SFR BUSINESS

SFR Business, marque du groupe Altice France, est à destination des entreprises

Bon de commande

Equipe Commerciale du Partenaire	
Code partenaire	0001050719
Point de vente	C5 CONSEILS
Commercial	CHRISTELE CARRIO
Référence Affaire	**PTF-FR1-008455**
Numéro de commande	**279267**

Le présent Bon de Commande est conclu entre

Le Client LYCEE POLYVALENT GRESIVAUDAN	
SIREN	193828639

&

SFR	
SIREN	343 059 564
Immatriculation	RCS de Paris
Forme juridique	S.A. au capital de 3 423 265 598,40 euros
TVA	FR 71 343 059 565 - Mars 2012

Coordonnées du Siège Social			
Adresse	1 Avenue DU TAILLEFER		
Code Postal	38240	*Pays*	
Ville	MEYLAN		

Coordonnées du Siège Social			
Adresse	16 rue du Général Alain de Boissieu		
Code Postal	75015	*Pays*	France
Ville	Paris		

Coordonnées administratives			
Adresse	16 rue du Général Alain de Boissieu		
Code Postal	75015	*Pays*	France
Ville	PARIS		

Services souscrits par le Client

Toutes les dispositions du contrat SFR Business en vigueur non modifiées par le présent Bon de Commande et ses annexes associées demeurent inchangées. Les modifications présentes dans le présent Bon de Commande concernent:

Téléphonie fixe sur réseau mobile

Administrateur Espace Client

NOM Prénom	KOSA Michel	*Adresse mail*	ce.0382863f@ac-grenoble.fr

Accord des parties

Le Client certifie exacts les renseignements figurant aux présentes.

Par la signature du présent Bon de Commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les Conditions Générales SFR Business et ses annexes, les Conditions Particulières, et les éventuelles Conditions Spécifiques, Annexes associées, Conditions Tarifaires applicables au Service(s) commandé(s), sans qu'il soit nécessaire qu'ils soient séparément et spécifiquement signés, à l'exception des Mandats de Prélèvement SEPA.

Signature des parties

Pour le Client	
NOM Prénom	KOSA Michel
Adresse mail	ce.0382863f@ac-grenoble.fr
Numéro fixe	04 76 90 30 53
Date de signature :	*Cachet de la société*

Pour SFR
Date de signature :

SFR BUSINESS

SFR Business, marque du groupe Altice France, est à destination des entreprises

Annexe Compte de Facturation
LYCEE POLYVALENT GRESIVAUDAN
Annexe composée de 1 page(s)
Numéro de Compte de Facturation (si existant) :

L'Annexe Compte de Facturation indique le site qui sera facturé. Une seule facture est émise par Compte de Facturation.

Compte de Facturation LYCEE POLYVALENT GRESIVAUDAN			
SIRET	19382863900016		
Adresse	1 AVENUE DU TAILLEFER		
Code Postal	38240	*Pays*	FRANCE
Ville	MEYLAN		

Destinataire principal de la facture			
Civilité	MR		
NOM Prénom	SERVICE COMPTABILITE		
Numéro fixe	04 76 90 30 53	*Mobile*	06 89 01 24 53
Adresse mail	intendance.0382863f@ac-grenoble.fr		

Facturation

Type de facture	Ecofacture	*Mode de paiement*	Mandat administratif

Liste des Sites rattachés au Compte de Facturation indiqué ci-dessus

SIRET	Raison Sociale	Nom du Site (repris sur la facture)	Adresse	Code Postal	Ville	Offre(s) souscrite(s)
19382863900016	LYCEE POLYVALENT GRESIVAUDAN	LE VERSOUD	00000 AERODROME	38420	LE VERSOUD	Téléphonie fixe sur réseau mobile

Service(s) souscrit(s)

LE VERSOUD - 00000 AERODROME 38420 LE VERSOUD

Durée d'engagement : *24 mois*	**Quantité souscrite**	**Mise en service** (en € HT)			**Abonnement mensuel** (en € HT)		
		Tarif catalogue global	Remise	**Tarif net global**	Tarif catalogue global	Remise	**Tarif net global**
Votre Site Virtuel	1						
Abonnement Site Virtuel	1	0.00 €	N/A	0.00 €	0.00 €	N/A	0.00 €
Votre Ligne Téléphonie Fixe (Sur Réseau Mobile SFR)	1						
Box 4G Illimité	1	0.00 €	N/A	0.00 €	55.00 €	54.0 €	55.00 €
Option Adresse IP Fixe	1	0.00 €	N/A	0.00 €	0.00 €	20.0 €	0.00 €
Box 4G+ de SFR	1	1.00 €	N/A	1.00 €	0.00 €	N/A	0.00 €
	Total global	**1.00 €**			**55.00 €**		

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES SFR BUSINESS au 22/06/2020

1. Services fournis

1.1 SFR est un opérateur de communications électroniques qui met en œuvre la compétence et le soin raisonnable pour assurer la disponibilité et la qualité dans la fourniture des Services, dans le respect des dispositions législatives, réglementaires et des normes professionnelles en vigueur, et ce dans la limite du Réseau SFR.

1.2 Le Client commande un ou plusieurs Services principaux au(x)quel(s) peuvent s'adjoindre des Services complémentaires.

1.3 Les présentes Conditions Générales SFR Business (ci-après « les Conditions Générales »), auxquelles peuvent parfois déroger les Conditions Particulières ou Spécifiques des Services, sont applicables à toute Commande.

2. Commande de Services

2.1 Les Services Principaux et Complémentaires sont commandés directement auprès de SFR ou auprès d'un Distributeur, selon les cas.

2.2 Le Client déclare accepter sans réserve les conditions du Contrat dont il reconnait avoir parfaite connaissance, déclare encore que les Services répondent à ses besoins et les commande exclusivement pour son activité professionnelle propre.

2.3 Chaque Contrat remplace tous les accords antérieurs conclus par les Parties et relatifs au même objet de manière à constituer l'intégralité de leur consentement eu égard au(x) Service(s) concerné(s).

2.4 Le Client est habilité à commander pour le compte des sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce et garantit qu'il dispose des droits et pouvoirs nécessaires à cette fin. Il garantit le respect par ces sociétés des obligations définies au Contrat et restera en toute circonstance solidaire de leur exécution en particulier en cas de facturation séparée. Les préjudices éventuellement subis par le Client et ces sociétés seront globalisés et feront l'objet d'une demande unique du Client, à charge pour ce dernier de répartir l'indemnisation obtenue.

2.5 Le Client s'engage à fournir à SFR toutes les informations utiles à une Commande ou à l'exécution d'un Contrat, et met à disposition tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement des Services ainsi qu'au suivi et à la bonne exécution du Contrat.

3. Entrée en vigueur et durée

3.1 Le Contrat sera valablement formé et prendra effet dès la validation de la Commande par SFR ou à défaut lorsque cette dernière aura commencé à exécuter le Service commandé. Une Commande pourra être refusée, ou le Service suspendu, en cas d'incomplétude, d'altération ou de motif légitime tel que la violation par le Client de ses obligations au titre d'un contrat le liant à SFR ou son inscription au fichier Preventel.

3.2 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, chaque Service commandé étant soumis à une Période Minimale d'Engagement définie par défaut à douze (12) mois. Sauf disposition spécifique prévue au Contrat, la Période Minimale d'Engagement et la facturation d'un Service prendront effet à compter de sa Mise en service.

4. Conditions financières

4.1 Tarifs applicables

Les Tarifs, ainsi que leurs modalités d'application, sont exprimés en euros hors taxes dans chaque Contrat. Lorsque les Parties ont conclu un marché public, les prix sont ceux qui ont été convenus par elles et sont soumis aux dispositions spécifiquement applicables aux marchés publics.

4.2 Facturation

SFR émettra des factures précisant les Tarifs par Compte de facturation. Les factures sont exigibles selon les modalités prévues aux Conditions Particulières et/ou Spécifiques de chaque Service commandé. Sauf mentions contraires dans les Conditions Particulières ou Spécifiques, les factures sont établies par périodicité mensuelle et payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'établissement (ou dans le délai global de paiement prévu par le Code des marchés publics, lorsque les Parties ont conclu un marché public). SFR se réserve le droit de n'émettre qu'une (1) seule facture par période de deux (2) ou trois (3) mois si le montant d'une facture mensuelle ne dépasse pas vingt-cinq euros hors taxes (25 € ht). SFR adressera les factures sous format électronique accessibles sur l'Espace Client et ces dernières resteront accessibles pendant une durée de trois (3) ans. Le Client a la responsabilité de télécharger et de conserver ses factures.SFR étant engagée dans une démarche de protection de l'environnement, les factures demandées par le Client sous format papier pourront lui être facturées par SFR.

4.3 Paiement

Sauf autre moyen de paiement expressément convenu entre les Parties, le paiement s'effectuera par prélèvement automatique ou par virement bancaire. En cas d'étude de solvabilité défavorable du Client ou si le montant mensuel prévisionnel de chaque facture au titre d'un Contrat est inférieur à cinq cents (500) euros hors taxes, SFR se réserve le droit de subordonner la Mise en service à un paiement par prélèvement automatique. Toute échéance entamée est due. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte. Le paiement peut encore s'effectuer par compensation.

4.4 Défaut de paiement

4.4.1 Le Client étant tenu à une obligation de paiment des factures à leur échéance sans laquelle SFR n'aurait pas contracté, il est prévu que dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas en tout ou partie honoré, les sommes restant dues à SFR par le Client sont, conformément aux articles L.441-9 et L.441-10 du Code de commerce :

- majorées d'intérêts de retard sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, ceux-ci ne pouvant être inférieurs à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée ;
- augmentées d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros, ou d'un montant supérieur sur justificatif, non soumise à TVA et à régler sans délai, pour frais de recouvrement.

Les intérêts de retard sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral.

4.4.2 Contestation de paiement. En cas de litige, les sommes facturées au Client restent exigibles par SFR, le montant non contesté restant, en tout état de cause, payable par le Client à son échéance. Les Parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue dans les meilleurs délais.

A défaut de résolution de la contestation, si le Client a retenu une partie de ses paiements, il paiera, en plus des sommes dues, les intérêts de retard et de recouvrement dus. Par dérogation aux modalités définies aux articles 1219 et 1220 du Code Civil, les Parties sont déjà convenues que SFR se réservera le droit de prendre des mesures conservatoires sur l'ensemble ou une partie des Services commandés par le Client, telles que la suspension, la limitation d'accès aux Services, l'accès aux Services avec une limitation d'encours. Enfin, le non-paiement, total ou partiel, par le Client d'une facture emportera immédiatement et automatiquement déchéance du terme de l'ensemble des factures émises par SFR au titre du Contrat en cause, qui deviendront ainsi exigibles à tout moment.

L'envoi par SFR d'une lettre de relance ou d'une mise en demeure de payer, même par courrier simple, interrompt toute prescription.

4.5 Dépôt de garantie

SFR se réserve le droit de demander au Client la fourniture d'un dépôt de garantie ou d'une garantie autonome à première demande, ou de toute autre garantie permettant la préservation des intérêts de SFR en cas de défaillance du Client ou en cas de domiciliation à l'étranger du Client, dont le montant sera défini par SFR (ci-après « Garantie »), soit lors de la Commande d'un Service, ou de sa Mise en service, soit en cours d'exécution du Contrat notamment en cas de survenance de l'un des évènements suivants :

- changement de délai de règlement,
- incident de paiement du Client,
- inscription au fichier Préventel,
- dégradation de la santé financière du Client,
- nombre total de Commandes par Contrat supérieur à dix (10),
- cession de Contrat.

La Garantie n'est pas productive d'intérêts. Dans l'attente du versement de la Garantie ou en cas de dépassement de la limite d'encours, la fourniture des Services sera suspendue. La Garantie peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur de SFR même au titre d'un ou plusieurs autres contrats conclus avec SFR. Le Client s'engage à reconstituer le depôt de garantie à chaque fois que SFR actionnera ladite Garantie. En l'absence de différend entre les Parties, lié ou non à un retard de paiement du Client, SFR restituera ou prononcera la mainlevée de la Garantie trois (3) mois après la fin du ou des Contrats concernés.

5. Utilisation des Services

5.1 Conditions d'utilisation

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à leur objet et aux dispositions du Contrat. Toute utilisation du Service est réputée effectuée par le Client qui se porte garant du respect par ses collaborateursdes obligations du Contrat. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation des Services, de la nature et du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus au moyen des Services. Il ne les utilisera pas, et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés à des fins illicites, contraires à l'ordre public ou à la dignité des personnes, en violation des dispositions des lois ou règlements applicables ou des droits d'un tiers, ni ne causera de perte ou de dommage quels qu'ils soient. SFR ne peut, en aucune manière, être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect par le Client de la réglementation en vigueur.

5.2 Mise en garde liée à l'utilisation

Le Client doit adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, du Réseau SFR, et/ou des services accessibles via le Service, telle que notamment :

- l'encombrement du Réseau SFR et/ou des serveurs de messagerie via le publipostage sauvage automatisé ou non (mail bombing, flooding),
- l'envoi de messages électroniques ou fax non sollicités (spamming ou fax mailing), et/ou de messages subversifs ou attractifs (teasing ou trolling),
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé et/ou la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning),
- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'en récupérer son contenu ou la transmission de virus,
- l'acheminement des appels et/ou SMS/MMS détournés ou re-routés vers des plateformes téléphoniques et/ou data ou autres appareils ayant la même fonction se rémunérant directement ou indirectement à la connexion et/ou sur les communications,
- l'utilisation ininterrompue via un système de composition automatique et en continu de numéro(s),

Les Parties sont convenues d'écarter les dispositions des articles 1221 à 1223 du Code Civil.

11. Propriété

11.1 Propriété Intellectuelle

Le Client bénéficie d'un seul droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible, des éléments nécessaires à l'utilisation des Services par le Client pour ses stricts besoins propres, pendant la durée du Contrat. Sauf disposition contraire du Contrat, aucun droit de propriété intellectuelle n'est cédé au Client sur les Services, les Equipements de SFR, et les éventuels livrables, ainsi que sur les signes distinctifs propriété de SFR et/ou ses partenaires/fournisseurs. SFR garantit le Client dans le cadre de cette utilisation contre tout recours d'un tiers s'estimant titulaire desdits droits concédés. Le Client en informe SFR sans délai, et lui apportera les informations ainsi que l'assistance nécessaire à sa défense. SFR garantira le Client après décision de justice assortie de l'exécution provisoire ou devenue définitive, à la condition expresse que SFR ait eu le contrôle exclusif de la défense. Le Client s'interdit de transiger sans l'accord exprès et écrit de SFR.

11.2 Propriété des Equipements

Des Equipements de SFR peuvent être mis à disposition du Client, dont SFR conserve la propriété exclusive, incessible et insaisissable, et qu'elle peut remplacer à tout moment à son initiative, en cas de besoin. A ce titre, le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour faciliter l'accès de SFR au Site concerné par lesdits remplacements. Le Client a, à sa charge, la fourniture de l'espace et des éléments nécessaires au fonctionnement des Equipements de SFR notamment l'alimentation en énergie. Le Client s'engage à ne pas manipuler, débrancher ou déplacer l'Equipement de SFR.
Le Client en assure la garde dès leur livraison jusqu'au moment de leur restitution et bénéficie uniquement d'un droit d'utilisation et ce pour les stricts besoins du Service dans le cadre du Contrat. Le Client ne peut ni intervenir dessus ni les modifier ni les altérer, en ce compris les identifications (logo, stickers,...) y étant apposées par SFR. A défaut d'identification par SFR, le Client devra les signaler comme Equipements appartenant à SFR, notamment dans le cas d'une procédure collective ou d'une saisie-attribution.
11.3 Le Client s'engage à alerter SFR de tout évènement affectant ou susceptible d'affecter les Equipements de SFR.

11.4 A la cessation du Contrat, le Client restitue les Equipements de SFR.. A défaut de restitution, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire qui sera fixé en fonction de l'Equipement de SFR concerné.

12. Espace Client

Sous réserve des dispositions complémentaires et/ou dérogatoires figurant dans les Conditions Particulières et/ou Spécifiques applicables au Service concerné, l'Espace Client permet au Client :

- de commander les Services et/ou ses Options,
- de disposer d'une vue d'ensemble ou détaillée de ses Services et de leur facturation,
- d'effectuer certaines modifications sur ses Services.

SFR peut librement modifier et/ou faire évoluer les informations disponibles sous l'Espace Client (telles que les, rapports et documents mis à disposition du Client ou leur présentation, certaines d'entre elles étant données à titre indicatif. A ce titre, les choix opérés par le Client sur la base des informations disponibles sous l'Espace Client relèvent de son entière responsabilité.

Le Client désigne via la Commande un administrateur (ci-après désigné «Administrateur Espace Client ») pour :

- gérer l'accès et l'utilisation de l'Espace Client,
- créer des comptes avec un profil « Utilisateur » en donnant à chaque compte utilisateur un accès total ou partiel à l'Espace Client.

Sauf indication expresse contraire du Client via l'Espace Client, le Distributeur peut accéder par défaut à l'Espace Client et y exécuter des actes pour le compte du Client à la demande de ce dernier.

La connexion à l'Espace Client est subordonnée à l'utilisation par le Client de ses identifiants. Le Client reçoit ses identifiants par courrier électronique. En cas de perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants, le Client doit en informer immédiatement SFR, cette dernière pouvant alors bloquer l'accès à l'Espace Client et/ou réinitialiser les identifiants. La responsabilité du Client ne sera dégagée à l'égard de SFR qu'à compter d'un délai d'un (1) Jour Ouvrable après réception par SFR d'une lettre recommandée avec avis de réception du Client l'informant de la perte, du détournement ou de l'utilisation non autorisée.

Tout acte effectué dans l'Espace Client est réputé effectué par le Client, son Administrateur Espace Client et/ou son/ses Utilisateur(s) autorisé(s).

13. Notification - Opposabilité

13.1 Les correspondances entre les Parties sont effectuées par une personne dûment habilitée par la Partie concernée. Les correspondances à l'attention :

- de SFR, sont adressées au Service Client SFR Business (coordonnées mentionnées sur la facture),
- du Client, lui sont adressées à ses coordonnées indiquées dans le Bon de Commande.

13.2 Les Parties reconnaissent expressément qu'ont valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit original et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité : lettres simples, messages électroniques échangés entre les Parties dans le cadre de la Commande et de l'exécution des Services, courriers postaux et messages électroniques confirmatifs de Commande ou de modification des Services émis par SFR, enregistrements téléphoniques du Client opérés par SFR dans le cadre de la Commande et de l'exécution des Services, Commande sur Internet, enregistrements informatiques des opérations effectuées sur l'Espace Client.

13.3 Les Parties conviennent que les données techniques émanant des Equipements SFR et/ou du Réseau SFR permettent d'établir les factures qui feront foi entre elles. Ces factures auront la valeur d'un écrit jusqu'à preuve d'une erreur manifeste desdits Equipements en cas de réclamation dans le cadre de l'exécution du Contrat. Parmi les données techniques, celles relatives au trafic sont conservées par SFR pendant une durée maximum de douze (12) mois à compter du jour de leur enregistrement, conformément à la réglementation applicable. Les factures du Client (incluant un détail des communications en fonction du Contrat) seront conservées par SFR pour une durée conforme à la réglementation applicable.

13.4 Sauf mentions contraires prévues dans le présent document, les notifications comportant un préavis, une mise en demeure, un paiement, et/ou une contestation de quelque nature que ce soit, doivent être adressées par lettre recommandée avec avis de réception au Service Client SFR Business. Sauf stipulation contraire prévue au Contrat, les délais courent à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception .

14. Cession

Toute cession, tout transfert, partiel ou total par le Client de droits ou d'obligations relatifs au Contrat, aux Services ou à leurs accessoires, est soumis à l'autorisation préalable, expresse et écrite de SFR ; ladite autorisation ne saurait être illégitimement refusée. Afin de permettre au Client de bénéficier d'une continuité de Service, celui-ci accepte d'ores et déjà que SFR pourra librement céder, transférer, ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu de chaque Contrat ; ladite opération libèrera le cédant pour l'avenir.

15. Assurance

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances de premier rang une police d'assurance couvrant les dommages pouvant être occasionnés ou résultant de l'exécution du Contrat, valable pendant toute la durée de chaque Contrat, couvrant les risques associés à leur exécution. Le Client fera son affaire de l'assurance de ses biens et de ceux dont il a la garde.

16. Confidentialité

SFR et le Client s'engagent à respecter la confidentialité des stipulations du Contrat.
Toutes les informations appartenant à une Partie que l'autre Partie sera amenée à connaître dans le cadre de l'exécution du Contrat, quel que soit le support ou la forme utilisé pour cette transmission, écrite ou orale, sont considérées comme confidentielles (ci-après « Informations confidentielles ») et ne pourront en aucun cas être communiquées à des tiers non impliqués dans l'exécution du Contrat.
Ne seront toutefois pas considérées comme confidentielles les informations qui :

- Etaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention au Contrat
- Etaient connues de la Partie destinataire, sans obligation de confidentialité, à la date d'effet du Contrat ;
- Sont divulguées par la Partie destinataire avec l'accord écrit préalable de la partie émettrice ;
- Résultent de développements internes menés par la partie destinataire sans utilisation d'informations confidentielles au sens du présent article :
- Sont communiquées à la partie destinataire ou à ses personnels par des tiers aux présentes sans qu'il y ait contravention à une obligation de confidentialité.

La Partie destinataire d'une Information Confidentielle ne communiquera ladite information qu'aux personnes en rapport avec l'exécution du Contrat. Il est expressément convenu entre les Parties que les standards et normes méthodologiques des Parties font partie des informations visées au présent paragraphe.
Sont toutefois autorisées à être divulguées les Informations Confidentielles :

- Sur exigence légale ;
- Sur décision d'un tribunal administratif ou judiciaire ou d'une autorité administrative indépendante ;
- Sur exigence, requête ou demande d'une autorité régulatrice ou en vertu de toute réglementation applicable ;
- Aux salariés, fournisseurs, prestataires, avocats, experts ou commissaires aux comptes indépendants d'une Partie ayant besoin d'en connaître ;
- Aux prêteurs potentiels de crédit à la Partie souhaitant obtenir un crédit et aux sociétés de son groupe.

Par ailleurs, le Client reconnait que SFR pourra être amené à divulguer des informations qui leurs sont relatives dans le cadre des dispositions légales en vigueur.
A l'expiration ou la résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, chacune des Parties s'engage à restituer à l'autre les Informations Confidentielles qui sont la propriété de l'autre Partie et lui ont été remises pour les besoins du Contrat, dans le mois suivant la fin des présentes.
La présente clause s'appliquera pendant toute la durée du Contrat et survivra à son terme pendant trois une durée de (3) ans.

17. ENGAGEMENT ETHIQUE ET ANTICORRUPTION

Les Parties s'engagent à exécuter le Contrat dans le respect des lois et règlements applicables.

Le Client déclare en outre avoir été expressément informé de la politique de lutte contre la corruption et le trafic d'influence mise en place par SFR.

ACTE D'ENGAGEMENT ETHIQUE ET ANTICORRUPTION

La société [Dénomination Sociale], Société [Forme Sociale] au capital social de [Capital Social] euros, inscrite sous le numéro [n°RCS] au registre des commerces et des sociétés de [RCS], dont le siège social est sis [siège social] (ci-après la « Société »),

Représentée par [Mme/M.] [•], agissant aux présentes en qualité de [•], dûment habilité aux fins des présentes,

Déclare et garantit que dans le cadre de la conclusion, de l'exécution et de la résiliation du contrat conclu avec Altice France ou l'une de ses filiales, la Société :

✓ S'engage à respecter l'ensemble des lois et règlements applicables ;

✓ A été expressément informée de la politique de lutte contre la corruption et le trafic d'influence mise en place par le groupe Altice France, notamment par la remise du Code d'éthique ;

✓ Déclare être parfaitement informée et se conformer aux dispositions des articles 432-11, 433-1 et suivants, 435-1 et suivants, 435-3 et suivants, 435-7 et suivants et 435-9 et suivants du code pénal français relatifs à la corruption et au trafic d'influence ;

✓ S'engage à prohiber toute pratique, sous quelque forme que ce soit, en France ou à l'étranger, pouvant être considérée comme de la corruption et/ou du trafic d'influence au sens de la loi française et de toute loi applicable, et notamment à ne pas :

- proposer, promettre, donner, directement ou indirectement (y compris par le biais d'une tierce partie et/ou tout acteur de sa chaîne contractuelle), à toute personne, tout paiement, cadeau ou tout autre avantage, de quelque nature que ce soit, pour elle ou pour autrui, en vue d'accomplir, retarder ou s'abstenir d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions, de sa mission ou de son mandat ou afin d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable ;
- solliciter, accepter ou recevoir, directement ou indirectement (y compris par le biais d'une tierce partie et/ou tout acteur de sa chaîne contractuelle), tout paiement, cadeau ou tout autre avantage, de quelque nature que ce soit, pour elle ou pour autrui, en vue d'accomplir, retarder ou s'abstenir d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions, de sa mission ou de son mandat ou afin d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable ;

✓ S'engage à exiger de ses dirigeants, salariés, cocontractants, agents, intermédiaires, sous-traitants, fournisseurs, prestataires, et de tout autre tierce partie intervenant dans le cadre de ses relations commerciales avec le groupe Altice France, qu'ils appliquent le même engagement éthique et anticorruption;

✓ S'engage à informer le groupe Altice France dans un délai raisonnable de tout évènement qui serait porté à sa connaissance relatif au non-respect de cet engagement ;

✓ S'engage expressément à répondre favorablement à première demande aux demandes d'informations et questionnaires adressés par le groupe Altice France dans le cadre de cet engagement, et ;

Reconnait et accepte expressément (i) qu'en cas de risque de violation ou de violation du présent engagement, le groupe Altice France se réserve le droit de mettre en demeure la Société de prendre les mesures correctives nécessaires dans un délai raisonnable et (ii) que si les mesures correctives nécessaires ne sont pas prises dans le délai imparti, le groupe Altice France peut décider de suspendre ou de résilier toute relation commerciale avec la Société, sans que sa responsabilité ne soit engagée et sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre du fait d'un tel manquement

ANNUAIRES

Le Client est informé que, pour les Services de Voix Fixe et sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées figurent sur la liste annuaire des abonnés au Service tenue par SFR (ci-après « la Liste ») et pourront être transmises à des sociétés éditant ou fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »). Le Client est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :
- inscription en Liste Rouge,
- parution Annuaires sans Recherche Inversée,
- parution Annuaires sans prospection,
- parution Annuaires sans restriction,
- parution Annuaires sans prénom complet,
- parution Annuaires sans adresse complète (à l'exception des entreprises offrant des biens et services au grand public pour lesquelles la parution de l'adresse est obligatoire).

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :
- parution coordonnées utilisateur,
- parution activité professionnelle.

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues par la réglementation relative aux traitements de données à caractère personnel, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant directement par téléphone en contactant le 0811 907 907, par mail via l'adresse: serviceclientsfrbusiness@sfr.com ou en envoyant un courrier postal à :
SFR BUSINESS - DIRECTION RELATION CLIENT - TSA34384 – 77438 MARNE-LA-VALLE CEDEX 2Le Client est informé que certaines mentions, telles que la profession ou l'activité des personnes, sont insérées sous la responsabilité du demandeur. Le Client est informé que le délai de parution ou de transmission des informations le concernant auprès des différents Editeurs dépend du support, des conditions et fréquences de parution propres à ces derniers. En conséquence, l'opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et peuvent procéder à des traitements sur certaines des données transmises.
Pour les Services Mobile, le Client est informé que ses coordonnées ne figurent sur aucune base annuaire, ni ne sont transmises à aucun Editeur, sauf demande expresse contraire de sa part formulée via la commande d'un Service Complémentaire.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- Pour les données de connexion nécessaires notamment à la facturation : pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques ;
- Pour les données d'identité et d'authentification des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client ;
- Pour les données d'identification du terminal et les données d'identification de la ligne mobile : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle d'un (1) an à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client ;
- Pour les données d'identité des Utilisateurs (si communiquées) : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle d'un (1) an à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client ;

Si d'autres traitements que celui (ceux) visé(s) ci-dessus sont réalisés, ils sont décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques des offres concernées.

1.2. Destinataires

Pour l'exécution du Contrat et, le cas échéant, de certaines mesures précontractuelles, les Données Personnelles sont nécessairement traitées par SFR, ainsi que par les sociétés de Altice France, leurs distributeurs ou prestataires.

Notamment au titre de son obligation d'information, SFR pourra utiliser librement les Données Personnelles des Interlocuteurs à des fins de prospection relative à des produits ou services analogues par email, sauf opposition de la personne concernée auprès du Client. Par ailleurs, le Client se charge d'obtenir le consentement préalable des Interlocuteurs afin que ces derniers puissent faire l'objet de prospections fax, SMS, MMS, e-mail, téléphone, courrier postal ou automate d'appel, sur les autres services que SFR pourrait lui proposer.

Les autres sociétés de Altice France pourront utiliser les Données Personnelles des Interlocuteurs à des fins de prospection par fax, SMS, MMS, e-mail, téléphone, courrier postal ou automate d'appel, sous réserve que le Client ait obtenu le consentement préalable de la personne concernée.

SFR pourra en outre communiquer les Données Personnelles à ses partenaires (comme son réseau de distribution indirecte), afin de réaliser des opérations marketing et commerciales, conjointes ou non, à destination des Interlocuteurs, sous réserve que le Client ait obtenu le consentement préalable de la personne concernée.

1.3. Engagements de SFR à l'égard du Client

SFR s'engage à :

- traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat ;
- notifier à l'autorité nationale de protection compétente dans les meilleurs délais, et, si possible, soixante-douze (72) heures après en avoir pris connaissance, toute violation des Données Personnelles pour laquelle une notification à l'autorité nationale de protection compétente est requise ;
- notifier au Client dans les meilleurs délais toute violation des Données Personnelles pour laquelle une notification aux personnes concernées est requise, afin de permettre au Client d'en informer ces dernières ;
- à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données Personnelles.

1.4. Engagements du Client à l'égard de SFR

La nature de la relation liant SFR et le Client, établie entre deux personnes morales, chacune mettant en œuvre ses propres traitements, individuellement et séparément, en qualité de responsable de traitement, a notamment pour conséquence, et selon les cas :

- de placer SFR dans une position dans laquelle elle n'est pas en mesure d'identifier les personnes physiques, Utilisateurs et Interlocuteurs, concernées par les traitements mis en œuvre. Cette impossibilité résulte tant de l'absence de lien, notamment contractuel, direct entre SFR et lesdites personnes physiques, que de la nécessaire absence d'information de SFR sur la gestion par le Client de ses ressources humaines, ce au titre du principe de minimisation ;
- en raison de la nature des services fournis, une méconnaissance par les personnes physiques, Utilisateurs et Interlocuteurs, concernées par les traitements mis en œuvre, de l'identité de SFR en tant que fournisseur des Services.

De conséquence, dans le cadre des traitements indépendamment mis en œuvre par le Client, tels que ceux relatifs à la gestion de son personnel, et, le cas échéant, à la gestion de sa téléphonie sur le lieu de travail, celui-ci joue un rôle primordial entre SFR et les Utilisateurs et Interlocuteurs, concernant l'information des personnes concernées, l'exercice de leurs droits, et les éventuelles notifications de violations de Données Personnelles.

A cet effet :

- Le Client garantit à SFR avoir fourni aux Utilisateurs et Interlocuteurs, l'information requise par la Réglementation Données Personnelles et avoir, quand le consentement est nécessaire en application de ladite Réglementation Données Personnelles, obtenu leur consentement pour le traitement.
- Le Client s'engage à transmettre à SFR dans le mois suivant la Commande du Service, ainsi qu'à chaque fois que nécessaire durant l'exécution du Contrat, la liste des Interlocuteurs n'acceptant pas d'être sollicités par Voie Electronique par SFR.
- Le Client s'engage également à informer SFR de tout retrait de consentement d'un Interlocuteur à l'utilisation de ses Données Personnelles à des fins de prospection et de toute opposition d'un Utilisateur ou d'un Interlocuteur au traitement de ses Données Personnelles, si l'Interlocuteur ou l'Utilisateur n'a pas exercé directement son droit auprès de SFR.
- Le Client s'engage à notifier aux personnes concernées dans les meilleurs délais toute violation des Données Personnelles pour lesquelles une notification aux personnes concernées est requise.

- sauf prescription contraire d'une autorité compétente ou d'une réglementation applicable, informer le Client en cas de demande provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par SFR à propos du traitement des Données Personnelles qu'il effectue au titre des Services ;
- ne pas conserver les Données Personnelles au-delà de la durée de conservation fixée par le Client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et, en tout état de cause, à ne pas les conserver après la fin du Contrat , sauf en cas de disposition législative ou règlementaire, ainsi que de décision administrative ou judiciaire contraire ;
- à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données Personnelles.
- tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant :
  - le nom et les coordonnées du Client pour le compte duquel il agit, et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
  - les catégories de traitements effectués pour le compte du Client ;
  - le cas échéant, les transferts de Données Personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, le cas échéant, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
  - dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles .

2.3. Obligations du Client à l'égard de SFR

Le Client s'engage notamment à :

- documenter avec toutes les précisions nécessaires les instructions qu'il donne à SFR, afin que SFR traite les Données Personnelles conformément à ces instructions ;
- insérer dans le registre des activités de traitement, que le Client effectue pour son compte en application de la Règlementation Données Personnelles, notamment l'objet et la durée du traitement, sa nature et sa finalité ainsi que le type de Données Personnelles et les catégories de personnes concernées ;
- procéder ou faire procéder aux diligences nécessaires en vue de mener une analyse d'impact et, le cas échéant, consulter l'autorité nationale de protection compétente, lorsque le traitement envisagé sera susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées tel qu'identifié par l'autorité nationale de protection compétente, et, plus généralement, dès lors qu'il implique la mise en place de technologies considérées comme particulièrement intrusives (géolocalisation, biométrie, profilage) ou porte sur des données jugées sensibles (notamment origines géographiques ethniques, santé, mais également données bancaires ou numéro de sécurité sociale) ;

2.4. Sécurité et confidentialité des Données Personnelles

En termes de mesures techniques et organisationnelles relatives à la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles, SFR s'engage à :

- s'assurer de la sécurité tant physique que matérielle de ses locaux, de façon à empêcher la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou à l'accès par des personnes non autorisées des Données Personnelles dont SFR a eu communication, qu'il stocke ou, plus généralement, qu'il traite pour le compte du Client ;
- respecter les instructions qui lui ont été données et dûment documentées par le Client notamment quant aux mesures techniques et organisationnelles à respecter et ce, en vue de garantir un niveau de sécurité adapté et proportionné au risque, y compris entre autres, selon les besoins :
  - le cas échéant, la pseudonymisation et le chiffrement des Données Personnelles ;
  - les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la fiabilité, la sécurité, la disponibilité, la traçabilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
  - les moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
  - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.
- à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :
  - ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution du Contrat;
  - ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au Contrat ;
  - ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, sauf dans les cas prévus par le Contrat; et
  - prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat.

2.5. Notification d'une violation des Données Personnelles

Si un incident de sécurité, une divulgation non-autorisée et/ou une violation des Données Personnelles survenaient de manière accidentelle ou illicite, SFR s'engage à :

- notifier, conformément à la législation applicable, au Client toute violation de Données Personnelles dont il a connaissance en communiquant et par tout moyen dans les meilleurs délais, des informations exhaustives afin que le Client puisse respecter ses obligations dans les délais légaux. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité nationale de protection compétente ;
- fournir dans le cadre de la notification :

2.9. Localisation et transferts

Dans le cadre de la fourniture des Services, SFR est susceptible de recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité en France ou à l'étranger. Si ces prestataires sont situés en dehors de l'Union européenne et dans un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Contrat passé entre SFR et le Client.

Si pour certaines offres, SFR transfère des Données Personnelles vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, les prestataires auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Les dispositions requises seraient décrites aux Conditions Particulières et Spécifiques SFR Business des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre SFR Business. Si au cours de l'exécution du Contrat, une telle alternative était envisagée, l'information serait préalablement communiquée au Client par tous moyens et notamment via son Espace Client, afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et les Utilisateurs.

2.10. Sous-traitance à des tiers

Conformément à la règlementation Données Personnelles, le Client déclare accorder à SFR au titre d'une autorisation générale la possibilité de sous-traiter une partie de ses obligations au titre du Contrat.

Dans ce cadre, SFR s'engage à ne faire appel qu'à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes, conformément à celles prévues au titre du présent Contrat, en particulier lorsque ceux-ci interviennent pour les besoins de la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées aux traitements de Données Personnelles effectués en application du Contrat. SFR s'en assure pour chaque nouveau sous-traitant et en informe le Client préalablement afin que le Client puisse faire part de ses objections dans un délai ne pouvant toutefois pas excéder quinze (15) jours à l'issue duquel, en cas de silence du Client, le nouveau sous-traitant sera réputé avoir dûment reçu son accord et son agrément.

2.11. Devoir de coopération avec les autorités nationales de protection compétentes

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'Opérateur Historique, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'Opérateur Historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.
Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de l'Opérateur Historique ou de SFR, le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du Réseau ou du Service qu'il lui serait imputable. Le Client renonce à toute action directe à l'encontre de l'Opérateur Historique et/ou de SFR du fait des opérations de dégroupage visées au présent article.
En dégroupage partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à l'Opérateur du Service de Téléphonie et les dysfonctionnements des services haut débit à SFR. En dégroupage total, le Client signale tout dysfonctionnement du Service à SFR.
Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une Commande et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre SFR et le Client pourront être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de Mise en service, sans responsabilité de la part de SFR.

4.7 Envoi de l'Equipement SFR

Si l'Equipement SFR est envoyé au Client, son envoi est effectué à l'adresse du Client indiquée sur la Commande. Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois (3) jours à compter de la livraison. En cas d'absence, la livraison s'effectuera par l'avis de mise à disposition. Le transfert de risques de l'Equipement SFR est effectué en faveur du Client à la date de son expédition. Le Client est en charge de l'installation de l'Equipement SFR.

4.8 Difficultés exceptionnelles de raccordement

Si l'étude de faisabilité fait apparaître des difficultés exceptionnelles de raccordement ou des nécessités d'autorisation spécifiques, ou s'il s'avère finalement qu'il est impossible de raccorder le Site au Service dans les conditions prévues dans la Commande, celle-ci sera annulée pour le Site concerné sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité de ce fait, et SFR s'efforcera de proposer au Client une solution alternative de raccordement, au prix et aux conditions contractuelles et techniques applicables pour cette nouvelle solution qui fera alors l'objet d'une nouvelle Commande.

5. Quelles sont les conditions d'accès au Site du Client ?

Pour toute intervention justifiée par le Contrat, le Client doit permettre à SFR d'accéder librement au Site, pendant la Plage de Maintenance souscrite par le Client. Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client, SFR ne peut accéder au Site, SFR pourra facturer au Client un forfait de déplacement du technicien. Tout délai contractuel sera suspendu jusqu'à ce que SFR ait pu accéder au Site pour réaliser l'intervention prévue.
Le Client est tenu d'informer SFR de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir sur le Site où est réalisée l'intervention. Le Client déclare disposer des autorisations nécessaires à cet effet et reconnaît devoir entretenir et maintenir en bon état les locaux ainsi que l'environnement technique et informatique du Site au sein duquel sont installés les Equipements SFR.
SFR reste étrangère à tout litige pouvant naitre entre le Client et le propriétaire du Site ou toute personne à l'intérieur du Site, à l'occasion de ses interventions sur Site.

6. Quelles sont les conditions de Mise en service ?

La Mise en service d'un Service, d'un Service Complémentaire et/ou d'une Option prend effet :
- Pour les Services, Services Complémentaires ou Options Monosites, à compter de la date à laquelle le Service est accessible sur l'Interface Client de l'Equipement SFR depuis l'Accès, la Ligne ou la Prise.
- Pour les Services, Services Complémentaires ou Options Multisites, à compter de la date à laquelle le Service est accessible sur l'Interface Client de l'Equipement SFR entre le premier Accès, Ligne ou Prise et le deuxième Accès, Ligne ou Prise équipé du même Service.

A ce titre, il appartient au Client d'assurer le raccordement de son réseau privé et des Equipements Client à l'Equipement SFR, au moyen d'un branchement sur l'Interface Client mis à sa disposition, ou à défaut d'autoriser SFR à procéder, sous la seule responsabilité du Client, à ce raccordement lors de l'installation de l'Equipement SFR. Dans tous les cas, le Client effectuera, à ses frais, les installations nécessaires et se procurera les équipements et logiciels, qui ne sont pas inclus dans le Service, que nécessite ledit raccordement à l'Equipement SFR.
Par ailleurs, SFR ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture des éléments du LAN (Local Area Network) ou du PABX du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client.
Par défaut, toute Mise en service est réalisée pendant les Heures Ouvrées. Pour toute demande de Mise en service en dehors des Heures Ouvrées, un devis précisera le surcoût applicable aux frais de Mise en service standard.
Durant la phase de Mise en service, le Client désignera un correspondant, interlocuteur unique du responsable de déploiement SFR. Sa mission principale sera de fournir à SFR toutes les informations nécessaires au déploiement du Service et d'assurer la coordination des correspondants installation, et en particulier :

- les informations techniques nécessaires pour la configuration des Equipements SFR,
- les coordonnées d'un correspondant installation sur chaque Site pouvant accueillir les intervenants de SFR.

Dans l'hypothèse où SFR ne pourrait effectuer la Mise en service (ou la recette de Portabilité) pour une raison imputable au Client, tel que le non-respect des conditions préalables à la Mise en service, impossibilité d'accès au Site, etc., le Client s'engage à y remédier sans délai, sous son entière responsabilité et à ses propres frais.
SFR proposera alors au Client un nouveau rendez-vous de Mise en service. Chaque intervention fera l'objet d'une facturation au Client d'un forfait de déplacement du technicien. SFR se réserve le droit de facturer le Service au Client à compter de la date de Mise en service initialement prévue. Le Client ne pourra refuser plus d'une fois un rendez-vous proposé par SFR, étant entendu que ces date et heure de disponibilité ne pourront être éloignées de plus de quarante-huit (48) heures du rendez-vous initialement proposé.
Dans l'hypothèse où, en raison du refus non motivé du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, SFR devrait renoncer à une Mise en service, SFR pourra résilier de plein droit, le Service sur la Prise, l'Accès ou la Ligne concerné, par lettre recommandée avec avis de réception et facturer au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné.
En cas de refus du Client de raccorder l'un de ses Accès, Prises et/ou Lignes, selon le choix de SFR, en dehors des dispositions prévues dans les présentes Conditions Particulières ou dans les Conditions Spécifiques du Service concerné,, SFR se réserve le droit d'appliquer sur le ou lesdits Accès, Prise(s) et/ou Ligne(s) les frais de résiliation prévus au Contrat.
Une fois le Service Mis en Service, SFR mettra à disposition du Client, par tout moyen, un avis de Mise en service (ci-après « Avis »). Dans le cas des Commandes passées via l'Espace Client, l'Avis de Mise en service sera matérialisé sur l'Espace Client par le statut « en service »
Le Client disposera d'un délai de sept (7) Jours Ouvrés à compter de la date de l'Avis pour contester la Mise en service, en motivant ses réserves par écrit de l'existence d'Anomalies Majeures. A réception par SFR de ces réserves, SFR pourra décider de suspendre le Service sur, l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné.
En cas de réserves acceptées par SFR, cette dernière proposera au Client un rendez-vous pour une nouvelle activation du Service dont la date ne sera pas éloignée de plus de sept (7) Jours Ouvrés de la date d'acceptation de la réserve. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par SFR. A défaut de réponse ou de réserve par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de réserve mal fondée ou en cas d'utilisation du Service sur un Accès, une Prise ou une Ligne par le Client, le Service sera réputé Mis en Service tacitement pour l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné et la date de Mise en service sera la première des deux dates entre la date de l'Avis et la date de début d'exploitation du Service sur l'Accès, la Prise ou la Ligne par le Client.
Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la Mise en service.
La Mise en service de l'ensemble des Accès, Prises, ou Ligne(s) définis dans la Commande devra avoir lieu dans les six (6) mois à compter de la date de conclusion de ladite Commande. Au terme de cette période, le Client sera facturé pour l'ensemble desdits Accès, Prise(s), ou Ligne(s), ceci même en cas de retard de déploiement, sauf si ce retard est imputable à SFR.

7. Y-a-t-il des Engagements de Qualité de Service ?

7.1 Où sont-ils définis ?

Les engagements de qualité de service sont définis dans les Conditions Spécifiques du Service concerné, sous réserve d'en bénéficier.

7.2 Comment sont-ils calculés ?

Le point de départ des engagements de qualité de service est calculé en fonction de la Plage de Maintenance souscrite par le Client.

7.3 Les délais de Mise en service

Ils sont calculés à compter de la date de validation par SFR de la Commande qui n'interviendra qu'à réception de l'ensemble des documents, complets et signés, et la date de Mise en servicedu Service.
Sauf accord contraire des parties, les délais de Mise en Service définis dans les Conditions Spécifiques, la Commande ou toute autre Annexe du Service concerné s'appliquent uniquement aux cas suivants :
- Commande unitaire d'un Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire
- Premier Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire mis en service dans le cadre d'une Commande simultanée respectivement de plusieurs Accès, Lignes, Prises, Options et/ou Services Complémentaires.

Dans ce dernier cas, les délais de Mise en Service des Accès, Lignes, Prises, Options et/ou Services Complémentaires suivants seront définis au moyen d'un planning de Mise en Service défini conjointement entre SFR et le Client.
Ce planning pourra faire l'objet d'une Annexe au présent Contrat.

7.4 Les délais de Temps de Rétablissement

Ils sont calculés entre l'heure à laquelle une Interruption de Service est notifiée par le Client à SFR et validée par SFR dans les conditions de l'article « Que faire en cas d'incident ? » ci-dessous et l'heure à laquelle SFR notifie au Client le rétablissement du Service concerné. Ils sont calculés en Heures Ouvrées, Heures Ouvrables ou en Heures selon la Plage de Maintenance souscrite par le Client.

Sur les Accès, Lignes ou Prises ayant fait l'objet de modifications ou d'ajouts en cours du Contrat, conformément aux dispositions de l'Article « Evolutions» des présentes Conditions Particulières, le Service sera reconduit pour une nouvelle Période Minimale d'Engagement dont la durée sera indiquée dans la Commande relative à ces ajouts ou modifications ou, à défaut, de douze (12) mois.

11. Quelles sont les obligations en cas de Résiliation ?

Si, suite à une résiliation, le Service continue à être utilisé par le Client et/ou si des communications continuent à être effectuées par le Client sur le Réseau au-delà du préavis de trois (3) mois, SFR facturera le Service utilisé et/ou lesdites communications aux mêmes conditions tarifaires que celles précédemment appliquées.
SFR pourra, dès le terme ou la résiliation du Service et/ou d'un Service Complémentaire ou Option, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers électroniques ainsi que le ou les sites Web concernés du Client.

Dans le cadre de la mise à disposition de l'Equipement par SFR et dans le cas d'expiration ou de résiliation du contrat SFR, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du service entraînant un changement de l'Equipement, le client restituera l'Equipement dans un délai maximum de un (1) mois* à compter de la date effective de l'expiration du contrat.
A défaut de restitution de l'Equipement dans le délai susvisé, le client sera redevable sans délai à SFR des sommes suivantes:

- Dans le cadre des offres de Ligne Business IP, Téléphonie Fixe, Pack Business Entreprise, Téléphonie Fixe sur réseau mobile, Pack Business Corporate: cinq cent euros hors taxes (500 € HT) pour chaque routeur et cent euros hors taxes (100€ HT) pour chaque terminal téléphonique,
- Dans le cadre des offres Connect, Ipnet, Box Business, Access Max, SDNet, LAN Wifi Essentiel, Lan-to-Lan, SIS Evolution et Intégral : deux cent euros hors taxes (200€ HT) pour les abonnements inférieurs ou égaux à 200€ et milles cinq cent euros hors taxes (1500 €) pour les abonnements supérieurs à 200€ .

*En cas de litige sur la date de retour de l'Equipement, il appartient au client de prouver qu'il a renvoyé lesdits Equipements à SFR dans le délai susvisé.

12. Traitement des données à caractère personnel

Outre, le traitement « Gestionnaire du compte client » identifié dans les Conditions Générales de Ventes des Services SFR Business, sur lequel SFR se positionne en tant que Responsable de Traitement, les Parties ont identifiés le traitement suivant :

Traitement 2 : Acheminement des communications électroniques

Les messages transmis via un service de communications électroniques sont de la responsabilité de la personne dont ils émanent. A ce titre, l'opérateur est soumis aux principes de secret des correspondances, de neutralité, et de sécurité des communications prévus aux articles L34-1 et L33-1 du Code des postes et des télécommunications. Les données à caractère personnel contenues dans les messages transmis par le Bénéficiaire et/ou les Sociétés Bénéficiaires via les Services fournis, n'entrent donc pas dans le champ du présent document.

Le présent document s'intéresse par conséquent uniquement aux données à caractère personnel du Bénéficiaire et des Sociétés Bénéficiaires dont l'opérateur est destinataire pour les besoins de la fourniture des Services, ainsi qu'aux données issues de son activité d'opérateur. Sur lesdites données, l'opérateur agit en qualité de responsable de traitement, ce dernier étant autonome quant aux finalités et aux moyens mis en œuvre sur les traitements qu'il est amené à effectuer dans le cadre de la commercialisation et de la bonne exécution des Services.

Finalité du traitement :
La finalité du traitement porte sur l'acheminement des communications électroniques émises et reçues par le Bénéficiaire, les Utilisateurs et les Interlocuteurs, via les Services, incluant :
- l'acheminement des communications électroniques
- la recherche des infractions
- la commercialisation de services additionnels

Fondement du traitement
Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu entre les parties, répond par ailleurs à des intérêts légitimes propres à SFR et au respect d'obligations légales pesant sur elle, ainsi qu'aux intérêts légitimes propres au Bénéficiaire de fournir des moyens de communication à son personnel.

Identification des Données Personnelles concernées :
Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :
- les données de connexion définies comme :
  - ✓ les informations permettant d'identifier l'Utilisateur ;
  - ✓ les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
  - ✓ les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'horaire et la durée de chaque communication ;
  - ✓ les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
  - ✓ les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
  - ✓ les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :
- pour les données de connexion, pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques.

Si d'autres traitements que celui (ceux) visé(s) ci-dessus sont réalisés, ils sont décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques des offres concernées.

13. DEFINITIONS APPLICABLES AUX SERVICES VOIX ET DATA FIXE

Accès : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, produit par SFR ou loué à un Opérateur de Boucle Locale, qui permet de raccorder un Site au Réseau de SFR.
Anomalie ou Défaut : désigne la déviation d'un Service par rapport à ses spécifications techniques, inhérente au Service et imputable à SFR. Une Anomalie ou un Défaut est réputé Majeur quand il empêche toute utilisation du Service concerné par le Client. A défaut, il est réputé Mineur.
Boucle Locale : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, loué à un Opérateur de Boucle Locale (OBL) qui permet de raccorder un Site au Réseau de SFR.
Desserte Interne : désigne l'ensemble des supports et travaux nécessaires à l'acheminement du Service entre le Point d'Entrée du Service et l'Equipement SFR d'accès. La Desserte Interne peut être « Simple » (incluant la desserte inférieure à 3 m) ou « Standard » ou « Complexe » ou « Classique », ou « Sur devis » .
Desserte Interne « Sur-devis » : désigne la desserte hors des critères ci-dessous ou effectuée dans les cas d'exclusions ci-dessous.

Desserte interne en cuivre (DSL)	Simple	Complexe
Type de câble	Catégorie 5 ou 6, 4 paires	
Longueur de câble	< 100 m	< 220 m
Type de pose	Câble apparent, collé ou agrafé	
Existence chemin de câble	Existant de type cablofil, goulotte, fourreau, gaine... avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond	Existant (cf simple) ou Création possible avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond
Travaux sous hauteur	< 3 m	< 5 m
Percement cloison	Percement cloison avec épaisseur < 10 cm	Percement mur avec épaisseur < 40 cm, y compris mur porteur ou en béton armé
Exclusions	Autres travaux tels que : Travaux de terrassement ou de génie civil, Travaux nécessitant l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle ; déplacement de mobiliers	

Desserte interne en câble coax (FTTB) ou en fibre optique (FTTH)	Simple	Complexe
Type de câble	Fibre ISH si FTTH ou Coax si FTTb	
Longueur de câble	< 100 m	< 220m
Type de pose	Câble apparent, collé ou agrafé	
Existence chemin de câble	Existant de type cablofil, goulotte, fourreau, gaine... avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond	Existant (cf simple) ou Création possible avec dépose et repose de faux plancher / faux plafond
Travaux sous hauteur	< 3 m, nacelle comprise, si raccordement sur poteau	< 5 m
Percement cloison	Percement mur de façade et au besoin cloison avec épaisseur < 10 cm	Percement mur avec épaisseur < 40 cm, y compris mur porteur ou en béton armé
Exclusions	Autres travaux tels que : Travaux de terrassement ou de génie civil, Travaux nécessitant l'utilisation d'échafaudage ou de nacelle ; déplacement de mobiliers	

SFR BUSINESS

- Prévenance pour travaux programmés ayant un impact sur les Services fournis

L'équipe Service Essentiel est le point d'entrée du Client afin d'assurer le suivi opérationnel des Services fournis et de coordonner les actions internes de SFR. Il qualifie les critères de qualité attendus par le Client. Il contrôle les actions de résolution engagées à la suite d'incidents et de réclamations. Son objectif propre est de s'assurer de la satisfaction du Client dans le cadre des missions qui lui sont dévolues.

L'équipe Service Essentiel est disponible aux heures de bureau de 9H à 18H.

L'équipe Service Essentiel ne se substitue pas aux missions des autres équipes de SFR en contact avec le Client :

- les équipes commerciales pour le conseil du Client concernant les évolutions contractuelles et en particulier les aspects tarifaires
- la Relation Client Technique (RCT) pour la signalisation et la gestion des incidents,
- la Relation Client Administrative (RCA) pour le traitement des demandes administratives et de facturation,
- les équipes de déploiement pendant toute la phase de mise en œuvre du projet du Client et de ses évolutions techniques.

2.5 Annuaire Universel

Si le Client ne les modifie pas dans le Bon de Commande, et sous réserve que la raison sociale soit identique, SFR reprendra les informations figurant dans les Annuaires.

Dans le cas où le Client a demandé à SFR de faire figurer le nom des personnes physiques utilisatrices, il s'engage à bien avoir préalablement recueilli leur consentement et garantit SFR contre tout recours ou action qu'elles pourraient intenter.

2.6 Le service « SAV Echange Entreprises »

2.6.1 Description

Le service « SAV Echange Entreprises » (ci-après « SAV Echange Entreprises ») est ouvert à tout Client ayant souscrit le Service

Le « SAV Echange Entreprises » permet au Client de demander le remplacement d'un Terminal défectueux par un Terminal identique (ou de gamme équivalente) d'aspect neuf dans la limite des Terminaux disponibles. Ce remplacement se fera dans un délai de vingt-quatre (24) Heures Ouvrées, pour peu que la demande soit adressée à SFR Business avant 18h00 un jour ouvrable pour une livraison en France métropolitaine (Corse exclue).

2.6.2 Conditions

Le « SAV Echange Entreprises » est accessible uniquement en France métropolitaine et ne bénéficie qu'aux seuls Terminaux ayant été acquis il y a moins de vingt-quatre (24) mois.

Sont exclues du « SAV Echange Entreprises », les pannes résultant :

- De l'intervention d'une personne n'y étant pas habilitées par le constructeur ;
- D'un choc ;
- D'une mauvaise utilisation ;
- D'une exposition à l'humidité (oxydation).

Sont par ailleurs exclus, les Postes Téléphoniques qui ne peuvent plus être identifiés ou pour lesquels aucun justificatif valide n'est présenté.

Le « SAV Echange Entreprises » se déroule de la manière suivante :

- Le Client contacte le numéro dédié ;
- SFR vérifie que le Terminal est éligible et propose l'échange ;
- Le Client reçoit à l'adresse indiquée, dès le lendemain de son appel, quand celui-ci est intervenu avant 18h un Jour Ouvrable, un Terminal de remplacement accompagné d'un courrier d'échange ;
- Le Client retourne à SFR Business, sous un délai de sept (7) jours calendaires, le Terminal défectueux dans les conditions décrites dans le courrier de retour (avec tous ses accessoires, tels que la batterie et le chargeur, ainsi qu'une copie de sa facture d'achat), étant précisé que tout objet manquant sera facturé.

2.6.3 Mises en garde

Les personnalisations éventuellement effectuées par l'Utilisateur sur le Poste Téléphonique défectueux (telles que les répertoires et les téléchargements) ne sont pas transférées sur le Poste Téléphonique remis en échange, ce que le Client reconnait et accepte.

La Carte SIM doit être conservée afin d'être utilisée dans le Terminal d'échange.

La remise d'un Terminal d'échange ne modifie nullement la date limite de validité du « SAV Echange Entreprises » attachée au Terminal initialement acquis, elle demeure inchangée.

Si, durant la période de garantie du Terminal initialement acquis, le Terminal d'échange s'avérerait également défectueux, ce dernier pourra être éligible au « SAV Echange Entreprises » sur présentation du justificatif d'achat initial accompagné d'une copie du bordereau « SAV Echange Entreprises ».

La propriété du Terminal défectueux est transmise à SFR dès sa remise à SFR, ledit Terminal ne pouvant être ensuite repris.

3. Quelles conditions préalables à la Mise en Service ?

3.1 Eligibilité du Site

Le Site doit être éligible au Réseau Mobile SFR : Les Lignes Business 3G ou/et la Box 4G constituent des services dits sur Site qui reposent sur une technologie cellulaire. La Ligne Business 3G utilise les technologies 2G/3G du Réseau Mobile SFR et la Box 4G les technologies 3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+ du Réseau Mobile SFR. Le bon fonctionnement du Service dépend donc de la qualité de couverture du Site. Le service de téléphonie fixe n'étant pas délivré sur l'ensemble des zones couvertes par le Réseau Mobile SFR, leur fourniture au Client suppose qu'une étude de faisabilité technique préalable ait validé l'éligibilité du Site.

3.2 Portabilité du numéro fixe

La portabilité du numéro est réalisée conformément aux dispositions du Code des Postes et des Communications Electroniques.

L'attention du Client est particulièrement attirée sur ce qui suit: en signant le Bon de Commande, le Client donne mandat à SFR pour réaliser la portabilité de son numéro qui y est indiqué et résilier son contrat avec l'opérateur donneur, toute demande de portabilité emportant résiliation.

4. Quelles spécificités de Mise en Service et d'utilisation ?

4.1 Fourniture des Terminaux

Dans le cadre de la souscription du Service par le canal de télévente ou de vente directe, il est entendu que SFR se réservera la possibilité de fournir directement au Client les Terminaux conformément aux modalités et conditions tarifaires.

4.2 Tests

Le Client s'engage à réaliser, dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés à partir de la notification de l'activation du Service, toutes les démarches nécessaires pour s'assurer du bon fonctionnement du Service et notamment de la bonne couverture du Réseau Mobile SFR sur son Site.

A l'issue dudit délai :

- Les numéros d'accès wap et web, ainsi que les communications fax/data, les connexions wap CSD ;
- La visio ;
- Les SMS surtaxés.

Les SMS émis ou reçus via un automate et/ou un dispositif automatique d'envoi ou de réception de SMS/MMS sont donc exclus.

5. Quelle Période Minimale d'Engagement ?

Sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande, le Service est soumis à une Période Minimale d'Engagement de vingt-quatre (24) mois à compter de sa Mise en Service.

Sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande, les Lignes Business 3G ou Box 4G qui seraient ajoutées en cours d'exécution du Contrat sont également soumises à une Période Minimale d'Engagement de vingt-quatre (24) mois par Service de téléphonie fixe à compter de leur date de Mise en Service respective.

6. Quelles évolutions ?

6.1 Evolution à l'initiative de SFR

SFR recherchant à améliorer constamment le Service, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique poursuivant cette finalité (les conditions de fourniture du Service peuvent en ce sens être modifiées).

De même, SFR se réserve à tout moment la possibilité de faire évoluer tout ou partie des fonctionnalités et des conditions d'accès au Service, voire suspendre, supprimer ou désactiver l'accès à tout ou partie du Service.

6.2 Déménagement d'un Site

Dans l'hypothèse d'un déménagement :

- Le Client est tenu de prévenir SFR, par tout moyen, puis de confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai d'un (1) mois ;
- SFR se réserve le droit de refuser cette demande de déménagement si le nouveau Site devait ne pas répondre aux conditions d'éligibilité décrites ci-dessous.

7. Comment est facturé le Service ?

La facturation des consommations, des abonnements des Accès et/ou Lignes Business 3G, des Options, des forfaits de communications et des frais de Mise en Service, débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau SFR. SFR pourra, par simple notification au Client, modifier de plein droit et à tout moment les Conditions Tarifaires applicables au Client en cas d'écart constaté entre les conditions d'application des Conditions Tarifaires et la situation réelle.

8. Quelles spécificités concernant la résiliation ?

8.1 Résiliation avant la Mise en Service

Sauf résiliation visée à l'article 4.2, si le Client résilie sa Commande avant l'activation du Service, il devra s'acquitter de frais forfaitaires de résiliation de deux cents euros HT (200€ HT) par Ligne Business 3G et de trois cents euros HT (300€ HT) par Box 4G.

8.2 Résiliation après la Mise en Service

Lorsque le Client résilie tout ou partie du Service avant la fin de sa Période Minimale d'Engagement, les mensualités restantes deviennent immédiatement exigibles dans les conditions définies au Contrat.

9. Définitions applicables

Carte SIM (Subscriber Identity Module) : Carte à microprocesseur qui constitue un module identifiant et individualisant l'Utilisateur sur le Réseau Mobile SFR, quel que soit le Terminal utilisé, pour émettre et recevoir des communications ou des informations.

Data : échange de données informatiques.

IMEI (International Mobile Equipment Identity) :

Numéro de quinze caractères identifiant un terminal de façon unique et servant à sa gestion administrative.

Ligne Téléphonique : désigne tout accès téléphonique permettant l'acheminement des communications téléphoniques en provenance ou à destination des Numéros Fixes du Client raccordés à un Poste Téléphonique...

Numéro Fixe : numéro fixe géographique, commençant par un préfixe 01, 02, 03, 04 ou 05, attribué ou porté en fonction de la ZNE du Site auquel il est rattaché.

Poste Téléphonique : poste fixe sélectionné par SFR Business, compatible avec le Service et fourni par SFR ou son fournisseur agréé.

Réseau Mobile SFR : réseau radiotéléphonique composé des réseaux GSM/GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+ de SFR (le Client accède à tout ou partie de ces réseaux en fonction de leur zones respectives de couverture, de leur disponibilité et des Services commandés).

Site : site physique du Client, nécessairement en France métropolitaine, sur lequel est fourni le Service.

Terminal : désigne l'équipement actif de terminaison (Poste Téléphonique ou routeur 4G) mis à disposition par SFR ou son fournisseur agréé dans le cadre du Service.

Zone de Numérotation Elémentaire (ZNE) : zone géographique du territoire français définie par la réglementation et à laquelle sont associés des blocs de numéros de type ZABPQ conformément au plan de numérotation national défini par l'ARCEP.

5. Forfait de communications Data

Type de service	Accès au réseau mobile Dual Carrier, 4G et 4G+ en France Métropolitaine	Au-delà du forfait
Box 4G 50 GO maîtrise	**50 GO /mois inclus**	**Débit réduit sans facturation**
Box 4G 50 GO confort	**50 GO /mois inclus**	**Facturation au K0 au tarif de 6€ ht /G0 Débit réduit au-delà de 100 G0 sans facturation**
Box 4G illimité	**Illimité[6]**	

6. Option adresse IP Fixe

Type de service	Abonnement option adresse IP Fixe
Box 4G 50 GO maîtrise	20 € ht/mois/Box [7]
Box 4G 50 GO confort	
Box 4G illimité	

7. Services complémentaires

Services téléphoniques inclus

- Présentation/masquage du numéro
- Signal d'appel
- Renvoi d'appels
- Rappel au dernier appelant
- Journal des appels (sur le terminal)
- Répondeur vocal

Services data inclus sur demande

- **Option VPN :** transmission des données par Internet (via les réseaux GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G) via les infrastructures réseaux d'entreprise, pour un accès aux données professionnelles et à Internet conformément à votre politique de sécurité.

- **Option IP Net :** flux de données cryptés de bout en bout (via les réseaux GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+) pour appliquer votre politique de sécurité d'entreprise à tous vos échanges de données et accès à Internet

SAV Echange Entreprises inclus

- Garantie de l'équipement mobile pendant 24 mois lors de l'acquisition d'un terminal neuf
- Echange du terminal en panne contre un équipement identique ou équivalent d'aspect neuf (dans la limite des terminaux commercialisés par SFR)
- Livraison sous 24 heures [8] à l'adresse choisie par l'entreprise (en France Métropolitaine)

(1) Tarifs à la minute, hors et au-delà des forfaits, facturés à la seconde dès la première seconde pour tous les appels, hors numéros spéciaux, numéros courts, numéros d'urgence, numéros commençant par 08 et communications Internet.
(2) Nombre d'appels voix en France métropolitaine (hors GSM Data, numéros spéciaux et appels émis depuis certaines Zones Blanches) disponible 24h/24, 7j/7. 3h maximum par appel, puis décompté hors forfait à 0,09€ par minute pour la voix.
(3) Appels inclus dans son abonnement, 24 h/24 et 7 j/7, depuis ses lignes à destination des numéros fixes métropolitains commençant par 01, 02, 03, 04, 05, à destination des numéros fixes métropolitains
(4) Appels fixes vers les fixes et mobiles en France métropolitaine inclus dans le Forfait : le client bénéficiera d'un nombre illimité de communications, disponible 7j/7 24h/24, depuis ses lignes téléphoniques SFR. Le Titulaire et ses Utilisateurs s'engagent à adopter un « comportement raisonnable » lorsqu'ils émettent des appels dans le cadre de cette formule, et ce afin de permettre à tous les abonnés SFR d'accéder au réseau dans des conditions optimales. Le « comportement raisonnable » s'entend par un maximum de 2h par communication et un maximum de 99 correspondants dans le mois.
(5) Le Client bénéficiera d'un nombre de communications incluses dans son abonnement, 24 h/24 et 7 j/7, depuis ses lignes téléphoniques SFR à destination des numéros fixes métropolitains commençant par 01, 02, 03, 04, 05, à destination des numéros mobiles métropolitains et à destination des fixes des zones Europe et Amérique du Nord telles que définies dans les présentes « Conditions tarifaires ».
(6) En cas d'usages en continu fortement consommateurs de bande passante de nature à saturer le réseau sur une zone donnée, et pouvant nuire aux utilisateurs SFR sur cette zone, le Client sera notifié par email de son usage déraisonnable. Faute de remédiation, le Client est informé que le bénéfice de la data mobile en illimité lui sera supprimé, et l'accès Internet sera limité mensuellement à 200 Go pour une durée de 3 mois.
(7) Prix par mois et par Box en supplément de l'abonnement principal pour une adresse IP Fixe Publique sur le port Réseau du routeur.
(8) Livraison le lendemain pour les appels avant 18 heures hors week-end et jours fériés.