

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE (BOUTIQUE EN LIGNE OU ESPACE CLIENT) D'ÉQUIPEMENTS DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES 2024****1. Définitions**

« **Accessoires** » : désigne tout équipement complémentaire du Terminal mobile ou fixe commandé par le Client tels les kits mains-libres, les cartes mémoire, les coques de protection, les batteries de rechange, les casques etc.

« **Bon de livraison** » : désigne le document remis par le transporteur attestant de la livraison du colis.

« **Catalogue des Prestations** » : désigne le document décrivant les conditions et modalités de fourniture des Prestations Associées.

Le Catalogue des Prestations est joint en Annexe 1 des présentes Conditions Générales de Vente à Distance d'Équipements de Radiocommunications SFR Business.

« **Catalogue des Terminaux mobiles ou fixes** » : désigne le document décrivant les conditions et modalités de fourniture des Terminaux. Le Catalogue des Terminaux est disponible sur demande auprès de l'interlocuteur commercial SFR Business du Client.

« **Catalogue des Accessoires** » : désigne le document décrivant les conditions et modalités de fourniture des Accessoires fixes ou mobiles. Le Catalogue des Accessoires est disponible sur demande auprès de l'interlocuteur commercial SFR Business du Client.

« **Réceptionnaire** » : désigne la personne désignée dans le Bon de Commande pour réceptionner les Produits conformément à l'article 5 des présentes.

« **Fournisseur** » : désigne les fabricants ou fournisseurs des Produits avec lesquels SFR dispose d'un contrat d'approvisionnement.

« **Prestations Associées** » : désigne l'ensemble des prestations de service décrites dans le Catalogue des Prestations relatives à :

- la préparation du déploiement des Produits ;
- la préparation logistique des Produits ;
- l'accompagnement au déploiement des Produits.

« **Équipements** » : désigne les Terminaux mobiles ou fixes, leurs Accessoires et les Routeurs tels que définis dans les présentes et les Conditions Particulières de SFR Business.

Les autres termes utilisés avec une majuscule sont définis dans les Conditions Générales SFR Business ou dans les Conditions Particulières « voix et data mobile SFR Business » ainsi que les Conditions Particulières relatives aux Services « voix et data fixe SFR Business » et les Conditions Spécifiques du Service voix data fixe SFR Business concerné.

**2. Périmètre**

Les présentes Conditions Générales de Vente à Distance d'Équipements de Radiocommunications ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles la Société Française du Radiotéléphone, ci-après dénommée "SFR", vend ou fournit soit sur Internet, soit par téléphone, des services (ci-après les « Services ») ou des Équipements de radiocommunications. Les Services sont fournis conformément aux Conditions Particulières de SFR Business propres à chaque service.

SFR aura la possibilité de confier tout ou partie des prestations constitutives du Service à tout tiers de son choix ce que le Client reconnaît et accepte expressément, étant entendu que SFR restera seule responsable vis-à-vis de ces derniers de l'intégralité de l'exécution du Service. A ce titre, il est entendu entre les parties que tout manquement au titre des présentes fera l'objet d'une réclamation exclusivement auprès de SFR à l'exclusion toutefois des prestations réalisées par tout fournisseur, sous-traitant du Client en vertu d'un contrat conclu entre ces derniers.

En cas de contradiction entre les présentes Conditions et les autres documents constitutifs du Contrat SFR Business, les dispositions des Conditions générales de Vente à Distance d'Équipements de Radiocommunications prévaudront.

**3. Description du Service****FOURNITURE DES ÉQUIPEMENTS**

Le Service est réservé aux entreprises domiciliées en France métropolitaine, et leur permet de commander directement auprès de SFR et se faire livrer les Équipements décrits dans les Catalogues des Terminaux mobiles et fixes et des Accessoires par l'intermédiaire d'un Bon de Commande.

Les dix (10) premières lignes et dix (10) Terminaux mobiles et/ou fixes maximum peuvent être commandés sur la boutique en ligne par une même société (même numéro de SIREN, raison sociale et même adresse). Au-delà de ces volumes, ou en cas de renouvellement d'abonnement le Client devra se connecter sur son Espace Client.

Les Équipements sont proposés avec la souscription ou le renouvellement de Ligne concomitante d'un abonnement SFR Business dont les modalités et conditions d'abonnement et, le cas échéant, la Période Minimale d'Engagement, sont définies dans le Contrat SFR Business concerné.

Le renouvellement de Terminaux mobiles s'effectuera avec réengagement de la Ligne si celle-ci profite des conditions tarifaires privilégiées pour l'achat de l'Équipement. Lorsque le Terminal mobile sera payé au prix catalogue, le renouvellement de Terminal mobile ne réengagera pas la Ligne. Les conditions attachées aux offres de réengagement d'abonnement et la durée minimale de

réengagement sont indiquées dans le parcours et le Bon de Commande concernés par l'acte.

**FOURNITURE DES PRESTATIONS ASSOCIÉES**

Les Prestations Associées sont commandées par le Client via un Bon de Commande.

Les modalités de facturation et de réception des Prestations Associées figurent dans le Catalogue des Prestations.

Il est convenu entre les parties que le Catalogue des Prestations Associées pourra évoluer en tout ou partie au fur et à mesure de l'exécution du Contrat, notamment en cas d'évolutions du Service ou des Produits, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

En cas d'évolutions substantielles, les parties conviennent toutefois de se rencontrer dans les meilleurs délais afin de convenir de la mise à jour du Catalogue en conséquence. Cette mise à jour sera formalisée par tout écrit adéquat convenu entre les parties ou, le cas échéant, à l'occasion des instances de gouvernance mis en place dans le Contrat.

Les parties sont convenues que SFR apporte pour la réalisation des Prestations Associées son savoir-faire, ses expertises, ses méthodes et ses connaissances par l'intervention de son personnel, son encadrement et/ou le cas échéant par l'utilisation de ses Équipements.

Les personnes affectées à l'exécution des Prestations Associées restent sous l'entière subordination de SFR, qui assure leur encadrement et leur surveillance et ne pourront recevoir en aucun cas d'instructions émanant du Client.

SFR exerce seul son pouvoir disciplinaire.

**4. Commande, disponibilité et évolution du Catalogue des Terminaux et du Catalogue des Accessoires****COMMANDE**

SFR assurera une gestion centralisée et personnalisée des Bons de Commandes émis par le Client.

Pour passer Commande, le Client pourra utiliser l'interface de Commande Web de la Boutique en Ligne SFR Business.

Dans le cadre des parcours de Commande avec signature électronique, SFR accusera réception des Bons de Commandes dûment complétés et signés par le Client par courrier électronique avec l'exemplaire du Contrat signé en pièce jointe.

SFR se réserve le droit de refuser toute Commande d'un Client avec lequel il existerait un litige dans le cadre d'un contrat existant, quel qu'en soit le motif, le montant ou le service SFR Business concerné.

En fonction du nombre et des caractéristiques des Terminaux mobiles, fixés et/ou des Accessoires, il est entendu que certaines Commandes pourront nécessiter une confirmation et/ou un traitement spécifique pour lesquelles un rétro-planning sera mis en place par SFR.

Toute Commande confirmée par SFR ne pourra être annulée par le Client.

Avant de commander, le Client est invité à tester les Terminaux mobiles ou fixes de son choix et notamment la compatibilité avec les applications métiers qu'il souhaite installer tout comme le bon fonctionnement du Bluetooth dans les voitures de la société, ou d'autres usages (ex. NFC), ...

SFR ne saurait être tenu pour responsable du dysfonctionnement du Terminal en raison de l'incompatibilité des installations du Client.

**DISPONIBILITE**

Les Services sont fournis d'après les informations communiquées par les Fournisseurs. La fourniture des Produits est conditionnée à la disponibilité des articles chez lesdits Fournisseurs. Les éventuelles ruptures de stocks de ces derniers ne sauraient en conséquence engager une quelconque responsabilité de SFR.

**ÉVOLUTION DU CATALOGUE DES TERMINAUX ET DU CATALOGUE DES ACCESSOIRES**

SFR fournira au Client les Terminaux et Accessoires figurant respectivement dans les Catalogues des Terminaux et des Accessoires.

Il est entendu entre les Parties que le Catalogue des Terminaux et le Catalogue des Accessoires pourront évoluer au cours du Service, sans préavis ni indemnités, en cas notamment d'ajout ou d'arrêt de commercialisation d'un Terminal ou d'un Accessoire ou d'une modification technique et/ou financière d'un Terminal ou d'un Accessoire, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

**5. Expédition, livraison, réserves et SAV****EXPÉDITION**

Une fois les Commandes confirmées, SFR procède à leur préparation. A cet effet, SFR prélève dans ses stocks les Équipements disponibles et assure la préparation logistique.

En cas de stock épuisé ou d'arrêt de la fabrication par le Fournisseur, la Commande sera annulée sauf remplacement par un Équipement équivalent ou aux caractéristiques supérieures.

SFR assure l'emballage avant expédition, le transport et la manutention des Équipements jusqu'au lieu de livraison.

Les Terminaux mobiles commandés avec la souscription ou le renouvellement de Ligne concomitante d'un abonnement SFR Business seront livrés avec une Carte Sim.

Les Terminaux mobiles commandés dans le cadre du Service sont livrés désimlockés.

L'expédition des colis est notifiée au Client via courrier électronique et rappelle la procédure à suivre à la réception des Équipements par le réceptionnaire.

**LIVRAISON**

La livraison est effectuée par un transporteur en France métropolitaine à l'adresse indiquée sur le Bon de Commande.

Le délai de livraison comprend le temps de préparation de la Commande et le temps d'acheminement.

Le délai moyen de livraison est de 72h (soixante-douze heures) pour une Commande comportant un seul Equipement livré en France métropolitaine. Ce délai est indicatif et court à compter de la notification par courrier électronique de l'expédition de l'Équipement au Client. Le Terminal mobile est livré avec la batterie, le cordon d'alimentation et le manuel d'utilisation. Un chargeur de batterie et un kit piéton peuvent être également livrés. Le terminal fixe est livré avec un manuel d'utilisation.

Le colis n'est remis qu'au réceptionnaire de la Commande, aucune procuration, mandat ou délégation n'est possible.

La livraison du/des Equipement(s) se matérialise par la signature par le réceptionnaire du Bon de livraison.

En cas de refus du réceptionnaire de prendre livraison des Equipements, SFR prendra contact avec le Client après leur retour chez le logisticien afin d'en comprendre la raison.

Si il s'agit d'un :

- changement d'avis sur les Equipements commandés: le chargé de Clientèle pourra procéder à la modification et la réexpédition des nouveaux Equipements. La Commande ne sera pas annulée.
- colis endommagé : un nouveau colis sera préparé avec des Equipements conformes à la Commande et réexpédié. La Commande ne sera pas annulée.

Lorsque le refus est motivé par des raisons différentes de celles décrites précédemment, SFR pourra disposer des Equipements 8 (huit) jours après notification par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet. SFR conservera, le cas échéant, l'acompte versé à titre d'indemnité sans préjudice de toutes autres demandes de dommages et intérêts.

**RESERVES**

A la réception de la Commande, les colis endommagés ou manquants devront être inventoriés.

La mention « sous réserve de déballage » devra être indiquée sur le bon d'embarquement pour une meilleure prise en charge d'une éventuelle réclamation. Les vérifications sur les Equipements, à savoir notamment les quantités, l'aspect du colis ou l'exactitude de la liste des IMEI devront être effectuées par le Client, à qui il est recommandé ensuite de conserver précieusement :

- le bordereau de livraison, qui vous sera demandé en cas de SAV.
- les accessoires (batterie, stylet, kit oreillette...) accompagnants les téléphones, tablettes, clés internet.
- les plis et supports des cartes SIM où figurent les codes PIN et PUK des Lignes commandées.

Il lui appartiendra ensuite de formuler toute réclamation à partir de la date de livraison dans un délai de quarante-huit (48) heures en refusant la livraison ou en appelant le plateau de support aux Commandes mobiles Boutique en Ligne SFR Business joignable à partir du bouton 'Besoin d'aide sur votre Commande' proposé depuis :

- « le détail de votre Commande, accessible depuis le module « suivi de Commande » de votre Espace Client SFR Business ».
- le lien 'Suivre votre Commande' disponible dans les notifications envoyées par courrier électronique permettant de suivre l'avancement de la dite Commande.

Lorsque les conditions de retour des Equipements auront pu être validées par le chargé de Clientèle SFR Business, le Client recevra un bon retour lui permettant le renvoi des Equipements faisant l'objet de la réclamation.

A défaut, les Equipements livrés seront considérés comme conformes à la Commande. Toute Commande retournée incomplète à l'adresse indiquée par SFR et/ou en cas d'absence du numéro de retour et/ou le retour du (des) Equipement(s) à une adresse différente de celle indiquée ci-dessus ne sera pas traitée et ne sera donc pas remboursée.

La garantie contractuelle prévue à l'Article 6 « Garantie » débutera à la date de livraison des Terminaux et des Accessoires au Client ou le cas échéant à la date de portabilité de la Ligne mobile concernée. En l'absence de réserve notifiée par le Client, le Terminal ou l'Accessoire est réputé réceptionné sans réserve par le Client à l'expiration du délai susvisé.

**SERVICE APRES-VENTE – SAV**

Outre la souscription de services optionnels de SAV du type « SAV Echange Entreprises » de SFR Business, si le Client constate un dysfonctionnement lors de la mise en service des Equipements, il dispose d'un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la livraison susvisée pour demander l'échange de ce dernier en contactant :

- pour les postes fixes : 0811 900 908 (Service Relation Client Technique) au tarif de 0,05€HT par appel + prix de l'appel.
- pour les postes mobiles : 06 10 00 49 49 (Service SAV Echange Entreprise) depuis un fixe (prix d'un appel vers un mobile) ou au 949 (prix d'un appel vers un mobile) depuis un mobile.

Le Terminal devra être retourné à l'adresse indiquée par le Service SFR Business sollicité lors de la déclaration du dysfonctionnement. L'appareil sera à restituer en parfait état (sans choc, ni égratignure ou oxydation) et complet (boîte, accessoires fournis dans la boîte, notice, étiquette sur laquelle figurent les numéros de série intacts, ...).

**6. Garanties, exclusions et réparations****GARANTIES**

Outre les garanties légales applicables, notamment pour conformité et vices cachés, ou en cas de souscription de services optionnels d'assurance et de garantie du type « PROTECT ECRAN » ou « PROTECT AVANCE » de SFR Business, les Terminaux et les Accessoires feront l'objet d'une garantie contractuelle contre les défauts de conception ou de fabrication (pièces et main d'œuvre) dans les conditions prévues par le fabricant.

La durée de la garantie contractuelle :

- pour les Terminaux mobiles est égale à vingt-quatre (24) mois à compter de la date de livraison des Terminaux Mobiles sauf pour les Produits Apple dont la garantie est égale à douze (12) mois à compter de leur date de livraison.
- pour les terminaux fixes est égale à douze (12) mois à compter de leur date de livraison
- pour les Accessoires est égale à douze (12) mois à compter de leur date de livraison à l'exception des batteries vendues seules dont la durée de garantie est de six (6) mois à compter de leur date de livraison.

La mise en œuvre de la garantie se fera sur présentation du Bon de livraison et/ou de la facture comportant la date d'achat et le numéro de série du Produit.

Le réparateur agréé par le Fournisseur est seul juge pour procéder à la réparation ou à l'échange du Produit. Si le Produit n'est plus sous garantie ou que la panne constatée par le réparateur agréé n'est pas garantie, un devis de réparation sera transmis au Client. L'Équipement ne sera réparé qu'après acceptation du devis par le Client.

**EXCLUSIONS**

Conformément aux dispositions prévues par les Fournisseurs, sont notamment exclus de la garantie :

- les dommages esthétiques non consécutifs à un dommage d'origine interne garanti (ex : casse, choc, effritement, peinture, ...),
- les dommages Equipements d'origine externe à l'Équipement,
- le non-respect des instructions du Fournisseur,
- les dommages résultant de l'intervention sur l'Équipement par toute personne autre que le réparateur agréé par le Fournisseur,
- les dommages résultant d'une erreur d'utilisation, d'un défaut de réglage, d'un mauvais branchement ou alimentation,
- les dommages résultant d'un défaut d'entretien du Produit,
- l'oxydation qu'elle qu'en soit l'origine après un contact à un environnement humide,
- les frais d'entretien, de révision, d'amélioration ou de modifications exigées par le Client.

La prise en charge de la garantie ne peut être effectuée dans les cas où :

- l'étiquette d'identification du Terminal ou de l'Accessoire a été ôtée ou détériorée,
- les justificatifs de garantie ne sont pas joints au colis de retour ou ne sont pas valides,
- les accessoires nécessaires à l'identification de la panne, et/ou défectueux, n'ont pas été remis.

**REPARATION**

Les Equipements mobiles dans le cadre de l'offre mobile à réparer sont adressés au Service SAV Echange Entreprise à l'adresse indiquée sur le bon retour transmis au Client.

La réparation ou la modification d'un Terminal Mobile ou d'un Accessoire pendant la période de garantie n'a pas pour effet de prolonger la garantie de ces derniers.

En cas de remplacement d'un Terminal Mobile ou d'un Accessoire au titre de la garantie, le Service SAV Entreprise proposera soit une référence identique neuve, soit une autre référence neuve répondant à des caractéristiques techniques et commerciales similaires.

Dans les situations ne pouvant relever de la garantie, un devis sera alors proposé au Client afin de lui communiquer le montant estimé des réparations. Celles-ci pourront être effectuées seulement après validation du Client par l'envoi de confirmation d'un courrier électronique.

**7. Propriété intellectuelle**

SFR concède au Client le droit d'utiliser les logiciels embarqués par ses soins dans le Terminal, à savoir, les éléments composant la surcouche opérateurs pour les besoins du Client, et à l'exclusion de l'ensemble des logiciels embarqués par le Fournisseur dans le Terminal.

Ce droit s'entend pour la durée légale des droits d'auteurs et pour tous territoires. Il est non exclusif, non cessible et indissociable du Terminal dans lequel les logiciels sont embarqués.

Le droit d'utilisation des logiciels embarqués est expressément limité au « code objet ». Le Client s'engage à ne pas reconstituer (par désassemblage, décompilation ou tout procédé) le « code source » des logiciels embarqués.

**8. Prix, frais de port, facturation et réserve de propriété****PRIX**

Sauf indication contraire, les prix s'entendent hors taxes et en euros.

Le taux de TVA applicable est le taux en vigueur à la date de la facturation.

Les prix sont indiqués dans les Catalogues des Terminaux mobiles, fixes, des Accessoires et des Prestations.

Le prix du Terminal mobile subventionné est conditionné à l'ouverture de la Ligne mobile. A défaut d'ouverture, le Terminal mobile sera facturé au Client au prix non-subventionné.

Les Services seront facturés sur la base en vigueur lors de la validation par SFR du Bon de Commande.

#### **FRAIS DE PORT**

Une participation forfaitaire relative aux frais de port est facturée par Commande.

Le montant de cette participation figure sur le Catalogue concerné.

#### **FACTURATION**

Le Client est informé que le Service peut être directement facturé par le Prestataire conformément aux modalités et conditions définies dans les présentes Conditions Spécifiques.

#### **4.1 Dispositions finales**

Les autres dispositions essentielles applicables au Bon de Commande signé par les Parties sont stipulés au sein des conditions générales de ventes SFR Business.

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES SFR BUSINESS 2024**

**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'ajouter 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 tout Bon de 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. SFR demande au Client de fournir les documents justificatifs tels que carte d'identité, extrait Kbis, pouvoir.

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

**Le Client renonce expressément aux dispositions du Code de la consommation et particulièrement à ses dispositions relatives au Livre II « Formation et exécution des contrats ». Pour le cas où le Client ne souhaite pas renoncer à ces dispositions, SFR lui proposera les offres « professionnelles » et le contrat sera alors régi par les conditions générales d'abonnement grand public ainsi que par les dispositions du Code de la consommation applicables.**

**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. SFR se réserve le droit de demander au Client des documents justificatifs. Le Client 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.

**2.5** Le Client s'engage à fournir à SFR toutes les informations utiles à un Bon de 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 du Bon de Commande par SFR ou à défaut lorsque cette dernière aura commencé à exécuter le Service commandé. Un Bon de Commande pourra être refusé, 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.

**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. Au terme du Contrat, sauf résiliation par l'une des Parties dans les conditions de l'article 10 des présentes, ce dernier se poursuivra pour une durée indéterminée.

**4. Conditions financières**

**4.2 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 Indexation**

Tous les tarifs applicables au Service feront l'objet d'une révision de plein droit et sans formalité, à chaque fin d'année calendaire selon la variation de l'indice SYNTEC révisé calculée comme suit :

$$P = P_0 \times S / S_0$$

ou :

$$P = \text{tarif après révision,}$$

$P_0$  = tarif initial pour la première révision, puis prix issu de la précédente révision pour les révisions suivantes,

$S$  = plus récent indice SYNTEC révisé publié à la date de révision des tarifs,

$S_0$  = valeur de l'indice SYNTEC révisé en vigueur à la date où le Contrat a été établi pour la première révision, puis valeur de l'indice SYNTEC révisé au jour de la précédente révision pour les révisions suivantes,

En cas de disparition ou de remplacement de cet indice, SFR informera le Client du nouvel indice applicable.

Cette clause est applicable par défaut si les Conditions Particulières ou Conditions Spécifiques du Service concerné ne prévoient pas d'ores et déjà une clause d'indexation.

**4.3 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 de la Commande Publique, 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 seront facturées par SFR à un prix forfaitaire mensuel de 4 euros ht, forfait toutefois susceptible d'évoluer sensiblement au cours de l'exécution du Contrat avec prévenance préalable.

**4.4 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.

**4.5 Défaut de paiement**

**4.5.1** Le Client étant tenu à une obligation de paiement 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 majorée 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.

**4.5.2** En cas d'impayé, SFR se réserve le droit de restreindre ou suspendre les Services dans les conditions décrites à l'article 9 ci-dessous.

**4.5.3** 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.

**4.5.4** En cas de défaut de paiement, le Client ne bénéficie plus du délai de paiement de la ou des factures en cours.

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

**4.6 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 événements suivants :

- changement de délai de règlement,
- incident de paiement du Client,
- dégradation de la santé financière du Client,
- nombre total de Bon de Commande 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 dépôt 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 collaborateurs des 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 informe son Client des nouvelles réglementations, notamment celles de l'ARCEP, que le Client doit respecter.

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.

Ces conditions d'utilisation s'étendent également aux obligations qui relèvent de la responsabilité du client d'un usage conforme aux bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information et suivant l'état de l'art concernant les mesures de sécurité de l'information devant être édictées.

### 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, que cela soit de sa propre volonté ou bien consécutivement à une attaque de sécurité de l'information dont il pourrait faire l'objet, telle que notamment :

- l'encroisement du Réseau SFR et/ou des serveurs de messagerie via le publipostage sauvage automatisé ou non (mail bombing, flooding, DoS),
- l'envoi de messages électroniques ou fax non sollicités; phishing, smishing, 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),
- l'utilisation à des fins de télésurveillance hors Service spécifique, de « passerelle » (boîtiers radio, réacheminement),
- l'utilisation continue pouvant potentiellement constituer une gêne dans l'utilisation des Services par les autres usagers,
- l'accès à l'Espace Client au moyen d'un automate.

A ce titre, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées afin de s'assurer d'une utilisation conforme des Services par son Gestionnaire et ses Utilisateurs, de protéger ses données, ses logiciels et ses équipements ou ceux mis à disposition du Client par SFR et de régulièrement procéder à des sauvegardes.

Par ailleurs, le Client s'engage à informer SFR dans les plus brefs délais de toute évolution de son activité, notamment de nature à modifier durablement ses flux de communications et de toute modification des informations le concernant.

### 5.3 Mise en garde liée au réseau Internet

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, et notamment de l'absence de sécurité, de confidentialité, de garantie d'intégrité et de performance. La transmission, l'utilisation ou l'exploitation de données, de services accessibles ou de contenus disponibles via le réseau Internet seront effectuées aux frais et risques exclusifs du Client. A ce titre, SFR ne saurait être tenue responsable des données, services ou contenus que le Client aurait transmis, utilisés, exploités et/ou introduits sur le réseau Internet et des éventuelles conséquences dommageables qui en résulteraient pour le Client ou un tiers.

**5.4** SFR n'est pas responsable du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus par le Client. Dans le cas où la responsabilité de SFR serait recherchée par un tiers ou par une autorité du fait du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus par le Client, celui-ci indemniserait SFR de l'ensemble des conséquences de toute réclamation, action et/ou procédure intentée de ce fait contre SFR.

**5.5** SFR suspendra ou interrompra immédiatement, en cas d'injonction d'une autorité publique, tout ou partie des Services et l'accès au Réseau SFR au Client conformément aux termes de l'injonction écrite, et en informera le Client sauf si l'injonction l'interdit expressément. SFR pourra remettre lesdits contenus et/ou messages aux autorités, conformément à la réglementation en vigueur.

**5.6** Le Client s'engage à utiliser le Service en France métropolitaine, sauf mention contraire figurant dans les Conditions Particulières du Service concerné.

**5.7** Le Client s'interdit toute revente des Services, y compris l'accès au Réseau SFR, notamment en permettant à des tiers d'y accéder moyennant ou non une contrepartie notamment financière.

## 6. Evolutions des Services et des Tarifs

**6.1** Les Services sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat.

**6.2** L'évolution d'un ou de plusieurs tarifs peut être imposée par SFR.

**6.3** Lorsque SFR est à l'origine d'une évolution de Services ou de Tarifs, évolution qui constitue une modification substantielle du Contrat et préjudiciable au Client, ce dernier en sera informé préalablement et pourra résilier le Service/Contrat concerné par lettre recommandée avec avis de réception. Aucune pénalité au titre des mois restant dus ne sera due, sauf si l'évolution est justifiée par : (i) une

injonction d'une autorité publique, (ii) une avancée technique ou technologique, (iii) une modification de la réglementation ou (iv) une modification technique ou tarifaire, d'une offre d'un opérateur tiers sur l'infrastructure de laquelle le Réseau SFR est interconnecté ou (v) en application de la clause d'indexation des tarifs (cf. 4.2 des présentes Conditions Générales).

**6.4** Tout projet de modification des conditions contractuelles est notifié par SFR au Client, de manière claire et compréhensible, sur support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur. Le Client peut, s'il n'accepte pas ces nouvelles conditions, résilier le contrat sans aucun frais et sans droit à dédommagement dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification. Toutefois, ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées sont toutes exclusivement au bénéfice du Client, ou ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client, ou découlent directement de la législation applicable.

**6.5** L'évolution d'un Service Complémentaire ne permet pas la résiliation d'un Service Principal.

## 7. Responsabilité de SFR

**7.1** Il est indiqué que SFR est soumise à une obligation générale de moyens.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée.

**7.2** La responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous autres dommages et, en particulier, de tout préjudice lié à l'activité du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de perte d'exploitation, action d'un tiers, atteinte à la réputation, la perte de données subie par le Client.

**7.3** La responsabilité de SFR ne saurait par ailleurs être engagée :

- en cas de contraintes ou limites techniques, affectant les Services, et qui seraient imposées à SFR par une autorité publique ou les groupements normatifs compétents ;
- en cas de non-respect par le Client des prérequis et spécifications techniques des Services communiqués par SFR ;
- en cas de mauvaise installation, de mauvais paramétrage, ou de mauvaise utilisation par le Client, des Equipements de SFR ou des Equipements Client ou des Services commandés par le Client ;
- en cas de perturbations (i) dans la fourniture ou l'exploitation des réseaux des opérateurs Telecom tiers auxquels est interconnecté le Réseau SFR, ou (ii) des Services fournis par des opérateurs Telecom tiers ;
- en cas de perturbations d'énergie, d'interruption d'énergie ou pénurie d'énergie (électricité) ;
- en cas de perturbations ou d'interruptions causées par des opérations de maintenance du Réseau SFR ;
- en cas de suspension, restriction ou limitation de l'accès aux Services par SFR, dans les cas prévus au Contrat ;
- en cas de perte ou vol des identifiants et, plus généralement, en cas d'utilisation des Services par une personne non autorisée ou un tiers,
- en cas de manquement du Client dans la mise en oeuvre pour son système d'information de mesures de sécurité de l'information.

**7.4** En cas d'incident, le Client doit également se reporter aux dispositions prévues et relatives aux tickets d'incidents, dans les Conditions Spécifiques ou Particulières du Service concerné.

**De convention expresse entre les Parties, toute réclamation ou action judiciaire en demande de dommages et intérêts devra intervenir dans un délai n'excédant pas un (1) an après la survenance du fait générateur.**

**7.5** La responsabilité de SFR ne pourra excéder le montant de la somme effectivement réglée par le Client, déduction faite des éventuelles primes et avoirs, au titre du Contrat à l'origine du préjudice, pendant les trois (3) mois précédant le fait générateur, étant précisé que la responsabilité de SFR est plafonnée à la somme de cinquante mille (50.000) euros pour l'ensemble des préjudices subis par le Client au titre des Services pendant toute la durée du Contrat. Les préjudices éventuellement subis par le Client et les sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce seront globalisés et feront l'objet d'une demande unique du Client, à charge pour ce dernier de répartir l'indemnisation obtenue.

## 8. Force majeure

Aucune des Parties ne saurait être responsable de dommages, retards, non-exécution(s) ou exécution(s) partielle(s) de ses obligations lorsque ceux-ci résultent d'un événement pouvant être interprété comme étant un cas de force majeure.

De convention expresse, seront considérés comme des cas de force majeure :

- la défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers, y compris la fourniture d'énergie ou d'hydrocarbures ;
- les événements naturels tels que foudre, incendie, inondations, tremblements de terre, intempéries ;
- les actes d'une autorité publique, rendant l'exécution du Contrat impossible ou déraisonnablement onéreuse ;
- les faits de guerre, le terrorisme, les émeutes, les attentats, les sabotages, les vols, les actes de vandalisme, les explosions ;
- les conflits de travail externes aux Parties ;
- la décision d'une autorité publique imposant la cessation, la suspension et/ou la modification totale ou partielle d'un Service.

La Partie affectée par un cas de force majeure en avisera dans les plus brefs délais l'autre Partie par courriel confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception, sauf cas de force majeure décrété par l'Etat.

La Partie qui invoquera un cas de force majeure mettra tout en oeuvre pour en réduire autant que possible les conséquences.

Dès la notification de la force majeure, les Parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante.

Dès que le cas de force majeure prend fin, la Partie qui l'invoque doit rapidement le notifier à l'autre Partie et reprendre l'exécution des obligations affectées.

Si un cas de force majeure dure plus de trois (3) mois consécutifs à compter de la date de notification, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité pour l'une ou l'autre Partie. Par dérogation aux conditions du Contrat, la résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

## 9. Restriction ou suspension des Services

### 9.1 En cas :

- d'étude de solvabilité défavorable révélant de graves difficultés économiques du Client (hors procédures collectives) ou
- non-paiement d'une somme due par le Client.

SFR adressera une mise en demeure de payer au Client. A défaut de paiement ou réponse du Client sur les motifs de non paiement dans un délai trente (30) jours à compter de la mise en demeure, SFR se réserve le droit de restreindre ou suspendre, tout ou partie des Services.

**9.2** Les Parties conviennent qu'en cas d'utilisation illicite, frauduleuse ou contraire aux stipulations du Contrat, ou en cas de risque corroboré par un faisceau d'indices d'utilisation illicite, frauduleuse ou contraire aux stipulations du Contrat ou en cas d'exigence légale, réglementaire, administrative ou judiciaire, SFR pourra restreindre ou suspendre les Services après avoir prévenu le Client par email.

Ce délai pourra être exceptionnellement réduit à une heure par SFR dans le cas où ladite utilisation par le Client aurait un impact sur les services délivrés par SFR à ses autres clients.

**9.3** Pendant la période de restriction ou de suspension, le Contrat n'est pas résilié. Le Client reste tenu à ses obligations, notamment de paiement, et les Services continuent à lui être facturés, sauf si la suspension est due à SFR exclusivement. Lorsque la restriction ou la suspension est exclusivement imputable au Client, le rétablissement des Services lui sera facturé.

## 10. Résiliation

### 10.1 Résiliation pour convenance

Sous peine d'inopposabilité de la résiliation, chaque Partie s'engage à respecter un préavis de résiliation de trois (3) mois et est calculé à partir de la réception du courrier de résiliation adressé par lettre recommandée avec avis de réception.

La cessation du Contrat entraîne l'exigibilité des paiements pour les mois restant dus au titre de la Période Minimale d'Engagement.

Le Client reconnaît ne plus pouvoir modifier un Service après en avoir demandé la résiliation.

La résiliation d'un Service avant l'expiration de sa Période Minimale d'Engagement rendra immédiatement exigibles les montants dus pour la période qui n'a pas été accomplie, lesdits montants perdant le bénéfice des éventuelles remises SFR.

### 10.2 Résiliation pour manquement

En cas de manquement d'une Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure d'y remédier dans les trente (30) jours à réception d'une lettre recommandée avec avis de réception. A défaut, il pourra être mis fin au Contrat de plein droit par une seconde lettre recommandée avec avis de réception. En cas de manquement du Client, la cessation du Contrat entraîne l'exigibilité des paiements pour les mois restant dus au titre de la Période Minimale d'Engagement.

### 10.3 Règles générales applicables

En cas de résiliation d'un Service principal, tous les Services complémentaires associés seront résiliés de plein droit.

En cas de demande de résiliation de Services complémentaires, cette demande devra être effectuée par courrier postal ou par voie électronique. Le Service principal se poursuivra aux conditions du Contrat.

Tout mois entamé est dû.

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

## 11. Propriété

### 11.1 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.

### 11.2 Propriété Intellectuelle

Le Client bénéficie d'un seul droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible, des éléments nécessaires, notamment les licences sur les logiciels, 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 produits et Services, 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.

**11.3** 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 fixée en fonction de l'Equipement de SFR concerné.

## 12. Espace Client

**12.1** Sous réserve des dispositions complémentaires et/ou dérogoires 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 le Bon de 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 dérogée 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, y compris par courrier électronique l avec demande d'accusé de réception, 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) incluant le Distributeur pour le compte de SFR.

### 12.2 Préconisations pour l'usage des comptes et mots de passe

Il est fortement conseillé d'utiliser des comptes utilisateurs personnels et de proscrire l'usage de comptes génériques.

Le Client et les Utilisateurs peuvent modifier leur mot de passe personnel. L'usage des règles suivantes est préconisé :

- Longueur minimale de 10 caractères
- Combinaison avec au minimum un caractère appartenant à chacune des catégories suivantes :
  - o Majuscule (A-Z)
  - o Minuscules (a-z)
  - o Chiffres (0-9)
  - o Caractères spéciaux
- Les mots de passe pour les comptes à privilèges devront excéder les exigences de complexité applicables aux comptes non privilégiés. Leur longueur pourra par exemple être étendue à 16 caractères.

## 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 du Bon de Commande et de l'exécution des Services, courriers postaux et messages électroniques confirmatifs du Bon de Commande ou de modification des Services émis par SFR, enregistrements téléphoniques du Client opérés par le Service Client de SFR (après information préalable et accord du Client) dans le cadre du Bon de Commande et de l'exécution des Services, Bon de 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 illégalement 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 libérera le cédant pour l'avenir.

#### 15. Assurance

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable 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.

Les demandes du Client doivent impérativement être adressées à l'adresse suivante : SFR BUSINESS – DIRECTION RELATION CLIENT- Assurances- TSA34384-77438 MARNE-LA-VALLÉE Cedex 2. Le Client doit impérativement communiquer cette adresse à son propre assureur. A défaut, la demande ne pourra pas être traitée.

#### 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 contrevention 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 contrevention 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.

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 ans.

#### 17. ENGAGEMENT ETHIQUE ET ANTICORRUPTION

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, les Parties déclarent être parfaitement informées et se conformer aux réglementations applicables en matière de prévention et de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, incluant la loi française Sapin II, le *Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)* et le *United Kingdom Bribery Act (UKBA)*.

En conséquence, les Parties s'engagent notamment 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 comme mentionné supra, et en particulier 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.

Les Parties s'engagent à exiger de leurs dirigeants, salariés, cocontractants, agents, intermédiaires, sous-traitants, fournisseurs, prestataires, et de tout autre tierce partie intervenant dans le cadre du Contrat, qu'ils appliquent le même engagement éthique et anticorruption que celui prévu au présent article.

Les Parties s'engagent expressément à répondre favorablement à première demande, dans un délai ne pouvant dépasser dix jours ouvrés, aux demandes d'informations et questionnaires adressés par le groupe Altice dans le cadre de la présente clause.

#### 18. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Contrat est soumis au droit français et interprété conformément à celui-ci. Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable, dans un délai de deux (2) mois à compter de la date du premier écrit de l'une des Parties constatant l'existence d'un litige, tout différend relatif à la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du Contrat.

**A DEFAUT D'ACCORD DANS LEDIT DELAI, LE LITIGE SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS (OU LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF TERRITORIALEMENT COMPETENT LORSQUE LES PARTIES ONT CONCLU UN MARCHÉ PUBLIC), MEME EN CAS DE REFERE, D'INJUNCTION JUDICIAIRE, DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPELS EN GARANTIE.**

#### 19. Dispositions finales

**19.1** Les Parties ne pourront pas renoncer à un droit acquis aux termes du Contrat qu'expressément et par écrit.

**19.2** Pour l'interprétation du Contrat, le contenu des clauses prévaudra sur leur titre.

**19.3** Si une disposition des Conditions Générales est regardée comme invalide par une loi, un règlement ou une décision définitive de juridiction, les autres garderont toute leur force et leur portée.

**19.4** Le Client autorise SFR à citer son nom commercial/dénomination sociale/enseigne et faire figurer sa marque et l'objet du Contrat comme référence commerciale.

**19.5** SFR pourra recourir à des prestataires pour les besoins des Services.

#### DEFINITIONS APPLICABLES AUX CONDITIONS GENERALES SFR BUSINESS

**Client** : désigne la personne morale signataire du Contrat.

**Bon de Commande ou Contrat SFR Business** : désigne le formulaire SFR, électronique et/ou papier incluant la commande du Client ainsi que les informations et pièces justificatives demandées par SFR.

**Compte de facturation** : désigne une adresse de facturation et un mode de paiement uniques indiqués dans le Bon de Commande, correspondant à un Site du Client, pour un ou plusieurs Services souscrits, également dénommé « Point de facturation ».

**Contrat** : désigne le contrat formé après acceptation par SFR d'une commande et portant sur le(s) Service(s) commandé(s) et constitué des documents ci-après présenté par ordre décroissant de prépondérance :

- le Bon de Commande
- les Conditions Spécifiques applicables aux Services,
- les Conditions Particulières relatives aux Services,
- les Conditions Générales SFR Business,
- les conditions tarifaires, et le Catalogue le cas échéant,
- la proposition (ou mémoire) technique et financière établie par SFR et remise au Client, si cette proposition est fournie au titre de la commande à un Service, lorsque le Contrat est souscrit dans le cadre d'un marché public qui l'exige.

**Distributeur(s)** : désigne un distributeur des offres SFR Business et agréé par SFR.

**Equipement(s) SFR** : désigne tout matériel informatique, ou de communications électroniques, ou tout autre équipement ou logiciel mis à disposition ou utilisé par SFR dans le cadre de la fourniture ou la facturation des Services.

**Equipement(s) Client** : désigne tout matériel informatique, ou de communications électroniques, ou tout logiciel, détenu à quelque titre que ce soit par le Client, à l'exclusion des Equipements SFR. Les Equipements Client relèvent de sa seule et entière responsabilité.

**Espace Client** : désigne le site web sécurisé de type extranet mis à la disposition du Client permettant notamment à ce dernier de bénéficier d'outils de suivi et gestion des Services commandés auprès de SFR dans les conditions définies à l'article 12 des Conditions Générales.

**Gestionnaire** : désigne tout représentant du Client agissant en son nom et pour son compte, chargé du suivi de l'exécution du ou des Contrat(s), ainsi que de la Commande des Services. Le Gestionnaire sera également l'Administrateur de l'Espace Client ». Cette mission d'Administrateur pourra faire l'objet, selon les conditions proposées par SFR, de délégation auprès de sous-gestionnaires.

**Heures Ouvrées** : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

**Internet** : désigne le regroupement mondial de réseaux à routeurs, privés et publics, qui sont interconnectés au moyen de passerelles et de points d'échanges et qui utilisent tous l'ensemble de protocole TCP/IP.

**Jour Ouvré** : désigne tout jour à l'exception du samedi, du dimanche et de tout jour férié en France métropolitaine.

**Mise en service** : désigne le point de départ de la fourniture d'un Service défini par SFR. Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières et/ou Spécifiques concernées, les délais de Mise en Service sont indicatifs.

**Partie(s)** : désigne SFR et/ou le Client.

**Période Minimale d'Engagement** : désigne la durée déterminée et ferme d'engagement du Client au titre d'un ou plusieurs Service(s). Le point de départ de chaque Période Minimale d'Engagement est précisé dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service concerné.

**Réseau SFR**: désigne les réseaux, et autres infrastructures de communications électroniques fixe et/ou mobile de SFR, permettant de fournir les Services.

**Service(s) ou Service(s) SFR Business**: désigne les services de communications électroniques fixes et/ou mobiles de la gamme SFR Business pouvant être souscrits par le Client, au titre d'un ou plusieurs Contrat(s).

**Service Complémentaire ou Option** : désigne un Service accessoire à un Service Principal.

**Service Principal** : désigne un Service commandé lors de la signature du Contrat et tel que défini dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service.

**Site(s)**: désigne un établissement du Client, correspondant à une adresse géographique unique.

**Société de Altice France** : désigne toute personne morale qui soit (i) contrôle SFR, soit (ii) est contrôlée par SFR, soit (iii) est contrôlée par la même entité que celle qui contrôle SFR; étant précisé que le contrôle s'entend au sens de l'article L 233-3 du Code de commerce.

**Tarifs** : désigne les prix des Services, ainsi que leurs modalités d'application qui sont exprimés en euros hors taxes.

**Utilisateur** : désigne une personne physique, non titulaire du Contrat, jouissant de l'utilisation du Service commandé par le Client pour les besoins du Client.

Les autres termes commençant par une majuscule sont définis, soit dans les présentes Conditions Générales, soit ses Annexes, étant entendu qu'en cas de contradiction, les définitions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront.

## DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La présente Annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles SFR traite, dans le cadre de la commercialisation et de la fourniture des Services, des données à caractère personnel (ci-après les « Données Personnelles ») relatives aux personnes physiques utilisatrices des Services du Client (ci-après « **Utilisateurs** ») et aux personnes physiques désignées par le Client (ci-après « **Interlocuteurs** »).

Pour les besoins de la présente Annexe, il est convenu que :

- le « Client » désigne l'entité morale signataire du Contrat, interface entre SFR et les Utilisateurs et les Interlocuteurs, notamment dans le cadre de l'exercice de leurs droits ;
- la « Réglementation Données Personnelles » désigne les législations relatives à la protection des données personnelles applicables et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD) et à la libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.
- Les termes figurant à l'article 4 « Définitions » du RGPD ont la même définition dans la présente Annexe.

Les dispositions de la présente Annexe survivent jusqu'à l'échéance de la plus longue des durées de traitements mis en œuvre.

Le Client est informé par SFR sur son Espace Client des mises à jour relatives aux traitements des Données Personnelles nécessaires à la fourniture des Services, au travers de la « Politique de Protection des Données SFR – Version Clients » rubrique « Vos contrats & contacts SFR » / « Base documentaire »

### 1. SFR agissant en qualité de Responsable de Traitement

#### 1.1. Traitements et rôle de SFR

Traitement(s) mis en œuvre par SFR en qualité de responsable de traitement :

##### Traitement 1 : Gestion du compte client

###### Finalité du traitement :

Le traitement a pour finalité la gestion du compte client du Client tels que la relation commerciale (par exemple des enquêtes de satisfaction), la gestion administrative, la livraison, la facturation, le traitement des incidents techniques, la gestion des réclamations.

###### Fondement du traitement :

Le traitement répond à des intérêts légitimes propres à SFR et à certaines obligations réglementaires pesant sur elle, ainsi qu'à l'intérêt légitime propre au Client de fournir des moyens de communication à son personnel.

Personnes concernées par le traitement : les Utilisateurs et les Interlocuteurs

###### Données Personnelles concernées :

Les données d'identité des Interlocuteurs : Nom - Prénom - Adresse postale pro - N° de tel fixe pro - N° de portable pro - @ email pro - Fonction

Les données d'identification des Interlocuteurs : Identifiants et mot de passe du Client chiffré par SFR du Client utilisés pour se connecter à l'« Espace Client » de SFR Business.

De plus, pour les Services de communications électroniques, les Données Personnelles concernées par ce traitement peuvent être pour :

- Les Services Voix et Data Fixe

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- 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.

- Les Services Voix et Data Mobile

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- 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.

Les données d'identification du terminal : numéro IMEI

Les données d'identification de la ligne mobile : numéro de carte SIM

Les données d'identité des Utilisateurs (uniquement si renseigné par le Client dans l'espace client) : nom et prénom

Les Services de communications électroniques ne sont pas destinés à être utilisés par des enfants au sens du RGPD, ainsi SFR ne collecte pas volontairement des Données Personnelles d'enfants.

**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 des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client ;
- Pour les données d'authentification des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de un (1) an à compter de la fin de la validité du Contrat ;
- 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.

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.

Le Client traite également des Données Personnelles des Interlocuteurs désignés par SFR en conformité avec la Réglementation Données Personnelles pour des finalités de gestion de sa relation commerciale avec SFR (en particulier, la gestion du contrat, des factures, et de la comptabilité).

Le Client s'engage à notifier à SFR, par e-mail à l'adresse notificationdp@sfr.com toute violation de Données Personnelles des interlocuteurs désignés par SFR dans des délais et modalités permettant à SFR de remplir ses obligations de Responsable du traitement en sa qualité d'employeur.

Les interlocuteurs désignés par SFR disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des Données à caractère personnel les concernant conformément à la Réglementation Données Personnelles qu'ils peuvent exercer selon la procédure définie en interne. SFR informe ses interlocuteurs désignés de ce traitement ainsi que de leurs droits.

### **1.5. Exercice des droits des personnes**

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits auprès du Client, étant entendu qu'elles conservent la faculté d'entrer directement en contact avec SFR responsable de traitement dont les coordonnées figurent sur le site internet sfrbusiness.fr (<https://www.sfrbusiness.fr/sfr-politique-de-protection-des-donnees-personnelles.html>).

Le Client adressera, dans les plus brefs délais, les demandes des personnes concernées pour l'exercice de leurs droits, à l'adresse suivante : SFR BUSINESS - DIRECTION RELATION CLIENT - TSA 3438477438 MARNE-LA-VALLEE CEDEX 2.

Le Client peut également adresser ces demandes électroniquement via son espace client dans l'onglet « Vos demandes administratives ».

Lorsque les personnes concernées adressent directement leurs demandes d'exercice des droits auprès de SFR, cette dernière donne suite à ces demandes pour satisfaire aux exigences résultant de la Réglementation Données Personnelles.

Le Client apportera son aide à SFR pour répondre aux demandes, reçues par tout moyen, au titre de ses traitements déjà mis en œuvre notamment relatif à la gestion de son personnel. Le Client aidera SFR à vérifier l'intérêt légitime des demandes notamment sur l'identité de la personne dont elles émanent afin de respecter les droits des personnes concernées.

### **1.6. 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.

A la date de signature du Contrat, le Client reconnaît et accepte que les Données Personnelles puissent être accessibles depuis principalement le Maroc ainsi que potentiellement Israël pour des opérations de prospection, Maurice, le Maroc et la Tunisie pour les besoins de traitement des opérations de fidélisation et de télévente, Maurice pour le contrôle des premières factures, et des actions de gestion de la fraude.

Si, au cours de l'exécution du Contrat, SFR était amenée à transférer lesdites données 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. SFR en informera préalablement le Client par tous moyens et notamment via la base documentaire RGDP accessible depuis son Espace Client, afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et les Utilisateurs.

### **1.7. 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.

### **1.8. Sort des Données Personnelles**

Sauf durée de conservation plus longue en application d'une nouvelle obligation légale en cours d'exécution du Contrat, SFR s'engage à ne conserver les Données Personnelles que dans la limite des durées de conservation mentionnées à l'article 1 de la présente annexe.

Au terme des durées de conservation spécifiées, SFR s'engage à détruire, avec une solution conforme à la réglementation en vigueur, toutes les Données Personnelles, qu'il a été amené à traiter dans le cadre de la fourniture des Services en application du Contrat et à en fournir la preuve sur demande du Client.

## **2. SFR agissant en qualité de Sous-Traitant**

### **2.1. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance**

SFR est autorisée à traiter pour le compte du Client les Données Personnelles nécessaires pour fournir les Services décrits en Annexe du Contrat.

La finalité et le fondement du traitement sont la fourniture des Services par SFR au Client selon les instructions de ce dernier. Le cas échéant, des traitements spécifiques peuvent être décrits aux Conditions Particulières et Spécifiques SFR Business des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre SFR Business.

Les catégories de personnes concernées : les Utilisateurs et les Interlocuteurs.

### **2.2. Obligations de SFR agissant en tant que sous-traitant à l'égard du Client**

SFR s'engage à :

- fournir au Client les garanties suffisantes quant aux mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre, en termes de formation des membres du personnel de SFR affecté aux Services, d'équipements utilisés, de manière à ce que les traitements de Données Personnelles mis en œuvre pour les besoins de l'exécution du présent Contrat répondent aux exigences de la Réglementation Données Personnelles ;
- traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat, exception faite des traitements ultérieurs à des fins statistiques dont le Client reconnaît à SFR la légitimité de les mettre en œuvre ;
- traiter les Données Personnelles conformément aux instructions documentées du Client, au sein desquelles figurent le cas échéant la liste des informations nécessaires, étant précisé que si SFR considère qu'une instruction du Client constitue une violation de la Réglementation Données Personnelles, il en informe immédiatement le Client ;

- mettre à disposition du Client toute information ou document utile, en vue de lui permettre l'accompagnement de toutes formalités ou autres diligences requises en tant que Responsable de traitement, en particulier la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des Données Personnelles et de la consultation préalable de l'autorité nationale de protection compétente ;
- 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 réglementaire, 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 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 ;
  - 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 éventuellement convenues entre SFR et le Client dès lors que le Client les aura exprimées, à défaut suivant les mesures de protection des données présentées dans la Plan d'Assurance Sécurité (PAS) SFR Business 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 :
  - la nature de la violation des Données Personnelles en cause, ainsi que les circonstances qui en sont à l'origine ;
  - les catégories, ainsi que le nombre approximatif à la fois de personnes concernées et d'enregistrements concernés ;
  - le nom et les coordonnées du Délégué à la protection des données auprès duquel des informations complémentaires peuvent être demandées ;
  - les conséquences probables de la violation de Données Personnelles, ainsi que les mesures proposées pour y remédier, y compris celles envisagées en vue d'atténuer les éventuelles conséquences négatives ;
- prendre dans les meilleurs délais les mesures adéquates pour y remédier, y compris toute démarche utile auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;
- collaborer avec le Client en vue d'une communication par ce dernier de l'existence de la violation des Données Personnelles auprès des personnes concernées.

## **2.6. Audits**

Le Client pourra après avoir préalablement informé SFR, effectuer un audit RGPD par lui ou par un cabinet d'audit externe (ci-après « l'Auditeur ») suivant les modalités, limites et obligations décrites ci-après. Est considéré comme un audit RGPD, un audit conforme à l'article 28.3 du RGPD permettant de s'assurer du respect de la Réglementation Données Personnelles sur les traitements où SFR agit comme Sous-traitant et le Client comme Responsable de Traitement.

Cet audit pourra se dérouler au travers d'une analyse des traitements opérés par SFR en tant que Sous-traitant et de toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, garantissant notamment la confidentialité, la sécurité, l'intégrité, la disponibilité, le respect des droits des Personnes concernées en lien avec les exigences du RGPD.

Pendant la durée du Contrat, SFR garantit également la consultation d'informations et documents confidentiels strictement nécessaires et facilement disponibles, permettant de démontrer sa conformité conformément aux exigences de l'article 28 du RGPD.

Cet audit ne pourra excéder une durée maximum d'une (1) journée.

SFR acceptera une demande d'audit si elle estime que celui-ci :

- est légitime et que la demande respecte les modalités définies au présent article,
- porte sur le périmètre des Services objet du Contrat,
- ne va pas à l'encontre d'impératifs business ou opérationnels de SFR. SFR motivera sa réponse,
- ne concerne pas une plateforme mutualisée à plusieurs clients,
- est réalisable techniquement,
- ne constitue pas un risque au niveau de la sécurité des systèmes d'information pour SFR ou pour les clients de SFR.

### **Identification de l'Auditeur :**

L'Auditeur nommé par le Client et tenu au secret professionnel:

- ne pourra pas être un concurrent de SFR ;
- ne pourra pas être un client SFR du Service, objet de l'audit ;
- pourra être refusé pour motif légitime par SFR.

### **Modalités et conditions génériques d'audit :**

- Le Client devra en informer SFR par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trente (30) jours avant la date effective du début de l'audit, en lui indiquant notamment :
  - le Service audité,
  - l'objet et le motif de déclenchement de l'audit,
  - la durée de l'audit dans la limite donnée par la nature d'audit,
  - le(s) Site(s) audité(s),
  - l'identité de la société ou des personnes qui effectueront l'audit.
- Un accord de confidentialité sera signé par le Client, l'Auditeur et SFR.
- Le Client reconnaît que lui-même, ses préposés et ses prestataires y compris l'Auditeur sont tenus à une obligation de confidentialité, et se porte garant du respect de cette obligation par les personnes concernées.
- Si l'audit se déroule dans les locaux de SFR, le Client et/ou l'Auditeur et son personnel seront accompagnés en permanence par au moins un représentant de SFR. L'audit aura lieu aux heures de bureau entre 9h00 et 17h30.
- L'audit ne devra pas interférer avec les activités commerciales de SFR et/ou perturber la fourniture du Service par SFR.
- SFR s'engage à fournir tous moyens et assistance nécessaires au bon déroulement des audits.
- Les frais de l'audit seront à la charge exclusive du Client sauf en cas de manquement uniquement du fait du Sous-traitant.
- A l'issue de la procédure d'audit, un exemplaire du rapport d'audit sera remis gratuitement à SFR.
- Dans l'hypothèse de conclusions défavorables du rapport d'audit pour SFR, SFR apportera les mesures techniques ou organisationnelles complémentaires ou les modifiera par rapport à celles mises en place dans les meilleurs délais.

### **Limites génériques d'audit :**

- SFR se réserve le droit de proposer au Client la fourniture de son Plan d'Assurance Sécurité s'il juge qu'il répond aux attentes du Client.
- L'audit pourra avoir lieu au maximum une fois par année contractuelle et à l'issue de la première année de la Durée Initiale du Contrat.
- L'audit du Client doit porter uniquement sur le périmètre des services de l'offre(s) souscrite(s) par le Client.
  
- le Client ou l'Auditeur ne pourra, en tout état de cause, avoir accès aux outils, méthodes et savoir-faire propriété de SFR.
- Les manipulations qui s'avèreraient nécessaires, lors de l'audit, seront effectuées par SFR en présence du Client ou de l'Auditeur.
- L'audit peut se dérouler via des outils à distance (téléphone, visioconférence,..). Les outils à distance seront alors ceux de SFR.

- La collecte d'informations pendant l'audit par le Client ou l'Auditeur n'est pas permise et sera considérée comme une violation de ses engagements de confidentialité.

### **2.7. Droit d'information des personnes concernées**

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées en tant que Responsable de traitement, en particulier les employés du Client, par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données Personnelles et s'engage à :

- s'assurer que les mentions d'information destinées aux personnes concernées leur sont rendues facilement accessibles et compréhensibles et que ces mentions prévoient les catégories requises par la Réglementation Données Personnelles, en particulier l'identité et les coordonnées du Client en tant que responsable de traitement, le cas échéant celles de son Délégué à la protection des données, les bases juridiques du traitement, la durée de conservation des Données Personnelles ainsi que le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;
- mettre en place en place ou faire mettre en place un système de gestion des réclamations par les personnes concernées, en vue de l'exercice de leurs droits d'accès, de modification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou, le cas échéant, d'opposition ou même de retrait de leur consentement ;
- notifier lui-même ou à s'assurer qu'est notifié, notamment par courrier électronique, à la personne concernée toute rectification, tout effacement de ses Données Personnelles ou toute limitation du traitement une fois que l'opération en question aura été effectuée.

### **2.8. Exercice des droits des personnes**

SFR s'engage à coopérer avec le Client et à l'aider à satisfaire aux exigences résultant de la Réglementation Données Personnelles qui incombent à ce dernier, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées en application de la Réglementation Données Personnelles.

Dans la mesure du possible, SFR doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès de SFR des demandes d'exercice de leurs droits, SFR adressera ces demandes dès réception par tout moyen, notamment électronique au Client.

### **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 la mise à jour de la « Politique de Protection des Données SFR – Version Clients », présente sur son Espace Client, dans la rubrique « Vos contrats & contacts SFR » / « Base documentaire », afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et les Utilisateurs.

### **2.10. Sous-traitance à des tiers**

Conformément à la réglementation 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.