

CONDITIONS GENERALES DE VENTE A DISTANCE (BOUTIQUE EN LIGNE OU ESPACE CLIENT) D'EQUIPEMENTS DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES 2026**1. Définitions**

« Accessoires » : désigne tout équipement complémentaire du Terminal mobile ou fixe commandé par le Client tels que 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.

« Equipements » : 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 EQUIPEMENTS**

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 ASSOCIEES

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 émis 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, fixes 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.

EVOLUTION 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**EXPEDITION**

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 du 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'Equipement 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.

S'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...) accompagnant 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 ladite 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'Equipement 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'Equipement,
- le non-respect des instructions du Fournisseur,
- les dommages résultant de l'intervention sur l'Equipement 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 quelle qu'en soit l'origine après un contact à un environnement humide,
- les frais d'entretien, de révision, d'amélioration ou de modification 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 stipulées au sein des Conditions Générales de Vente des Services de communications électroniques SFR Business.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES
SFR BUSINESS – 15 JUIN 2026

Préambule

SFR, Société Anonyme au capital de 3.423.265.720 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 343 059 564, dont le siège social est situé 16 rue du Général Alain de Boissieu – 75015 Paris, offre des services de communications électroniques, de connectivité et d'accès aux infrastructures de communications électroniques. SFR est un opérateur de services de communications électroniques au sens de l'article L 33-1 du Code des Postes et Communications Electroniques. La définition des termes utilisés figure au dernier article des présentes conditions.

ARTICLE PRELIMINAIRE : LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Contrat est soumis au droit français et interprété conformément à celui-ci.

LA JURIDICTION COMPETENTE EN CAS DE LITIGE SERA LE TRIBUNAL DES ACTIVITES ECONOMIQUES DE PARIS.

1. Services fournis

1.1 Le Client commande un ou plusieurs Services principaux au(x)quel(s) peuvent s'ajouter des Services complémentaires. Dans le cas d'offres groupées, il est rappelé que pour les Organismes à but non lucratif et pour les Micro et Petites Entreprises, les dispositions de l'article L224-42-2 I et III du Code de la consommation trouvent application, sauf renonciation par le Client.

1.2 Les présentes Conditions Générales SFR Business (ci-après « les Conditions Générales » ou « CGV »), sont applicables à tout Bon de Commande, sous réserve des dérogations spécifiquement prévues le cas échéant dans les Conditions Particulières ou Spécifiques des Services.

1.3 Il est précisé que conformément aux dispositions de l'article L224-26-1 du Code de la consommation, les dispositions qui bénéficient aux Micro et Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif reprises dans les présentes CGV ne s'appliquent pas aux services de transmission de signaux de machine à machine (« M2M »), au sens du 6° de l'article L32 du Code des Postes et Communications Electroniques et aux communications interpersonnelles non fondées sur la numérotation.

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 peut demander au Client de fournir les documents justificatifs tels que carte d'identité, extrait Kbis, pouvoir.

Pour les Micro et Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif, des justificatifs permettant de prendre acte de leur statut peuvent leur être demandés au moment de la souscription ou à tout moment durant la vie du Contrat.

2.2 Le Client déclare : i) accepter les conditions du Contrat dont il reconnaît avoir parfaite connaissance, ii) que les Services répondent à ses besoins et qu'il les commande exclusivement pour son activité professionnelle propre. Le Client déclare et reconnaît en outre, avoir reçu pendant la phase précontractuelle de négociations toutes les informations nécessaires et utiles pour lui permettre de s'engager en toute connaissance de cause.

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 et ce même en cas de facturation séparée.

2.5 Le Client s'engage à fournir à SFR toutes les informations utiles à l'exécution d'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.

2.6 Le Client s'engage à respecter les préconisations de SFR, notamment sur la sécurisation de ses Sites et de ses accès, tant physiques que virtuels (logiques). Les prérequis et obligations techniques à la charge du Client sont décrits dans les Conditions Particulières et Spécifiques de chaque offre, ou dans les spécifications techniques d'accès au service et ce, afin de permettre à SFR de délivrer le Service.

2.7 Le Client éligible au bénéfice du droit de rétractation au sens des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation (voir les définitions) peut se rétracter, sans avoir à supporter d'autres frais que les frais directs de renvoi des équipements, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de :

- la réception du bien pour les contrats de vente d'équipements ;

- de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

Pour exercer ce droit, le Client peut, au choix : remplir le formulaire de rétractation disponible sur le site Internet de SFR Business <https://www.sfrbusiness.fr/retractation/> ou adresser à SFR toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

3. Entrée en vigueur et durée

3.1 Le Contrat est 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. Un Bon de Commande pourra être refusé par SFR 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 Sauf disposition dérogatoire prévue dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service :

- le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, chaque Service commandé étant toutefois soumis à une Période Minimale d'Engagement définie par défaut à douze (12) mois.
- la Période Minimale d'Engagement et la facturation d'un Service prendront effet à compter de sa date de Mise en service.

Au terme de la Période Minimale d'Engagement, sauf résiliation par l'une des Parties dans les conditions de l'article 10 des présentes, ce dernier se poursuivra pour une durée indéterminée.

Il est rappelé que pour les clients bénéficiant du statut de Micro, Petite Entreprise ou d'Organisme à but non lucratif et n'ayant pas expressément renoncé aux dispositions de L224-28 I du Code de la consommation, la Période Minimale d'Engagement pour chaque Service ne peut excéder vingt-quatre mois (24 mois).

4. Conditions financières

4.1 Tarifs applicables

Les Tarifs, ainsi que leurs modalités d'application, sont exprimés en euros hors taxes dans chaque Contrat.

En cas de reconduction tacite du Contrat, les prix standard et non plus les prix remisés, s'appliqueront, sauf accord contraire écrit entre les Parties. Dans l'hypothèse où le taux de remise n'apparaîtrait pas dans les grilles tarifaires correspondantes, les prix standard correspondent au Tarif précédemment appliqué, majoré forfaitairement de quinze pour cent (15%).

4.2 Indexation

4.2.1 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 :

$$P = P_o \times S/S_o$$

donc :

P = tarif après révision,

P_o = 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_o = 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.

4.2.2 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.

4.2.3 Le Client est informé que l'article 6.2 des présentes n'est pas applicable à une évolution tarifaire mise en œuvre en application de la présente clause d'indexation ou de celle contenue le cas échéant dans les Conditions Particulières ou les Conditions Spécifiques du Service.

4.3 Facturation

4.3.1 Les factures sont exigibles selon les modalités prévues aux Conditions Particulières et/ou Spécifiques de chaque Service commandé. A défaut de mentions dérogatoires dans les Conditions Particulières ou Spécifiques, les factures sont établies par périodicité mensuelle et payables, terme à échoir, dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'établissement.

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.

4.3.2 Si le Client est assujéti à la TVA, il s'engage à communiquer à SFR son numéro de SIRET et/ou son numéro de TVA intracommunautaire, ou toutes autres informations requises par la loi notamment dans le cadre de la mise en œuvre de la facture électronique. Si ces références changent en cours de commande ou en cours d'exécution du Contrat, le Client s'engage à en informer SFR dans les meilleurs délais.

4.3.3 Le Client reconnaît être informé et s'engage à respecter les obligations légales issues de la loi sur la généralisation de la facturation électronique dès sa mise en application. En conséquence, le Client s'engage à communiquer à SFR les informations requises et à se doter des outils nécessaires.

4.4 Paiement

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 d'un Service à un paiement par prélèvement automatique, sans préjudice des stipulations qui figurent à l'article 4.6 des présentes Conditions Générales. Toute échéance entamée est due. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte. SFR pourra appliquer une compensation sur les factures émises.

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 majoré de dix (10) points de pourcentage, lesdits intérêts de retard ne pouvant toutefois 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 et jusqu'à son paiement intégral.

4.5.2 En cas d'impayé, SFR se réserve le droit de restreindre, suspendre, voire résilier les Services dans les conditions décrites aux articles 9 et 10 ci-dessous.

4.5.3 En cas de contestation de paiement, 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, étant toutefois précisé que SFR pourra, à l'issue d'un délai raisonnable, accueillir ou définitivement rejeter la contestation.

A l'issue de la phase de contestation, en cas de contestation rejetée par SFR, 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.

SFR décidera de l'imputation des sommes réglées par le Client, étant toutefois précisé que l'imputation pourra se faire par ordre de priorité sur les créances en principal de SFR les plus anciennes.

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

4.6 Dépôt de garantie

SFR se réserve le droit de demander à tout moment 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 1) d'étude de solvabilité défavorable du Client, ou 2) en cas de défaillance du Client ou 3) en cas de domiciliation à l'étranger du Client.

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 à la demande du Client,
- incident de paiement du Client,
- étude de solvabilité défavorable ou dégradation de la santé financière du Client,
- nombre total de Bon de Commande par Contrat supérieur à dix (10),
- cession de Contrat, la garantie devant alors être fournie par le cessionnaire du 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 pourra être suspendue. La Garantie pourra être mise en œuvre et ses montants s'imputer sur des sommes dont le Client serait débiteur de SFR, et ce même au titre d'un ou plusieurs autres contrats conclus avec SFR. Le Client s'engage à reconstituer la 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 Contrat(s) concerné(s).

5 Utilisation des Services

5.1 Conditions d'utilisation

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à leur destination et aux stipulations 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 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 ou des stipulations du Contrat.

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 s'agissant des mesures de sécurité de l'information devant être déployées.

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. Le Client s'interdit notamment d'utiliser le Service ou s'engage dans le cadre de son utilisation du Service à empêcher :

- l'encombrement 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 tels que phishing, smishing, spamming ou fax mailing, et/ou de messages subversifs ou attractifs (tels que 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 (tels que 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 ou à haute fréquence du Service via un système de composition automatique et/ou en continu de numéro(s) (notamment via des pondeuses d'appel),
- l'utilisation à des fins de télésurveillance ou d'alerte pour personnes âgées, de système d'alarme, de « passerelle » (boîtiers radio, réacheminement), SFR proposant des offres spécifiques pour ces utilisations,
- 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.

Il est précisé que l'utilisation par le Client des Services en contradiction avec ce qui précède entraînera la suspension des Services conformément à l'article 9.2 des présentes.

Par ailleurs, 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 Equipements ou ceux mis à disposition du Client par SFR et de régulièrement procéder à des sauvegardes.

Enfin, 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 Modification et évolution des conditions contractuelles

6.1 Les Services et les conditions contractuelles sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat.

6.2 Conformément aux dispositions de l'article L224-33 du Code de la consommation, tout projet de modification des conditions contractuelles sera notifié au Client de manière claire et compréhensible, sur support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Le Client pourra résilier le contrat, sans frais mais sans droit à dédommagement dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées : i) Sont toutes exclusivement au bénéfice du Client ou ; ii) ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client, ou ; iii) découlent directement de la législation applicable.

6.3 Si le Client Micro, Petite Entreprise ou Organisme à but non lucratif n'a pas renoncé expressément à l'application de l'article L 224-42-2 I et III du Code de la consommation, ces dispositions seront applicables à l'intégralité des Services composant une Offre Groupée, en cas de modification des conditions contractuelles de l'un des Services composant l'Offre Groupée. A défaut, l'évolution d'un Service Complémentaire ne permet pas la résiliation d'un Service Principal.

6.4 Il est rappelé que l'ensemble des technologies utilisées sont susceptibles d'évolutions, de remplacement et d'extinction.

Actuellement, la technologie 2G est remplacée au fur et mesure sur le territoire et ne sera plus accessible sur certaines zones dans le courant de l'année 2026, ce que le Client accepte expressément. De façon identique, la technologie 3G est remplacée au fur et mesure sur le territoire et ne sera plus accessible dès fin 2028. Il est précisé également que la technologie ADSL, dépendant du réseau cuivre de l'opérateur historique, n'est plus accessible depuis 2025 (selon les communes), et disparaîtra progressivement pour être arrêtée définitivement sur l'ensemble du territoire métropolitain en 2030.

7 Responsabilité de SFR

7.1 Les Services fournis par SFR sont des services techniques complexes et reposant sur des technologies souvent évolutives et soumises à un certain aléa dont le Client reconnaît avoir connaissance.

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

7.3 La responsabilité de SFR ne saurait par ailleurs être engagée et aucune pénalité ne sera encourue par SFR :

- 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 ou en cas de délestage programmé (électricité) ;
- en cas de perturbations ou d'interruptions causées par des opérations de maintenance du Réseau SFR ou d'un réseau de communication électronique d'un opérateur tiers utilisé pour délivrer le Service ;
- en cas de suspension, restriction ou limitation de l'accès aux Services mis en œuvre 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 d'événement imprévu affectant les infrastructures de SFR ou des opérateurs tiers (incluant notamment le vol de câbles),
- en cas d'événement affectant les infrastructures du Client (équipements, câble,...)
- en cas de défaillance par le Client dans la mise en œuvre pour son système d'information de mesures de sécurité de l'information,
- en cas du fait d'un tiers, le terme « tiers » désignant toute personne étrangère à la prestation de fourniture de communications électroniques dans le cadre du contrat entre SFR et son Client.

7.4 En cas de survenance d'un incident dans la fourniture du Service, le Client doit se reporter aux stipulations relatives aux tickets d'incidents et à la procédure de traitement des incidents, telles que précisées dans les Conditions Spécifiques ou Particulières du Service concerné. En toute hypothèse, il est expressément convenu que : i) l'ouverture d'un ticket d'incident est un préalable indispensable à la prise en compte et au traitement par SFR de tout incident affectant le Service et ii) en cas de défaut dans l'ouverture de ticket d'incident par le Client, SFR ne pourra pas se voir appliquer une quelconque pénalité ni se voir réclamer d'indemnisation d'aucune sorte au titre de l'incident et de ses conséquences.

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 totale et cumulée 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 additionnés et feront l'objet d'une demande unique du Client qui sera soumise audit plafond, à charge pour ce dernier de répartir ensuite l'indemnisation obtenue.

8. Force majeure

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

De convention expresse, seront notamment considérés comme des cas de force majeure, outre les cas retenus par la jurisprudence et en particulier la Cour de Cassation :

- 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 faits de guerre, le terrorisme, les émeutes, les attentats, les explosions, les sabotages, les vols de liens d'accès (cuivre, fibre), les actes de vandalisme contre les infrastructures telecom (exemple : les armoires telecom, antennes) ;
- les conflits de travail autres que ceux affectant SFR ;
- la décision ou l'intervention d'une autorité publique imposant la cessation, la suspension et/ou la modification totale ou partielle d'un Service.

8.2 En cas de survenance d'un cas de force majeure, SFR en avisera le Client, (sauf cas de force majeure décrété par l'Etat) dans les plus brefs délais, par courriel.

SFR mettra tout en œuvre pour en réduire autant que possible les conséquences.

8.3 Si un cas de force majeure dure plus de trois (3) mois consécutifs à compter de la date de sa notification au Client, SFR ou le Client pourra résilier de plein droit le Contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité pour 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), SFR se réserve le droit de restreindre ou de suspendre immédiatement les Services. Elle en informera immédiatement le Client par email ou par tout autre moyen qu'elle jugera utile.

- de non-paiement d'une somme due par le Client au titre du Contrat, SFR adressera une mise en demeure de payer au Client. A défaut de paiement dans un délai de trente (30) jours à compter de la mise en demeure, SFR se réserve le droit de restreindre ou de suspendre immédiatement les Services de plein droit et sans formalité. SFR en informera toutefois immédiatement le Client par email ou par tout autre moyen qu'elle jugera utile.

9.2 Les Parties conviennent qu'en cas d'utilisation non-conforme au contrat, illicite ou frauduleuse des Services, 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 de plein droit et sans délai. Le Client sera toutefois notifié par email ou par tout autre moyen de ladite suspension.

9.3 Pendant la période de restriction ou de suspension, le Contrat n'est pas résilié. Le Client reste tenu à ses obligations et les Services continuent à lui être facturés.

Le cas échéant, les diligences nécessaires au rétablissement des Services pourront être facturées au Client par SFR.

10 Résiliation

10.1 Résiliation pour convenance

Sous peine d'innoposabilité de la résiliation, chaque Partie s'engage à respecter un préavis de résiliation du Contrat de trois (3) mois qui est calculé à partir de la réception du courrier de résiliation adressé par lettre recommandée avec avis de réception, hors application de l'article L224-33 du Code de la consommation précité en cas d'application de ce dernier.

Le Client reconnaît ne plus pouvoir modifier un Service pendant la période de préavis précitée.

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 accordées par SFR, hors application de l'article L224-33 du Code de la consommation précité en cas d'application de ce dernier.

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 d'une remédiation intégrale dans le délai précité, il pourra être mis fin au Contrat de plein droit, et la résiliation sera notifiée par une seconde lettre recommandée avec avis de réception. En cas de résiliation mise en œuvre pour des manquements du Client, celle-ci entraîne l'exigibilité immédiate des paiements pour les mois restant dus au titre de la Période Minimale d'Engagement.

Il est précisé que des attitudes menaçantes ou constitutives de violence verbale ou physique de la part du Client, émanant de l'un de ses représentants ou de ses salariés ou préposés ou de ses représentants, de même que toute action de nature hautement répétitive émanant de l'un de ses représentants ou de ses salariés ou préposés en direction de SFR, de ses collaborateurs, Distributeurs ou de leurs représentants constituera un cas de résiliation pour manquement du Client si la situation perdure postérieurement à un délai de 30 jours suivant l'envoi par SFR d'une lettre recommandée avec accusé de réception et justifiera pour SFR de résilier valablement le Contrat de plein droit et sans formalité avec effet trente (30) jours après cet envoi, le temps pour le Client de trouver un nouvel opérateur.

10.3 Règles générales applicables

En cas de résiliation d'un Service principal, tous les Services complémentaires associés seront résiliés de plein droit. Il est précisé que pour les Micro, Petites Entreprises ou les Organismes à but non lucratif, en cas d'absence de renonciation à l'article L224-42-2 I et III précité, les dispositions de ce dernier s'appliqueront.

En cas de résiliation de Services complémentaires, la notification devra être effectuée par courrier postal ou par voie électronique et n'affectera pas le Service principal qui se poursuivra aux conditions du Contrat.

Tout mois de facturation entamé est dû.

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

Les informations sur les procédures de résiliation et, le cas échéant, de restitution de matériel loué ou mis à disposition sont précisées dans les Conditions Particulières encadrant le Service souscrit et/ ou sur une page dédiée à cet effet sur le site www.sfrbusiness.fr.

11. Retard ou échec de portabilité – Retard ou non présentation à un rendez-vous d'installation

11.1 Dans l'hypothèse où le Client fait une demande de portabilité d'un ou plusieurs numéros fixe ou mobile dans le cadre du Service souscrit, il a droit, sur demande, à une indemnité du prix de l'abonnement du numéro concerné (hors options et autres Services) dans les cas et selon les règles suivantes :

1) En cas de retard de portage d'un numéro : par jour de retard, au montant précisé au 1° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service par le nouveau fournisseur. L'indemnité n'est due par SFR que si SFR est responsable du retard de portage dudit numéro ;

2) En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité pendant la procédure de portage : au montant précisé au 2° de l'article L.224-42-

1 du Code de la consommation. L'indemnité n'est due par SFR que si SFR est responsable de la perte du numéro pour le Client.

11.2 En cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation : Le Client a droit, sur demande, à une indemnité dont le montant est calculé par jour de retard, tel que précisé au 2° de l'article L. 224-42-1 du Code de la consommation. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.

L'indemnisation est due par SFR au Client, sauf dans les cas :

- de refus de portabilité indiqués dans les Conditions Particulières ou Spécifiques du Service souscrit,
- de demande d'annulation du Client au-delà des délais,
- d'une faute du Client.

11.3 Si le Client souhaite obtenir cette indemnisation, il doit en faire la demande auprès de SFR par le biais de l'ouverture d'un ticket d'incident dans un délai n'excédant pas trente (30) jours à compter du rétablissement du service en cas de retard ou de la confirmation, par SFR, de la perte définitive du numéro pour le Client.

Les indemnités sont versées au Client dans les trente (30) jours suivant sa demande. Le Client peut aussi effectuer cette réclamation par tout moyen permettant la mise en relation avec SFR.

12. Propriété

12.1 Propriété des Equipements SFR

Des Equipements SFR peuvent être mis à disposition du Client, dont SFR conserve la propriété exclusive et insaisissable, et qu'elle peut remplacer à tout moment à son initiative, lorsqu'elle l'estime utile. 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 SFR notamment l'alimentation en énergie. Le Client s'engage à ne pas manipuler, débrancher ou déplacer les Equipements 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 SFR, notamment dans le cas d'une procédure collective ou d'une saisie-attribution dont il ferait l'objet.

12.2 Le Client s'engage à alerter SFR de tout événement affectant ou susceptible d'affecter les Equipements SFR.

12.3 A la cessation du Contrat, au regard des obligations légales et réglementaires applicables, le Client s'engage à restituer les Equipements SFR dans un délai n'excédant pas un mois à compter de la date de cessation du Contrat.

A défaut de restitution dans ce délai, le Client sera redevable d'une pénalité de mille (1 000) euros par Equipement SFR non restitué, assortie de 200 (deux cents) euros par mois de retard et par Equipement SFR non restitué à compter du second mois de retard. S'ajouteront à ces pénalités, pour le cas où SFR se verrait contrainte de récupérer elle-même le ou les Equipement(s) SFR, les frais alors supportés par SFR (en fonction des opérations, et notamment du volume ou du nombre d'Equipements SFR).

Si SFR se voit infliger des amendes au titre du droit de l'environnement, SFR répercutera le montant de ladite amende au Client, à l'euro près et sur simple présentation de ladite amende.

12.4 Propriété Intellectuelle

Le Client bénéficie d'un seul droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible, des éléments nécessaire, (notamment les licences sur les logiciels) à l'utilisation des Services par le Client pour ses stricts besoins propres, et ce pour toute 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 de ses partenaires/fournisseurs.

Si le Client se voit adresser une réclamation ou une demande par un ayant droit, par voie judiciaire ou extra-judiciaire, portant sur l'un desdits droits ainsi concédés il en informe SFR sans délai, et lui apportera les informations ainsi que l'assistance nécessaire au traitement de cette réclamation ou demande. SFR garantira le Client, le cas échéant, des conséquences pécuniaires mises à sa charge à l'issue d'une 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.

13. Espace Client et Préconisations

13.1 Espace Client

L'Espace Client est le canal privilégié de communication entre le Client et SFR. Le Client est invité à s'y connecter très régulièrement pour accéder notamment aux notifications de SFR, facilement identifiables par la présence de symboles visuels tels qu'une alarme, et par des mentions telles que :

« Vos notifications. 1. Actions 2. Informations ». Ces notifications peuvent être imprimées par le Client et sont maintenues pendant une durée de 2 ans.

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

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

- de recevoir les communications personnalisées de la part de SFR, telles que celles portant sur des évolutions de service, des innovations de SFR, le cas échéant, des modifications contractuelles ou tarifaires liées aux évolutions législatives.

13.2 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 Majuscules (A-Z)
 - o Minuscules (a-z)
 - o Chiffres (0-9)
 - o Caractères spéciaux
- Les mots de passe pour les comptes à privilèges (tels que les comptes administrateurs) devront excéder les exigences de complexité applicables aux comptes non privilégiés. Leur longueur pourra par exemple être étendue à 16 caractères.

14. Notification - Opposabilité

14.1 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.

14.2 Les Parties reconnaissent expressément qu'ont notamment valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit original et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité : 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, ainsi que tout message ou document communiqué par SFR, y compris via la facture, aux fins d'information ou de modification contractuelle, 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.

14.3 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. Parmi les données techniques, celles relatives au trafic sont conservées par SFR dans les formes et conditions prévues légalement et exposées dans l'annexe Données Personnelles ci après. 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.

14.4 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, y compris au format électronique (Lettre recommandée électronique) 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.

15. Cession

Toute cession, tout transfert (y compris par voie d'apport, de fusion ou d'absorption du Client), 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 (d'un minimum de trente (30) jours), expresse et écrite de SFR ; ladite autorisation ne saurait être illégitimement refusée. Afin de permettre au Client de bénéficier d'une continuité de Service, celui-ci accepte d'ores et déjà que SFR puisse librement céder ou transférer tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu de chaque Contrat ; ladite opération libérera le cédant pour l'avenir.

16. 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-VALLEE Cedex 2. Le Client doit impérativement communiquer cette adresse à son propre assureur. A défaut, la demande ne pourra pas être traitée.

17. Confidentialité

Toutes les informations émanant d'une Partie que l'autre Partie serait amenée à connaître dans le cadre de l'exécution du Contrat, quel que soit le support ou la forme utilisée 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. Les stipulations du Contrat sont expressément considérées comme des Informations Confidentielles.

Ne seront toutefois pas considérées comme confidentielles les informations qui :

- Etaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention au Contrat ;

- Etaient connues de la partie destinataire, sans obligation de confidentialité, à la date d'effet du Contrat ;
- Sont divulguées par la partie destinataire avec l'accord écrit préalable de la partie émettrice ;
- Résultent de développements internes menés par la partie destinataire sans utilisation d'Informations Confidentielles au sens du présent article ;
- Sont communiquées à la partie destinataire ou à ses personnels par des tiers aux présentes sans qu'il y ait contravention à une obligation de confidentialité.

Seront par ailleurs 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 supports contenant des 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 une durée de trois (3) ans.

18. ENGAGEMENT ETHIQUE ET ANTICORRUPTION

SFR a défini ses engagements en matière d'intégrité et de conformité dans son Code Ethique et son Code de conduite Anticorruption, disponibles sur son site institutionnel (Ethique et conformité | Altice France).

Les Parties au Contrat conviennent de respecter :

(i) L'ensemble des dispositions légales et réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, incluant le code pénal français, la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, le « US Foreign Corrupt Practices Act », en ce sens où les Parties reconnaissent l'applicabilité extraterritoriale de cette réglementation, le « UK Bribery Act », si applicable, et toute autre législation et réglementation contre la corruption applicable dans le cadre de l'exécution du Contrat.

(ii) Les dispositions légales et réglementaires nationales, européennes et internationales applicables en matière de sanctions économiques internationales, incluant notamment les embargos, les mesures de restriction ou d'interdiction, ainsi que le gel des avoirs. Chaque Partie déclare et garantit qu'elle-même, ses dirigeants, ses représentants ou ses actionnaires principaux et/ou bénéficiaires effectifs ne font pas l'objet de mesures de sanctions économiques internationales. Elle s'engage à informer sans délai l'autre Partie de tout fait ou changement de situation susceptible de rendre cette déclaration inexacte.

(iii) Les dispositions légales et réglementaires applicables en matière de droits humains, de protection de l'environnement, de santé et de sécurité au travail. Lorsqu'elles y sont soumises, elles s'engagent à mettre en œuvre les obligations prévues par la loi n°2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance. Elles reconnaissent également l'importance des principes directeurs des Nations Unies, des lignes directrices de l'OCDE et des conventions fondamentales de l'OIT.

(iv) Les réglementations applicables en matière de contrôle des exportations, y compris celles relatives aux biens à usage militaire et aux biens à double usage. Le fournisseur doit notamment s'abstenir d'exporter, de réexporter, de transférer ou de revendre tout bien, technologie ou service relevant du présent Contrat, sauf avec les autorisations et les licences appropriées, le cas échéant.

Chaque Partie s'engage à exiger de ses dirigeants, salariés, cocontractants, agents, intermédiaires, sous-traitants, fournisseurs, prestataires, et de toute autre tierce partie intervenant dans le cadre du présent Contrat, qu'ils appliquent des standards éthiques et de conformité équivalents à ceux prévu au Contrat.

Chaque Partie s'engage à signaler, sans délai, à l'autre Partie tout conflit d'intérêts, avéré ou potentiel, dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Les Parties s'engagent à répondre favorablement, dans un délai de 30 jours ouvrés, à toute demande d'information ou tout questionnaire émis afin de vérifier le respect de la présente clause. En cas de manquement (effectif ou présumé) aux engagements prévus dans la présente clause, chaque Partie s'engage à en informer sans délai l'autre Partie, et à signaler tout comportement contraire via le dispositif d'alerte interne mis en place par SFR, accessible à l'adresse suivante : <https://alticefrance.com/dispositif-alerte-interne>.

En cas de non-respect par l'une des Parties de la présente clause, l'autre Partie pourra suspendre ou résilier le Contrat de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée, et sans préjudice des dommages-intérêts ou autres recours prévus par la loi.

19. REGLEMENT DES LITIGES

19.1 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 DES ACTIVITES ECONOMIQUES DE PARIS, MEME EN CAS DE REFERE,

D'INJONCTION JUDICIAIRE, DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPELS EN GARANTIE.

19.2 De convention expresse entre les Parties, et à peine de forclusion, toute action judiciaire, notamment en demande de dommages et intérêts, devra intervenir dans un délai n'excédant pas 15 (quinze) mois, à compter de la date de survenance du fait générateur, signalé par le Client par l'ouverture d'un ticket d'incident (quand les conditions particulières ou spécifiques du service le prévoient), ou à défaut : à compter de la plainte ou de la réclamation reçue par SFR sur support durable (email ou courrier) ; ou à compter du jour où le Client a eu connaissance de l'incident ou aurait dû en avoir connaissance.

20. DISPOSITIONS FINALES

20.1 L'incapacité ou le retard de l'une ou l'autre Partie à exercer un de ses droits au titre du présent Contrat ne constituera pas ou ne pourra pas être considéré comme une renonciation ou une perte de ce droit. Aucune Partie n'est réputée avoir renoncé à un droit acquis aux termes du Contrat, sauf renonciation expresse écrite et signée.

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

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

20.4 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.

20.5 SFR pourra recourir à des prestataires pour les besoins des Services.

20.6 Il est précisé que le présent document a vocation à être transmis au Client par voie dématérialisée, qu'il pourra imprimer le cas échéant.

21. ANNUAIRE

Uniquement si le Client donne expressément son accord écrit, ses coordonnées apparaîtront dans l'annuaire. Le Client peut retirer son consentement à tout moment.

DEFINITIONS APPLICABLES AUX CONDITIONS GENERALES SFR BUSINESS

Client : désigne la personne morale titulaire du Contrat et bénéficiant des Services.

Bon de Commande ou Contrat SFR Business : désigne le formulaire SFR, sous format électronique et/ou papier, par lequel le Client commande le Service et communique à SFR 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 présentés par ordre décroissant de prépondérance :

- le Bon de Commande
- Le Récapitulatif contractuel pour les Micro, Petites Entreprises et Organismes à but non lucratif.
- 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

Droit de rétractation : Le Client dispose d'un droit de rétractation, sous réserve de remplir l'ensemble des conditions cumulatives suivantes : 1. L'objet du Contrat avec SFR ne relève pas de l'activité principale professionnelle du Client ; 2. Le Client emploie au plus cinq (5) salariés ; 3. Le Contrat avec SFR a été conclu soit hors établissement, c'est-à-dire en présence physique des Parties dans un lieu distinct de celui où SFR exerce habituellement son activité ; soit au moyen d'une technique de communication à distance ; soit dans un établissement de SFR, immédiatement après que le Client a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent.

Distributeur(s) : désigne une société en charge de la distribution des offres SFR Business, 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 13 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.

Micro et Petite Entreprise : désigne le Client qui est une micro-entreprise (qui occupe moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros), une petite entreprise (qui occupe moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 10 millions d'euros).

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.

Offre Groupée : désigne l'offre comprenant au moins un service de communications électroniques auquel sont ajoutés d'autres services tels que des services numériques... ou des équipements terminaux et qui est commercialisée en vertu d'un même contrat ou d'un contrat étroitement lié. Est notamment considérée comme une offre groupée, sans que cette liste ne soit exhaustive, l'offre qui nécessite d'acheter plusieurs produits ou services ensemble ou encore le fait de commercialiser différents services ou produits ensemble à de meilleures conditions tarifaires que celles proposées si les produits ou services sont achetés séparément.

Organisme à but non lucratif : désigne une organisation dont l'objet est de ne pas faire de bénéfices telle qu'une association à but non lucratif, un syndicat, une mutuelle.

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 et/ ou de ses Affiliées même minoritaires.

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.

Utilisateur Final : utilisateur au sens du 15° bis de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques.

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 : Identifiant et mot de passe du Client, chiffrés par SFR, et 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'heure 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'heure 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 en application des dispositions de l'article L34-1 du Code des postes et communications électroniques. ;
- Pour les données d'identification 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) (<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, le Maroc pour la gestion de la relation Client.

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 RGPD 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 Réglementation 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 le 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 par tout moyen et dans les meilleurs délais, en communiquant 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 l'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 (1) 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 Règlementation 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 Règlementation Données Personnelles qui incombent à ce dernier, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées en application de la Règlementation 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.