

**CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AUX SERVICES VOIX ET DATA MOBILE SFR BUSINESS – JANVIER 2023**

Ces Conditions Particulières définissent les conditions et modalités de fourniture de Services mobile SFR Business. Elles viennent en complément et/ou dérogent aux Conditions Générales SFR Business. Des Conditions Spécifiques peuvent les compléter et/ les amender.

**1. Objet**

Les Services mobiles comprennent des Services Principaux Voix et/ou Data de radiotéléphonie, ainsi que des Services Complémentaires.

Un Service Principal mobile permet au Client de bénéficier d'une ligne mobile, lui permettant à titre principal d'émettre et recevoir en France métropolitaine des communications Voix et/ou SMS/MMS, et/ou Data mobile, nationales vers la France métropolitaine, à l'exclusion de tout usage M2M, dans la limite de la zone de couverture du Réseau mobile de SFR, et, à titre accessoire et sous certaines conditions, de celles d'autres opérateurs à l'international. Les Services Data mobile permettent au Client d'accéder au réseau Internet via un Equipement et/ou un Terminal Client compatibles et correctement paramétré.

Le Client aura accès, selon les Services commandés, aux réseaux GSM/2G/GPRS/Edge/ 3G/3G+/Dual Carrier/4G/5G et WIFI en fonction de leur zone respective de couverture et de leur disponibilité. Les débits varient sensiblement en fonction du réseau. En cas d'indisponibilité d'un des réseaux susvisés, le Client pourra être basculé sur un autre de ces réseaux disponibles, sous réserve que la sélection du Réseau mobile SFR par le Terminal soit paramétrée pour s'effectuer automatiquement. Dans les autres cas que ceux précités, la communication ou connexion sera interrompue.

**A l'international**

Certains Services mobile permettent au Client, à titre accessoire et sous certaines conditions, de bénéficier de communications mobile à l'international via les opérateurs avec lesquels SFR a conclu des accords d'itinérance (« Opérateurs Tiers »). Le Client doit notamment avoir commandé un Service de Roaming et avoir correctement paramétré son Terminal. A l'international, l'accès se fait aux conditions techniques de l'Opérateur Tiers. La liste des Opérateurs Tiers est disponible auprès de votre interlocuteur commercial. Le Client est informé que lorsqu'il se situe en zone frontalière en France métropolitaine, son Terminal mobile est susceptible de basculer sur un réseau mobile d'un Opérateur Tiers, sauf si le Client a préalablement paramétré son Terminal mobile pour sélectionner manuellement le Réseau mobile SFR dans la liste des opérateurs détectés par le Terminal. A défaut les communications seront facturées dans le cadre de son offre de Roaming.

**2. Accès**

Pour permettre au Client d'accéder aux Services mobiles commandés, SFR attribue un numéro d'appel et remet une Carte SIM ou attribue une eSIM qui lui est associée, par ligne mobile.

L'accès au Service Principal sera ouvert au Client, au plus tard cinq (5) Jours Ouvrés à compter de la date de validation par SFR de sa Commande, sous réserve de conditions indiquées par SFR.

La gamme Téléphonie Mobile permet un usage voix (différents types de forfaits avec émission et réception des appels, des SMS, des MMS) et data (internet) sur le réseau SFR et la gamme Internet Mobile permet un usage uniquement data (différents types de forfaits avec émission et réception des SMS, des MMS et connexion au réseau Internet).

**Informations relatives aux conditions de qualité de service en itinérance dans la zone Europe Réglementaire**

Le Client est informé que les réseaux mobiles ont une architecture très différente d'un pays à l'autre et, il en est de même à l'intérieur d'un même pays de la zone Europe Réglementaire/DOM. Aussi la qualité de service peut varier dans une même journée.

La qualité de service sur le réseau de SFR (tel que précisé dans la définition « Réseau Mobile de SFR ») ne sera pas identique à celle d'un autre réseau en itinérance dans l'Union Européenne/DOM (en raison notamment de fréquences, couverture et services différents).

Différents facteurs peuvent avoir une influence sur la qualité de service (débit et latence) tels que par exemple :

- le choix du terminal mobile utilisé,
- les conditions climatiques,
- la topographie,
- la couverture de la zone où l'Utilisateur se trouve,
- nombre de clients connectés simultanément.

Pendant l'utilisation des services en itinérance, la qualité délivrée est notamment de la responsabilité de l'opérateur du réseau visité et, celle-ci dépend également des accords conclus entre les opérateurs dans les différents pays selon la génération de réseau.

En cas d'écart significatif entre la qualité de service délivré et les performances de la qualité de service mentionnées au Contrat, le Client peut contacter le Service Client SFR au 1024 pour le signaler.

Enfin, SFR informe le Client que les usages vers les Services à Valeur Ajoutée en itinérance peuvent générer une surfacturation.

Pour plus de détails sur la couverture, consulter le site [www.sfrbusiness.fr](http://www.sfrbusiness.fr)

**Débit du Réseau**

Il existe différentes générations de Réseau Mobile accessibles aux Clients SFR dont les débits maximaux de référence sont :

- Pour le Réseau de 2<sup>ème</sup> génération (2G/Edge), le débit descendant maximum théorique est de 384Kbit/s.

- Pour le Réseau de 3<sup>ème</sup> génération (3G), le débit descendant maximum théorique est de jusqu'à 42 Mbit/s.

- Pour le Réseau de 4<sup>ème</sup> génération (4G/4G+), le débit descendant maximum théorique est de jusqu'à 75 Mb/s (fréquence 800 MHz), 112,5 Mb/s (fréquence 2100 Mhz ou 2600 MHz) et 150 Mb/s (fréquence 1800 MHz) en 4G.

Le débit descendant maximum théorique est de jusqu'à 593 Mb/s (association des fréquences 800 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz et 2600 MHz dans les zones couvertes) en 4G+.

Le débit montant maximum théorique en 4G/4G+ avec équipements compatibles est de 75Mb/s.

- Pour le Réseau de 5<sup>ème</sup> génération (5G), en cours de déploiement, le débit descendant maximum théorique (association des fréquences 4G et 5G dans les zones couvertes) est de 2 Gb/s en bande de fréquence 3,5GHz et de 995 Mb/s en bande de fréquence 2100 MHz.

**3. Migration**

Au sein de la gamme de Services mobiles SFR Business, les migrations entre forfaits sont possibles dans les conditions fixées ci-après, moyennant le réengagement de la ligne migrée : la ligne sera réengagée sur une nouvelle Période Minimale d'Engagement de 24 ou 36 mois, à l'exception du cas où le terme de la nouvelle Période Minimale d'Engagement arrive à échéance avant le terme de la Période Minimale d'Engagement précédente, laquelle continuera à s'appliquer ;

Dans l'éventualité où le contrat du Client prévoit des clauses spécifiques, telle que notamment une clause de co-terminus, toute ligne éligible à la migration et au co-terminus ne sera pas réengagée. Les migrations « à la baisse » (migrations vers un Forfait d'un Tarif mensuel brut par ligne inférieur) feront l'objet de frais de migration s'élevant à 100€/ligne en Téléphonie Mobile et jusqu'à 200€ en Internet Mobile.

Les migrations « à la baisse » en Internet Mobile seront facturées 100€/ligne et seront réengageantes 24 ou 36 mois pour l'ensemble des lignes sans clause spécifique.

Ne sont pas éligibles à la migration :

- les lignes ayant été souscrites dans le cadre de l'offre « Equipement Différé » avant l'achat de ce dernier.
- les lignes ayant bénéficié d'un terminal à prix préférentiel les douze (12) mois précédant la demande de migration.

La Migration permet au Client de conserver le numéro d'appel de la ligne mobile attaché au Service migré et son numéro Client, sauf contrainte technique, telle que la Migration d'un forfait de la gamme Téléphonie Mobile vers un forfait de la gamme Internet Mobile et inversement ;

Dans cette hypothèse, SFR informera le Client dans les meilleurs délais que la migration interviendra dans les modalités de résiliation d'une ligne mobile.

Sous réserve du respect des conditions de migration, celle-ci prendra effet au JF suivant.

**4. Durée****4.1 Période Minimale d'Engagement**

Chaque Service mobile est commandé pour une durée indéterminée pouvant être assortie d'une Période Minimale d'Engagement précisée lors de la Commande et commençant à courir à compter de la Mise en Service. Par défaut, les Services Principaux sont assortis d'une Période Minimale d'Engagement.

**5. Facturation****5.1 La facturation débute :**

pour le Service Principal

- en cas de Commande d'un nouveau Service : à la Mise en Service de la première Ligne mobile,
- en cas de Migration : au plus tard huit (8) jours à compter de la validation de la Migration par SFR,

pour les Services Complémentaires :

- à leur Mise en Service, sauf disposition contraire figurant dans les Conditions Spécifiques du Service,
- pour les Services Complémentaires Data : au JF suivant du Service Principal.

**5.2** Il est précisé que lorsque le Client Commande, à une autre date que celle de son JF, un Service « avec engagement » qui bénéficie de conditions financières promotionnelles, celles-ci ne s'appliqueront qu'à compter du JF suivant. Ainsi, à compter de la Mise en Service, jusqu'au JF suivant, le Client est facturé au prorata des redevances mensuelles du Service et des communications hors et/ou au-delà des forfaits dues, aux Tarifs Standards du Service.

**6. Mises en garde****6.1 Débit du Réseau**

Le Réseau Mobile de SFR étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante est une Bande Passante théorique maximale de référence, non garantie. La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, leur usage du Réseau de SFR et les services qu'ils ont commandés auprès de SFR.

## 6.2 Usages interdits

Pour les appels Voix, et l'échange de SMS/MMS, seuls les échanges interpersonnels sont autorisés.

Le renvoi d'appels vers les numéros internationaux est interdit.

Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation illégale ou frauduleuse ou déraisonnable du Service, telle que notamment :

- Permettre son utilisation à titre gratuit ou onéreux par un tiers ;
- L'utiliser pour constituer une ou plusieurs passerelles de réacheminement de communications Voix ou Data ;
- L'utiliser pour l'envoi de tout type de SMS/MMS pour acheminer des communications Data et/ou accéder à Internet et/ou avoir des usages illégaux de type Streaming ou Peer to Peer.

## 6.3 Usages internationaux

Le Client est informé que les usages vers et depuis l'international sont accessoires à l'ensemble des communications nationales depuis la France métropolitaine réalisé dans le cadre de son Service Principal mobile, et sont soumis à un comportement raisonnable détaillé au Contrat (Conditions Tarifaires ou Conditions Financières).

SFR Business se réserve le droit de restreindre l'usage du Client vers et depuis l'international en cas de consommation jugée abusive selon les critères du BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications).

D'après le BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications), une utilisation abusive est constituée dès lors que, sur une période d'observation de 4 mois :

– la consommation du Client en France métropolitaine est moins élevée que celle depuis l'une des destinations susvisées,

– le nombre de jours sans connexion en France métropolitaine est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'une des destinations susvisées.

Lors d'un usage, Roaming Out en Europe, jugé comme abusif, SFR se réserve le droit de facturer par rattrapage la consommation du Client qui ne rentre pas dans le cadre d'une consommation raisonnable selon le BEREC

Lors d'un usage, Roaming Out hors Europe, jugé comme abusif, SFR se réserve le droit de facturer par rattrapage la consommation du Client qui ne rentre pas dans le cadre d'une consommation raisonnable selon le BEREC.

## Mise en garde concernant les connexions internet automatiques

Le Client est informé qu'il existe un risque de connexion data automatique lorsque le Terminal mobile dispose d'un accès à internet. En cas d'itinérance sur un réseau étranger, ses connexions sont susceptibles de générer un surcoût notamment dans les situations suivantes :

- Aux frontières, lorsque le Terminal mobile se connecte automatiquement au réseau du pays limitrophe ou lors de sa connexion automatique à un réseau non terrestre (bateau, avion, etc..); Pour éviter cette connexion automatique, le Client doit bloquer les données en itinérance depuis les paramètres de son Terminal mobile ;
- Lors des mises à jour des applications installées; pour éviter cette connexion automatique, le Client doit paramétrer le Terminal mobile pour effectuer ces mises à jour uniquement lorsqu'il est connecté à un réseau wifi.

Afin de limiter la facturation en hors forfait lié à ces usages, le Client peut souscrire aux Services Complémentaires de maîtrise de la Consommation Data Mobile.

## 6.4 Mises en garde spécifiques aux communications illimitées ou incluses

Pour les Services comportant (i) un nombre illimité de communications Voix et/ou Data et/ou de SMS/MMS, (ii) des catégories d'appels Voix et/ou de communications Data et/ou de SMS/MMS inclus :

Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable, notamment dans le respect :

- des plages horaires spécifiées lorsqu'elle sont spécifiées dans les conditions tarifaires et/ou,
- de la durée de communication en continu n'excédant pas le temps spécifié. dans les conditions tarifaires et/ou,
- du plafond de volume, de nombre d'appels, de nombre de correspondants, et/ou de temps de communication mensuel spécifié dans les conditions tarifaires.

Dans le cas d'une souscription à un forfait mobile disposant de la data illimitée, en cas d'usage en continu fortement consommateur de bande passante (de type Peer to Peer ou téléchargement par exemple) de nature à saturer le réseau sur une zone donnée et pouvant nuire aux Utilisateurs SFR sur cette zone, le Client sera notifié par email de son usage déraisonnable. Faute de remédiation, le Client est informé que le bénéfice de la data mobile en illimité lui sera supprimé et l'accès internet sera limité mensuellement à 50Go pour une durée de 3 mois.

Par nature, sont notamment exclus du bénéfice de ces Services et décomptés du forfait ou facturés aux Tarifs en vigueur :

- les appels vers des serveurs vocaux interactifs, les appels vers le Service Client et vers Info Conso,
- les appels vers une tranche satellitaire ou à partir d'un réseau satellitaire, les appels vers les numéros spéciaux et vers les numéros courts surtaxés et numéros courts autres que ceux déclarés dans le plan de numérotation du Client,
- les numéros d'accès wap et web, ainsi que les communications fax/data, les connexions Wap CSD
- la visio,

- les SMS/MMS surtaxés.

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

## 6.5 Inactivité

Le Service peut être interrompu ou résilié automatiquement en cas d'inactivité, et, la Carte SIM ou l'eSIM et le numéro associés au service invalidés et définitivement purgés. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données ou de communications en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion du Service) identifiée sur le Réseau mobile SFR pendant une période minimum de huit (8) mois consécutifs.

## 6.6 Géolocalisation

Un service de géolocalisation permet au Client de prendre connaissance de la position géographique à un instant donné ou en continu de ses Utilisateurs par la localisation d'objets dont ils ont l'usage (badge, Ligne téléphonique mobile...) ou des véhicules qui leur sont confiés. Dans la mesure où ces données sont relatives à une personne identifiée, le système de géolocalisation constitue un traitement de données à caractère personnel dont le Client est responsable.

Par conséquent, le Client s'engage à prendre toutes mesures nécessaires visant au respect de la législation en vigueur 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 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. Le Client reconnaît à ce titre devoir s'assurer que les modalités d'information des Utilisateurs ayant la jouissance d'objets qui seront localisés sont satisfaites, déterminer une durée de conservation des données pertinentes quant à la finalité du service, et strictement limiter l'accès aux données de localisation aux personnes habilitées en raison de leur fonction ;
- des règles relatives au Code du Travail ;
- l'article L. 34-1-IV du Code des Postes et des Communications électroniques. Le Client reconnaît à ce titre devoir mettre en place un système permettant de recueillir le consentement des Utilisateurs ayant la jouissance d'une Ligne mobile bénéficiant de la géolocalisation, et permettant de la suspendre à la demande de l'Utilisateur et mettre à jour sa base de données de manière à ce que SFR puisse répondre, le cas échéant, à toute demande de réquisition judiciaire ;
- ou tous nouveaux textes s'appliquant au service et qui seraient amenés à entrer en vigueur postérieurement aux présentes Conditions Particulières.

Le Client garantit SFR toute réclamation, poursuite et/ou autre demande qui pourraient être exercées par des tiers et/ou les Utilisateurs, qui seraient la conséquence directe ou indirecte du non-respect par le Client de ses obligations au titre du présent article. Tout manquement à ces obligations, sera qualifié de faute lourde du Client, susceptible d'engager sa responsabilité selon le droit commun.

## 6.7 Les Zones blanches

Les Services accessibles depuis certaines zones du territoire métropolitain français, ne bénéficiant jusqu'alors d'aucune couverture mobile (dites "Zones Blanches") et pour lesquelles les opérateurs mobiles métropolitains se sont réunis pour assurer une telle couverture, le sont soit à partir du Réseau Mobile de SFR, soit à partir du réseau d'un autre opérateur métropolitain. SFR ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'interruption, de perturbation ou de dysfonctionnement des services rendus par un opérateur tiers depuis ces zones.

## 6.8 Utilisation du Terminal mobile en Hotspot WIFI :

Il est possible d'activer certains Terminaux mobiles en tant que Hotspot WIFI, et d'autoriser la connexion d'autres équipements sur ce Hotspot. Le signal du réseau data mobile SFR reçu par le Terminal mobile est transformé en émission WIFI pour donner l'accès à Internet au(x) équipement(s) connecté(s) au Hotspot. Le Terminal mobile agit comme un modem.

Les consommations réalisées avec ce type de connexion sont décomptées de l'offre Commandée par le Client, aux conditions du Contrat.

## 6.9 Impayé / déclaration irrégulière

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client d'un Service mobile sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de téléphonie mobile, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès en envoyant un courrier mentionnant le nom, prénom, adresse, numéro d'appel et copie de la pièce d'identité à l'adresse suivante : GIE Préventel-Service de Consultation - TSA n°90003 - 93588 Saint Ouen cedex. Ces informations peuvent donner lieu à l'exercice par le Client de son droit de rectification et de suppression auprès de SFR - Service Préventel - Campus SFR, 12 rue Jean-Philippe Rameau CS 80001 – 93634 La Plaine St Denis Cedex.

## 6.10 Remise exceptionnelle

La notion de Remise exceptionnelle peut apparaître sur la facture du client. Cette remise est valable selon les conditions suivantes :

- Les Remises exceptionnelles sont valables les 20 premiers mois pour les lignes engagées 24 mois
- Les Remises exceptionnelles sont valables les 30 premiers mois pour les lignes engagées 36 mois

En cas de réengagement du contrat, la remise exceptionnelle peut être de nouveau effective selon les mêmes conditions de durée.

### 6.11 Remise multi-offre

La notion de Remise multi-offre peut apparaître sur la facture du client. Cette remise est effective sous réserve de détention au sein d'un même compte d'un abonnement Box Business et d'un abonnement mobile. La remise est déduite de la facture mobile sous réserve que les deux lignes soient actives.

### 7. Carte SIM

La Carte SIM est un Equipement SFR. L'eSIM est propriété de SFR, SFR pourra mettre à jour, à distance via le Réseau mobile SFR, certaines données de la Carte SIM ou de l'eSIM, afin de permettre au Client de bénéficier d'améliorations techniques. Toute communication émise grâce à la Carte SIM ou à l'eSIM est facturée conformément aux Tarifs SFR Business.

La composition de trois (3) codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraînera la neutralisation de la Carte SIM, qui peut être réinitialisée sur demande du Client au Tarif indiqué. La désactivation du code PIN se fait aux risques du Client.

### 7.1 Perte ou Vol de la Carte SIM ou d'un Terminal mobile avec eSIM

Le Client en informe immédiatement SFR par téléphone afin que le Service mobile soit suspendu. Le Client doit confirmer le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte réalisé auprès des autorités compétentes. En cas de contestation, la suspension du Service est réputée avoir été effectuée à la date de réception de cette lettre par SFR. Il est toutefois rappelé que pendant la période de suspension du Service, le Contrat reste en vigueur et les sommes dues à ce titre sont facturées au Client. Le Service suspendu est remis en service sur simple demande écrite du Client aux Tarifs applicables, SFR se réservant le droit de modifier le numéro d'appel attaché au Service qui a été suspendu. SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, qui n'émanerait pas du Client.

### 8. Notification des Incidents

Dès qu'il a connaissance de la survenance d'un Incident, le Gestionnaire doit le déclarer à SFR soit directement via l'Espace Client, soit en contactant le Service Clients aux Heures et Jours Ouvrés.

Le Client fournira toutes les informations requises, notamment :

- type de la connexion sécurisée au réseau privé virtuel du Client via le Service impacté ;
- description, localisation et conséquences de l'Incident.

Pour toute déclaration d'Incident, SFR procédera à :

- l'identification de la personne déclarant un Incident et vérification de son habilitation,
- l'identification du Contrat et du niveau de service Commandé.

Une fois la qualification effectuée, un Ticket d'Incident sera enregistré dans le système de gestion avec un identifiant unique nécessaire au suivi de l'Incident.

### 9. Présentation du numéro de l'appelant

Dans le cadre du Service de présentation du numéro de l'appelant, la présentation du numéro de la ligne appelante ne peut pas être assurée dans certains cas et la responsabilité de SFR ne saurait en conséquence être engagée notamment :

- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro,
- lorsque l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'Opérateur Tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine,
- lorsque l'appel émane d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de la borne radioélectrique qui est divulgué,
- lorsque l'appel émane d'une installation privée à raccordement analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de l'installation appelante qui est divulgué,
- lorsque l'appel provient d'une installation Numéris. Dans ce cas, le numéro du terminal appelant n'est divulgué que si l'installation fournit ce numéro.

De même, SFR n'est pas responsable de l'exploitation par le Terminal de l'information fournie dans le cadre du Service de présentation de l'appelant. Il appartient au Client de s'assurer lors de l'acquisition ou de la mise à disposition de son Terminal, du contenu et de la forme sous laquelle le Terminal restitue cette information.

Le Client disposant du Service de présentation du numéro de l'appelant s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

### 10. Portabilité du numéro mobile

La portabilité du numéro est réalisée conformément aux dispositions du Code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L44 et D406-18.

SFR attire plus particulièrement l'attention du Client sur les points suivants :

- La demande de portabilité de numéro est adressée par le Client auprès de son Opérateur Releveur, accompagnée de son ou ses numéros de téléphone mobile (« MSISDN »), ainsi que son ou ses relevé(s) d'identité opérateur (« RIO ») associé(s) aux numéros.
- La demande de portabilité par le Client vaut demande de résiliation de son contrat actuel, sans préjudice de l'application des conditions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement et des frais forfaitaires de résiliation dudit contrat.

A cet effet, le Client donne mandat à son futur opérateur pour réaliser la portabilité de son numéro et résilier son contrat actuel.

- Sous réserve de disponibilité de l'accès, et sauf demande expresse de l'abonné pour un délai supérieur, le portage a lieu sous trois (3) jours ouvrables à compter de la demande.

- Dans le cadre de la portabilité de son ou ses numéro(s) mobile(s), le Client reconnaît avoir été informé que SFR sera amenée à communiquer des informations le concernant au GIE Entité de gestion de la portabilité : GIE EGP - SIRET n° 489 859 249 00018 - 112 avenue Kléber 75116 Paris.

### 11. Traitement des données à caractère personnel

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

#### 11.1 Traitements pour lesquels SFR se positionne en tant que responsable de traitement

##### Traitement : Acheminement des communications électroniques

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

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

##### Finalité du traitement :

La finalité du traitement porte sur l'acheminement des communications électroniques émises et reçues par le Client, les Utilisateurs et les Interlocuteurs, via les Services, incluant :

- l'acheminement des communications électroniques
- l'information d'état technique : liée à la délivrance du service, la qualité, les capacités (réduites ou augmentées) des Services dont notamment les informations de travaux ou incidents impactant le Réseau Mobile de SFR ou encore modification de bandes de fréquences dans une zone
- la recherche des infractions
- la commercialisation de services additionnels

##### Fondement du traitement :

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

##### Identification des Données Personnelles concernées :

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

- les données de connexion définies comme :
- les informations permettant d'identifier l'Utilisateur ;
- les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'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 de la Ligne mobile : numéro de carte SIM.

##### Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

Les données de connexion sont conservées pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques.

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

##### Traitement : Gestion du compte Utilisateur

Finalité du traitement :

Le traitement a pour finalité la gestion du compte utilisateur des Utilisateurs permettant la gestion administrative et la gestion des incidents techniques.

Fondement du traitement :

Le traitement répond à des intérêts légitimes propres à SFR dans la fourniture de moyens de communications ainsi qu'aux intérêts légitimes propres du Client dans la fourniture des moyens de communication à son personnel.

Identification des Données Personnelles concernées

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

- Les données d'authentification des Utilisateurs : numéro de téléphone de la Ligne Mobile et son mot de passe
- Les données d'usage des Utilisateurs : consommation en temps réel associée à la Ligne mobile

- Uniquement pour les Utilisateurs ayant une offre Parc Duo : les factures et les relevés détaillés comprenant les données de connexion sont accessibles depuis l'Espace Utilisateur.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- Les Données Personnelles sont traitées pendant toute la période pendant laquelle la Ligne mobile est active.
- Pour les données de connexion nécessaires à la facturation pour les offres Parc Duo: pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques.

**11.2 Traitements pour lesquels SFR se positionne en tant que sous-traitant**

**Concernant l'offre Pilotage et Gestion de Flotte**

Concernant le traitement visé ci-dessous, les finalités du traitement étant fixées par le Client, SFR intervient en qualité de sous-traitant pour le compte du Client sur la base de ses instructions. Les modalités du régime applicable entre les Parties sont définies dans les Conditions Générales des Services SFR Business

**Traitement : Gestion financière des moyens de communications des Utilisateurs du Client**

Finalité du traitement :

La finalité du traitement est la visibilité des différents usages de la Téléphonie Mobile et l'optimisation des coûts du Client de la téléphonie mobile mise à disposition de ses collaborateurs :

- fourniture de rapport standard
- fourniture d'un rapport spécifique sur mesure permettant au Client d'intégrer d'autres données.

Identification des Données Personnelles concernées :

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

Les données d'identité des Utilisateurs: nom – Prénom - N° de téléphone pro – adresse professionnelle-matricule- fonction professionnelle – données de connexion – direction de rattachement.

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés;
- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'horaire et la durée de chaque communication ;
- les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Les données d'authentification des Interlocuteurs : identifiants client tels que ceux utilisés pour se connecter à l'espace client.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

Les données d'identité et d'authentification des Utilisateurs sont conservées le temps de la durée du Contrat (jusqu'à la résiliation du service) et supprimées à l'issue.

Les données de connexion sont conservées pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques.

**12. Résiliation**

**12.1 Résiliation à l'initiative du Client**

**12.1.1 En complément des Conditions Générales**

Sauf dispositions spécifiques expressément prévues au Contrat, le Client qui souhaite résilier un Service mobile peut contacter le Service Client au numéro de téléphone indiqué sur sa facture, puis confirmer sa demande de résiliation par courrier électronique ou postal aux coordonnées qui lui seront indiquées.

**12.1.2** La résiliation intervient après un préavis de trente (30) jours calendaires calculé à compter de la réception de la confirmation écrite du Client de sa demande de résiliation.

**12.1.3 Les Services qui ne sont pas soumis à une Période Minimale d'Engagement peuvent être résiliés par le Client,**

à tout moment, aux conditions et selon les formes fixées par SFR, la dernière facture étant calculée au prorata temporis.

**12.1.4 En complément de toute stipulation applicable du Contrat**

la résiliation de toute Ligne mobile fera l'objet de frais forfaitaires de résiliation d'un montant de vingt-cinq (25) euros HT.

**12.1.5 Résiliation dans le cadre de la portabilité du numéro**

Voir l'article « Portabilité du numéro mobile ».

**12.1.6 Autres cas de Résiliation**

Le Client peut, sous réserve de pouvoir en justifier, résilier son Service pour déménagement hors du territoire français métropolitain ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible, ainsi considéré comme un motif légitime ouvrant droit au Client à résiliation sans paiement d'indemnité pour résiliation anticipée. La résiliation doit être notifiée à SFR avec un préavis de trente (30) jours calendaires et prendra effet au JF suivant la fin du préavis.

Le vol ou la perte du Terminal ne peut constituer un motif de résiliation.

**12.2 Résiliation à l'initiative de SFR**

La résiliation des Services interviendra immédiatement, sans préavis ni indemnité d'aucune sorte, notamment en cas :

- de constatation de l'absence de communication sortante et/ou entrante sur une période minimum de huit (8) mois consécutifs,
- de disparition du Client (le Service est résilié dès que SFR en a eu connaissance sauf si les repreneurs désirent le poursuivre. Le Client reste redevable des sommes dues au titre du Service jusqu'à sa résiliation effective),
- de mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre du Client, à compter du jour où l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement en faveur de non continuation du Contrat,
- à compter du jour de prononcé du jugement de liquidation judiciaire.

La résiliation d'une Ligne mobile dans le cadre du présent article rendra applicables les stipulations prévues à l'article 12.1.4 des présentes.

**12.3 Effets de la résiliation**

En cas de résiliation du Service, SFR se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel du Client à un autre client. En cas de nouvelle Commande après résiliation, un nouveau numéro d'appel est attribué au Client par SFR.

**DEFINITIONS APPLICABLES AUX SERVICES VOIX ET DATA MOBILE**

**Anomalie** : désigne la déviation d'un Service par rapport à ses spécifications techniques, inhérente au Service et imputable à SFR. Une Anomalie ou un Défaut est réputé Majeur quand il empêche toute utilisation du Service concerné par le Client ; à défaut, il est réputé Mineur.

**Bande Passante** : quantité maximale de données pouvant être transmises au cours d'une unité de temps pour une communication, le plus souvent exprimée en Bits par seconde. Elle détermine le nombre et le type de communications simultanées possibles.

**Carte SIM** : désigne une carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise le Client sur le Réseau Mobile de SFR, quel que soit le terminal mobile utilisé pour émettre et recevoir des communications ou des informations.

**Conditions Tarifaires** : Tarifs Standards disponibles auprès des interlocuteurs commerciaux SFR Business.

**Data** : échange de données informatiques, constitutif d'une Communication électronique Data.

**eSIM** : désigne le fichier « profil opérateur » téléchargeable par le Client dans le composant électronique déjà présent dans un Terminal mobile compatible. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise le Client sur le Réseau Mobile de SFR.

**Hotspot** : points d'accès WIFI.

**Incident** : dysfonctionnement technique perturbant le Service.

**JF** : le quantième du mois correspondant au jour d'ouverture de l'accès au Réseau mobile de SFR. En cas d'ouverture multiple de Lignes mobile à des dates différentes pour le même Client, le JF est commun à toutes ces Lignes mobiles et correspond au jour d'ouverture de l'accès au Réseau mobile de SFR de la première Ligne mobile.

**Ligne mobile** : ligne de téléphonie mobile à laquelle est affecté un numéro d'appel unique attribué par SFR ou un Opérateur tiers.

**M2M** : les communications M2M consistent, dans un ensemble de systèmes automatisés dans le cadre d'un processus métier, en la mise en relation de machines ou d'objets intelligents avec le système d'information d'une organisation ou d'une entreprise via des réseaux de communications électroniques généralement sans intervention humaine.

Cependant, lorsque l'utilisateur final peut intervenir, et à la différence de l'utilisation des Services mobiles, ce n'est que pour utiliser à titre principal des fonctionnalités d'une application métier, conformément à l'objet principal de son Contrat, sans pouvoir lui-même directement et librement disposer de la connexion aux réseaux de communications électroniques de la machine. La connexion aux réseaux de communications est donc utilisée à titre principal par les applications métiers qui s'appuient sur les informations remontées par les machines. Lorsque l'utilisateur final peut disposer de la connexion aux réseaux de communications électroniques, cela ne peut constituer qu'un usage accessoire aux usages réalisés dans le cadre d'une application métier, restreint par des mesures techniques visant à les limiter (en volume et/ou en types d'usage).

L'application métier désigne une solution informatique permettant d'informatiser et d'automatiser un ou plusieurs processus de gestion (processus métier) de l'entreprise. Le paramétrage de l'utilisation de la connexion est prédéfini au sein de l'application métier sans que l'utilisateur final puisse le modifier.

**Migration** : possibilité sous conditions pour le Client de migrer son Service mobile commandé au titre d'une offre SFR Business vers un autre Service mobile d'une offre SFR Business.

**Mise en Service** : date à laquelle le Service est accessible par le Client qui correspond :

- pour un Service Principal : après réception de sa Carte SIM ou de sa eSIM par le Client, à la date à laquelle il peut émettre et recevoir des communications.
- pour un Service Complémentaire : à la date indiquée par SFR au cours du processus de Commande.

**Procès-verbal de réception ou de recette** : document écrit fourni au Client, rappelant la "Qualification Technique Client", le Service Data proposé et les tests réalisés. Ce document, une fois signé par le Client, détermine la date de Mise en service du Service Data.

**Réseau Mobile de SFR** : le réseau de radiotéléphonie de SFR est composé des réseaux suivants, dans la limite des zones couvertes, avec équipements compatibles : GSM/2G/GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G/4G+ et 5G, de SFR. Le Client accède à tout ou partie de ces réseaux en fonction de leur zone respective de couverture, de leur disponibilité et des Services commandés.

**Roaming** : Situation du Client qui se trouve en itinérance hors de France métropolitaine et émet ou reçoit des communications via son Service mobile..

**Streaming** : système permettant de lire, grâce à un logiciel spécifique, un fichier (notamment son, image ou vidéo) en temps réel sans avoir besoin de le télécharger préalablement.

**Ticket d'Incident** : information écrite décrivant un ou des dysfonctionnement(s) technique(s) du Service.

**Terminal mobile** : téléphone mobile ou autre terminal mobile de Communications électroniques (type PDA « assistants personnels », cartes PC, etc ... à l'exclusion des montres connectées, ultraPC , PC avec module 3G+ intégré) sélectionnés par SFR Business et compatibles avec les Services mobiles SFR Business, que le Client associe à un Service SFR Business, aux conditions définies par SFR.

**Terminal mobile en Pack ou Pack** : Terminal mobile faisant l'objet d'une préqualification technique par SFR et intégrant parmi les logiciels embarqués, des logiciels installés par SFR. Lesdits logiciels fournis par SFR peuvent faire l'objet de mises à jour par SFR.

**Visio (visiophonie)** : communication permettant de voir son interlocuteur sur l'écran de son Terminal mobile compatible tout en dialoguant avec lui.

**Voix** : communication téléphonique de personne à personne.

**WiFi (Wireless Fidelity)** : ensemble de normes standards internationales (IEEE 802.11) pour les réseaux locaux sans fil.

## CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES A LA VENTE DE TERMINAUX ET D'ACCESSOIRES

### 1. Définitions

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

« **Catalogue des Terminaux mobiles** » : 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. 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 ci-dessous.

« **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.

« **Produits** » : désigne les Terminaux mobiles, les Cartes SIM et les Accessoires tels que définis dans les présentes.

Les autres termes utilisés avec une majuscule sont définis dans les Conditions Générales SFR Business ou dans les présentes.

### 2. Périmètre

Si le client souscrit un abonnement de ligne Mobile, la vente de terminaux et/ou d'accessoires est un Service Complémentaire.

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 ou prestataire 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 présentes dispositions prévaudront.

### 3. Description du Service

#### FOURNITURE DES PRODUITS

Le Service permet au Client de commander directement auprès de SFR et se faire livrer les Produits décrits dans les Catalogues des Terminaux mobiles et des Accessoires via un Bon de Commande.

Les Produits sont proposés seuls ou 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 Produit peut se faire avec réengagement ou sans engagement. Les conditions attachées aux offres de réengagement d'abonnement et la durée minimale de réengagement sont définies dans le Contrat SFR Business concerné.

#### FOURNITURE DES PRESTATIONS ASSOCIEES

Le Service permet également de commander les Prestations Associées décrites dans le Catalogue des Prestations via un Bon de Commande.

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 son matériel.

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 ses pouvoirs disciplinaires.

#### 4. Commande, disponibilité et évolution du Catalogue des Terminaux mobiles et du Catalogue des Accessoires

##### COMMANDE

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

Le Client pourra passer commande par Bon de Commande papier adressé par courrier ou par mail dans le format validé et accepté par SFR. Une interface de commande Web, ainsi qu'un flux dématérialisé du système d'information du Client vers celui de SFR pourront le cas échéant être proposés par SFR.

SFR confirmera la réception des Bons de Commandes dûment signés et complétés émis par le Client.

SFR se réserve le droit de refuser toute Commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure, quel qu'en soit le motif, le montant ou le service SFR Business concerné.

En fonction du nombre et des caractéristiques des Terminaux mobiles 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 peut être annulée par le Client.

Avant de commander, le Client est invité à tester les Terminaux mobiles 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), etc.

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

Ces tests peuvent être réalisés par SFR à la demande du Client dans le cadre de prestations payantes figurant dans le Catalogue des Prestations.

##### 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 MOBILES ET DU CATALOGUE DES ACCESSOIRES

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

Il est entendu entre les Parties que le Catalogue des Terminaux mobiles 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 mobile ou d'un Accessoire ou d'une modification technique et/ou financière d'un Terminal mobile 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 Produits 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 Produit équivalent ou aux caractéristiques supérieures.

SFR assure l'emballage avant expédition, le transport et la manutention des Produits 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 et rappelle la procédure à suivre à la réception des Produits par le Réceptionnaire.

### LIVRAISON

La livraison est effectuée par un transporteur en France métropolitaine et, le cas échéant, en Corse sous conditions, 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 48h (quarante-huit heures) pour une commande comportant un seul Produit livré en France métropolitaine, mais ne constitue pas un délai de rigueur. Ce délai indicatif est valable à compter de la notification de l'expédition du Produit au Client.

Le colis est remis exclusivement au Réceptionnaire de la commande, aucune procuration, mandat ou délégation n'est possible.

La livraison du/des Produit(s) se matérialise par la signature par le Réceptionnaire du Bon de transport.

En cas de refus du Réceptionnaire de prendre livraison des Produits, SFR pourra en disposer 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

Les vérifications sur les Produits, à savoir notamment les quantités, l'aspect du colis ou l'exactitude de la liste des IMEI seront effectuées par le Client à la date de livraison.

Il appartient au Client de faire toute réclamation éventuelle dans un délai de quarante-huit (48) heures ou de refuser la livraison, et de confirmer cette réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les quarante-huit (48) heures suivant la livraison du Produit au Service Client SFR Business.

A défaut, les Produits 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) Produit(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 4 « Garantie » débutera à la date de livraison des Terminaux mobiles 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 mobile 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 Produits, il dispose d'un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la livraison susvisée pour demander l'échange de ce dernier (hors produits Apple). Le Terminal mobile doit être retourné à l'adresse indiquée par le Service client SFR Business lors de la déclaration du dysfonctionnement et doit être restitué en parfait état (choc, égratignure ou oxydation) et complet (boîte, accessoire fournis dans la boîte, notice, étiquette sur laquelle figurent les numéros de série intacts, etc.).

## 6. Garanties, exclusions et réparations

### GARANTIES

Outre les garanties légales applicables, notamment pour conformité ou 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 mobiles 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, 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.

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. Le Produit sera réparé uniquement 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 matériels d'origine externe au Produit,
- le non-respect des instructions du Fournisseur,
- les dommages résultant de l'intervention sur le Produit par toute personne autre que le réparateur agréé par le Fournisseur,
- les dommages résultant d'une erreur d'utilisation, d'un défaut de réglage, d'un mauvais branchement ou alimentation,
- les dommages résultant d'un défaut d'entretien du Produit,
- l'oxydation qu'elle qu'en soit l'origine après un contact à un environnement humide,
- les frais d'entretien, de révision, d'amélioration ou de modifications exigées par le Client.

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

- l'étiquette d'identification du Terminal mobile 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 Produits sont adressés au Service Client SFR Business à l'adresse indiquée lors de la prise en charge.

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 présente garantie, SFR proposera soit une référence identique neuve ou soit une autre référence neuve répondant à des caractéristiques techniques et commerciales similaires.

Les frais de livraison du Terminal mobile ou de l'Accessoire remplacé ou réparé dans le cadre de la garantie sont à la charge de SFR.

La présente garantie est comprise dans le prix du Terminal mobile et des Accessoires.

## 7. Propriété intellectuelle

SFR concède au Client le droit d'utiliser les logiciels embarqués par ses soins dans le Terminal mobile, 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 Mobile.

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 mobile 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 de Terminaux mobiles, des Accessoires et de 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

Les Services mobiles seront facturés par SFR conformément au Bon de Commande ou au Contrat.

**RESERVE DE PROPRIETE**

Conformément aux dispositions de la loi du 12 mai 1980, les Produits livrés au Client sont vendus sous réserve de propriété.

Le transfert est subordonné au complet paiement et encaissement effectif du prix à l'échéance convenue. En cas de non-paiement du prix par le Client à l'échéance, SFR pourra revendiquer les Produits aux frais et risques du Client.

Toutes sommes et/ou acomptes antérieurement payés resteront acquis à SFR.

**CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A CERTAINS SERVICES DE COMPLEMENT DE COUVERTURE MOBILE INDOOR SFR BUSINESS****CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE  
« COUVERTURE SITE ETENDUE » AP4G****1. Définitions**

**Couverture SFR indoor 4G/3G** : couverture radioélectrique 4G/3G/3G+optionnelle, de confort, de portée géographiquement limitée, complémentaire du Réseau Mobile SFR, permettant au Client, d'utiliser ou de faciliter l'utilisation de ses Services mobile SFR à l'intérieur d'un Site, dans un bâtiment.

**DSL (Digital Subscriber Line)** : désigne la technologie haut débit de transfert de données numériques sur la partie haute fréquence de la bande passante d'une ligne de raccordement aux Equipements de SFR.

**Fibre Optique**: désigne la technologie permettant via un signal lumineux la transmission de données à très haut débit.

**Accès Haut Débit** : désigne tout circuit de communications électroniques fourni par SFR pour la fourniture du Service permettant de raccorder le Site au Réseau SFR, avec un haut débit via la technologie Fibre Optique. Pour les clients non éligibles à la Fibre Optique, possibilité de déployer la 3G uniquement en SDSL.

**Equipements SFR** : en complément des Conditions Générales, désignent l'ensemble des installations techniques et éléments de communications électroniques sur le Site nécessaires à l'installation et au fonctionnement du Service.

**2. Description du Service**

Le Service est un Service Principal mobile SFR Business, disponible en France métropolitaine, réservé au Client d'une offre mobile et/ou Packs Business de SFR Business. Il consiste à fournir sur le Site une Couverture SFR indoor 4G et/ou 3G. Le Service inclut les Equipements SFR et un Accès Haut Débit nécessaires au Service.

**3. Prérequis**

La fourniture du Service est notamment conditionnée au respect par le Client des éléments suivants :

**3.1 Éligibilité du Site**

Le Service n'est fourni que sur les Sites dits « éligibles ».

Cette éligibilité est essentiellement fondée, d'une part, sur la possibilité de fournir le Service à partir des Equipements de SFR de type « microcell 3G/4G » et, d'autre part, sur la possibilité de raccorder le Site du Client au moyen d'un Accès Haut Débit avec un débit suffisant pour pouvoir supporter les Equipements de SFR.

Afin de déterminer l'éligibilité du Site, le Client fournira pour toute souscription à son interlocuteur SFR les informations techniques demandées relatives à son Site (plans des locaux, superficie des zones à couvrir, nombre de mobiles sur Site).

Cette étape permet également à SFR de déterminer notamment les frais d'accès au Service indiqués dans le Bon de Commande.

**3.2 Mandat**

Le Client donne mandat à SFR pour effectuer toutes les démarches nécessaires aux éventuelles opérations de dégroupage.

Jusqu'au prononcé de la réception du Service, dans l'hypothèse où SFR ne pourrait, ou ne serait pas autorisée, à effectuer le raccordement du Site, la Commande serait automatiquement caduque, sans pouvoir donner lieu au paiement d'indemnités de la part de SFR.

**3.3 Conformité des infrastructures du Site du Client**

Le Client déclare et garantit disposer des autorisations requises relatives à ses activités et à son Site, qu'il lui appartient d'obtenir et maintenir notamment au regard de la réglementation et des contrats le liant éventuellement à des tiers, en particulier au propriétaire du Site.

En cas de non-conformité du Site, le Client devra procéder à ses frais, aux installations et mises en conformité requises, avant l'installation du Service définie ci-après.

**3.4 Interlocuteur du Client**

Durant la phase de déploiement du Service, le Client désignera un correspondant, interlocuteur unique du responsable de déploiement SFR (ci-après « l'Interlocuteur du Client »). Ses missions principales sont de fournir à SFR toutes les informations nécessaires au bon déploiement du Service et d'être présent lors des interventions sur Site de SFR.

**4. Déploiement du Service****4.1 Visite technique préalable**

Dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrés après la Commande, une visite technique préalable à l'installation sera réalisée par SFR afin de définir l'emplacement des Equipements à déployer et les éventuels aménagements à faire dans le cadre de la fourniture du Service.

A l'issue de la visite technique, un compte-rendu de visite de Site sera rédigé par SFR. SFR se réserve le droit de revoir les frais d'accès au Service si des écarts notables sont constatés entre les informations fournies par le Client au moment de la Commande et le résultat de la visite technique.

**9. Durée**

Le Service n'est pas assorti d'une Période Minimale d'Engagement et prendra fin avec le Service Principal mobile SFR Business auquel il se rattache.

Le compte-rendu de visite de Site demeurera valide six (6) mois, sauf évolution sur le Site que le Client s'engage expressément à signaler. En cas de modification de la configuration du Site par rapport à celle constatée lors de la visite de Site ou en cas de non-réalisation par le Client des aménagements identifiés comme requis lors de la visite de Site, les éventuels surcoûts seront à la charge du Client.

**4.2 Installation du Service**

L'installation du Service sur Site par SFR s'effectue en Jours et Heures Ouvrés. Elle comprend notamment la mise en place des Equipements SFR et le câblage.

La prestation de desserte interne réalisée par SFR comprend :

- la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur maximale de cinquante (50) mètres entre l'antenne principale dite Microcell et la ou les antenne(s) déportée(s) ;

- sa pose en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher sans déplacement de mobilier.

Toute autre prestation de câblage, notamment la réalisation d'une desserte interne complexe ou l'intervention en dehors des Heures Ouvrées, sera à la charge du Client ou donnera lieu au paiement de frais supplémentaires.

Pour les cas ne correspondant pas aux conditions définies ci-dessus, SFR se réserve le droit de ne pas assurer la prestation.

**4.3 Mise en Service**

La date de Mise en Service sera communiquée par SFR au Client.

Cette date correspond à la date à laquelle le Service sera opérationnel et pourra acheminer les premières communications électroniques.

Sous réserve d'en informer le Client, cette date indicative est susceptible de modification par SFR en raison des contraintes techniques liées à la mise en œuvre du Service, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'un préjudice à ce titre.

**4.4 Réception du Service**

La réception est prononcée à l'issue de la Mise en Service sur Site.

En cas de dysfonctionnement éventuel du Service, le Client dispose d'un délai de cinq (5) Jours Ouvrés pour faire connaître les éventuels dysfonctionnements à SFR par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut, la réception du Service est réputée définitivement acceptée par le Client. Il est entendu entre les Parties que les réserves formulées ne pourront porter que sur des fonctionnalités du Service. Le Client reconnaît que ne seront jamais considérées comme un défaut ou une non-conformité les différentes couleurs, formes (etc.), des Equipements SFR.

Lesdites réserves devront être acceptées par SFR qui mettra les moyens nécessaires pour corriger dans les meilleurs délais le(s) dysfonctionnement(s) constaté(s).

Lorsqu'un dysfonctionnement ne pourra être résolu, SFR pourra proposer au Client de procéder à la désinstallation du Service. Le cas échéant, le Client informera SFR soit de son acceptation de le voir désinstallé, soit de son souhait de conserver le Service en l'état, en renonçant le cas échéant à se prévaloir d'un quelconque préjudice à ce titre.

**5. Durée**

La Période Minimale d'Engagement à laquelle le Service est soumis est précisée au Bon de Commande.

**6. Conditions financières**

Les prix figurent dans les Conditions Tarifaires. La première facture sera calculée au prorata temporis en fonction de la date de Mise en Service par rapport au début du mois suivant.

Toutes les prestations non prévues au Contrat demeureront à la charge exclusive du Client.

**7. Engagements du Client****7.1 Equipements SFR**

Les Equipements SFR devront rester en place pendant toute la durée du Service. Le Client déclare disposer des autorisations nécessaires à cet effet et reconnaît devoir entretenir et maintenir en bon état ses locaux et l'environnement technique au sein duquel sont installés les Equipements SFR. Le Client autorise SFR à réaliser, le cas échéant, les aménagements nécessaires pour permettre l'accès aux Equipements SFR en toute sécurité et dans le respect de la réglementation applicable.

SFR entretiendra les Equipements SFR, hors câblage, selon les règles de l'art, sous sa seule responsabilité. Sauf cas de force majeure dûment justifié à SFR, lorsque l'état de nécessité l'exige, ou sur demande de SFR, le Client ne pourra en aucun cas déplacer ou intervenir, à son initiative, sur les Equipements SFR sans l'accord préalable et écrit de SFR.

Le Client contactera SFR avant toute intervention à proximité des Equipements SFR. SFR indiquera le cas échéant les consignes particulières à respecter.

Le Client s'engage à ne pas interrompre le Service. Toutefois, au cas où le Client devrait procéder à des travaux entraînant la suspension du Service, celui-ci devra

en informer SFR, à l'attention de son interlocuteur commercial, par écrit avec un préavis d'un (1) mois, et préciser la durée prévisionnelle de cette suspension. Le Client s'efforcera de trouver d'autres emplacements susceptibles d'accueillir les Equipements SFR afin de permettre à SFR d'assurer la qualité et la continuité du Service. Le Client devra justifier de l'obtention de toutes autorisations nécessaires audit nouvel déplacement. Le Client assumera l'intégralité des frais y afférents, en ce compris, les frais dus à SFR au titre du déplacement des Equipements SFR, fixés dans les Conditions Tarifaires. En cas d'impossibilité pour le Client de mettre à disposition de SFR un emplacement de substitution dans les conditions susvisées, SFR pourra résilier le Service de plein droit sans indemnité pour le Client.

**7.2 Intervention**

**7.2.1 Lors de toute intervention, le Client s'engage :**

- à garantir à SFR la sécurité et les autorisations requises pour intervenir sur le Site.
- à ce que le Gestionnaire et l'Interlocuteur du Client soient disponibles et que les Equipements du Client soient opérationnels.

**7.2.2 Sur le Site :**

Le Client s'engage à garantir à SFR et aux personnes désignées par elle l'accès au Site et aux Equipements SFR. Le Client informera SFR des modalités d'accès (horaires d'ouverture, procédures de sécurité à respecter en cas d'intervention pendant et hors horaires standard...) et des emplacements précis (étage, pièce, racks ou armoires...). Dans le cas d'installation dans une salle d'où aucun appel à partir d'un mobile n'est possible (ex : salle en sous-sol...), le Client mettra à la disposition du ou des techniciens un téléphone à proximité des équipements à installer.

**7.3 Réparation**

En cas de panne d'un Equipement SFR, le Client doit contacter le Service Client de SFR Business. SFR assurera, à ses frais, la réparation dudit Equipement en Heures Ouvrées.

Sont exclues de la prise en charge par SFR, et seront facturées au Client, les détériorations des Equipements SFR et/ou de leurs accessoires imputables au Client, ou à une cause naturelle ou une surtension.

En cas de perte, de vol ou de bris d'un Equipement SFR, le Client s'engage à en informer le Service Client SFR Business, sans délai, et à confirmer à SFR sa déclaration, sous quarante-huit (48) heures, par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une copie de la plainte déposée auprès des autorités compétentes. Le cas échéant, SFR procédera à l'installation d'un nouvel Equipement SFR sur le Site et facturera au Client le montant de l'Equipement SFR initialement installé, ainsi que les coûts d'installation du nouvel Equipement SFR.

**7.4 Restitution**

Le Client est tenu par une obligation de restitution des Equipements SFR, dans un délai d'un (1) mois à compter de la cessation du Service, quelle qu'en soit la cause, dont il devra s'acquitter exclusivement dans les conditions suivantes :

- SFR procédera à la désinstallation et au retrait des Equipements SFR ; le Client s'engageant à ce titre à faciliter ces opérations ;
  - le Client s'interdit expressément de procéder lui-même auxdites opérations.
- Les éventuels frais de remise en état du Site résultant du retrait des Equipements SFR seront à la charge du Client.

**8. Responsabilité**

**8.1 Responsabilité vis-à-vis des Equipements SFR**

Le Client reconnaît par ailleurs que toute intervention de sa part sur les Equipements SFR, non autorisée par SFR :

- le rend responsable vis-à-vis de SFR et pourra entraîner la suspension ou la limitation du Service par SFR,
- le prive de l'ensemble des engagements pris par SFR au titre du Service.

**8.2 Responsabilité vis-à-vis du Service**

Le Client est informé et accepte que la Couverture SFR Indoor 4G/3G dont il bénéficiera dans le cadre du Service :

- ne sera pas uniforme sur l'ensemble du Site ; certaines zones pouvant ne pas être couvertes. Le détail des zones couvertes figure au compte-rendu de visite de Site.
- Ne pourra couvrir une superficie supérieure à quatre mille (4000) mètres carrés, étant entendu que cette superficie maximale dépend de manière directe de nombreux facteurs (agencement du site, structure du bâtiment, type et nombre d'Equipements SFR déployés),

- Ne peut permettre un nombre de communications simultanées supérieur à cent vingt (120) ; étant entendu que cette capacité maximale ne peut être atteinte que sous réserve d'un Accès Haut Débit adéquat.

La responsabilité de SFR ne pourra pas être engagée en cas de contestation du Client sur les zones de couverture et/ou sur les performances du Service, pour autant que les griefs sur ces critères découlent des contraintes susmentionnées.

**9. Garantie du temps de rétablissement (GTR) de la couverture indoor**

En cas d'incident entraînant l'indisponibilité totale du Service, SFR s'engage à rétablir ce dernier dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures.

Le délai de rétablissement est défini comme l'intervalle de temps entre l'ouverture du ticket d'incident et la clôture de l'incident adressé par SFR via mail.

Dans le cas d'un incident signalé par le Client, SFR procédera préalablement à une qualification de l'appel du Client comme suit :

- identification de l'appelant
- identification du Contrat,
- identification des Sites impactés (pré-localisation de l'incident).

Une fois la qualification de l'appel effectuée, sous réserve de la coupure totale du Service, SFR ouvrira un ticket d'incident enregistré dans son système de gestion des incidents,

Pour tout ticket d'incident enregistré dans le système de gestion des incidents, la date et l'heure mentionnées sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée de l'incident.

Une fois l'origine de l'incident identifiée, SFR réalisera les actions visant à le corriger : la résolution de l'incident pourra nécessiter la sollicitation du Client pour obtenir ou confirmer des informations, réaliser des tests, et/ou accéder à des Sites ou des Equipements SFR situés sur les Sites du Client. A ce titre, le décompte de la durée de l'incident sera gelé :

- pendant toute période où SFR ne peut obtenir, après en avoir fait la demande, les accès à des Sites ou des Equipements SFR nécessaires à la résolution de l'incident, et ce jusqu'à ce que SFR obtienne l'accès physique auxdits Sites et Equipements,
- pendant toute période où le Client ne peut assister SFR notamment pour confirmer un incident, répondre à des questions, communiquer des informations ou réaliser des tests.

Tout signalement d'incident qui s'avèrerait ne pas relever du périmètre de responsabilité de SFR et/ou être consécutif à un usage non conforme à l'objet et aux dispositions du Contrat, pourra donner lieu à facturation.

En cas de dépassement de la durée maximale de rétablissement pour un mois donné, SFR sera redevable d'une indemnité calculée sur les abonnements (hors options) des lignes mobiles du Site concerné facturés au cours du mois précédent l'incident comme suit :

- 20% de l'abonnement si le délai de rétablissement est supérieur à quarante-huit (48) heures et inférieur ou égal à quatre-vingt-seize (96) heures
- 50% de l'abonnement si le délai de rétablissement est supérieur à quatre-vingt-seize (96) heures

Le montant annuel cumulé des pénalités au titre du Contrat ne pourra excéder dix pourcents (10 %) du montant facturé annuellement au Client au titre des abonnements précités.

Les pénalités mentionnées au présent article constitueront la seule obligation et indemnisation due par SFR, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Aucune pénalité ne sera due lorsque l'Incident résultera : (i) de travaux planifiés, (ii) de la défaillance des Equipements du Client ou dont l'exploitation ou la supervision est sous le contrôle direct ou indirect du Client, (iii) d'un cas de force majeure tel que mentionné au sein des Conditions Générales (iv) du fait d'un tiers ou du fait du Client et, en particulier, du non-respect des spécifications techniques fournies par SFR pour la mise en œuvre du Service ou du fait d'un élément non installé et exploité par SFR, (v) de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux non imputables à SFR (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels), (vi) d'un cas cité à l'article « Suspension » des Conditions Générales, (vii) d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de SFR, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public, (viii) de modifications dues à des prescriptions à SFR par tout organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire et dans un délai maximal d'un (1) an, demander à SFR le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par SFR de la prochaine facture du Client pour le Service.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES A CERTAINS SERVICES MOBILES SFR BUSINESS  
(Services Complémentaires, Inclus ou Optionnels)**

Les Conditions Spécifiques des Services complètent les Conditions Générales et Particulières mobile SFR Business. Les dispositions desdites Conditions non modifiées par les Conditions Spécifiques suivantes demeurent pleinement applicables.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVE AU SERVICE  
«OFFRE DE SUSPENSION DE LIGNE MOBILE »**

**1. Objet**

L'« Offre de Suspension de Ligne Mobile » (ci-après désigné le « Service ») est Service Complémentaire à un Service Principal Mobile, permettant au Client de suspendre provisoirement sa Ligne Mobile.



**2. Description**

Le Service permet au Client qui le Commande de suspendre provisoirement une ou plusieurs ligne(s) mobile(s) pendant 1 à 6 mois. L'abonnement mensuel, ainsi que les Services inclus, Complémentaires et Options (hors Options assurances) ne sont pas facturés au Client pendant toute la durée de la suspension.

La Période Minimale d'Engagement du Service Principal et/ou de ses Services inclus et/ou Options, est prolongée du nombre de mois concernés par la suspension.

Ce calcul s'effectue à compter du JF qui suit la Commande du Service.

Dans l'éventualité où le contrat du Client prévoit une clause de co-terminus, la date de fin d'engagement de(s) Ligne(s) Mobile(s) concernée(s) sera décalée du nombre de mois concernés par la suspension et la/les Ligne(s) Mobile(s) exclue(s) du co-terminus.

La souscription du Service rend impossible pour le Client de réaliser une quelconque modification sur la/les Ligne(s) Mobile(s) concernée(s), y compris son Service Principal, ses Services inclus et Options.

En cas de détention de l'Option « Carte jumelle » et/ou « Parc Duo » et/ou « 2e SIM », la suspension de la/les Ligne(s) Principale (s) entraîne la suspension de(s) Ligne(s) secondaire(s), et inversement.

**3. Conditions du Service**

Offre réservée aux Lignes Mobiles SFR BUSINESS actives depuis au moins 4 mois, sous réserve que les lignes suspendues n'aient pas fait l'objet d'une précédente commande du Service dans les 12 derniers mois, et dans la limite de 20% de la flotte mobile.

Sous réserve de ne pas être en défaut de paiement au cours des douze derniers mois.

**4. Résiliation**

La suspension prend fin automatiquement à l'issue de la durée convenue entre les Parties, ou sur demande du Client.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE  
« CARTES JUMELLES »****1. Modalités de Commande**

La Commande de l'Option « Cartes Jumelles » est ouverte aux Clients de la Gamme mobile SFR Business.

**2. Description de l'Option « Cartes Jumelles »**

L'Option « Cartes Jumelles » permet au Client, ayant ouvert une Ligne mobile (dite « Ligne principale ») de disposer d'une seconde Carte SIM et donc d'une deuxième Ligne mobile (dite « Ligne secondaire ») tout en conservant une messagerie vocale unique.

Chacune des Lignes dispose d'un numéro d'appel, mais tous les appels émis vers le numéro de la ligne « principale » sont acheminés selon les modalités suivantes:

- les appels reçus sont prioritairement acheminés vers la Ligne principale ;
- en cas de non réponse, d'indisponibilité ou si la Ligne principale est occupée, les appels sont alors renvoyés automatiquement vers la Ligne « secondaire » ;
- en cas de non-réponse, d'indisponibilité ou si la Ligne « secondaire » est occupée, les appels sont alors renvoyés vers la messagerie vocale.

**3. Modalités de tarification et de facturation**

Le Tarif de l'Option « Cartes Jumelles » figure dans les Conditions Tarifaires.

L'accès aux Services depuis la Ligne « secondaire » (communications, Texto, services...) sera facturé par SFR sur la facture émise au titre de la Ligne commandée à titre principal.

**4. Incompatibilité**

La seconde carte SIM fournie avec l'option Cartes Jumelles ne peut pas être une eSIM.

**5. Obligations du Client**

Le Client s'engage à ce que les deux Lignes mobiles et les deux Cartes soient utilisées uniquement par le même Utilisateur.

Par la Commande de l'Option « Cartes Jumelles », le Client reconnaît que SFR lui attribue deux numéros d'appels et deux Lignes mobiles, et qu'à ce titre, il est pleinement responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre de ces deux Lignes mobiles.

Toutefois, il est rappelé que l'objet de l'Option « Carte Jumelle » étant d'acheminer les appels non répondus de la Ligne principale vers la Ligne secondaire, il est interdit d'effectuer deux communications (voix et/ou data) simultanément sur la carte « mère » et la carte « fille ».

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE  
« OFFRE DE RENOUVELLEMENT DE TERMINAUX MOBILES » (PACK  
SFR BUSINESS ET HORS PACK)**

Dans le cadre de l'évolution de ses services, SFR propose, une Offre de renouvellement de Terminaux mobiles aux clients de Services mobiles de la gamme SFR Business, ci-après dénommée « l'Offre ». L'Offre peut être proposée dans le cadre d'un Pack SFR Business déjà commandé ou hors Pack SFR Business. La liste des Terminaux mobiles compatibles est tenue à disposition du Client qui en ferait la demande.

**1. Objet**

Les présentes Conditions ont pour objet de déterminer les modalités de Commande et de fourniture de l'Offre, hors conditions spécifiques prévues aux Accords Cadres, auprès d'un distributeur agréé SFR Business ou par tout autre moyen proposé par SFR, par laquelle le Client renouvelle tout ou partie des Terminaux mobiles qu'il a acquis et a associés aux Contrats. Les Conditions de l'Offre se composent des présentes Conditions, ainsi que du Bon de renouvellement de Terminaux mobiles dûment complété, qui forment un tout indissociable.

**2. Description de l'Offre**

L'Offre permet au Client :

- soit de changer tout ou partie des Terminaux mobiles qu'il a acquis et associés aux Contrats,
- soit de bénéficier d'une réduction à valoir sur le prix des Services Principaux mobile, dont le montant est spécifié sur le Bon de renouvellement de Terminaux mobiles,

et ce en contrepartie, dans les deux cas, d'un réengagement de son Contrat (Service Principal) pour une nouvelle Période Minimale d'Engagement mentionnée sur le Bon de renouvellement de Terminaux mobiles, prenant effet au plus tard dans les quinze (15) jours suivant la date de réception par SFR du dossier complet visé à l'article 3 ci-dessous.

Le bénéfice de l'Offre rendra impossible certaines Migrations au cours d'une période définie à compter de la Commande de l'Offre. Ladite impossibilité et la durée de la période dépendant du type et des modalités de Migration, le Client est invité à se rapprocher de son interlocuteur commercial pour tout projet de Migration.

**3. Conditions de l'Offre**

Le Client peut bénéficier de l'Offre aux trois conditions cumulatives suivantes :

- le ou les Contrats, mentionnés sur le Bon de renouvellement de Terminaux mobiles, ont une ancienneté minimale de douze (12) mois pour un renouvellement au profit d'un Terminal mobile en Pack SFR Business uniquement en gamme Téléphonie Mobile,
- et qu'au cours des douze (12) derniers mois le ou les Contrats n'ont pas fait l'objet d'une offre de fidélité ou d'une précédente Offre de renouvellement de Terminaux mobiles uniquement en gamme Téléphonie Mobile,
- le Client n'a pas plus de deux factures impayées au cours des douze (12) derniers mois précédant sa demande.

Des conditions en tout ou partie dérogoires de l'Offre, peuvent être prévues et le Client en sera dûment informé.

Lorsque l'Offre est commandée auprès d'un distributeur SFR Business, le Client doit constituer auprès de lui un Dossier comprenant les éléments suivants:

- la facture d'achat du ou des Terminaux mobiles de remplacement,
- le Bon de renouvellement de Terminaux mobiles dûment complété et signé,

à charge pour le distributeur de transmettre le Dossier complet à son Service Relation Distribution, au plus tard quinze (15) jours après la date d'achat du ou des Terminaux mobiles de remplacement.

Lorsque l'Offre est commandée par un autre moyen proposé par SFR, le Client doit directement transmettre à SFR Business, selon les modalités indiquées, le Bon de renouvellement de Terminaux mobiles dûment complété et signé. L'Offre de renouvellement est valable durant un (1) mois à compter de la date d'émission du Bon de renouvellement de Terminaux mobiles.

**4. Modalités de l'Offre**

Lorsque l'Offre est commandée au profit d'un Terminal mobile en Pack SFR Business, le montant de la remise est calculé en fonction des éléments suivants :

- Service commandé par le client
- Type de terminal choisi
- Ancienneté de la Ligne et/ou délai écoulé depuis le dernier renouvellement de mobile

Lorsque l'Offre est commandée au profit d'un Terminal mobile hors Pack SFR Business, l'éventuelle remise applicable sur les Services Principaux mobile est calculée en fonction des éléments suivants du Service commandé par le Client.

**5. Réengagement**

Tout renouvellement de Mobile réengage la Ligne Mobile associée pour une durée de vingt-quatre (24) mois à partir du jour d'enregistrement de la commande du terminal par SFR.

Tout renouvellement « Pack Non Subventionné » est non réengageant.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE D'EQUIPEMENT  
DIFFERE****1. Définitions**

**Terminal Initial** : premier Terminal mobile en Pack SFR Business ou hors Pack que le Client peut acquérir concomitamment à la Commande du Service Principal lors de l'ouverture de la Ligne mobile, avec une offre mobile SFR Business dite « avec Terminal associé » ou « avec mobile associé », à un tarif préférentiel auprès de SFR ou d'un distributeur agréé SFR Business.

**2. Objet**

Le Service Equipement Différé (ci-après, le « Service »), est un Service Complémentaire optionnel à un Service Principal mobile.

**3. Description**

Le Service permet au Client de différer l'acquisition de son Terminal Initial, hors Clés et WebTrotter/Box de Poche, à une date ultérieure à celle de la Commande de son Service Principal.

Le Client pourra bénéficier de son Terminal Initial sous réserve qu'il en fasse la demande, et que celle-ci intervienne avant le terme de la Période Minimale d'Engagement de son Service Principal initialement précisé au Contrat. Toute absence de demande du Client ou de demande tardive, vaudra renonciation expresse et irrévocable de ce dernier au bénéfice de son Terminal Initial ; étant entendu que le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ni dédommagement à ce titre.

**4. Conditions d'accès au Service**

Le Service peut être commandé par tout Client d'une offre mobile SFR Business dite « avec Terminal associé » ou « avec mobile associé », permettant au Client d'acquiescer un Terminal mobile associé à son Service mobile, à un tarif préférentiel auprès de SFR ou d'un distributeur agréé SFR Business.

Lorsque le Service Principal de la Ligne mobile sur laquelle le Client souhaite commander le Service correspond à une offre de la gamme Forfaits Internet Mobile, le Service ne peut être commandé qu'à condition que le Client ait souscrit à la formule « avec équipement » et uniquement à la fin de sa période d'engagement initial de la Commande de son Service Principal.

La liste exhaustive des Services Principaux mobile compatibles est disponible auprès de votre interlocuteur commercial.

**5. Modalités du service**

Le fait de différer l'acquisition du Terminal Initial par rapport à la date de la Commande du Service Principal n'entraîne aucune modification des Tarifs, ni ne modifie la Période Minimale d'Engagement du Service Principal.

Le prix du Terminal Initial sera défini au jour de son acquisition.

Le Service ne remet pas en cause l'éligibilité du Client à l'Offre de Renouvellement de Terminaux Mobiles, selon les conditions applicables à ladite Offre. Le Client ne pourra toutefois bénéficier de l'Offre de Renouvellement de Terminaux Mobiles qu'après avoir acquis son Terminal Initial.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES  
AU SERVICE DATA MOBILE SUR LIGNE TELEPHONIE MOBILE****6. Définitions**

**Boîte Aux Lettres** : boîte électronique permettant de recevoir, stocker ou envoyer des messages électroniques. Les adresses des Boîtes Aux Lettres sont celles des comptes email interne et/ou externe.

**Compte Email pour Serveur de Messagerie** : compte de messagerie rattaché à un serveur de messagerie destiné à gérer l'envoi et la réception des e-mails pour l'entreprise qui en est munie. Les principaux logiciels sont Microsoft Exchange, Lotus Domino et Novell Groupwise.

**Compte Email pour Messagerie Hébergée** : compte de messagerie délivré par un fournisseur de messagerie Internet. Une messagerie hébergée est un système de messagerie où l'entreprise fait appel à une société tierce pour administrer le service de messagerie.

**Identifiants** : l'authentification permettant à l'utilisateur d'accéder au Service est fondée sur un identifiant et un mot de passe.

**Distributeur** : Distributeur SFR Business, revendeur ou grossiste.

**7. Objet**

Le service «Data mobile » (ci-après le « Service ») est un Service inclus dans un Service Principal ou un Complémentaire optionnel à un Service Principal mobile SFR Business compatible proposé par SFR avec des fournisseurs de logiciel (proposant un service d'accès et de synchronisation automatique en temps réel des données (messagerie, agendas, contacts..) échangées à partir d'un Terminal mobile compatible.

**8. Description**

Le Service Data Mobile permet au Client via son Terminal mobile, selon les offres, de bénéficier de tout ou partie des services suivants :

- envoi et réception d'emails,
- gestion de calendrier, de carnet d'adresse et gestionnaire de tâches,
- accès à Internet
- une seconde carte SIM pour utiliser sur tablette ou PC le volume Data inclus dans l'Option Data Mobile commandée.

**9. Conditions d'accès**

Le Service nécessite un Terminal mobile compatible correctement paramétré. La liste des Terminaux compatibles est disponible sur le site [www.sfrbusiness.fr](http://www.sfrbusiness.fr).

Le Service est accessible en France métropolitaine, dans la limite de la zone de couverture du Réseau Mobile SFR. A l'étranger, il est nécessaire de commander une solution d'itinérance à l'international (roaming). L'utilisation du Service à l'étranger est fonction des accords d'itinérance signés par SFR avec les opérateurs étrangers et dépend de la couverture GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/4G/5G proposée par ces derniers. Certaines limitations d'utilisation du Service à l'étranger peuvent s'appliquer.

Pour les Terminaux Apple, une synchronisation du Terminal Mobile avec le logiciel iTunes pourrait être nécessaire au bon fonctionnement du Service.

**10. Durée**

5.1 Le Service Data Mobile prend effet, pour chacune des Lignes, à compter de leur date de Mise en Service suivant leur Commande, figurant sur le Bon de Commande.

Les Options Data Mobile sont soumises à une Période minimale d'engagement de 12 mois. Nonobstant la Commande, chaque Utilisateur devra s'inscrire et accepter les Conditions Générales du fournisseur de messagerie Internet lors du premier accès au(x) Service(s) Options Data Mobile.

5.2 Pour les Terminaux Apple : la Mise en Service de l'Option Data Mobile prend effet dès sa Commande, excepté pour une Commande réalisée simultanément à un Renouvellement de Terminal Mobile sur [sfrbusiness.fr](http://sfrbusiness.fr) ou au Service Client SFR Business, où la Mise en Service se fera au jour de l'expédition du Terminal Mobile.

**11. Conditions financières**

Les tarifs du Service Data Mobile figurent dans le Catalogue tarifaire SFR Business. La facturation des Options Data Mobile débute à leur date de Mise en Service. La première facture sera calculée au prorata temporis en fonction de la date de Mise en Service par rapport au JF du Contrat principal du Client.

**12. Obligations du Client**

Le Service Data Mobile est proposé sur la base de la configuration du Terminal Mobile opérée par l'opérateur. Le Client qui modifierait le paramétrage du Terminal Mobile ne pourrait plus bénéficier du Service Data Mobile dans les conditions décrites par SFR Business.

Les téléchargements effectués depuis le Terminal Mobile dans les « Application stores » des fournisseurs d'OS peuvent être limités à certain volume de données sur le Réseau mobile SFR, mais demeureront possibles via une connexion Wi-Fi ou depuis un ordinateur.

**13. Mise en garde liée au débit du Service**

SFR n'apporte aucune garantie sur le délai de transmission des mails.

**14. Spécificités de l'Option 2e SIM**

L'Option 2e SIM permet au Client de disposer d'une seconde carte SIM (ou micro-SIM selon l'équipement) qu'il pourra insérer dans un équipement de type ordinateur portable ou Clé Internet 3G+/Dual Carrier/4G/5G ou tablette 3G+/Dual Carrier/4G/5G, et bénéficier ainsi d'un accès à Internet à utiliser sur le Réseau Mobile de SFR en France métropolitaine et barr Réglementaire à concurrence du volume de données inclus dans son Service Data Mobile ou de l'usage maximum autorisé indiqué dans les conditions tarifaires du service .

Cette carte SIM permet également au Client de bénéficier du Service SFR Wi-Fi. Pour une continuité d'usage à l'étranger, les consommations data à l'étranger sont décomptées de l'Option data à l'international activée le cas échéant sur la Ligne mobile principale ; ou à défaut, au compteur.

Le Client devra commander et activer l'Option 2e SIM, via l'Extranet Client, sous réserve d'éligibilité de sa Ligne Mobile.

A la Commande de l'Option 2e SIM, une Ligne secondaire est ouverte et un numéro d'appel distinct est attribué au Client. Toutefois, l'Option 2e SIM ne permet ni d'émettre des appels, ni d'en recevoir.

L'Option 2e SIM n'est facturée qu'à compter de l'activation effective de cette seconde carte SIM.

**14.1 Compatibilités/Incompatibilités**

L'Option 2e SIM est compatible avec les forfaits Mobile 25Go, 5G 80Go, 5G Illimité et 5G Voyager et est incompatible avec l'Option Accès Dédié Sécurisé et certaines Options Data Roaming (liste complète des incompatibilités disponible auprès du Service Clients).

La seconde carte SIM fournie avec l'option 2e SIM ne peut pas être une eSIM.

**14.2 Obligations du Client**

Le Client s'engage à ce que les deux Lignes mobiles et les deux Cartes SIM (ou la eSIM et la carte SIM) soient utilisées uniquement par le même Utilisateur.

**14.3 Actes de gestion**

Si le Client décide de modifier un des Services de sa Ligne mobile principale, ce changement pourra avoir les conséquences suivantes sur l'Option 2e SIM :

Si le nouveau Service (principal ou complémentaire) choisi par le Client n'est pas compatible avec l'Option 2e SIM, cette Option sera automatiquement résiliée,

Les changements de titulaire entraînent la résiliation de l'Option 2e SIM.

La portabilité sortante du numéro de la SIM secondaire n'est pas possible.

**14.4 Modalités de résiliation**

La résiliation du Contrat de la Ligne principale, quelle qu'en soit la cause, emporte automatiquement résiliation de plein droit de la Ligne secondaire.

Le Client peut résilier à tout moment l'Option 2e SIM en contactant le Service Client SFR Business, ce qui n'entraînera pas la résiliation de la Ligne principale.

**15. Résiliation**

En cas de migration d'une Option Data Mobile avant terme de sa Période Minimale d'Engagement vers toute autre Option Data Mobile d'un Tarif inférieur les sommes restant à courir jusqu'à l'expiration de la Période Minimale d'Engagement seront dues.

**NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES ET DE  
GARANTIES DES OFFRES D'ASSURANCE  
«PROTECT AVANCE» et « PROTECT ECRAN »**

Contrats d'assurance collectifs n° AC491306 et n° AC491305 souscrits par SFR par l'intermédiaire d' ASSURANT FRANCE - Courtier en assurance (conformément à l'article L 520-1 II 1° b du Code des assurances) - SAS au capital de 392 250 euros, dont le siège social est 45 rue Denis Papin, Lotissement Le Tourillon, Les Milles, 13100 Aix-en-Provence - N° ORIAS : 07030561 (www.orias.fr) - RCS Aix-en-Provence B 493 481 881. Entreprise soumise au contrôle de l'ACPR - 61 rue Taitbout - 75009 Paris, auprès de L'Équité, SA au capital de 22 469 320 euros. Entreprise régie par le Code des assurances - 572 084 697 RCS Paris. Siège Social : 2 rue Pillet-Will 75009 Paris. Société appartenant au Groupe Generali immatriculé sur le registre italien des groupes d'assurances sous le numéro 026. Ces sociétés sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

ASSURANT FRANCE intervient en qualité de courtier par délégation de L'ÉQUITÉ sans disposer à cet égard d'aucune exclusivité ni être lié financièrement en capital à l'Assureur. Le capital de ASSURANT FRANCE est détenu majoritairement par le groupe d'assurance de droit américain ASSURANT. ASSURANT FRANCE n'a aucune obligation contractuelle d'exclusivité avec une entreprise d'assurance.

Les présentes Conditions Spécifiques constituent les termes de la notice d'information du contrat d'assurance, qui est soumise au code des assurances, conformément à la législation en vigueur.

**1. Bénéfice de la garantie**

Les Options « Protect Avancé » et « Protect Ecran » sont accessibles à l'Adhérent ayant commandé un Contrat (exclusion faite pour les offres Machine to Machine et le Prépayé Data), comprenant l'achat d'un Terminal mobile chez SFR.

L'adhésion à l'assurance est formalisée par sa Commande. Plusieurs appareils peuvent être garantis au titre d'une même adhésion (1 appareil maximum par ligne), sous réserve du paiement de la cotisation correspondante.

**2. Définitions**

**Accessoires garantis :** Tous les accessoires d'origine constructeur, achetés neufs auprès de SFR ou de l'un de ses distributeurs agréés pour l'usage personnel de l'Assuré.

**Adhérent :** Client d'un ou plusieurs Contrats, ayant commandé l'une des Options, « Protect Avancé » ou « Protect Ecran ».

**Assuré :** désigne une personne physique, non titulaire du Contrat, jouissant de l'utilisation du Service mobile SFR Business commandé par l'Adhérent pour ses besoins.

**Appareil garanti :**

- Dans le cadre des Options « Protect Avancé » et « Protect Ecran » :

Le Terminal mobile acquis neuf ou d'occasion auprès de SFR ou le terminal mobile acquis neuf auprès d'un distributeur agréé SFR Business, concomitamment à la Commande ou au renouvellement d'un Service principal mobile SFR Business, et que le Client utilise habituellement avec la ligne SFR Business mentionnée sur le Contrat SFR Business ou sur l'attestation de garantie d'assurance (un seul appareil assuré par Ligne mobile), aux conditions définies par SFR.

Ou

(i) La tablette acquise neuve ou d'occasion auprès de SFR ou la tablette acquise neuve auprès d'un distributeur agréé SFR Business concomitamment à la Commande ou au renouvellement d'un Service principal mobile SFR Business, et que le Client utilise habituellement avec la ligne SFR Business mentionnée sur le Contrat SFR Business ou sur l'attestation de garantie d'assurance (un seul appareil assuré par Ligne mobile), aux conditions définies par SFR.

(ii) Le nouvel Appareil déclaré par l'Assuré en cas de changement de l'Appareil garanti à l'initiative de l'Assuré, à compter de la date de modification du contrat d'assurance conformément au paragraphe 10 « MODIFICATION DE L'ADHESION » ;

(iii) L'Appareil de remplacement fourni en cas de changement de l'Appareil garanti suite à mise en jeu de la garantie constructeur ou à un Sinistre indemnisé.

**Appareil de remplacement :** Appareil neuf de marque et de modèle identique à l'Appareil garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil équivalent possédant les mêmes caractéristiques techniques. La valeur de l'Appareil de remplacement ne pourra dépasser ni la valeur d'achat de l'Appareil garanti à la date du Sinistre, conformément à l'Article L. 121-1 du Code des Assurances, ni la valeur d'achat initiale toutes taxes comprises de l'Appareil garanti.

**Bris de l'écran :** Bris de l'écran extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement de l'appareil garanti.

**Carte SIM :** La Carte SIM ou l'eSIM à laquelle est rattaché le contrat d'assurance.

**Date anniversaire / Échéance anniversaire de l'adhésion :** le jour et le mois de la date d'effet du contrat. La date d'échéance anniversaire détermine le point de départ de chaque année d'assurance.

**Déchéance :** Sanction consistant à priver l'Assuré et l'Adhérent du bénéfice de la garantie en cas de non-respect de l'une de ses obligations.

**Dommages matériels :** Toute destruction, détérioration, totale ou partielle, extérieurement visible, subie directement par l'Appareil garanti, nuisant à son bon fonctionnement.

**Oxydation :** Toute détérioration survenue par effet chimique, résultant du contact de l'Appareil garanti avec un liquide, nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti.

**Panne :** Dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou plusieurs composants de l'Appareil garanti, ayant pour origine une cause aléatoire interne à l'appareil.

**Sinistre :** Événement susceptible de mettre en œuvre la garantie du contrat d'assurance commandé au titre des Options « Protect Avancé » et « Protect Ecran ».

**Tiers :** Toute personne autre que l'Assuré, l'Adhérent, ses préposés, ses représentants légaux et leur famille, ainsi que toute personne non autorisée par l'Adhérent à utiliser l'Appareil garanti.

**Valeur de remplacement :** Valeur d'achat TTC (toutes taxes comprises) de l'Appareil de remplacement à la date du Sinistre, dans la limite de la valeur d'achat TTC (toutes taxes comprises) de l'Appareil garanti, et dans la limite des plafonds de garanties prévus à l'Article 4.

**Vol avec Agression :** Soustraction frauduleuse de l'Appareil garanti commis au moyen d'une attaque violente et brutale ou d'une contrainte physique ou morale exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré.

**Vol avec Effraction :** Soustraction frauduleuse de l'Appareil garanti commis avec forcement de ou des serrures d'un véhicule ou d'un local (construit et couvert en dur).

**Vol à la tire :** Acte frauduleux consistant à dérober l'Appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'Assuré au moment du Vol.

**Vol à la sauvette :** Acte frauduleux consistant à subtiliser l'Appareil garanti en le prélevant sans violence physique ou morale, alors que celui-ci se situe à portée de main de l'Assuré et sous sa surveillance.

**Vol par introduction clandestine :** Soustraction frauduleuse de l'Appareil garanti commis sans effraction suite à l'entrée, à l'insu de l'Assuré, dans son habitation, sur son lieu de travail ou dans son véhicule sous la surveillance de l'Assuré.

**3. Objet des garanties**

Les offres « Protect Avancé », et « Protect Ecran » ont pour objet de garantir :

**3.1 Pour « Protect Avancé »**

En cas de Vol avec Agression ou Effraction, de Vol à la tire, de Vol à la sauvette ou par Introduction clandestine, de Dommages matériels, d'Oxydation, ou de panne à partir de la 3<sup>ème</sup> année de l'Appareil garanti :

- Le remplacement de l'Appareil garanti par un Appareil de remplacement.
- Le remboursement à l'Adhérent du prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers à la suite d'un Vol indemnisé ainsi que le remplacement de la Carte SIM ou de l'eSIM (toutes les communications effectuées frauduleusement à la suite d'un même vol constituent un seul et même Sinistre, dans la mesure où les communications frauduleuses ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM ou de l'eSIM et dans les 24 heures qui suivent le vol).
- Le remboursement des Accessoires garantis, lorsqu'ils ont été volés ou endommagés avec l'Appareil garanti ou s'ils ne sont pas utilisables avec l'Appareil de remplacement (y compris s'ils n'ont pas été achetés en même temps que l'appareil).

**3.2 Pour « Protect Ecran »**

En cas de bris d'écran de l'Appareil garanti :

- La prise en charge des frais de réparation (pièces et main d'œuvre) de l'Appareil garanti, si le bris est réparable.
- Le versement d'une indemnité d'un montant équivalent à une réparation d'écran (pièces et main d'œuvre) de l'Appareil garanti, si le bris est irrécupérable.

**4. Plafonds de garantie****4.1 Pour « Protect Avancé »**

- Le remplacement de l'Appareil garanti et de la Carte SIM ou de l'eSIM est réalisé à concurrence de la Valeur de remplacement
- L'utilisation frauduleuse de l'Appareil garanti suite à vol est réalisée à hauteur du préjudice subi par l'Adhérent
- Le Remboursement des Accessoires est réalisé à concurrence de cinquante (50) euros.

Limite en nombre de sinistres :

- Aucune limite en nombre de Sinistres par année d'assurance pour les Dommages et les vols garantis.
- Limite de trois (3) sinistres par année d'assurance pour la garantie panne de 3<sup>ème</sup> année.

**4.2 Pour « Protect Ecran »**

La prise en charge des frais de réparation de l'Appareil garanti est limitée à deux cent cinquante (250) euros. En cas de bris d'écran irrécupérable ou en cas de bris allant au-delà du simple bris d'écran et nécessitant donc des frais complémentaires, seule une indemnité d'un montant équivalent à une réparation d'écran (pièces et main d'œuvre) de l'Appareil garanti dans la limite de deux cent cinquante (250) euros sera versée à l'Adhérent. Limite en nombre de sinistre : Deux (2) sinistres maximum sont pris en charge par année d'assurance.

**5. Exclusions des garanties****5.1 Exclusions spécifiques à la garantie en cas de Vol**

- Le vol autre que le Vol avec Agression ou Effraction, Vol à la tire, Vol à la sauvette, Vol par introduction clandestine.
- La perte, la disparition ou l'oubli de l'Appareil garanti.
- Le vol commis dans un véhicule est exclu lorsque le véhicule est stationné ou laissé sur la voie publique entre 22H et 7H.
- Le vol commis dans les véhicules si l'Appareil garanti est visible de l'extérieur.

- Le vol commis par toute personne autre qu'un Tiers.
- Les utilisations frauduleuses commises après la date d'enregistrement de la demande de mise hors service de la ligne.
- Tout vol à la tire dont l'Assuré ne s'est pas rendu compte immédiatement après celui-ci.
- Tout vol par effraction d'un local immobilier fermé par un cadenas.
- Tout vol par effraction sur un véhicule deux roues.

### 5.2 Exclusions spécifiques aux garanties Dommages matériels, , Bris d'écran et Oxydation

- Les Sinistres concernant un Appareil garanti dont le n° IMEI ou n° série est invisible ou altéré.
- Les Sinistres pour lesquels l'Assuré ne peut présenter l'Appareil garanti.
- Les dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement.
- Les dommages d'origine interne, tels que dérèglages ou Pannes, ou les dommages relevant de la garantie constructeur.
- Les frais d'entretien, de modification ou de mise au point de l'Appareil garanti.
- Les dommages, défaillances ou défauts, imputables aux causes suivantes : source électrique, connexion, support électrique ou fuite de batterie.
- L'usure ou l'effet prolongé de l'exploitation de l'Appareil garanti, l'encrassement,
- Etat esthétique de l'appareil garanti en incohérence avec l'évènement ayant causé le sinistre et déclaré par l'Assuré.
- Les dommages esthétiques causés aux parties extérieures de l'Appareil garanti ne nuisant pas au bon fonctionnement du matériel tels que les rayures, les écaillures, les égratignures.
- Les dommages relevant de la garantie légale des vices cachés (art. 1641 et suivants du Code Civil)

### Pour « Protect Ecran », en sus des exclusions mentionnées ci-dessus, sont exclus :

- Le vol ou la perte de l'Appareil garanti,
- La panne de l'Appareil garanti,
- L'oxydation de l'Appareil garanti,
- La carte SIM,
- Les communications frauduleuses,
- Les téléchargements effectués pendant la période de garantie,
- La casse autre que le bris d'écran.
- En cas de bris irréparable, les Sinistres pour lesquels l'Assuré ne peut présenter l'Appareil garanti.

### 5.3 Exclusions spécifiques à la garantie « Panne »

- Les dommages dus à l'usure ou d'ordre esthétique,
- La réparation effectuée sur un Appareil garanti en-dehors de la garantie constructeur
- Les dommages imputables à des causes d'origine externe à l'Appareil garanti, et les pièces et dommages exclus de la garantie constructeur
- Les dommages relevant de la garantie légale des vices cachés (art. 1641 et suivants du Code Civil)
- Les réparations effectuées lorsque l'Appareil est encore sous garantie constructeur

### 5.4 Exclusions générales

- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités.
- Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.
- Les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux normes et prescriptions du constructeur
- La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, ou de toute personne autre qu'un Tiers.
- Les préjudices ou pertes financières indirectes subies par l'Assuré pendant ou suite à un sinistre garanti.

## 6. En cas de sinistre

### 6.1 Déclaration du Sinistre

Sous peine de Déchéance de garantie, **sauf cas fortuit ou de force majeure et dans la mesure où le retard cause un préjudice à l'Assureur**, l'Adhérent devra déclarer le Sinistre dans les **cinq (5) Jours Ouvrés** en cas de Vol et dans les **dix (10) Jours Ouvrés** en cas de Dommage matériel, à « ASSURANT FRANCE / Service SFR Business ».

### 6.2 Formalités à accomplir par l'Adhérent

#### 6.2.1 Pour tout Sinistre

Déclarer le Sinistre à « ASSURANT FRANCE / Service SFR Business » aux coordonnées indiquées à l'Article 12- Dispositions Diverses.

#### 6.2.2 En cas de Vol

- Demander au plus tôt, dès la connaissance du Sinistre par l'Assuré, la suspension de la Carte SIM ou de l'eSIM concernée auprès du Service Client de SFR au 1024 (coût d'un appel vers un mobile SFR) – Accessible de 8h à 20h du lundi au vendredi et le samedi de 8h à 18h, hors jours fériés.
- Déposer plainte, dans les 48 heures suivant la connaissance du Sinistre, auprès des autorités de police compétentes. Doivent être mentionnées dans le dépôt de plainte, les circonstances exactes du Vol, ainsi que les références de l'Appareil volé garanti (marque, modèle, numéro IMEI ou de série) et, le cas échéant, le type d'Accessoires volés.

#### 6.2.3 En cas de Dommage matériel

L'Assuré et l'Adhérent doivent s'abstenir de procéder à toute réparation et doivent suivre les instructions communiquées par ASSURANT FRANCE.

### 6.3 Pièces justificatives

Sous peine de Déchéance de garantie, l'Adhérent devra fournir à l'assurance « ASSURANT FRANCE / Service SFR Business » - CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence Cedex 3 - tel : 04 26 10 96 37 (coût d'un appel local) les pièces justificatives suivantes :

#### 6.3.1 Dans tous les cas

Dans tous les cas, ASSURANT FRANCE se réserve le droit d'exiger des compléments aux pièces justificatives mentionnées ci-dessous, en cas de suspicion de fraude.

#### 6.3.2 En cas de Vol

- L'original du procès-verbal de dépôt de plainte pour vol, obtenu auprès des autorités compétentes, mentionnant les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et IMEI ou n° série) ainsi que les circonstances exactes du vol.
- La copie de la lettre de confirmation de mise en opposition de la Carte SIM ou de l'eSIM et du n°IMEI de l'appareil auprès de SFR.
- La copie de la demande de renouvellement de la Carte SIM ou de l'eSIM auprès de SFR.

#### 6.3.3 En cas de Dommage matériel ou de Panne à partir de la 3ème année

- L'Appareil garanti endommagé
- Une Déclaration sur l'honneur précisant les circonstances du Sinistre ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, modèle et n° IMEI ou n° série).
- L'Assuré, s'il en dispose, doit garder la Carte SIM associée, afin de l'utiliser dans l'Appareil de remplacement.
- L'Assuré, s'il dispose d'une eSIM, doit faire une demande d'une nouvelle carte SIM ou d'une nouvelle eSIM afin de l'utiliser dans l'Appareil de remplacement.

### 6.3.4 En cas de remboursement des communications frauduleuses

La facture détaillée des communications effectuées entre la date et l'heure du vol de l'Appareil garanti et la mise en opposition de sa Carte SIM ou de sa eSIM.

### 6.3.5 En cas de remboursement des Accessoires garantis

La facture d'achat originale des accessoires volés et la facture acquittée de rachat des Accessoires aux fonctionnalités équivalentes.

L'Assureur peut demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur ainsi que toute pièce justificative qu'il estime nécessaire pour apprécier le Sinistre. Si les informations contenues dans les justificatifs fournis par l'Assuré ne sont pas concordantes, la garantie ne sera pas accordée.

### 6.3.6 En cas de bris d'écran.

En cas de bris d'écran réparable l'Adhérent devra suivre les instructions données par ASSURANT FRANCE.

Selon la marque et le modèle de l'Appareil garanti, l'Adhérent pourra choisir de le faire réparer dans la boutique de son choix ou bien par le centre de réparation indiqué par ASSURANT FRANCE.

### Déchéance

En cas de retard dans la transmission de ces documents ou dans les démarches auprès des autorités, l'Assureur sera en droit de réclamer à l'Adhérent une indemnité correspondant au préjudice qu'il aura subi de ce fait.

En cas de fausses déclarations faites sciemment par l'Assuré sur la date, la nature, les causes ou les circonstances d'un sinistre, l'Assuré sera déchu de son droit à la garantie pour ce sinistre.

L'Assuré qui emploie ou produit intentionnellement des documents inexacts ou frauduleux sera déchu de tout droit à garantie pour le sinistre dont il s'agit.

## 6.4 Règlement des Sinistres

### 6.4.1 Protect Avancé

Dès que l'enregistrement du sinistre est complet, ASSURANT FRANCE adressera à l'Adhérent une confirmation de la position retenue et déclenchera la commande de l'Appareil de remplacement dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures ouvrées.

En cas de remplacement de l'Appareil garanti : L'Appareil de remplacement est envoyé à l'adresse déclarée par l'Adhérent dans un délai de vingt-quatre (24) heures ouvrées.

Il est précisé que l'Appareil sinistré qui fait l'objet d'un remplacement doit être remis à l'Assureur selon les modalités indiquées par ASSURANT FRANCE et qu'il devient propriété de l'Assureur.

L'Adhérent sera facturé et prélevé sur sa facture SFR de la valeur du mobile de remplacement qui lui aura été remis, dans les cas suivants :

- Si l'appareil sinistré n'est pas remis à l'Assureur
- Si l'appareil sinistré remis à l'Assureur n'est pas l'appareil qui a été déclaré sinistré et qui a fait l'objet d'une acceptation de prise en charge
- Si l'appareil sinistré n'a pas subi un dommage ou une panne objet des garanties (voir article 3,1)
- Si le dossier administratif n'est pas complet

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM ou de l'eSIM, de remboursement de la Carte SIM et des Accessoires garantis : l'Adhérent recevra un chèque du montant correspondant.

Les personnalisations éventuellement effectuées par l'Assuré ou l'Adhérent sur l'Appareil garanti (notamment données, répertoires, téléchargements, cosmétiques personnalisés) ne sont pas transférées sur l'Appareil de

remplacement, ce que l'Adhérent pour lui et les Assurés reconnaissent et acceptent. L'Adhérent et l'Assuré sont invités à effectuer des sauvegardes régulières des données contenues sur leurs Appareils garantis.

#### 6.4.2 Protect Ecran

Dès que l'enregistrement du sinistre est complet, ASSURANT FRANCE adressera à l'Adhérent une confirmation de la position retenue dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures ouvrées.

En cas de bris d'écran de l'Appareil garanti et si l'appareil est réparé par le centre technique indiqué par ASSURANT FRANCE, l'Adhérent le recevra réparé dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter réception de l'Appareil garanti par le centre technique et sous réserve de disponibilité des pièces de rechange sur le marché.

En cas de bris d'écran irréparable de l'Appareil garanti, l'Adhérent devra envoyer l'appareil pour expertise au centre technique indiqué par ASSURANT FRANCE. En cas de prise en charge l'Adhérent recevra, dans un délai de dix (10) jours ouvrés et par virement bancaire, un montant équivalant à une réparation d'écran (pièces et main d'œuvre) de l'Appareil garanti dans la limite mentionnée à l'article 4. « Plafonds de garantie ».

#### 7. Cotisation

Le montant de la cotisation en vigueur figure sur la facture adressée par SFR à l'Adhérent. La cotisation est prélevée par SFR, conformément au mode de facturation prévu avec SFR, tel que décrit dans les Conditions Générales SFR Business.

Il peut également être réévalué annuellement par l'Assureur. L'Adhérent en est avisé par ASSURANT FRANCE et dispose alors de la faculté de résilier son adhésion par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à ASSURANT FRANCE / Services SFR Business aux coordonnées indiquées à l'Article 12- « Dispositions Diverses » dans les trente (30) jours suivant la réception du courrier l'informant de la modification de sa cotisation. La résiliation prendra effet un (1) mois après l'expédition de la lettre recommandée avec accusé de réception.

#### 8. Effet et durée des garanties

L'adhésion prend effet à la date mentionnée sur le Bon de Commande, sous réserve du paiement effectif de la cotisation d'assurance, et du respect par l'Adhérent, des conditions d'adhésion stipulées à l'Article 1 « Bénéfice de la garantie ».

Le bénéfice de l'assurance est accordé pour une durée de douze (12) mois à compter de la date de Commande du contrat d'assurance.

Il est ensuite tacitement reconduit annuellement dans la limite de cinq (5) années. L'option restera rattachée à la ligne sous réserve de l'encaissement de la cotisation, dans la limite de cinq (5) années.

#### 9. Cessation de la garantie

La garantie prend fin :

- A l'expiration de la période de validité des garanties telle que définie à l'article 8. « Effet et durée des garanties ».
  - A partir du 13<sup>ème</sup> mois, en cas de résiliation par l'Adhérent de son adhésion sous préavis de un (1) mois, par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi. La résiliation prend alors effet à la date d'échéance mensuelle de l'adhésion suivant le préavis.
  - En cas de non-paiement des cotisations (article L 113-3 du Code des Assurances).
  - En cas de résiliation par l'assureur de l'adhésion ou de l'ensemble des adhésions sous préavis de deux (2) mois par lettre recommandée. La résiliation prend alors effet à la date d'échéance mensuelle de l'adhésion suivant le préavis.
  - En cas d'aggravation du risque (article L 113-4 du Code des Assurances).
- Les garanties prennent fin de plein droit :

- En cas de disparition ou de destruction totale de l'Appareil garanti n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie.
- En cas de résiliation du Service SFR Business pour lequel l'Option a été commandée. La résiliation prend effet à la date de résiliation du Service.
- En cas de liquidation judiciaire de l'entreprise (dans les conditions de l'article L326-12 du Code des assurances).
- En cas de retrait total de l'agrément de la Compagnie (article L326-12 du Code des assurances).

#### 10. Modification d'adhésion

Toute modification du contrat d'assurance, notamment toute modification de l'Appareil garanti doit être déclarée par l'Adhérent à ASSURANT FRANCE, sous quinze (15) Jours Ouvrés à compter de la date de survenance de l'événement correspondant.

#### 11. Territorialité

Les garanties produisent leurs effets dans le Monde Entier, quel que soit le lieu de survenance de l'événement. Les prestations ne peuvent être réalisées qu'en France métropolitaine.

#### 12. Dispositions diverses

##### Correspondance / Accueil Téléphonique

Toute demande de renseignement, de précision, de modification d'adhésion, résiliation ou toute déclaration de Sinistre devra être exclusivement adressée à : ASSURANT FRANCE / Service SFR Business - CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence Cedex 3. E-Mail : sfrbusiness@affinitysolutions.fr

Fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle (Articles L. 113-8 et L 113-9 du Code des Assurances) :

En cas de réticence ou fausse déclaration intentionnelle modifiant l'appréciation du risque par l'assureur, le contrat est nul et la prime payée lui demeure acquise à titre de pénalité.

En cas d'omission ou déclaration inexacte non intentionnelle, constatée avant Sinistre, l'Assureur pourra résilier le contrat d'assurance avec un préavis de 10 jours en restituant à l'Adhérent le prorata de prime ou augmenter la prime à due proportion.

Si cette omission ou fausse déclaration non intentionnelle est constatée après un Sinistre, l'indemnité sera réduite à proportion de la part de prime payée rapportée à ce qu'elle aurait dû être si l'assureur avait eu connaissance exacte de la situation de l'Assuré ou de l'Adhérent.

**Pluralité d'assurances** : Conformément aux dispositions de l'Article L. 121-4 du Code des Assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat d'assurance, et dans le respect des dispositions de l'Article L. 121-1 du Code des Assurances.

Quand ces assurances sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, l'assureur peut solliciter la nullité du contrat et l'allocation de dommages et intérêts

**Prescription** : Conformément aux dispositions des articles L 114-1, L 114-2 et L 114-3 du Code des assurances :

##### Article L 114 - 1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

##### Article L 114 - 2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

##### Article L 114 - 3

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci."

Conformément au Code civil, les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (art 2240)
- la demande en justice, même en référé, et même portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (art. 2241). Cette interruption vaut jusqu'à l'extinction de l'instance (art 2242) mais est non avenue en cas de désistement du débiteur, s'il laisse périmer l'instance ou si sa demande est définitivement rejetée (art 2243),
- une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (art 2244).

##### Réclamations - Médiation :

- Réclamations : Pour toute réclamation relative à la gestion de votre contrat d'assurance, vos cotisations ou encore vos sinistres, adressez-vous prioritairement à ASSURANT FRANCE qui est en mesure de vous fournir toutes informations et explications.

Notre Service Relation Clients et Réclamations est joignable au 04.26.10.96.37

Délai de traitement des réclamations : L'Assuré recevra un accusé réception sous 10 jours ouvrables maximum et une réponse au plus tard dans les deux mois qui suivent la réception de sa réclamation

Si vous ne recevez pas une réponse satisfaisante, vous pouvez adresser votre réclamation écrite (mentionnant les références du dossier concerné et accompagnée d'une copie des éventuelles pièces justificatives) à L'Equité - Cellule Qualité - 75433 PARIS Cédex 09.

Si votre demande relève du devoir de conseil et d'information de SFR en qualité d'intermédiaire ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat d'assurance, votre réclamation doit lui être exclusivement adressée.

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par vous ou par ASSURANT FRANCE.

- Médiation : En qualité de membre de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances, L'Equité applique la Charte de la Médiation mise en place au sein de cette Fédération.

Si un litige persiste entre nous après examen de votre demande par notre service réclamations, vous pouvez, si vous avez souscrit votre contrat d'assurance en qualité de particulier, saisir le Médiateur indépendant auprès de Generali, en écrivant à La Médiation de l'assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09.

Nous vous précisons cependant que le Médiateur ne peut être saisi qu'après que le service réclamations d'ASSURANT FRANCE a été saisi de votre demande et y ait apporté une réponse.

**Subrogation** : Conformément à l'Article L. 121-12 du Code des Assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous droits et actions de l'Adhèrent contre les tiers responsables du dommage, à concurrence du montant des indemnités réglées.

**Informatique et libertés** : L'Assuré est informé de l'existence du traitement automatisé des données personnelles recueillies auprès de lui par l'Assureur, les Courtiers (et leurs mandataires et partenaires contractuels) dans le cadre de sa garantie, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci.

Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à l'obtention de ses garanties issues des Options d'assurance SFR Business.

Ces fichiers et les données et informations qu'ils contiennent viennent constituer les bases de l'Assureur et des Courtiers (et leurs mandataires) qui ne pourront les détenir que pour les besoins de la gestion de la garantie.

Par ailleurs, l'Adhèrent et l'Assuré sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec le Service Relation Clients d'ASSURANT FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement à des fins probatoires, mais également dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels.

L'Adhèrent et l'Assuré pourront s'opposer à l'enregistrement en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

L'Assuré et l'Adhèrent disposent d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur ou des Courtiers, dans les conditions prévues par la loi n°

78-17 du 06 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, à l'adresse de l'Assureur L'EQUITE, Conformité - TSA 70100 - 75309 Paris Cedex 09 et à celle du courtier ASSURANT FRANCE - A l'attention du CIL - CS 60569 - 13594 Aix en Provence cedex 3.

L'Adhèrent s'engage à informer chacun des Assurés des droits, qu'ils détiennent de la Loi informatique et libertés et, le cas échéant, à informer l'Assureur de l'exercice par les Assurés de leurs droits.

### **CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES « SAV ECHANGE ENTREPRISES » ET « SAV ECHANGE ENTREPRISES MULTI »**

#### **1. Définitions**

**IMEI** : International Mobile Equipment Identity, numéro sur 15 caractères identifiant un terminal de façon unique et servant à sa gestion administrative.

#### **2. Objet**

Le service « SAV Echange Entreprises » et « SAV Echange Entreprises Multi » (ci-après le « Service ») permet au Client, dont le Terminal mobile SFR est tombé en panne, alors qu'il était encore couvert par la garantie 24 mois des Terminaux mobiles compatibles sélectionnés par SFR Business (ci-après la « Garantie »), de demander le remplacement dans un délai de vingt-quatre (24) Heures Ouvrées du Terminal mobile défectueux par un Terminal mobile identique ou de gamme équivalente, d'aspect neuf, dans la limite des Terminaux mobiles disponibles sélectionnés par SFR Business, à une adresse définie par le Client. Ce délai de vingt-quatre (24) heures ne pourra être respecté que si la demande du Client de remplacement de son Terminal mobile en panne est effectuée avant 17h00 les jours ouvrables pour des livraisons en France métropolitaine (hors Corse).

#### **3. Conditions de bénéfice du Service**

Le Service est ouvert à tout Client ayant :

- commandé des Services,
- acquis des Terminaux mobiles compatibles sélectionnés par SFR

Le Service peut être inclus dans un Service Principal.

Dans tous les autres cas, le Service n'est pas inclus et pour en bénéficier, le Client peut commander une Option mensuelle payante pour une durée telle qu'indiquée ci-dessous.

#### **4. Entrée en vigueur - Durée**

Les présentes conditions prennent effet à compter :

- soit de la date de la Commande du Service, lorsque celui-ci est inclus, matérialisé par la signature d'un Bon de Commande SFR Business
- soit de la date de Commande de l'Option mensuelle, matérialisée par la signature d'un Bon de Commande.
- soit de la date de Commande de Service à l'Acte, matérialisé par la signature de la proposition d'échange.

Lorsque le Service est un service inclus, il est commandé pour la durée du Service Principal et aux conditions de l'engagement pris au titre du Service.

Lorsque le Service est en Option payante d'un Service, il est commandé pour une durée indéterminée, avec une Période Minimale d'Engagement de vingt-quatre (24) mois prenant effet à compter de la validation par SFR du Bon de Commande mentionnant l'Option.

Lorsque le Service est pris à l'acte, il est commandé pour la durée de la prestation du Service.

#### **5. Description du Service**

**Distinction SAV Echange Entreprises et SAV Echange Entreprises Multi :**

- Le service SAV Echange Entreprises est compatible avec l'ensemble des Terminaux mobiles, hors produits Apple et tablettes de toutes marques.

- Le service SAV Echange Entreprises Multi est compatible sur les terminaux Apple (iPhone et iPad), ainsi que les tablettes, référencés par SFR. Dans le cadre du SAV Echange Entreprises Multi, le remplacement des Terminaux Apple (iPhone et iPad) est réalisé par un produit identique.

Le Service est accessible uniquement en France métropolitaine. Le Service est attaché à la Ligne ayant commandé l'Option. Le Terminal mobile bénéficiant du Service est identifié par son numéro d'identification (n° IMEI propre à chaque Terminal Mobile). Il est toutefois rappelé que lorsque le Client a commandé l'Option « carte jumelle », alors le Service ne peut bénéficier qu'au Terminal mobile associé à la « carte mère » et en aucun cas aux Terminaux mobiles associés aux « cartes filles ».

Le Service est ouvert uniquement aux Terminaux mobiles sous Garantie, et uniquement pour les pannes couvertes par cette Garantie. Sont notamment exclues de cette Garantie, les pannes résultant :

- D'une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur,
- D'un choc,
- D'une mauvaise utilisation,
- D'une exposition à l'humidité (oxydation).

Sont également exclus de cette Garantie, les Terminaux mobiles dont :

- l'étiquette d'identification a été ôtée ou détériorée,
- le (ou les) justificatif(s) de Garantie sont absents ou non valides,
- la durée de Garantie est dépassée.

**Le Service est fourni dans les conditions suivantes :**

- Le Gestionnaire contacte le numéro fourni par SFR Business pour effectuer un service après-vente d'un Terminal mobile défectueux ;
- SFR vérifie que l'IMEI du Terminal mobile en panne, déclaré par le Client est éligible au Service, selon les conditions de l'article 5.2 ci-dessus et propose l'échange ;
- Le Gestionnaire, ou s'il le décide l'Utilisateur reçoit le lendemain de l'appel du Gestionnaire, quand celui-ci est intervenu avant dix huit (18) heures les jours ouvrables, un courrier d'échange accompagné du Terminal mobile de remplacement ;
- Le Gestionnaire, ou s'il le décide l'Utilisateur retourne à SFR Business sous un délai de sept (7) jours calendaire le Terminal mobile défectueux, dans les conditions décrites dans le courrier de retour, impérativement accompagné de tous ses accessoires (batterie et chargeur), ainsi que d'une copie de la facture d'achat du Terminal mobile défectueux.

Il est précisé que si le Gestionnaire, ou s'il le décide l'Utilisateur, ne retourne pas le Terminal mobile défectueux éligible au Service dans les délais indiqués ci-dessus, ou de façon incomplète (notamment absence d'un des accessoires listé dans le courrier de retour) alors le Terminal mobile défectueux ou l'accessoire manquant sera facturé au Client lors d'une prochaine facture.

De même le Client accepte expressément que, dans l'hypothèse où le Gestionnaire, ou s'il le décide l'Utilisateur, aurait retourné un Terminal mobile défectueux faisant l'objet d'une panne non couverte par la Garantie ou se trouvant hors de la période de Garantie, un montant forfaitaire lui sera facturé lors de sa prochaine facture SFR Business si le Terminal mobile défectueux est néanmoins réparable. Ce montant sera majoré si le Terminal mobile défectueux n'est pas réparable. Le Client en sera préalablement informé par courrier. Les montants facturés dans ces hypothèses apparaissent dans les Conditions Tarifaires.

**Compatibilité du Service avec l'offre de Renouvellement de Terminaux Mobiles SFR Business :**

En cas de renouvellement de Terminaux mobile dans les conditions de l'Offre, le Client peut :

- soit résilier le Service avant la fin de la Période minimale d'engagement applicable à l'Option et sans paiement des redevances restant dues telles qu'indiquées à l'article 8 ci-dessous ;
- soit conserver le Service sur le Terminal mobile acheté au moment de la Commande du Service ;
- soit commander à nouveau le Service, à titre d'Option, pour une nouvelle Période minimale d'engagement, telle qu'indiquée à l'article 4 ci-dessus, sur le nouveau Terminal mobile acheté lors du renouvellement de Terminaux mobile.

#### **6. Conditions financières**

Dans le cas où le Client souhaite bénéficier du Service en commandant l'Option, la facturation du Service par SFR Business débute à la date de sa Mise en Service. Elle pourra donc, pour la première facture, être calculée au prorata temporis en fonction de la date de Mise en Service de chaque ligne par rapport au JF du Service Principal du Client.

Dans le cas où le Client souhaite bénéficier du Service à l'acte, il sera alors facturé de cette prestation lors d'une prochaine facture SFR.

Les Tarifs applicables au Service sont définis dans les Conditions Tarifaires.

#### **7. Engagement et responsabilité du Client**

Les personnalisations éventuellement effectuées par l'Utilisateur sur le Terminal mobile défectueux (notamment répertoires, téléchargements, cosmétiques personnalisés) ne sont pas transférées sur le Terminal mobile remis en échange, ce que le Client pour lui et ses Utilisateurs reconnait et accepte.

Doivent être remis à SFR le Terminal mobile défectueux et ses accessoires (chargeur et batterie). L'Utilisateur doit garder la Carte SIM associée, afin de l'utiliser dans le Terminal mobile d'échange. Si l'utilisateur dispose d'une eSIM, il doit faire une demande de renouvellement d'eSIM afin de l'utiliser dans le Terminal mobile d'échange.

La remise d'un Terminal mobile défectueux en échange dans le cadre du Service ne modifie nullement la date de validité de la Garantie qui était attachée au Terminal mobile initialement acquis. La date de fin de Garantie demeure inchangée.

Si, dans la période de Garantie du Terminal mobile initialement acquis, le Terminal mobile remis en échange s'avérait défectueux, ce Terminal pourra être éligible au Service sur présentation du justificatif d'achat initial accompagné d'une copie du Bordereau SAV Echange Entreprises.

La propriété du Terminal mobile en panne remis à SFR dans le cadre du Service est transmise à SFR à compter de sa remise. Le Terminal mobile défectueux ne peut être repris par le Client.

#### 8. Résiliation

En cas de résiliation par le Client du Service, avant la fin de la Période Minimale d'Engagement de l'Option mais suite à un renouvellement de Terminaux mobile, conformément à l'article 5.5 ci-dessus, les redevances restant ne seront pas dues par le Client.

### CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES « PILOTAGE ET GESTION DE FLOTTE »

#### 1. Description du Service

Les Services de Pilotage et Gestion de Flotte, (ci-après le "Service"), sont des Services Complémentaires ouverts à tout Client de Services mobiles SFR Business souhaitant gérer et optimiser son budget télécoms et sa flotte.

##### 1.1 La gamme d'offres de Services de Pilotage et Gestion de Flotte

Le Client effectue un choix parmi l'une des deux offres de Services Pilotage et Gestion de Flotte suivant, chacune des deux offres de Pilotage ayant une identité, des fonctionnalités et une tarification propres :

- Analyse de la Facture Premium
- Pilotage Financier Personnalisé

Il n'est pas possible sur une même flotte de commander deux offres de Pilotage distinctes. Dès qu'une des offres de Pilotage est commandée sur une Ligne, cette dernière doit être commandée sur toutes les Lignes du même Titulaire.

##### 1.1.1 Analyse de la Facture Premium

Ce Service fourni par SFR comprend la mise à disposition de rapports d'analyse et de gestion. Les rapports présentés respectent la même hiérarchie que la structure de facturation SFR définie par le Client.

##### 1.1.2 L'offre Pilotage Financier Personnalisé

Ce Service fourni par SFR via une interface dédiée comprend :

- la mise à disposition de rapports d'analyse et de gestion.
- la possibilité pour le Client de créer ses propres rapports en ligne, dans la limite des données disponibles,
- la création d'un rapport d'analyse sur mesure.

Les rapports présentés respectent la même hiérarchie que la structure de facturation définie par le Client. Sous réserve que le Client transmette à SFR une hiérarchie spécifique à respecter lors de la Commande du Service, les rapports pourront respecter une structure hiérarchique de facturation propre au Client, ce pendant toute la durée du Contrat.

#### 2. Durée

Le Service prend effet à compter de la date de signature du Bon de Commande.

##### 2.1 Analyse de la Facture Premium

Le Service est commandé pour une durée indéterminée, sans Période minimale d'engagement.

##### 2.2 Pilotage Financier Personnalisé

Le Service est commandé pour une durée indéterminée, avec une Période minimale d'engagement de douze (12) mois, prenant effet à compter de la date de Mise en Service.

Lorsque le Client résilie le Service avant la fin de la Période minimale, les redevances au Service restant à courir jusqu'à l'expiration de cette Période minimale deviennent immédiatement exigibles, sous réserve des dispositions figurant à l'article 7.2 des présentes Conditions Spécifiques.

#### 3. Engagement et responsabilité du Client

Le Client s'engage, le cas échéant, à compléter et valider l'état de son parc (Services et terminaux mobiles) fourni par SFR, dans un délai de quinze (15) jours, à compter de la date de réception du Bon de Commande. A défaut, le Service sera fourni et facturé en fonction du parc (Services et terminaux mobiles) disponible à la date de Commande.

Dans le cadre de la fourniture du Service, le Client reconnaît et accepte expressément que SFR accède à ses données de consommation et de facturation, ainsi que celles de ses Utilisateurs.

Le Client s'engage à en informer ses Utilisateurs. Il garantit avoir obtenu de ses Utilisateurs leur accord pour la collecte, l'utilisation et la conservation des données de consommation et de facturation les concernant nécessaire à la mise en œuvre du traitement automatisé dans le cadre du Service. Le Client dégage SFR de toute responsabilité en cas de réclamation d'un Utilisateur et de tout tiers, et ce sous quelque législation que ce soit, dès lors que l'action à l'encontre de SFR serait liée à ces données.

#### 4. Résiliation

Le Service peut être résilié par l'une des deux parties par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de deux (2) mois.

### CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE FLUX FACTURE

#### 1. Objet

Le service « Flux Facture » (ci-après dénommé le " Service "), est un Service Complémentaire optionnel à un Service Principal mobile SFR Business. Le Service est ouvert à tout Client Holding ayant commandé ou commandant un Service mobile SFR Business.

#### 2. Définitions

Chacun des termes ci-après s'entend au sens de la définition qui suit :

- **Client Holding** : Client qui commande le Service Flux Facture et qui est la société mère des Clients filiales.
- **Clients Filiales** : sociétés bénéficiaires du Client Holding au sens de l'article L233-3 du Code de commerce, qui a signé un "courrier de rattachement" au Contrat du Client Holding. Le Client Filiale est également nécessairement Client de SFR Business.
- **Tiers désigné par le Client Holding** : récepteur et exploitant des données de facturation transmises par SFR.

#### 3. Description du Service

Le Service fourni par SFR consiste en un transfert des données de facturation et des tickets d'appels du Client Holding et des Clients Filiales au Tiers désigné par le Client Holding.

La réception des flux par le Tiers désigné par le Client Holding intervient dans les dix (10) Jours Ouvrés suivant l'émission de la facture pour le Service Principal mobile.

#### 4. Durée

Le Service n'est pas assorti d'une Période Minimale d'Engagement.

Sous réserve de la validation par SFR du Bon de Commande au plus tard 10 Jours Ouvrés avant le JF du Client, la Mise en service interviendra audit JF. A défaut de validation par SFR dans le délai précité, la Mise en Service interviendra au JF suivant.

#### 5. Facturation du Service

S'agissant d'un Service Complémentaire, le Tarif mensuel du Service est défini par Ligne mobile ; une option Flux Facture est ainsi mise en place sur chaque Ligne mobile concernée.

Pour Les Lignes mobile bénéficiant de l'option Cartes Jumelles, seule la Ligne principale est facturée d'un coût mensuel, unitaire.

#### 5.1 Modalités de paiement

Les factures sont adressées à chaque Client Filiale.

Toutes les prestations réalisées par SFR non prévues par les présentes Conditions donneront lieu à l'émission d'un devis préalable par SFR et d'une Commande par le Client Holding. Ces prestations facturées en sus seront payables lors des prochaines factures

#### 6. Engagement du Client Holding.

Lors de la Commande du Service, le Client Holding s'engage à fournir à SFR en complément du Bon de Commande, l'autorisation du Tiers désigné par le Client Holding dûment complétée et signée.

Le Client Holding est seul responsable de l'exploitation des données de facturation faite par le Tiers désigné par lui-même ; la responsabilité de SFR ne pouvant en aucun cas être recherchée à ce titre.

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires visant au respect des dispositions du Règlement Général européen sur la Protection des Données personnelles (RGPD) (Règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016) et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, quant à l'exploitation de ses données de facturation.

Le Client Holding déclare détenir un mandat de tout Client Filiale concerné pour les besoins du Service.

#### 7. Traitement des données à caractère personnel

Concernant le traitement visé ci-dessous, les finalités du traitement étant fixées par le Client, SFR intervient en qualité de **sous-traitant** pour le compte du Client sur la base de ses instructions. Les modalités du régime applicable entre les Parties sont définies dans les Conditions Générales.

#### Traitement : Gestion financière des moyens de communications des Utilisateurs du Client

##### Finalité du traitement :

La finalité du traitement est la visibilité des différents usages de la Téléphonie Mobile et l'optimisation des coûts du Client de la téléphonie mobile mise à disposition de ses collaborateurs :

- fourniture des informations mises en forme relatives aux tickets d'appels et facturations des Utilisateurs flotte mobile

#### Identification des Données Personnelles concernées :

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

Les données d'identité des Utilisateurs : nom, prénom, N° de téléphone pro, matricule, fonction, direction de rattachement.

Les données d'authentification des Interlocuteurs: identifiants client tels que ceux utilisés pour se connecter à l'Espace Client.

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- les informations permettant d'identifier l'utilisateur ;
- les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'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.

#### Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

Les données d'identité et d'authentification des Utilisateurs sont conservées le temps de la durée du Contrat (jusqu'à la résiliation du service) et supprimées à l'issue.

Les données de connexion sont conservées pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques.

### **CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « PASS SFR TV »**

#### **1. Objet**

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent au Service Complémentaire « Pass SFR TV », ci-après « le Service », à un Service Principal mobile, l'incluant ou le proposant en Option.

Le Service donne accès, à partir du Terminal Mobile du Client à un bouquet de chaînes thématiques, sous réserve que de la compatibilité 3G/4G/5G du Terminal Mobile et uniquement sous la couverture réseau UMTS de SFR en France Métropolitaine. L'accès aux chaînes du bouquet « Pass SFR TV » n'est possible qu'à partir du Service. Lorsque le Client a commandé une Option d'itinérance à l'international compatible, les Utilisateurs du Client pourront utiliser le Service à l'étranger. Pour cela, l'accès au Service devra d'abord être disponible depuis l'étranger et les chaînes composant le Service devront avoir préalablement donné leur accord.

#### **2. Descriptif**

SFR n'étant pas éditeur des chaînes qui sont proposées dans le cadre du Service, la liste de ces chaînes est susceptible d'évolutions, ce que le Client reconnaît et accepte. Le Client reconnaît également être informé et accepter que la diffusion de certains programmes puisse ne pas être assurée eu égard à la non disponibilité des droits attachés à ces programmes pour leur diffusion sur un équipement mobile. Toute suppression de chaîne fera toutefois l'objet d'une information préalable, moyennant un préavis d'un mois, délivrée notamment soit au travers de l'envoi de SMS, soit par la mise en place d'un message d'alerte lors de la connexion au Service.

#### **3. Responsabilité**

Le Client, pour lui et ses Utilisateurs, s'interdit de céder ou de transférer à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, tout ou partie de ses droits ou obligations nés du fait de la fourniture du Service.

Le Client, pour lui et ses Utilisateurs, est informé que SFR, dans le cadre de la fourniture du Service, a connaissance via un système de « reconnaissance de terminaux », du numéro de téléphone des Lignes pour lesquelles le Service est fourni.

### **CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES D'ACCES AU SYSTEME D'INFORMATION DE L'ENTREPRISE**

#### **1. Option « Accès Dédié Sécurisé »**

L'Option permet au Client de se connecter de manière sécurisée à son réseau privé virtuel fourni, installé, supporté et facturé par SFR via son Service Principal voix ou data mobile compatible. Pour cela, SFR met à disposition du Client un APN (Access Point Name) dédié pour les connexions GPRS/EDGE/3G/3G+/Dual Carrier/4G/5G (selon l'éligibilité de la Ligne du Client) au Réseau Mobile de SFR.

##### **1.1 Pré requis**

La Commande de l'Option n'est possible qu'en complément d'un Service Data mobile compatible de la gamme SFR Business, ainsi que d'un Service data fixe compatible fourni par SFR d'ores et déjà commandé par le Client et que ce Service data fixe ait déjà été Mis en Service sur le Site du Client à la date de Commande de l'Option.

#### **1.2 Compatibilités / Incompatibilités**

L'Option Accès Dédié Sécurisé est compatible avec l'Option 4G, les Options 5G et l'Option 2e SIM, sous réserve du respect de certaines conditions notamment quant aux Services Complémentaires de la Ligne mobile. Par défaut, une Ligne mobile ne peut disposer de plus de 3 APN dédiés. Les conditions et modalités sont disponibles auprès de votre interlocuteur commercial.

#### **1.3 Descriptif**

##### **1.3.1 Caractéristiques Techniques de l'Option « Accès Dédié Sécurisé »**

L'Option peut être commandée avec ou sans résilience GGSN, basée sur un plan d'adressage IP fourni par le Client et avec un nombre de connexions simultanées limité. Le nommage de l'APN (Access Point Name) mis à disposition du Client est déterminé à l'avance par SFR, sous un format générique et le débit auquel les Utilisateurs sont éligibles pour leurs connexions mobiles dépend du Service Principal et/ou de l'Option Data mobile commandés.

L'Option ne peut être utilisée simultanément que par un seul Utilisateur.

Chaque Utilisateur de l'Option peut disposer d'un compte, basé sur l'authentification du MSISDN (numéro de ligne SFR), un identifiant et un mot de passe, pour accéder au Service. SFR gère l'authentification des Utilisateurs du Service avec serveur Radius, sous réserve que ceux-ci soient dûment enregistrés par SFR. L'Équipement se connectant à ce serveur Radius doit être obligatoirement configuré avec le Protocole d'Authentification PAP ou CHAP.

Le Client reconnaît en avoir été informé et accepte que ces paramètres puissent être modifiés par SFR.

En option, le Client pourra demander la modification de certains paramètres définis par défaut.

##### **1.3.2 Obligations du Client**

Le Client s'engage, dès la constatation d'une anomalie, à en informer SFR en appelant son interlocuteur support ; seul le Gestionnaire pourra appeler son interlocuteur support SFR

Dans le cas d'un accès au Service Optionnel « Accès Dédié Sécurisé » par des Utilisateurs dont les lignes n'appartiennent pas au Client, le Client s'engage à prendre à sa charge toutes réclamations ou actions en justice générées par tout incident ou interruption du Service résultant d'un incident ou d'une panne survenant, soit sur d'autres réseaux que le réseau permettant l'accès au réseau privé virtuel fourni par SFR et sur les matériels et logiciels du Client ou d'un tiers, soit sur des équipements (matériels ou logiciels d'un tiers) n'appartenant pas à SFR.

##### **1.3.3 Conformité des Equipements et logiciels du Client**

Il est de la responsabilité du Client de mettre les Equipements Client en conformité avec les normes et protocoles fournis par le Service.

##### **1.3.4 Interlocuteur du Client**

Durant la phase de déploiement de l'Option, le Client désignera un correspondant, interlocuteur unique du responsable de déploiement SFR. Ses missions principales sont de fournir à SFR toutes informations nécessaires au bon déploiement du Service.

##### **1.3.5 Installation du Service**

Si les Pré-requis visés ci-dessus sont remplis, l'installation et le déploiement de l'Option « Accès Dédié Sécurisé » pourra débuter après réception du Bon de Commande dûment complétée par le Client. En effet, le Client reconnaît que SFR n'est pas en mesure, à la date de Commande de l'Option, de connaître la configuration précise du ou des Site(s) du Client, ainsi que leurs conditions techniques de raccordement du Service. Dans l'hypothèse où SFR ne pourrait ou ne serait pas en mesure d'assurer l'installation de l'Option sur le(s)dit(s) Site(s), la Commande de l'Option sera automatiquement caduque, sans pouvoir donner lieu au paiement d'indemnités de part ni d'autre. L'installation de l'Option s'effectue pendant les jours et heures ouvrés de SFR à la date communiquées par SFR au Client.

#### **1.4 Résiliation**

L'Option est commandée pour une Période Minimale d'Engagement de 12 mois. La résiliation du Service data fixe compatible, portant création du réseau privé virtuel auquel permet d'accéder l'Option ou du Service Principal mobile SFR Business sur lequel est positionné l'Option entraîne automatiquement la résiliation de l'Option, sans préjudice des dispositions relatives aux Périodes Minimales d'Engagement.

#### **2. Option « Profil VPN »**

L'Option Profil VPN permet l'accès à l'intranet du Client, via un tunnel crypté et sécurisé sur Internet, Internet étant utilisé comme un réseau de transport. Cet accès est possible via le réseau data mobile SFR hors Wifi et 2G.

La Commande de l'Option Profil VPN n'est possible que via les Services Data mobiles compatibles.

Il est de la responsabilité du Client de faire réaliser un raccordement de son entreprise au réseau Internet. Cette liaison doit être permanente. Il est de la responsabilité du Client de s'équiper d'une gateway VPN et d'un applicatif Client VPN compatibles avec le Service fourni par SFR, afin de sécuriser l'accès à son intranet. Le Client disposera deux modes d'accès pour les connexions :

- un APN websfr et une Option Profil VPN : qui n'autorise que certains protocoles définis par SFR et disponibles auprès de votre interlocuteur commercial,
- un APN internetpremium qui n'autorise que certains protocoles décrits dans les Spécifications Techniques d'utilisation du Service et propose un adressage IP public du terminal nomade (offre proposée uniquement dans le cadre de



solutions sur-mesure payantes). SFR se réserve le droit de modifier sans préavis les règles du filtrage des ports et protocoles autorisés.

**3. Option « Profil ipnet »**

L'Option Profil ipnet permet au Client de se connecter de manière sécurisée à son réseau privé virtuel fourni, installé, supporté et facturé par SFR via son Service Principal mobile compatible. Cet accès est possible via le réseau data mobile SFR hors Wifi et 2G.

La Commande de l'Option Profil VPN n'est possible que via les Services Data mobiles compatibles.

Le Service fourni par SFR au Client inclut l'utilisation d'une gateway VPN et d'un applicatif Client VPN compatibles, afin de sécuriser l'accès à l'intranet du Client. SFR met à disposition un APN websfr et une option Profil ipnet pour les connexions (qui n'autorise que certains protocoles définis par SFR et disponibles auprès de votre interlocuteur commercial).

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE  
« OPTION DE CONVERGENCE »**

**1. Objet**

Le service « Option de Convergence », ci-après « le Service » est un Service Complémentaire à un Service Principal mobile.

**1. Présentation du Service**

Le Service repose sur la création d'un « Réseau Privé » de numéros qui permet au Client d'identifier ses lignes internes fixes et mobiles SFR Business. Elle permet également d'enrichir les fonctionnalités mises à disposition sur le mobile avec :

- **Plan de numérotation privé et numérotation abrégée** : vous avez la possibilité, depuis votre Espace Client, de créer un plan de numérotation privé incluant l'ensemble des postes fixes et les mobiles déclarés sur le réseau privé de votre entreprise, ainsi qu'une liste de numéros abrégés pour certains numéros externes fréquemment utilisés.
- **Les profils d'appel** : Grâce aux profils d'appel, le Client peut limiter selon le profil des Utilisateurs certains appels. Les profils d'appel déterminés concernent uniquement les communications effectuées à partir des mobiles de l'entreprise, En cas de tentative d'appel non autorisé, un message avertit l'Utilisateur, Les profils d'appel peuvent être modifiés gratuitement via l'Extranet Convergence disponible dans l'Espace Client, ou sur simple appel au Service Clients ; les modifications sont effectives dans un délai de 2 Jours Ouvrés. On distingue 10 profils d'appel VPN :
  - Profil 1 : Interne - limitations aux appels internes vers un poste déclaré dans le VPN (Appels Voix internes vers les numéros mobiles de la flotte SFR et vers les postes fixes des sites SFR en direct et en revente de l'abonnement, et vers les NDI des sites en présélection. 3h maximum par appel) + vers un poste déclaré dans le VPN + vers le répondeur vocal SFR (123), vers les numéros d'urgence
  - Profil 2 : national LV : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine ou vers les mobiles français du lundi au vendredi de 8h à 20h, hors jours fériés
  - Profil 3 : National : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine ou vers les mobiles français
  - Profil 4 : sans restriction. Tous les appels sont autorisés
  - Profil 5 : Fixe national L-V : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine du lundi au vendredi de 8h à 20h hors jours fériés.
  - Profil 6 : national L-S : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine ou vers les mobiles français du lundi au samedi de 6h à 21h hors jours fériés.
  - Profil 7 : Fixe national : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine
  - Profil 8 : Hors numéros surtaxés : Tous les appels sont autorisés sauf numéros courts surtaxés (ex. 0118xxxx)
  - Profil 9 : Restreint : aucun appel n'est autorisé (réception d'appels uniquement)
  - Profil 10 : Sans restriction L-S : Tous les appels sont autorisés uniquement du Lundi 0h00 au Samedi 23h59
- **Listes blanches et noires** : Grâce aux listes blanches et noires, vous pouvez personnaliser les profils d'appels pour une partie de votre flotte mobile en autorisant (ou en interdisant) une liste de 200 numéros supplémentaires par rapport aux appels autorisés dans le profil standard.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE  
« PABX MOBILE »**

**1. Objet**

Le service « Option PABX Mobile », ci-après « le Service » est un Service Complémentaire à un Service Principal mobile.

**2. Présentation du Service**

**2.1 Les 5 fonctionnalités :**

**Transfert d'appels vers toutes les lignes mobiles et fixes** : un appel transféré continue à être facturé à celui qui l'a initié, en fonction de la destination et selon les conditions du Service Principal, tant que les interlocuteurs restent en communication. Par exemple, A appelle B qui transfère l'appel à C, B est facturé de la communication de B à C, ainsi que pendant toute la durée du transfert de A à C. Le transfert d'appels n'est pas disponible à l'international et dans certaines zones blanches

**Conférence téléphonique** : pour organiser des réunions de 3 à 6 participants : l'organisateur de la conférence est facturé pour tous les appels qu'il a initiés, en fonction de la destination et selon les conditions du Service Principal.

**Renvoi d'appels** : configurable à distance et à tout moment, il permet de limiter le nombre d'appels manqués. Le renvoi d'appels sera facturé selon les conditions du Service Principal ; il n'est pas disponible pour les numéros internationaux.

**Gestion des appels entrants** : pour être sûr de ne manquer aucun appel, recevez vos appels sur différents postes téléphoniques, fixes ou mobiles, de votre entreprise. La redirection de l'appel est facturée à l'appelé en fonction de la destination et selon les conditions du Service Principal. Le numéro appelé ne peut être qu'un numéro portant l'Option PABX Mobile, les appels ne peuvent être redirigés que vers des mobiles disposant de l'Option PABX Mobile ou des fixes nationaux.

**Multiringing** : un service adapté pour faciliter la mise en relation de vos contacts auprès du bon interlocuteur dans votre entreprise (service commercial, services technique, service comptabilité, etc.), ils permettent de distribuer les appels reçus sur une ligne mobile disposant de l'option vers une liste de numéros fixe ou mobile, limitant ainsi le temps d'attente de vos Clients. La redirection de l'appel est facturée à l'entreprise en fonction de la destination et selon les conditions du Service Principal.

Chaque numéro appelé dans le cadre du Service est facturé selon les conditions du Service Principal.

**2.2 Compatibilités/Incompatibilités**

L'Option PABX Mobile est incompatible avec les Services Pack Confort et Cartes Jumelles.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE  
« REPONDEUR+ »**

**1. Objet**

Le service « Répondeur+ », ci-après « le Service » est un Service Complémentaire à un Service Principal mobile.

**2. Présentation du Service**

SFR Répondeur + permet, avec une offre incluant un accès Data, de gérer les messages vocaux comme des emails.

SFR Répondeur + est accessible via l'application SFR Business Répondeur+ disponible sur My Apps et/ou sur l'Application Store du terminal mobile compatible(1), Possibilité de choisir une annonce personnalisée en fonction de la personne qui appelle ou d'une période donnée. Possibilité d'enregistrer plusieurs annonces par défaut.

Avec SFR Répondeur +, accès aux options du répondeur vocal sans appeler le 123. Possibilité de modifier le code secret d'accès du répondeur, transférer systématiquement les messages vocaux vers une adresse email ou encore choisir d'être notifié par SMS lorsque vous recevez un nouveau message vocal.

Les consommations Data sont en sus, décomptées de votre offre. Le transfert d'un message vers un e-mail ou un numéro de mobile est facturé au prix d'un MMS vidéo selon votre offres SFR Business.

Compatibilités/Incompatibilités

L'option carte jumelle et les solutions SFR Machine to Machine sont incompatibles avec l'option SFR répondeur +.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES D'ALERTE  
« PARC ALERTE COLLABORATEUR » ET  
« PARC ALERTE GESTIONNAIRE »**

**1. Objet**

Le service « Parc Alerte », ci-après « le Service » est un Service Complémentaire à un Service Principal mobile.

Deux services sont disponibles suivant le niveau d'alerte souhaité par le Client. L'option « Parc Alerte Collaborateur » permet d'avertir le collaborateur dès qu'un seuil de communications est atteint.

L'option « Parc Alerte Gestionnaire » permet d'avertir le Gestionnaire dès qu'un seuil de communications, sur une des lignes de sa flotte, est atteint.

**2. Présentation du Service**

**2.1 Option « Parc Alerte Collaborateur »**

Le Gestionnaire fixe un seuil d'alerte en euros pour chacune des Lignes de son parc. Ce seuil est exprimé en temps (% de temps consommé) et/ou en montant (€). A l'atteinte du seuil fixé, le collaborateur est averti par SMS ou par le dépôt d'un message vocal sur son répondeur.

	Alerte en temps	Alerte en montant
Par dépôt de	Message vocal uniquement	Message vocal Ou SMS
Mode de calcul	Le seuil prend en compte les consommations dans le forfait principal	Le seuil d'alerte prend en compte les consommations au-delà et hors du forfait principal
Seuils de déclenchement	Déclenchée lorsque le collaborateur a consommé x % de son forfait	- Forfaits avec abonnement : déclenchée lorsque le collaborateur atteint X€ de

		communications en plus de son forfait initial - Forfaits compteur : déclenchée lorsque le collaborateur atteint X€ de communications
Forfaits incompatibles	Tous forfaits de type compteur (incluant les forfaits ajustables) Tous forfaits illimités	Aucun

**2.2 Option « Parc Alerte Gestionnaire »**

Le Gestionnaire fixe un seuil d'alerte pour chacune des Lignes de son parc. Ce seuil est exprimé en temps (% de temps consommé) et/ou en montant (€). A l'atteinte du seuil fixé, le Gestionnaire est averti par e-mail. Le Gestionnaire reçoit l'alerte à J+1 du dépassement du seuil.

	Alerte en temps	Alerte en montant
Par dépôt de	Mail	Mail
Mode de calcul	Le seuil prend en compte les consommations dans le forfait principal	Le seuil d'alerte prend en compte les consommations au-delà et hors du forfait principal
Seuils de déclenchement	Déclenchée lorsque la ligne a consommé x % de son forfait	- Forfaits avec abonnement : déclenchée lorsque la ligne a atteint X€ de communications en plus de son forfait initial - Forfaits compteur : déclenchée lorsque la ligne a atteint X€ de communications
Forfaits incompatibles	Compteur Data	Aucun

**2.3 Compatibilités/Incompatibilités**

Ces services sont compatibles entre eux. Ces services sont Incompatibles avec le Service Pack Business Entreprises.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « OPTION 4G »**

**1. Objet**

Le Service « Option 4G » permettant au Client d'accéder au réseau mobile 4ème génération, est un Service Complémentaire à un Service Principal mobile.

**2. Présentation du Service**

Le Service permet au Client qui en demande l'activation sur sa Ligne d'accéder au réseau mobile 4ème génération (LTE), avec des débits pouvant aller jusqu'à 112,5 Mb/s, sous réserve de Terminal compatible et de couverture du Réseau Mobile de SFR.

Le Service est inclus sur les Services Principaux et Options suivants :

- Forfaits Internet Mobile
- Forfaits Téléphonie Mobile incluant de la data mobile ou utilisant une option Data Mobile

Le Service permet également au Client de bénéficier automatiquement de la 4G pour ses communications depuis l'international dans les pays où les opérateurs avec lesquels SFR a conclu des accords d'itinérance ont déployé cette technologie.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « APPELS 4G »**

**1. Objet**

Le Service « Appels 4G » (VoLTE) est un Service Complémentaire permettant au Client d'utiliser le réseau mobile de 4ème génération (LTE) pour émettre et recevoir des communications Voix.

**2. Présentation du Service**

VoLTE permet à l'Utilisateur équipé d'un Terminal mobile compatible d'émettre et de recevoir ses communications Voix mobile tout en maintenant une connexion au service Data 4G, quel que soit le destinataire de l'appel.

VoLTE n'est disponible que sur les Lignes mobiles des Services Principaux Voix bénéficiant d'une Option Data Mobile 4G.

Le Client bénéficie automatiquement de la VoLTE pour le Service Principal depuis l'international dans les pays où les opérateurs avec lesquels SFR a conclu des accords d'itinérance ont déployé cette technologie.

Le service VoLTE n'est pas compatible avec le l'Option PABX Mobile. Le renvoi d'appel fonctionne uniquement avec des terminaux compatibles Appels 4G (VoLTE) achetés en Pack SFR. Il sera cependant nécessaire une fois le service Appels 4G activé sur la ligne, de reconfigurer le paramétrage des renvois d'appel à partir du mobile de l'utilisateur final pour que cela fonctionne à nouveau.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « APPELS WIFI »**

**1. Objet**

Le Service « Appels Wifi » est un Service Complémentaire permettant au Client de se connecter à un réseau wifi pour émettre et recevoir des communications Voix.

**2. Présentation du Service**

Le Service Appels Wifi permet à l'Utilisateur équipé d'un Terminal mobile compatible d'émettre et de recevoir ses communications Voix mobile en se connectant à un réseau wifi "public" ou "privé", quel que soit le destinataire de l'appel. L'utilisation d'un réseau wifi du Client pour le Service Appels Wifi pourra nécessiter une modification du paramétrage de ce réseau, afin d'autoriser la connexion au réseau SFR. Une note technique décrivant ces modifications est disponible sur demande auprès du Service Clients.

Le Service Appels Wifi est uniquement disponible sur les Lignes Mobiles des Services Principaux Voix bénéficiant d'une Option Data Mobile 4G et sous réserve d'utiliser un Terminal mobile compatible Appels Wifi fourni par SFR. Les Terminals mobiles compatibles sont indiqués sur le site Internet « sfrbusiness.fr ».

Le Client bénéficie automatiquement du Service Appels Wifi pour le Service Principal depuis un accès Internet en France Métropolitaines ; ce Service n'est pas ouvert à l'international et dans les DOM.

Le Service Appels Wifi n'est pas compatible avec le transfert d'appel, ainsi qu'avec l'Option PABX Mobile.

Les numéros d'urgence internationaux 112 et 911 ne sont pas accessibles en Appels Wifi, mais reste disponible via le réseau mobile.

La qualité de service voix obtenu en Appels Wifi est dépendante de la qualité du réseau wifi utilisé pour la connexion et de la bande passante Internet disponible pendant l'appel : un appel Wifi consomme environ 100Kb/s.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « LES OPTIONS 5G »**

**1. Objet**

Les « Options 5G » (ci-après désigné les « Services ») sont des Services Complémentaires à un Service Principal Mobile, permettant au Client d'accéder au réseau mobile de 5ème génération.

**2. Présentation des Services**

Les Services permettent au Client qui en demande l'activation d'accéder au réseau mobile de 5ème génération, en France, sous réserve d'un Terminal compatible et de couverture du Réseau Mobile de SFR.

Les Services sont disponibles pour les Services Principaux suivants :

- Forfaits Téléphonie Mobile incluant de la data mobile ou utilisant une option Data Mobile ;
- Forfaits Internet Mobile.

Le détail des forfaits compatibles, des services inclus et des conditions financières sont disponibles dans les Conditions Tarifaires en vigueur.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AUX SERVICES « MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION DATA MOBILE A L'INTERNATIONAL »**

**1. Objet**

Les Services « Maîtrise de la consommation Data mobile à l'international » sont au nombre de quatre : « Multi-Alerting Monde », « Multi-Alerting Monde Volume », « Service d'Alerte et Blocage Data Roaming » et « Service d'Alerte et Blocage Data Roaming journalier ».

Ces Services Complémentaires sont ouverts à tout Client de Services mobiles SFR Business, sous réserve de compatibilité.

Ces Services permettent à l'Utilisateur d'être alerté et éventuellement bloqué lorsque les consommations Data mobile réalisées depuis l'Union Européenne-DOM (hors France métropolitaine); depuis une Zone Satellitaire et depuis l'Etranger (hors zone Union Européenne-DOM et satellitaire) dépassent certains seuils de montant en euros ou en volume pendant sa période de facturation. L'alerte et/ou le blocage est envoyé par SMS sur le terminal de l'Utilisateur, soit par SMS Pop-up sur le Gestionnaire de Connexion de l'Utilisateur.

Ces Services sont gratuits, et complémentaires aux services d'alertes inclus dans le cadre des solutions Data depuis l'international, étant entendu que le service de maîtrise de la consommation mis en œuvre par défaut est indiqué dans les conditions tarifaires de chaque offre.

Au sein d'une même flotte, plusieurs lignes peuvent bénéficier de Services différents. A tout moment et sur simple demande, le Client peut changer de Service, ou faire le choix de ne bénéficier d'aucun Service de « Maîtrise de la consommation data mobile à l'international ». Ces services sont incompatibles entre eux sur une même ligne.

Les montants des alertes et/ou blocages des Services « Maîtrise de la consommation data mobile à l'international » incluent les montants des « Pack Jours Data ».

**2. Description du Service**

**2.1 Le Service « Multi-Alerting Monde »**

L'Utilisateur recevra un SMS lorsque le montant mensuel cumulé de ses consommations Data mobile hors forfaits réalisés à l'international atteint chacun des seuils ci-après :

	Seuils d'alertes facturé/mois
1 <sup>er</sup> alerte	25 € ht
2 <sup>e</sup> alerte	50 € ht
3 <sup>e</sup> alerte	100 € ht
4 <sup>e</sup> alerte	200 € ht
5 <sup>e</sup> alerte	300 € ht

**2.2 Le Service « Multi-Alerting Monde Volume »**

L'Utilisateur recevra un SMS lorsque le volume mensuel cumulé de ses consommations Data mobile hors forfaits réalisés à l'international atteint chacun des seuils ci-après :

	Seuils d'alertes volume consommé/mois
1 <sup>er</sup> alerte	50 Mo
2 <sup>e</sup> alerte	100 Mo
3 <sup>e</sup> alerte	200 Mo
4 <sup>e</sup> alerte	300 Mo
5 <sup>e</sup> alerte	500 Mo
6 <sup>e</sup> alerte	1 Go

Au-delà du dernier seuil, l'Utilisateur ne recevra plus d'alerte jusqu'à sa prochaine facture.

**2.3 Le Service « Alerte et Blocage Data Roaming »**

L'Utilisateur recevra un SMS lorsque le montant mensuel cumulé de ses communications Data mobile hors forfaits réalisées à l'étranger atteint chacun des seuils ci-après :

	Seuils d'alertes facturé/mois
Alerte et blocage (Satellites uniquement)	0 € ht
1 <sup>e</sup> alerte	40 € ht
2 <sup>e</sup> alerte et blocage	50 € ht
3 <sup>e</sup> alerte	80 € ht
4 <sup>e</sup> alerte et blocage	100 € ht
5 <sup>e</sup> alerte	200 € ht
6 <sup>e</sup> alerte et blocage	300 € ht
7 <sup>e</sup> alerte	500 € ht
8 <sup>e</sup> alerte	1 000 € ht
9 <sup>e</sup> alerte et blocage	2 000 € ht

L'Utilisateur a toutefois la possibilité de débloquent à tout moment et gratuitement sa consommation data depuis son gestionnaire de connexion ou depuis son terminal en envoyant par SMS « OUI » au :

- 7804 depuis l'Union Européenne-DOM ;
- 7801 depuis l'Etranger (hors zone Union Européenne-DOM et satellitaire) ;
- 7805 depuis une Zone Satellitaire.

**2.4 Le Service « Alerte & Blocage Data Roaming Journalier »**

L'Utilisateur recevra un SMS lorsque le montant journalier cumulé de ses communications Data mobile hors forfaits réalisées à l'étranger atteint les seuils suivants :

	Seuils d'alertes facturé/jour
Alerte de blocage (Satellites uniquement)	0 € ht
1 <sup>e</sup> alerte	50 € ht
Alerte de blocage	100 € ht

Lorsqu'un seuil d'alerte est atteint, la consommation data à l'international est automatiquement bloquée jusqu'à minuit (heure locale).

L'Utilisateur a toutefois la possibilité de débloquent à tout moment et gratuitement sa consommation data depuis son gestionnaire de connexion ou depuis son terminal en envoyant par SMS « OUI » au :

- 7804 depuis l'Union Européenne-DOM ;
- 7801 depuis l'Etranger (hors zone Union Européenne-DOM et satellitaire) ;
- 7805 depuis une Zone Satellitaire.

**3. Conditions du Service**

Les Services « Multi-Alerting Monde », « Multi-Alerting Monde Volume » « Alerte et Blocage Data Roaming », « Alerte & Blocage Data Roaming Journalier » sont des Services Complémentaires ouverts à tout Client de Services mobiles SFR Business, hors : Clients bénéficiant d'un service d'interdiction d'usage des SMS (barring Texto®), Clients équipés de tablettes numériques ou tout autre équipement ne supportant pas les services SMS, Clients bénéficiant de solutions Accès dédié sécurisé, IMS Réseau SFR, Réseaux Tiers et/ou Machine To Machine. Ces Services ne s'appliquent que sur les consommations Data mobile hors forfaits à l'étranger réalisées en 5G/4G/3G+/3G/Edge/GPRS, hors Wi-Fi, Visio et coûts Fixe MMS & SVA.

Pour le déclenchement des alertes liées à la consommation à l'international du Client ou à leur blocage, sont pris en compte :

- les consommations facturées dans le cadre des solutions Data mobile à l'international au compteur (par exemple avec l'Option Monde) ;

- le montant de l'ensemble des Packs Jours Data Internationaux facturés sur la période concernée ;
- les consommations Data mobile réalisées après épuisement des Packs Jours Internationaux ;
- les consommations facturées au-delà du dernier palier forfaitaire des forfaits data ajustables mensuels.

Ne sont donc pas comptabilisés dans le décompte des seuils d'alerte et de blocage :

- le montant de l'abonnement ou du forfait portant le Service.
- les usages Data mobile à l'international antérieurs à la date d'activation du Service ;
- les usages Data mobile à l'international antérieurs à la date de changement de Service, en cas de changement de Service en cours de mois ;
- les éventuelles remises de quelque nature qu'elles soient.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « OPTION VIP »**

**1. Objet**

Le service « Option VIP » (ci-après désigné le « Service ») est un Service Complémentaire à un Service Principal Mobile.

**2. Commande et Mise en Service**

La Mise en Service a lieu à compter de l'activation du Service Principal ou, pour une Commande sur un Service principal déjà existant, cinq (5) Jours Ouvrés à compter de la validation de la Commande par SFR.

**3. Durée**

La Commande au Service est soumise à une Période Minimale d'Engagement de douze (12) mois.

**4. Tarif - Facturation du Service**

Le Tarif du Service figure dans les Conditions Tarifaires et se compose de frais de Mise en service et d'un prix mensuel par Ligne mobile.

Toute demande de prestation complémentaire par le Client non prévue aux présentes Conditions donnera lieu à l'émission d'un devis préalable par SFR et une facturation complémentaire.

**5. Accès au Service**

Le Service est accessible via une cellule dédiée aux Clients de l'Option VIP (ci-après la « Cellule VIP ») 7j/7 et 24h/24 par un numéro de téléphone unique qui sera communiqué par SFR pour l'ensemble des demandes du Client dans le cadre du Service. Les demandes techniques seront prises en charge 7j/7 24h/24, les autres demandes seront quant à elles traitées du lundi au vendredi en heures ouvrées (8h30-17h30).

**6. Description du Service**

Le Service inclut les Services suivants, dont le détail et les conditions de chacun d'eux figurent dans leurs Conditions Particulières et/ou Spécifiques et/ou dans les Conditions Tarifaires :

- **Assistance Utilisateur 7j/7 24h/24**, pour toutes les demandes administratives et techniques concernant la Ligne et le Terminal Mobile du Client, via la Cellule VIP (assistance technique pour les paramétrages, usages, difficultés techniques, dysfonctionnement).

Les demandes techniques seront prises en charge 7j/7 24h/24, les autres demandes seront quant à elles traitées du lundi au vendredi en heures ouvrées (8h30-17h30).

- **Assurance Protect Avancé** : l'assurance mobile VIP est valable jusqu'aux 3 ans du terminal (facture d'achat demandé).
- **SAV Echange Entreprises Multi** : la durée de la garantie avec l'offre SAV Echange Entreprise Multi est de 24 mois.

Le Client bénéficiera également sur demande d'un service de livraison express d'un Terminal mobile neuf, facturé au prix du Terminal hors pack, non éligible à l'offre de Renouvellement de Terminals Mobiles, et sous réserve de disponibilité en stock :

Livraison du Terminal mobile du lundi au vendredi pour toute Commande enregistrée auprès de la Cellule VIP avant 12H en Jours Ouvrés :

- vingt-quatre (24) Heures Ouvrées partout en France métropolitaine, (quarante-huit (48) Heures Ouvrées pour la Corse) ;
- en mode « express » : sur demande du Client, en quatre (4) Heures Ouvrées en Ile-de-France dans les départements suivants : 75, 77, 78, 91, 92,93, 94, 95 et Aéroports de Paris.
- Pour toute livraison à l'international le délai de livraison sera communiqué au Client lors de sa Commande, selon la zone géographique.

Le nombre de livraisons de Terminal mobile est limitée à cinq (5) par période de douze (12) mois.

**CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « SFR NFC »**

**1. Définitions**

**Equipment Client** : dans le cadre du Service Option SFR NFC, désigne un Terminal mobile compatible disposant notamment de la fonctionnalité NFC (Near Field Communication), d'une ou plusieurs applications mobile relatives à des Services Sans Contact, et sur lequel l'application SFR NFC est installée.

**Services Sans Contact** : désigne les services utilisables via la technologie NFC dans le cadre du Service SFR NFC auxquels le Client peut avoir accès, auprès de Partenaires, depuis son Equipement Client. La liste des Services Sans Contact disponibles figure dans l'application SFR NFC et est susceptible d'évolution à tout moment.

**Partenaires** : désigne les sociétés en partenariat avec SFR ayant mis en place des Services Sans Contact.

## 2. Objet

Le service Option SFR NFC (ci-après dénommé le « Service ») est un Service Complémentaire à un Service Principal mobile SFR Business du Client.

## 3. Description du Service

Le Service permet au Client d'utiliser des Services Sans Contact via son Equipement Client, sous réserve d'avoir préalablement accepté les conditions du ou des Partenaires dont il souhaite bénéficier des Services et téléchargé les applications mobile correspondantes.

Les Services Sans Contact pourraient notamment lui permettre d'effectuer des opérations de paiement, d'utiliser son Equipement Client comme carte de transport ou carte de fidélité.

## 4. Prérequis

Le Client doit disposer d'un Equipement Client compatible.

## 5. Commande et Mise en service du Service

Lorsque le Client commande le Service, SFR mettra à sa disposition une Carte SIM NFC. Après réception par le Client de sa Carte SIM NFC, le Service sera activé à compter de l'activation de ladite Carte SIM NFC par le Client selon les conditions communiquées par SFR.

L'utilisation des Services Sans Contact est quant à elle subordonnée à l'acceptation préalable des conditions du ou des Partenaires dont le Client souhaite bénéficier des Services et au téléchargement des applications correspondantes.

## 6. Accès au Service

Une fois le Service activé, et l'application SFR NFC installée sur l'Equipement Client, l'accès aux Services Sans Contact se fait aux conditions définies par chaque Partenaire, notamment via l'installation sur l'Equipement Client des applications correspondantes desdits Partenaires.

Compatibilités / incompatibilités : Le Service est compatible avec les offres de la gamme Téléphonie Mobile disposant d'une Option Data Mobile. Le Service est incompatible avec la gamme Forfaits Internet Mobile.

## 7. Conditions financières

Les Services Sans Contact commandés auprès des Partenaires seront facturés directement par ces derniers à leurs conditions et sous leur seule responsabilité.

## 8. Durée

Le Service n'est pas assorti d'une Période Minimale d'Engagement.

## 9. Responsabilité

Il appartiendra au Client de détruire sa Carte SIM NFC dès que SFR aura désactivé les Services mobile attachés à cette Carte SIM NFC, notamment suite à une résiliation de son Contrat, ou à un changement de Carte SIM, afin d'éviter tout risque d'utilisation de la fonctionnalité NFC par un tiers, notamment celle permettant des opérations de paiement.

SFR n'est en effet nullement responsable de la désactivation de la fonctionnalité sans contact (NFC) utilisée dans le cadre des Services Sans Contact proposés par les Partenaires, et sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

### 9.1 Utilisation frauduleuse de l'Equipement Client

Le Service étant notamment susceptible de permettre des opérations de paiement dans les conditions décrites par les Partenaires, il appartient au Client de garder l'entier contrôle de son Equipement Client afin d'éviter toute utilisation frauduleuse de Services Sans Contact dont le Client serait seul responsable.

### 9.2 Disponibilité des Services Sans Contact

La responsabilité de SFR ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnement des Services Sans Contact fournis par des Partenaires qui restent de la responsabilité pleine et entière de ces derniers.

## 10. Suspension des Services Sans Contact

La suspension des Services mobile en cas de perte ou de vol de la Carte SIM entraînera la suspension de l'ensemble des Services Sans Contact.

Le Client pourrait également être tenu de contacter les Partenaires avec lesquels il était contractuellement lié.

Une vérification des coordonnées du Client sera réalisée pour permettre la remise en service des Services Sans Contact.

## 11. Résiliation

Le Service peut être résilié à tout moment. La résiliation est effective dans un délai de vingt-quatre (24) heures ouvrées.

La résiliation du Service génère l'envoi d'une notification de résiliation auprès des différents Partenaires et le Client ne peut plus utiliser les Services Sans Contact.

Le Client est invité à :

- contacter préalablement chacun des Partenaires auprès desquels il a activé un Service Sans Contact, afin de les informer de son souhait de mettre un terme au contrat qui les lie.
- s'assurer de la résiliation effective de chacun des Services Sans Contact qu'il aurait commandés.

## CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « ASSISTANCE UTILISATEUR »

### 1. Objet

Le service « Assistance Utilisateur » (ci-après le « Service ») est un Service Complémentaire aux offres de la gamme Téléphonie Mobile ou Internet Mobile, qui prend effet à compter de la date de réception par SFR du Bon de Commande dûment complété et signé par le Client.

### 2. Définitions

Chacun des termes ci-après s'entend au sens de la définition qui suit :

**Solution** : matériels et logiciels (et leurs documentations respectives) fournis par SFR, propres au Service choisi par le Client.

**Logiciel** : tout programme d'ordinateur en code exécutable ou tout logiciel d'exploitation indispensable au fonctionnement de la Solution, y compris leur documentation associée.

**Site** : lieu géographique où la Solution est installée et/ou maintenue,

**Incident** : un incident est un dysfonctionnement qui perturbe la Solution. Le Client peut faire appel à l'assistance Utilisateur de SFR lorsque le diagnostic conclut à un incident ayant pour origine un Matériel ou un Logiciel dont SFR assure le support au titre des présentes Conditions spécifiques.

#### Sévérité des Incidents :

- **Incident d'information** : l'incident est réputé d'« Information » lorsque l'incident résulte d'un dysfonctionnement de la Solution relevant de questions d'ordre général sur le fonctionnement de la Solution, quel que soit le nombre de lignes impactées.
- **Incident Mineur** : l'incident est réputé « Mineur » soit dans le cas où il génère une dégradation du Service du fait de la Solution ou d'une mauvaise utilisation de la Solution sur un nombre modéré de lignes (de 3 à 25% des Lignes avec un minimum de 10 Lignes), soit dans le cas où il génère l'indisponibilité totale de la Solution sur un très petit nombre de lignes (- de 3 Lignes)
- **Incident Majeur** : l'incident est réputé « Majeur » soit dans le cas où il génère une dégradation du Service du fait de la Solution ou d'une mauvaise utilisation de la Solution sur un nombre important de lignes (+ de 25% avec un minimum de 10 Lignes), soit dans le cas où il génère l'indisponibilité totale de la Solution sur un nombre modéré de lignes (de 3 à 25% des Lignes avec un minimum de 10 Lignes),
- **Incident Critique** : l'incident est réputé « Critique » lorsqu'il génère l'indisponibilité totale de la Solution sur un nombre important de lignes (+ de 25% avec un minimum de 10 Lignes)

### 3. Description du Service

Le Service est ouvert à tout Client d'une offre de la gamme Téléphonie Mobile ou, Internet Mobile, et disposant de Terminaux compatibles à la Solution.

### 4. Durée

Le Service d'Assistance Utilisateur est commandé avec une Période minimale d'engagement de 12 (douze) mois, prenant effet à compter de la validation par SFR du Bon de Commande dudit Service.

### 5. Facturation du Service

La facturation du Service se compose, à la date de signature du Bon de Commande, d'un prix mensuel à la ligne assortis de frais de mise en service.

Toutes les prestations réalisées par SFR non prévues par les présentes Conditions donneront lieu à l'émission d'un devis préalable par SFR et d'une Commande par le Client.

### 6. Conditions et suivi de l'exécution

#### 6.1 Engagements du Client

Le Client demeure responsable de ses données, il s'engage à prendre toutes les précautions d'usage pour assurer la sauvegarde de ses données, programmes, systèmes d'exploitation, supports d'information.

Lors de la Commande du Service, le Client s'engage à fournir au Distributeur agréé les informations techniques sur son environnement afin de compléter, de manière précise et exhaustive, la fiche technique. Celle-ci permet, notamment la vérification par SFR de la compatibilité de l'environnement, notamment technique, du Client avec la Solution, indispensable à toute validation de la Commande.

SFR se réserve le droit de ne pas valider la Commande si le Service ne peut être délivré dans les conditions optimales.

#### 6.2 Engagements SFR

SFR, qui déclare avoir pris toute la mesure des besoins du Client, s'engage à prendre toutes les dispositions utiles pour assurer la mise en place en temps voulu des moyens et actions nécessaires à l'exécution des Services dans des conditions de qualité optimale. Elle est soumise à une obligation générale d'information, de conseil et de mise en garde.

SFR apporte son savoir-faire, son expertise, ses méthodes et ses connaissances par l'intervention de son personnel, son encadrement et/ou le cas échéant par l'utilisation de terminaux et Logiciels.

SFR est tenue de prendre toutes les précautions d'usage, eu égard aux prestations confiées, qui s'imposent dans la profession pour la protection des données, programmes et systèmes d'exploitation auxquels il pourra avoir accès.

## 7. Assistance

Le Service porte sur une Solution en exploitation, pour laquelle une réception a été prononcée ou un fonctionnement nominal a été avéré.

La réception est prononcée à l'issue de l'installation de la Solution ou du déploiement si aucune réserve n'est émise. Le Client (dans le cas d'une installation) ou l'Utilisateur (dans le cas d'un déploiement) signe et remet à SFR ou au distributeur SFR le procès-verbal de réception.

Le traitement des Incidents inclut le diagnostic de l'Incident, la mise en place éventuelle d'une solution palliative et la correction de l'Incident (en collaboration avec les équipes techniques du Client), dans les conditions visées dans la documentation établie et mise à jour par SFR. Les solutions palliatives ou correctives mises en place doivent être réalisées dans le respect des règles de l'art de façon à perturber au minimum le service rendu par la Solution au Client.

### 7.1 Assistance Utilisateurs

SFR met à disposition des Utilisateurs un service d'assistance technique par téléphone, avec 2 niveaux de services possibles, 6/7 ou 7/7, selon la plage horaire d'accessibilité. Le Client détermine dans le cadre de sa Commande du Service les plages horaires souhaitées, à savoir :

- Support 6/7 : Assistance accessible 6 jours sur 7 du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 9h à 18h (hors jours fériés),
- Support 7/7 : Assistance accessible 7 jours sur 7 : tous les jours 24h/24.

Ces services sont accessibles, via un numéro spécifique, aux horaires définis ci-dessus.

Dans le cas d'un Incident concernant le Service, à l'exception des Incidents de Sévérité Information, SFR s'engage aux actions qui suivent :

- à notifier l'Utilisateur de la prise en charge de l'Incident par ses services,
- à informer l'Utilisateur sur l'avancement de la résolution de l'Incident,
- à proposer une solution de contournement ou un plan d'action pour la résolution

En fonction de la Sévérité de l'Incident, l'Assistance Utilisateur fait ses meilleurs efforts pour répondre aux modalités ci-après de réactivité :

Réactivité de SFR	Sévérité de l'Incident		
	Mineur	Majeur	Critique
Délai de notification de la prise en charge de l'Incident	30 min	30 min	30 min
Délai d'information sur l'avancement de la résolution de l'incident	12 Heures Ouvrées	4 Heures Ouvrées	2 Heures Ouvrées
Délai d'identification de la cause incident et proposition de solution de contournement ou d'un plan d'action pour résolution	48 Heures Ouvrées	12 Heures Ouvrées	6 Heures Ouvrées

Le décompte du temps de traitement de l'Incident par SFR se calcule comme suit:

- Le décompte débute à la fin de l'appel téléphonique du Client déclarant l'Incident auprès de l'assistance technique SFR, ci-après dénommé (TO).
- Le décompte du temps de traitement se fait selon la plage horaire de l'assistante technique commandée. Cette plage horaire varie selon le niveau de support commandé par le Client, tel que définis dans la documentation établie et mise à jour par SFR.
- Toute demande d'information complémentaire de SFR auprès du Client pour résoudre l'Incident ou en identifier les causes est suspensive des délais de traitements susvisés

### 7.2 Limite de responsabilité de SFR

Les modalités de prise en charge de l'Incident tel que décrites à l'article 7.1 ci-dessus prises par SFR ne sauraient s'appliquer pour les incidents liés aux cas suivants :

- Dysfonctionnement causé par un composant matériel d'un terminal,
- Modifications logicielles de la Solution effectuées par le Client et/ou par des tiers qui n'auraient pas été validées par les experts techniques SFR (notamment mises à jour de logiciels, flashage de carte SIM),
- Réparations, travaux de maintenance réalisés sur le matériel supportant la Solution,
- Interruption liée à une maintenance planifiée réalisée par SFR,
- Cas de certaines zones du territoire métropolitain français (dites « Zones Blanches »), tel que défini aux Conditions Particulières SFR Business (voix et data mobile),
- Utilisateur en situation de Roaming.

## 8. Résiliation

L'Assistance Utilisateur peut être résiliée par l'une ou l'autre des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception adressé au Service Client SFR Business, avec un préavis de 3 (trois) mois.

## 9. Responsabilité - Assurances

Chacune des Parties déclare qu'elle est Client d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle et les risques liés à son activité.

## CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE D'ABONNEMENT « PARC DUO »

### 1. Objet

Le présent document a pour objet de définir les Conditions Particulières d'abonnement du Service Parc Duo ci-après dénommé "le Service" réservé aux abonnements souscrits dans le cadre des offres SFR Business que le Titulaire et son Collaborateur (salarié(e) de l'une des sociétés du Titulaire), ci-après dénommés les "Parties" s'engagent à respecter en signant le formulaire de souscription du Service.

Ce Service permet de répartir, entre le Titulaire de l'abonnement SFR Business ci-après désigné "l'Abonnement" et le Collaborateur du Titulaire, utilisateur de l'Abonnement, la facturation et le paiement des sommes facturées au titre de l'Abonnement.

### 2. Entrée en vigueur – Durée

Les présentes Conditions Particulières d'Abonnement prennent effet, pour une durée indéterminée avec une période minimale de douze (12) mois à compter de la signature par les Parties du formulaire de souscription du service Parc Duo, étant convenu entre les Parties, que le Service entre en vigueur au minimum quinze (15) jours après la réception par SFR du formulaire dûment complété, signé et accompagné de toutes les pièces demandées.

Le Collaborateur peut à tout moment résilier le Service auprès de SFR par lettre recommandée avec accusé de réception respectant un préavis de deux (2) mois. Une copie de cette lettre sera également adressé au titulaire. La totalité des sommes dues au titre des mois restent à courir jusqu'au terme de la période minimale sont entièrement dues par le Titulaire.

La souscription au Service est résiliée de plein droit en cas d'expiration, pour quelque cause que ce soit, du contrat d'Abonnement principal dont les présentes conditions particulières constituent l'accessoire.

Le collaborateur reconnaît expressément que le bénéfice du Service Parc Duo est lié à sa qualité de salarié du Titulaire. En quittant l'entreprise Titulaire, il accepte que, de ce fait, sa souscription au service soit résiliée de plein droit.

### 3. Description du Service

Le Service permet de répartir entre le Titulaire et son collaborateur les montants dus au titre d'une ligne attribuée par SFR au Titulaire.

Les Parties définissent les montants et conditions de répartition de la facturation sur le formulaire qu'elles signent lors de la souscription au service Parc Duo. En conséquence, par dérogation aux Conditions Générales Abonnement SFR Business, les sommes dues au titre des abonnements souscrits par le Titulaire sont réparties entre les Parties, chacune supportant, la part des sommes dues au titre de l'utilisation de la ligne conformément à leurs engagements.

### 4. Conditions de souscriptions

La mise en place du Service intervient dans un délai de quinze (15) jours minimum et sous réserve de l'accomplissement par les Parties de l'ensemble des formalités nécessaires vis-à-vis de SFR, à savoir :

- la transmission du formulaire dûment complété par les Parties (partie Titulaire, partie Collaborateur),
- la fourniture, des RIB du Titulaire et du Collaborateur concerné, ainsi que, le cas échéant, un exemplaire des autorisations de prélèvement automatique sur leurs comptes bancaires.

#### 4.1 Obligations du Titulaire

Le Titulaire s'engage à :

- payer à SFR les sommes dues au titre de l'Abonnement, conformément à la répartition établie dans le formulaire en ce sens, SFR à effectuer les prélèvements automatiques correspondants sur son compte bancaire,
- fournir, à SFR, l'ensemble de ses coordonnées, y compris bancaires via fourniture d'un RIB, et signaler sans délai à SFR tout changement de celles-ci, à défaut celui-ci est inopposable à SFR sans préjudice de l'article Responsabilité,
- se porter caution de l'ensemble des montants dus par son Collaborateur au titre du Service. En cas de défaillance de celui-ci, le Titulaire s'engage à régler lesdites sommes sans délai, à première demande de SFR,
- respecter l'ensemble des obligations relatives aux contrats d'abonnement qu'il a souscrit en ce y compris les Conditions Générales d'Abonnement SFR Business non contraires aux dispositions des présentes.
- informer le Collaborateur d'une part, des tarifs pratiqués et de toute augmentation de ceux-ci par SFR sur la ligne, et d'autre part, de toutes les modifications susceptibles d'intervenir dans le cadre du présent Service,
- informer SFR et le Collaborateur, pour lequel il est nécessaire d'obtenir le consentement exprès, de tout changement qu'il entend apporter au présent Service (répartition etc.), et pouvant avoir une incidence sur le volume global des communications pris en charge par le Collaborateur, le changement devant faire l'objet d'un avenant signé par les Parties.
- respecter les lois et règlements en vigueur.

#### 4.2 Obligations du Collaborateur

Le Collaborateur s'engage à :

- remplir par écrit le formulaire de souscription pour manifester son consentement sur la répartition mise en place par le Service et sur les conditions du Service,
- fournir toutes les coordonnées qui lui sont demandées, et ce, de façon exacte,

- fournir, le cas échéant, une autorisation de prélèvement automatique à SFR (fourniture d'un RIB),
  - prévenir SFR de tout changement de ses coordonnées sans délai, à défaut celui-ci est inopposable à SFR sans préjudice de l'article Responsabilité,
  - respecter les lois et règlements en vigueur,
  - respecter l'ensemble des obligations fixées dans les Conditions Générales d'Abonnement et dans les présentes Conditions Particulières,
  - respecter son engagement de payer à SFR, conformément à la répartition établie dans le formulaire de souscription, les sommes dues et autoriser, le cas échéant, SFR à effectuer les prélèvements automatiques correspondants sur son compte.
- Les Parties s'engagent à régler entre elles tous les différends qui pourraient les opposer à l'occasion de l'exécution des présentes, sans inquiéter SFR.
- En outre, tout changement, toute modification de la répartition financière est subordonnée à la réception par SFR d'un avenant modifiant le formulaire signé des Parties. Cette modification rentrant en vigueur conformément aux dispositions de l'Article 2 des présentes.

## 5. Changement de collaborateur

Le Titulaire peut substituer au Collaborateur initial un nouveau Collaborateur, sous réserve d'en informer SFR par écrit, et de lui fournir un exemplaire original du formulaire de souscription au Service Parc Duo dûment complété et signé par le nouveau Collaborateur et le Titulaire.

À compter du traitement de la demande par SFR, le Service entre en vigueur conformément aux dispositions de l'article 2 des présentes.

La substitution de Collaborateur entraîne la résiliation du Service pour le précédent

Collaborateur ainsi que l'exigibilité immédiate des sommes dues par celui-ci, sommes pour lesquelles le Titulaire s'est porté en tout état de cause caution.

## 6. Conditions financières

Le tarif du présent Service SFR Parc Duo est indiqué dans la documentation tarifaire établie et mise à jour par SFR et remise aux Parties à la signature du formulaire de souscription du Service.

## 7. Suspension – Interruption – Résiliation de Service

SFR se réserve le droit de suspendre l'accès au Service en cas de manquement par l'une des Parties, à l'une de ses obligations et en particulier en cas de non-paiement.

La résiliation du Service Parc Duo s'effectue conformément aux Conditions Générales Abonnement SFR Business.

En aucun cas, la suspension, l'interruption et / ou la résiliation du présent Service ne peut avoir d'effet sur les autres engagements des Parties.

## 8. Traitement de données à caractère personnel

Dans le cadre du traitement intitulé « Gestion du compte client » mis en œuvre par SFR en qualité de responsable de traitement, décrit dans les Conditions Générales, en complément des données personnelles concernées collectées par SFR et mentionnées audit traitement, SFR collecte les données personnelles additionnelles suivantes :

- les données relatives aux moyens de paiement : relevé d'identité bancaire

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- pour les données relatives aux moyens de paiement, pendant la durée d'exécution du contrat augmentée de treize (13) mois au titre du Code monétaire et financier.

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

Traitement sur lequel SFR se positionne en tant que Responsable de Traitement

### Traitement : Gestion du compte Utilisateur

Finalité du traitement :

Le traitement a pour finalité la gestion du compte utilisateur des Utilisateurs permettant la gestion administrative et la gestion des incidents techniques.

Fondement du traitement :

Le traitement répond à des intérêts légitimes propres à SFR dans la fourniture de moyens de communications ainsi qu'aux intérêts légitimes propres du Client dans la fourniture des moyens de communication à son personnel.

Identification des Données Personnelles concernées :

- Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :
- Les données d'authentification des Utilisateurs : numéro de téléphone de la Ligne Mobile et son mot de passe
- Les données d'usage des Utilisateurs : consommation en temps réassociée à la Ligne Mobile
- les factures et les relevés détaillés comprenant les données de connexion sont accessibles depuis l'Espace Utilisateur.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- Les données personnelles sont traitées pendant toute la période pendant laquelle la Ligne mobile est active.
- Pour les données de connexion nécessaires à la facturation: pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques.

## 9. Divers

Outre les présentes conditions applicables au Service Parc Duo de SFR, les autres dispositions des Conditions Générales d'Abonnement SFR Business non contraires aux présentes Conditions Particulières demeurent pleinement applicables.

En outre, SFR peut, si elle en informe le Titulaire par mail, courrier ou autre moyen de communication reconnu, modifier les présentes Conditions Particulières, pour des raisons d'ordres techniques, commerciales, matérielles, légales ou réglementaires.

En aucun cas, cette modification ne peut permettre au Titulaire de se dégager des obligations nées de la souscription au présent Service.

### 9.1 Le Titulaire

Après information de SFR par courrier, mail ou autre moyen de communication reconnu, accepte que le présent Service puisse être migré vers un service de même nature bénéficiant des avancées technologiques du moment.

Le Titulaire accepte expressément que tous les messages envoyés via messagerie électronique lui soient opposables. Le Titulaire accepte donc que ces données puissent être enregistrées et reproduites sur un support informatique, moyen dont elles reconnaissent la valeur probante.

Le Titulaire et SFR conviennent que les informations échangées par télécopie, dans le cadre des présentes, auront la même valeur que celle accordée à l'original. Le Titulaire et SFR conviennent de conserver les télécopies qu'ils s'échangent de manière à ce qu'elles puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil.

## CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE D'ABONNEMENT « RADIO MOBILE PROFESSIONNELLE »

### 1. Objet

Le service « Radio Mobile Professionnelle » (RMP) est un Service Complémentaire optionnel à un Service Principal mobile SFR Business compatible. L'option Radio Mobile Professionnelle compatible avec le réseau 4G et 3G offre un service de type « talkie-walkie » et permet aux Utilisateurs d'accéder à des fonctionnalités spécifiques (notamment les appels de détresse, appels de groupe, appels individuels, écoute d'ambiance).

### 2. Description du service

Le service « Radio Mobile Professionnelle » permet au Client via son terminal mobile compatible Radio Mobile Professionnelle, de bénéficier de tout ou une partie des fonctionnalités suivantes :

- Appel push-to-talk : une personne parle en appuyant et en maintenant le bouton dédié (alternat) de prise de parole, les autres écoutent et ne peuvent répondre que lorsque le premier a relâché le bouton.
- Appel individuel : possibilité d'appeler une personne de l'annuaire de l'application en individuel en mode push-to talk
- Appel de groupe : possibilité d'appeler un groupe de personne en simultanément. Une fois la communication établie, les destinataires peuvent répondre à leur tour.
- Appel pour annonce de diffusion : possibilité d'appeler un groupe de personne en simultanément. Les destinataires ne peuvent pas répondre.
- Mode balayage : désigne la possibilité d'un Utilisateur RMP d'entendre les conversations sur les groupes configurés. Si les conversations sont en cours sur plusieurs groupe, c'est le groupe avec la plus haute priorité qui est automatiquement sélectionné.
- Appel d'urgence : possibilité donnée à un Utilisateur d'appuyer sur un bouton d'urgence du terminal ou de l'application afin de prévenir un tiers sur une situation d'urgence. Cette fonctionnalité permet de mettre en place une solution ayant pour but d'aider à mettre en place les équipes pouvant porter secours à la personne ayant émis l'appel de détresse.
- Ecoute d'ambiance : En situation d'urgence, donner la possibilité à un superviseur ou un coordinateur de pouvoir écouter l'ambiance autour de l'Utilisateur ayant déclenché l'alerte afin d'aider à apporter la meilleure aide possible. **L'Utilisateur écouté est informé par un bip sonore qu'il passe sous écoute et sera notifié visuellement sur le terminal qu'il est sous écoute. A tout moment, en appuyant sur l'alternat (bouton dédié à la prise de parole), l'Utilisateur met fin à l'écoute d'ambiance.**
- Géolocalisation : afficher sa position en temps réel sur une carte et donner la possibilité de partager cette position avec les autres Utilisateurs. Désigne également la possibilité d'un Utilisateur ayant des droits spécifiques (dispatcheur, superviseur) de prendre connaissance de la position géographique à un instant donné ou en continu d'autres Utilisateurs de l'offre Radio Mobile Professionnelle ayant donné l'autorisation d'être localisé.
- Messagerie instantanée : possibilité d'échanger des messages écrits, des messages vocaux, des photos, des vidéos avec d'autres Utilisateurs.
- Configuration de l'offre en temps réel : Permet à un administrateur de modifier la configuration d'un terminal en temps réel grâce au Réseau mobile. Cette configuration est mise en place instantanément sur le terminal de l'Utilisateur.
- Sécurisation des échanges et des données Radio Mobile Professionnelle.
- Priorisation des appels : désigne la possibilité de pouvoir prioriser par ordre d'importance les appels reçus.
- Prémption des appels en cas de situation d'urgence: l'ensemble des Utilisateurs mobile du service Radio Mobile professionnelle émetteurs et destinataires de l'appel d'urgence préemptent la bande passante nécessaire au bon fonctionnement du service.

- Création de groupes ad-hoc : donne la possibilité au coordinateur de créer des groupes ad-hoc
- Poste de coordinateur
- L'enregistrement des conversations : Permet au coordinateur de pouvoir enregistrer la conversation (appel individuel 1-1, appel de groupe, appel d'urgence) à laquelle il participe.

Le service de la Radio Mobile Professionnelle est accessible depuis un accès avec un profil critique. Dans le cas d'un profil critique, la qualité de service liée à l'offre est associée à celle du profil critique ou vital.

Le Client doit dans le cadre du Service Radio Mobile Professionnelle souscrire à l'une des trois (3) options suivantes, ces dernières n'étant pas cumulables entres elles :

L'Option Radio Mobile Professionnelle Standard permet la mise en place d'un compte Utilisateur au sein de la flotte Radio Mobile Professionnelle. Cette option inclut les fonctionnalités :

Appel push-to-talk, Appel individuel, Appel de groupe (jusqu'à 250 personnes connectées), Appel pour annonce de diffusion, Ecoute d'ambiance, Géolocalisation, Messagerie instantanée, Configuration de l'offre en temps réel, Sécurisation des échanges et des données Radio Mobile Professionnelle, Priorisation des appels.

Cette option nécessite la souscription d'une carte SIM RMP afin d'optimiser la priorisation.

L'Option Radio Mobile Professionnelle Premium permet la mise en place d'un compte Utilisateur au sein de la flotte RMP. Cette option inclut les fonctionnalités :

Appel push-to-talk, Appel individuel, Appel de groupe (jusqu'à 3000 personnes connectées), Appel pour annonce de diffusion, Appel d'urgence, Ecoute d'ambiance, Géolocalisation, Messagerie instantanée, Configuration de l'offre en temps réel, Sécurisation des échanges et des données Radio Mobile Professionnelle, Priorisation des appels, Prémption des appels en cas de situation d'urgence,

Cette option nécessite la souscription d'une carte SIM RMP afin d'optimiser la priorisation.

L'Option Radio Mobile Professionnelle Premium Mission Critique permet la mise en place d'un compte Utilisateur au sein de la flotte RMP. Cette option inclut les fonctionnalités :

Appel push-to-talk, Appel individuel, Appel de groupe (jusqu'à 3000 personnes connectées), Appel pour annonce de diffusion, Appel d'urgence, Ecoute d'ambiance, Géolocalisation, Messagerie instantanée, Configuration de l'offre en temps réel, Sécurisation des échanges et des données Radio Mobile Professionnelle, Priorisation des appels, Prémption des appels en cas de situation d'urgence, Prémption pour l'ensemble des appels de groupe.

La bande passante nécessaire au bon fonctionnement du service Radio Mobile Professionnelle de cet Utilisateur ne peut pas être préemptée.

Cette option nécessite un accord spécifique de SFR au préalable.

Cette option nécessite la souscription d'une carte SIM RMP afin d'optimiser la priorisation.

L'Abonnement « Dispatcher » Radio Mobile Professionnelle permet la mise en place d'un compte coordinateur afin d'accéder à la flotte RMP, coordinateur à distance des Utilisateurs supervisant et coordonnant les actions de ces derniers sur le terrain.

Ce compte permet les fonctionnalités suivantes:

Appel push-to-talk, Appel individuel 1-1, Appel de groupe (jusqu'à 3000 personnes connectées), Appel pour annonce de diffusion, Appel d'urgence, Géolocalisation, Messagerie instantanée, Configuration de l'offre en temps réel, Sécurisation des échanges et des données Radio Mobile Professionnelle, Priorisation des appels, l'écoute d'ambiance, l'enregistrement des conversations, la création de groupes d'appel temporaires.

L'abonnement Dispatcher est associé à un numéro de téléphone mobile mais ne peut pas être associé à l'achat d'un terminal mobile.

L'abonnement Dispatcher n'est pas obligatoire à la souscription du Service Radio Mobile Professionnelle.

### 3. Conditions d'Accès au Service

Le Service Radio Mobile Professionnelle est accessible depuis un réseau mobile 4G et 3G. Le Service RMP ne fonctionne pas en couverture 2G. Le Service n'est pas disponible à partir des réseaux Wifi.

Le Service RMP ne fonctionne pas en roaming (connexion à internet en dehors de la France métropolitaine).

Le Service Radio Mobile Professionnelle est ouvert à tous les clients ayant au préalable ou simultanément souscrit à une ligne mobile SFR Business, compatible avec le réseau 4G.

Le Service Radio Mobile Professionnelle n'est fonctionnel qu'avec deux forfaits mobiles et deux options Radio Mobile Professionnelle minimum souscrites sur le même compte client.

La carte SIM RMP : permet d'optimiser la disponibilité du réseau (accès au réseau, maintien de la 4G en limite de couverture). L'usage de la carte SIM RMP impose la souscription à l'une des 3 options Radio Mobile Professionnelle. La carte SIM RMP

est indispensable pour être identifié comme prioritaire sur le réseau lors de l'allumage du terminal mobile dédié. Il est de la responsabilité du Client de la commander et de demander l'activation sur la Ligne de l'Utilisateur.

Le service Radio Mobile Professionnelle fonctionne uniquement si l'abonné utilise un terminal mobile certifié compatible et vendu par SFR.

Le Dispatcher nécessite un accès IPNet fourni par SFR ainsi qu'un accès internet pour le téléchargement des fonds de carte géographique.

### 4. Incompatibilité

La carte SIM RMP fournie avec le service Radio Mobile Professionnelle ne peut pas être une eSIM.

### 5. Durée

La Commande du Service Radio Mobile Professionnelle est soumise à une Période Minimale d'Engagement de quarante-huit (48) mois.

La Commande de l'abonnement Dispatcher est soumise à une Période Minimale d'Engagement de quarante-huit (48) mois.

La résiliation du service Radio Mobile Professionnelle ou de l'abonnement Dispatcher avant la fin de la période minimale d'engagement rendra exigibles des pénalités équivalentes aux nombres de mois restants dus pour le service Radio Mobile Professionnelle ou l'abonnement dispatcher.

### 6. Facturation du service

Les Tarifs du Service Radio Mobile Professionnelle et du Dispatcher figurent dans les Conditions Tarifaires de SFR Business. : prix mensuel hors taxes par Ligne et par mois.

La facturation du Service Radio Mobile Professionnelle et du Dispatcher débute à la date de Mise en Service. La première facture sera calculée au prorata temporis en fonction de la date de Mise en Service par rapport au JF du Client.

### 7. Traitement des données à caractère personnel

Outre, le traitement « Gestionnaire du compte client » identifié dans les Conditions Générales de Ventes des Services SFR Business et « Acheminement des communications électroniques » identifié dans les Conditions Particulières relatives aux Services Voix et Data Mobile SFR Business, sur lequel SFR se positionne en tant que Responsable de Traitement, les Parties ont identifiés les traitements suivants :

Traitement sur lesquels SFR se positionne en tant que Sous-traitant :

Concernant les traitements visés ci-dessous, les finalités du traitement étant fixées par le Client, SFR intervient en qualité de sous-traitant pour le compte du Client sur la base de ses instructions. Les modalités du régime applicable entre les Parties sont définies dans les Conditions Générales des Services SFR Business.

**Traitement : Gestion des accès aux plateformes pour le paramétrage des Utilisateurs accédant au service PMR**

#### Finalité

Le traitement a pour finalité la gestion des accès à la plateforme Radio Mobile Professionnelle permettant la configuration des comptes utilisateurs, des comptes dispatcheurs et des groupes associés ainsi que la gestion des comptes Utilisateurs par l'administrateur afin de donner différents droits d'accès selon les profils.

#### Identification des données personnelles concernées

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

- Les données d'identité des Utilisateurs : nom (optionnel) –N° de portable – @email pro (optionnel) – Corporate ID de l'entreprise – appartenance à une liste d'utilisateurs
- Les données de connexion à la plateforme Radio Mobile Professionnelle définies comme :
  - les informations permettant d'identifier les administrateurs et les Utilisateurs ;
  - les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'horaire et la durée de chaque connexion ;
- Les données d'authentification à la plateforme Radio Mobile Professionnelle via l'espace client SFR :
  - identifiants des administrateurs: nom, prénom, téléphone professionnel, adresse électronique professionnelle, SSO SFR (ID TOKEN)
  - Identifiants des Utilisateurs : téléphone professionnel, adresse électronique professionnelle

#### Durée de conservation

- Les données d'identité des Utilisateurs sont conservées pendant toute la durée du Contrat.
- Les données de connexion sont conservées pendant toute la durée du Contrat.
- Les données d'authentification sont conservées pendant toute la durée du Contrat.

#### Sous-traitance en dehors de l'UE

Outre les transferts d'ores et déjà décrits aux Conditions Générales de Services SFR Business et dans le cadre de l'autorisation générale de sous-traitance accordée à SFR par le Client prévue au même document, SFR déclare que les traitements visés ci-dessous peuvent être confiés aux prestataires listés ci-

dessous, ayant accès aux données personnelles détaillées précédemment, ce que le Client accepte. SFR garantit avoir signé avec ce prestataire des clauses contractuelles types permettant d'assurer un niveau de protection équivalent à la réglementation européenne. Ces traitements nécessaires à l'exécution du Contrat entre les Parties concernent :

- Opérations de mise en service
- Supervision et exploitation de la plateforme de service.

Les prestataires sont les suivants :

- au Royaume-Uni avec Motorola Solutions UK Limited
- en Inde avec Kodiak Networks India Private Limited
- aux Etats-Unis avec Kodiak Networks, Inc.

#### **Traitement : Fourniture et exploitation des services de communication propres au service PMR**

##### Finalité

Le traitement a pour finalité la mise à disposition de services permettant la gestion des appels (individuel, de groupe, d'urgence), la géolocalisation, la messagerie instantanée, le partage de fichiers (image, fichier Vidéo, document texte), les écoutes d'ambiances, l'enregistrement des conversations au niveau de la console de dispatch.

##### Identification des données personnelles concernées

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

Les données de géolocalisation : CellID

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- les informations permettant d'identifier l'Utilisateur ;
- les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'horaire et la durée de chaque connexion ;
- 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 personnelles présentes dans l'écoute d'ambiance et les données personnelles présentes dans les enregistrements des conversations au niveau de la console de dispatch

##### Durée de conservation

- Les données de géolocalisation sont conservées pendant trente (30) jours.
- Les données de connexion sont conservées pendant trente (30) jours .
- Les données personnelles présentes dans les écoutes d'ambiance ne sont pas stockées par SFR.
- Les données personnelles présentes dans les enregistrements des conversations au niveau de la console de dispatch sont conservées pendant trente (30) jours.

##### Sous-traitance en dehors de l'UE

Outre les transferts d'ores et déjà décrits aux Conditions Générales de Services SFR Business et dans le cadre de l'autorisation générale de sous-traitance accordée à SFR par le Client prévue au même document, SFR déclare que les traitements visés ci-dessous peuvent être confiés à aux prestataires listés ci-dessous, ayant accès aux données de connexion des Utilisateurs, ce que le Client accepte. SFR garantit avoir signé avec ce prestataire des clauses contractuelles types permettant d'assurer un niveau de protection équivalent à la réglementation européenne. Ces traitements nécessaires à l'exécution du Contrat entre les Parties concernent :

- Opérations de mise en service
- Supervision et exploitation de la plateforme de service.

Les prestataires sont les suivants :

- au Royaume-Uni avec Motorola Solutions UK Limited
- en Inde avec Kodiak Networks India Private Limited
- aux Etats-Unis avec Kodiak Networks, Inc.

Le Client, responsable de traitement, s'engage à respecter les obligations liées à l'écoute et à l'enregistrement des appels sur le lieu de travail en tant qu'employeur, notamment en matière d'information des personnes et en matière de durée de conservation des enregistrements.

#### **CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « SUPPORT ACCOMPAGNEMENT »**

Le service « Support Accompagnement » est un Service Complémentaire aux offres de la gamme « Téléphonie Mobile » et « Connectivité Mobile » et prend effet à compter de la date de réception par SFR du Bon de Commande dûment complété et signé par le Client. Deux choix sont proposés

- Service Essentiel Mobile ;
- Ou
- Service Personnalisé Mobile.

#### **1. Service Essentiel Mobile**

Le Service Essentiel Mobile donne accès aux prestations suivantes :

- L'accès à une équipe de conseillers Service Essentiel Mobile pour le suivi et pour toute question relative à l'exploitation des Services mobiles ;
- La fourniture d'une procédure opérationnelle qui résume les points de contacts SFR pour le Client et les procédures d'exploitation ;
- La fourniture d'un rapport d'exploitation trimestriel qui synthétise l'exploitation des Services mobiles fournis sur la période écoulée et le suivi des Engagements de Qualité de Service et des objectifs de performance ;
- Un point d'exploitation téléphonique trimestriel formalisé par un compte rendu ;
- La prise en charge des Incidents par la Cellule Support Expert Mobile du lundi au samedi de 8h à 19h ;
- Une matrice d'escalade à deux niveaux applicable du lundi au samedi de 8h à 19h pour les Incidents en cours de traitement par la Cellule Support Expert Mobile ;
- L'accès via l'Espace Client à l'outil Baromètre Réseau.

L'équipe Service Essentiel Mobile est le point d'entrée du Client afin d'assurer le suivi opérationnel des Services mobiles fournis et de coordonner les actions internes de SFR.

L'équipe Service Essentiel Mobile est disponible aux heures de bureau du lundi au vendredi de 9h à 18h.

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

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

#### **2. Service Personnalisé Mobile**

Le Service Personnalisé Mobile donne accès aux prestations suivantes :

- La mise à disposition d'un Responsable Opérationnel de Compte (ROC) nominatif afin de piloter les Engagements de Qualité de Service des Services mobiles fournis,
- La fourniture d'une procédure opérationnelle qui regroupe les procédures d'exploitation, les points de contacts et la méthodologie de pilotage des Engagements de Qualité de Service,
- La fourniture d'un tableau de bord trimestriel ou mensuel, en fonction de la fréquence contractualisée, qui synthétise l'exploitation des Services mobiles fournis sur la période écoulée et suit les Engagements de Qualité de Service et les objectifs de performance,
- Un comité de pilotage trimestriel ou mensuel en fonction de la fréquence contractualisée, formalisé par un compte rendu,
- La prise en charge des Incidents par la Cellule Support Expert Mobile du lundi au samedi de 8h à 19h ou 7j/7 et 24h/24 en fonction de la plage de support contractualisée,
- Une matrice d'escalade avec des contacts nominatifs à quatre niveaux applicable dans la plage de support contractualisée pour les Incidents en cours de traitement par la Cellule Support Expert Mobile,
- L'accès via l'Espace Client à l'outil Baromètre Réseau avec une possibilité de personnalisation pour recevoir des alertes par mail pour les Incidents sur le Réseau mobile et les travaux programmés sur le réseau mobile jusqu'à 300 localisations définies par le Client,
- Des Engagements de Qualité de Service du Réseau mobile de SFR et la réactivité de la Cellule Support Expert Mobile.

Le Responsable Opérationnel de Compte (ROC) est l'interlocuteur privilégié des responsables d'exploitation du Client.

Il assure au quotidien le suivi et le pilotage opérationnel des Services mobiles fournis et coordonne les actions internes de SFR afin de répondre au mieux aux demandes et aux attentes du Client

Il est nommé et présent dès la signature du Contrat et qualifie, en amont de la Mise en Service des Services mobiles, les Engagements de Qualité de Service et les objectifs de performance demandés par le Client en phase d'exploitation.

Il contrôle les actions de résolution engagées à la suite d'Incidents et de réclamations et mesure les Engagements de Qualité de Service.

Il analyse le fonctionnement des Services mobiles et conseille le Client sur les ajustements et les évolutions desdits Services.

Le Responsable Opérationnel de Compte est disponible aux heures de bureau de 9h à 18h.

Il ne se substitue pas aux missions des autres équipes de SFR en contact avec le Client :



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

### 3. Baromètre Réseau

L'outil « Baromètre Réseau » permet au Client de bénéficier d'une interface de visualisation de l'état du Réseau Mobile de SFR et des Services mobiles de SFR. L'accès à cette interface se fait via l'Espace Client. L'outil « Baromètre Réseau » donne accès à une interface cartographique permettant de visualiser l'état du Réseau mobile de SFR sur cinq (5) niveaux, incluant le niveau régional, départemental et communal. Quatre (4) indicateurs de qualité du Réseau mobile de SFR précisent également le niveau de perturbation potentielle dudit Réseau ou des Services mobiles (optimal, légèrement perturbé, perturbé, très perturbé) au jour de sa consultation. Le Client peut également avoir une projection à sept (7) jours des perturbations potentielles et travaux planifiés susceptibles d'avoir une incidence sur les Services mobiles. Le rafraîchissement de la carte et de ses indicateurs s'effectue toutes les trente (30) minutes. Le Client reconnaît que cette interface est proposée au Client à titre informatif. Enfin, le Client est alerté sur le fait que l'outil « Baromètre Réseau » n'est qu'un outil d'administration mis à sa disposition. En conséquence, ces informations ne sauraient être utilisées par le Client dans le cadre des Engagements de Qualité de Service visés à l'article 1.5 ci-dessous. Lesdites informations n'ont en effet qu'une valeur purement informative et indicative, sans garantie expresse ou tacite d'aucune sorte quant à leur actualisation, leur opportunité ou leur intégralité. Le Client a la capacité de personnaliser l'outil en déclarant ses propres Sites. Pour toute création de Site, le Client devra renseigner les informations nécessaires à cette création notamment, le nom du Site, une adresse e-mail, les coordonnées X et Y exprimées et son rayon. Le rayon d'un Site définit le périmètre dans lequel, si un Incident se produit, une alerte e-mail est envoyée à un ou plusieurs contacts pré-identifiés par le Client dans l'application. Le système proposé est déclaratif et son utilisation est placée sous l'entière responsabilité du Client. En conséquence, ce dernier s'engage à vérifier l'exactitude des informations qu'il déclare et notamment s'assurer que les adresses emails qu'il transmet sont valides, susceptibles de recevoir les alertes de l'outil et que le destinataire des alertes par mail a bien autorisé ce système d'alerte.

### 4. La Cellule Support Expert Mobile

La Cellule Support Expert Mobile est la cellule dédiée au traitement des Incidents des Clients SFR Business ayant commandé le Service Support Accompagnement (Service Essentiel Mobile ou Service Personnalisé Mobile). La Cellule est accessible pour les Responsables d'Exploitation et/ou Gestionnaires de la flotte du Client via un numéro spécifique, aux horaires de support souscrits pour la prestation de Support Accompagnement. Le Client qui souhaiterait un accès à la Cellule pour ses Utilisateurs peut commander pour les Lignes concernées le Service « Assistance utilisateurs », lequel est un Service Complémentaire et payant selon les Tarifs applicables.

#### Le périmètre de la Cellule Support Expert Mobile :

- La Cellule Support Expert Mobile assure le support et la gestion des Incidents sur :
- le Réseau Mobile SFR,
  - les cartes SIM ou l'eSIM et le paramétrage des Lignes mobiles de la flotte du Client,
  - les éléments d'une solution de Service mobile déployée pour le Client.

Le support et la gestion des Incidents de la Cellule Support Expert Mobile porte sur des Services mobiles en exploitation, pour lesquels une réception a été prononcée ou un fonctionnement nominal a été avéré.

#### Le traitement des Incidents :

Le traitement des Incidents inclut le diagnostic de l'Incident, la mise en place éventuelle d'une solution palliative et la correction de l'Incident, en collaboration avec les équipes techniques du Client, et dans les conditions visées dans la documentation établie pour les solutions de Service mobile déployées pour un Client. Les solutions palliatives ou correctives mises en place sont réalisées dans le respect des règles de l'art de façon à perturber au minimum les Services mobiles fournis au Client.

#### Classification des Incidents :

La classification suivante est utilisée dans le traitement des Incidents par la Cellule Support Expert Mobile :

- *Incident d'information* : l'incident est réputé d'« Information » lorsque l'incident résulte d'un dysfonctionnement des Services mobiles relevant de questions d'ordre général sur le fonctionnement Services mobiles, quel que soit le nombre de Lignes impactées.
- *Incident Mineur* : l'incident est réputé « Mineur » soit dans le cas où il génère une dégradation des Services mobiles sur un nombre modéré de Lignes (de 3 à 25% des Lignes avec un minimum de 10 Lignes), soit dans le cas où il génère l'indisponibilité totale Services mobiles sur un très petit nombre de Lignes (moins de 3 Lignes)
- *Incident Majeur* : l'incident est réputé « Majeur » soit dans le cas où il génère une dégradation des Services mobiles sur un nombre important de Lignes (plus de 25% avec un minimum de 10 Lignes), soit dans le cas où il génère l'indisponibilité totale des Services mobiles sur un nombre modéré de Lignes (de 3 à 25% des Lignes avec un minimum de 10 Lignes),

- *Incident Critique* : l'incident est réputé « Critique » lorsqu'il génère l'indisponibilité totale des Services mobiles sur un nombre important de Lignes (plus de 25% avec un minimum de 10 Lignes).

#### La réactivité de la Cellule Support Expert dans la gestion des Incidents :

Dans le cas d'un Incident concernant les Services mobiles, à l'exception des Incidents qualifiés d'« Information », la Cellule Support Expert Mobile s'engage aux actions suivantes :

- à notifier au Client la prise en charge de l'Incident,
- à informer le Client du diagnostic de l'Incident, de l'avancement de la résolution de l'Incident et de la correction apportée,
- à proposer une solution de contournement ou un plan d'action pour la résolution.

En fonction de la sévérité de l'Incident, la Cellule Support Expert Mobile fait ses meilleurs efforts pour répondre aux modalités ci-après de réactivité :

Réactivité de SFR	Sévérité de l'Incident		
	Mineur	Majeur	Critique
Délai de notification de la prise en charge de l'Incident	30 min	30 min	30 min
Délai d'information sur l'avancement de la résolution de l'Incident	12 Heures Ouvrées	4 Heures Ouvrées	2 Heures Ouvrées
Délai d'identification de la cause de l'Incident et proposition de solution de contournement ou d'un plan d'action pour résolution	48 Heures Ouvrées	12 Heures Ouvrées	6 Heures Ouvrées

Le décompte du temps de traitement de l'Incident par SFR se calcule comme suit :

- Le décompte débute à l'ouverture d'un ticket d'Incident suite à la déclaration d'un incident par le Client à la Cellule Support Expert Mobile par téléphone ou via l'Espace Client, ci-après dénommé (T0). L'ouverture est matérialisée par un numéro de ticket d'Incident communiqué au Client.

- Le décompte du temps de traitement se fait selon la plage horaire de support souscrite. Cette plage horaire varie selon le niveau de support commandé par le Client, tel que défini dans la documentation établie et mise à jour par SFR.
- Toute demande d'information complémentaire de SFR auprès du Client pour résoudre l'Incident ou en identifier les causes est suspensive des délais de traitements susvisés.

Les Parties conviennent que les objectifs visés ci-dessus sont réalisés dans le cadre d'une obligation de moyens. SFR fera en conséquence ses meilleurs efforts pour réaliser ces objectifs étant précisés qu'en cas de retard la responsabilité de SFR ne saurait être engagée, les Parties pourront se rapprocher et convenir d'un plan d'actions pour la prise en charge ou la résolution des Incidents non pris en charge ou résolus dans les délais visés ci-dessous.

Les objectifs pris par SFR ne sauraient s'appliquer pour les Incidents liés aux cas suivants :

- Dysfonctionnement causé par un composant matériel d'un Terminal,
- Modifications logicielles du Terminal effectuées par le Client et/ou par des tiers qui n'auraient pas été validées par les experts techniques SFR (notamment mises à jour de logiciels, flashage de carte SIM),
- Réparations, travaux de maintenance réalisés par le Client sur le Terminal,
- Interruption liée à une maintenance planifiée réalisée par SFR,
- Cas de certaines zones du territoire métropolitain français (dites « Zones Blanches »), tel que défini aux présentes Conditions Particulières,
- Utilisateur en situation de de communications depuis l'international (Roaming),

### 5. Engagements de Qualité de Service inclus dans le Service Personnalisé Mobile

Dans le cadre du Service Personnalisé Mobile, SFR s'engage sur la qualité du Réseau mobile de SFR au travers des indicateurs suivants :

#### Garantie du temps de rétablissement du réseau mobile de SFR en 4h en cas de panne nationale.

SFR s'engage sur une garantie du temps de rétablissement de 4 heures pour chaque Incident critique engendrant l'indisponibilité totale du Réseau mobile de SFR au niveau national. Ce temps de rétablissement est mesuré pour chaque Incident critique entre (T0) correspondant à la signalisation de la panne par le Client à Cellule Support Expert Mobile de SFR et la résolution de l'Incident constatée par la Cellule Support Expert. La mesure tient compte de la plage de support souscrite par le Client pour sa flotte de Lignes mobiles.

Pénalités relatives à l'engagement de Garantie du Temps de Rétablissement du Réseau mobile SFR en 4 heures en cas de panne nationale :

En cas de non-respect de l'engagement susvisé, le Client ayant commandé le Service « Service Personnalisé Mobile » pourra demander à SFR le versement d'une pénalité. Le montant de cette pénalité est calculé selon le barème suivant sur la base du Tarif de l'abonnement mensuel (hors options) des Lignes mobiles de la flotte bénéficiant du Service Personnalisé Mobile et ayant été impactées par l'Incident de panne nationale du Réseau mobile SFR:

Temps de rétablissement du Réseau mobile	Pénalité (en pourcentage du tarif susvisé)
4h < GTR ≤ 6h	5%
6h < GTR ≤ 12h	10%
GTR > 12h	20%

Cette pénalité est plafonnée, chaque mois, à vingt pour cent (20%) de l'abonnement mensuel facturé (hors Options) pour l'ensemble des Lignes mobiles bénéficiant du Service « Service Personnalisé Mobile » et ayant été impactées par le(s)dit(s) Incident(s) au cours du mois donné.

Les pénalités versées au titre de cet engagement sont soumises aux modalités prévues à l'article « Règles communes aux pénalités » des présentes.

#### Taux de disponibilité mensuelle du service mobile (outdoor) pour la flotte du client.

SFR s'engage sur un taux de disponibilité mensuelle minimale Service mobile de 99,4% pour les flottes Client composées de 200 Lignes ou plus et dont les Utilisateurs ont une présence départementale ou nationale. Les flottes dont plus de 20% d'Utilisateurs se concentrent sur un même Site sont exclus de l'engagement. Le taux de disponibilité mensuelle du Service mobile est le complément à 100% du taux d'indisponibilité mensuelle du Service.

Le Taux d'Indisponibilité mensuelle du Service est calculé comme suit :

La somme des minutes d'indisponibilité du Service de l'ensemble des Lignes de la flotte du Client dans un mois calendaire divisée par la somme des minutes d'ouverture du Service sur la base du nombre de jours de 24 heures dans ledit mois multiplié par le nombre total de Lignes de la flotte.

La somme des minutes d'indisponibilité du Service est la somme des durées de rétablissement en minutes de l'ensemble des Incidents critiques, majeurs ou mineurs engendrant l'indisponibilité totale du service pour une ou plusieurs Lignes, signalés par le Client à Cellule Support Expert Mobile de SFR au cours du mois considéré.

La durée de rétablissement d'un Incident est mesurée entre (T0) correspondant à la signalisation de l'Incident par le Client à Cellule Support Expert Mobile de SFR et la résolution de l'Incident constatée par la Cellule Support Expert. La mesure tient compte de la plage de support souscrite pour la flotte du Client. Toute période pendant laquelle la Cellule Support Expert est en attente d'une action ou d'une information requise auprès du Client sera décomptée du calcul de la durée de rétablissement. Le nombre de Lignes mobiles impactées par l'Incident est défini à la signalisation de l'Incident en accord entre, d'une part, le Responsable Technique du Client qui déclare l'Incident et la Cellule Support Expert d'autre part.

Pénalités relatives à l'engagement du Taux de Disponibilité Mensuelle du Service mobile pour la flotte du Client :

En cas de non-respect, au cours d'un mois calendaire donné de l'engagement susvisé, le Client ayant commandé le Service « Service Personnalisé Mobile » pourra demander à SFR le versement d'une pénalité. Le montant de cette pénalité est calculé selon le barème suivant sur la base du Tarif de l'abonnement mensuel (hors Options) des Lignes mobiles de la flotte impactées par les Incidents contribuant à l'indisponibilité du Service :

Taux de disponibilité (TD) mesuré:	Pénalité (en pourcentage du Tarif susvisé)
99,4% >TD ≥ 99,2 %	5%
99,2% >TD ≥ 99 %	10%
99 % >TD	20%

Cette pénalité est plafonnée, par mois calendaire, à vingt pour cent (20 %) du Tarif de l'abonnement mensuel (hors Options) facturé pour l'ensemble des Lignes mobiles impactées, correspondant à un taux de disponibilité inférieur à 99 %. Les pénalités versées au titre de cet engagement sont soumises aux modalités prévues à l'article « Règles communes aux pénalités » des présentes.

#### 6. Durée du Service « Support Accompagnement »

Le Service « Support Accompagnement » est commandé pour une Période Minimale d'Engagement de douze (12) mois, prenant effet à compter de la validation par SFR du Bon de Commande dudit Service.

#### 7. Facturation du Service « Support Accompagnement »

La facturation du Service se compose, à la date de signature du Bon de Commande, d'un prix mensuel forfaitaire pour la flotte de Lignes du Client. Toutes les prestations réalisées par SFR non prévues aux présentes donneront lieu à l'émission d'un devis préalable par SFR et d'une Commande par le Client.

#### 8. Résiliation du Service « Support Accompagnement »

Le Service « Support Accompagnement » peut être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR Business, avec un préavis de trois (3) mois.

#### 9. Règles communes aux pénalités

Les pénalités dues au titre des différents Engagements de Qualité de Service ne sont pas cumulables. En cas d'un Incident affectant plusieurs de ces engagements, un seul engagement sera pris en compte pour déterminer les pénalités applicables, étant entendu que sera retenu l'engagement le plus avantageux pour le Client.

Le montant annuel cumulé des pénalités dues au titre des Engagements de Qualité de Service ne pourra excéder dix pourcents (10 %) du montant facturé et réglé annuellement par le Client au titre des Lignes mobiles (hors Options). Les pénalités mentionnées au présent article constitueront la seule obligation et indemnisation due par SFR, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Aucune pénalité ne sera due lorsque l'Incident résultera :

- (i) la maintenance planifiée du Réseau mobile,
- (ii) de la défaillance des Equipements du Client ou dont l'exploitation ou la supervision est sous le contrôle direct ou indirect du Client,
- (iii) d'un dysfonctionnement causé par un composant matériel d'un Terminal,
- (iv) d'un cas de force majeure tel que mentionné au sein des Conditions Générales,
- (v) du fait d'un tiers ou du fait du Client et, en particulier, du non-respect des spécifications techniques fournies par SFR pour la mise en service du Service ou du fait d'un élément non installé et exploité par SFR,
- (vi) de modifications logicielles du Terminal effectuées par le Client et/ou par des tiers qui n'auraient pas été validées par les experts techniques SFR (notamment mises à jour de logiciels, flashage de carte SIM),
- (vii) de réparations, travaux de maintenance réalisés par le Client sur le Terminal,
- (viii) de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux non imputables à SFR (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels),
- (ix) d'un cas cité à l'article « Suspension » des Conditions Générales,
- (x) d'une perturbation dans la fourniture ou l'exploitation des réseaux des opérateurs tiers auxquels est interconnecté le Réseau mobile de SFR ou des Services fournis par des opérateurs tiers,
- (xi) de modifications dues à des prescriptions à SFR par tout organisme réglementaire.
- (xii) cas de certaines zones du territoire métropolitain français (dites « Zones Blanches »), tel que défini aux présentes Conditions Particulières, - Utilisateur en situation de de communications depuis l'international (Roaming),

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire et dans un délai maximal d'un (1) an, demander à SFR le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par SFR de la prochaine facture du Client pour le Service.

### CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE DE GESTION ET SECURITE DES TERMINAUX

#### Préambule

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels (i) le Client pourra souscrire le Service principal de Gestion et Sécurité des Terminaux, ci-après dénommé le « Service », ainsi que des Services complémentaires pouvant être souscrits en option, auprès de la société SFR et (ii) SFR fournira au Client les Services ayant fait l'objet d'un Bulletin de Souscription.

Le service est souscrit pour la durée mentionnée au Bon de Commande ( 24 ou 36 mois) indépendamment du ou des contrats sur les lignes mobiles.

#### 1. Définitions

**Administrateurs** : Désigne le Responsable technique Client et les personnes autorisées par lui à accéder à l'Interface web d'administration pour personnaliser la Solution du Client ou effectuer des opérations sur les Terminaux mobile dans le cadre du Service.

**Cadrage fonctionnel** : Désigne le document établi par SFR, complété par l'interlocuteur commercial SFR du Client et validé par le Client. Ce document précise le besoin, les objectifs et les éventuelles contraintes du Client quant au Service.

**Cellule Support** : Désigne la cellule de support technique dédiée aux Clients SFR Business ayant souscrit au Service.

**Data** : échange de données informatiques, constitutif d'une Communication électronique Data.

**Hotspot** : points d'accès WIFI.

**Incident** : Désigne une indisponibilité temporaire du Service résultant d'une anomalie de fonctionnement de ce dernier et ayant fait

l'objet d'une notification à la Cellule Support. Cette anomalie de fonctionnement du Service est une déviation du Service par rapport

à ses spécifications techniques, inhérentes au Service et imputable à SFR, alors que le Service est utilisé conformément à sa documentation et à son objet.

**Interface web d'administration** : Interface permettant au Client d'accéder à la Solution et de bénéficier du Service.

**Ligne mobile** : ligne de téléphonie mobile à laquelle est affecté un numéro d'appel unique attribué par SFR ou un Opérateur tiers.

**Logiciel** : désigne tout programme d'ordinateur en code exécutable ou tout logiciel d'exploitation nécessaire au fonctionnement du Service et mis à disposition par SFR dans le cadre d'une licence d'utilisation.

**Prestation Complémentaire au Service** : Désigne les offres complémentaires au Service Gestion et Sécurité des Terminaux. Ces offres figurent en annexe 2 et suivantes des présentes.

**Procès-verbal de réception** : document écrit fourni au Client, rappelant le Service proposé et les tests réalisés. Ce document, une fois signé par le Client, détermine la date de Mise en service de l'Option.

**Réseau mobile SFR** : réseaux GSM/GPRS/Edge/3G/3G+/4G de SFR et plus généralement les Moyens de Communications électroniques mobiles de SFR, en France métropolitaine.

**Responsable technique Client** : personne nommée par le Client pour être l'interlocuteur principal de SFR Business dans le cadre du Service.

**Site** : Désigne le lieu géographique où le ou les Logiciels liés à Solution sont installés et/ou maintenus.

**Solution** : Désigne le matériel (incluant sa documentation) et les Logiciels, composant le Service.

**WIFI** : ensemble de normes réseaux internationales (IEEE 802.11) pour les réseaux locaux sans fil.

## 2. Objets

Le Service permet au Client de gérer et de sécuriser sa flotte de Terminaux en ayant la possibilité d'y apporter des restrictions d'usage pour sécuriser ou moduler les échanges et les consommations.

Le Client peut souscrire, en outre, des Services complémentaires dénommés « Options du Service ».

## 3. Conditions de Souscription

La Souscription est ouverte à tout Client disposant de Terminaux mobile compatibles. La Souscription se fait en renseignant le Cadrage fonctionnel et le Bulletin de souscription. Le Client doit valider ces documents avant de les soumettre à SFR. Le Bulletin de souscription indique le nombre maximum de Terminaux mobile simultanés pour lequel le Client souscrit au Service.

La Mise en service du Service et/ou d'une évolution du Service ne pourra intervenir que si l'ensemble desdits documents est validé par SFR.

Lors de la Souscription au Service, le Client s'engage à fournir à SFR les informations techniques sur son environnement, afin de compléter, de manière précise et exhaustive, la fiche technique. Celle-ci permet notamment la vérification par SFR de la compatibilité de l'environnement, notamment technique, du Client avec la Solution, indispensable à toute validation de la Souscription.

Par conséquent, SFR se réserve le droit de ne pas valider la Souscription si le Service, les Options du Service et/ou les Prestations Complémentaires au Service ne peuvent être délivrés dans des conditions optimales.

## 4. Durée

La Souscription au Service est soumise à une Période minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois.

La souscription d'un Service complémentaire au Service ne réengagera pas le Service.

A défaut de résiliation dans les délais mentionnés à l'article 10, l'engagement est reconduit pour une durée de 12 mois fermes.

## 5. Description du Service

### 5.1 Généralités

La Solution est composée des éléments suivants :

- une Interface web d'administration,
- une plateforme technique, à laquelle
  - les Administrateurs vont accéder via l'Interface web d'administration,
  - les Terminaux mobile vont accéder afin de mettre en oeuvre les fonctionnalités du Service,
- un environnement Client, qui constitue la partie de la plateforme technique accessible au Client via l'Interface web d'administration,
- un Logiciel à installer sur les Terminaux mobile,
- une documentation accessible depuis l'Interface web d'administration.

En complément :

- Pour chacune des Options du Service, un Logiciel à installer sur Site du Client et/ou sur les Terminaux mobile,

Le Service inclut :

- un accès à l'Interface web d'administration pour le Responsable technique Client,
- un accès à la Cellule Support permettant de résoudre les Incidents techniques survenant sur le Service,

## Conditions Particulières et Conditions Spécifiques Voix et Data Mobile

- la gratuité de certaines communications Data impliquées dans l'utilisation du Service,

pour gérer et sécuriser un nombre de Terminaux mobile maximum tel que définis lors de la souscription au Service.

La Mise en service s'effectue par la fourniture au Client :

- d'un compte d'accès à l'Interface web d'administration pour le Responsable technique Client,
- d'un accès à la Cellule Support.

Cette Mise en service interviendra au plus tard cinq (5) jours ouvrés suivant la validation du Bulletin de souscription et du Cadrage fonctionnel par SFR.

### 5.2 Interface web d'administration

Le Responsable technique Client peut définir autant d'Administrateurs que nécessaire. L'Interface web d'administration permet aux Administrateurs d'accéder à l'environnement du Client sur la plateforme technique SFR.

Ces Administrateurs peuvent depuis cette interface réaliser les actions nécessaires à l'utilisation et à la gestion du Service, dans la limite du périmètre des Terminaux mobile enregistrés sur la Solution dans l'environnement Client :

- Création, modification et suppression de comptes d'accès pour les Administrateurs,
- Création, modification et suppression de groupes d'Utilisateurs sur la Solution,
- Création, modification et suppression d'Utilisateurs du Service,
- Déclenchement de la mise en oeuvre de la Solution sur les Terminaux mobile des Utilisateurs,
- Définition de règles d'usage, de profils de configuration, de règles de déploiement d'applications associées à un ou plusieurs groupes d'Utilisateurs,
- Visualisation d'un tableau de bord graphique décrivant l'ensemble des Terminaux enregistrés sur la Solution,
- Visualisation de rapports prédéfinis sur les Terminaux mobile enregistrés sur la Solution,
- Visualisation des caractéristiques et de l'inventaire de chaque Terminal mobile enregistré sur la Solution,
- Réalisation d'actions à distance sur les Terminaux mobile enregistrés sur la Solution, dans la limite des actions techniquement possibles et autorisées, détaillées à l'article « Fonctionnalités du Service ».

La Solution permet depuis la console d'administration, deux types d'effacements :

- Effacement d'entreprise, qui supprime toutes les applications d'entreprise téléchargées sur le Terminal, ainsi que les informations qui y sont stockées. Les nettoyages d'entreprise ne suppriment pas les applications personnelles ni les photos, vidéos, messages texte ou courriels personnels stockés dans les applications personnelles.
- Effacement complet du dispositif - Un effacement complet du Terminal est une réinitialisation complète de l'usine.

### 5.3 Support

Un support prioritaire est fourni au Responsable technique Client, s'effectuant par téléphone via un numéro d'accès unique,

permettant au Client de soumettre tout Incident lié à l'utilisation du Service, dans le périmètre décrit ci-après.

- sur les éléments du Service :
  - Prérequis et compatibilités,
  - Fonctionnalités disponibles,
  - Gestion des autorisations éventuelles (accès au service),
  - Gestion des limitations d'accès (licences),
- Sur l'Interface web d'administration :
  - Indisponibilité de l'Interface,
  - Dysfonctionnement d'une fonctionnalité de la Solution accessible via l'Interface,
- Sur l'usage de la Solution :
  - Aide à l'utilisation de l'Interface web d'administration,
  - Mise en oeuvre de la Solution sur les Terminaux mobile,
- Les éléments Logiciels de la Solution embarqués sur les Terminaux mobile
- Pour les Terminaux mobile connectés via une Ligne mobile SFR Business, le Client bénéficie en plus via la Cellule Support :
- Du support au paramétrage de la Ligne mobile :
  - Validation de l'adéquation des paramètres de la Ligne mobile avec les forfaits et options souscrits par le Client
- Du support sur le Réseau SFR :
  - Vérification de la couverture Réseau mobile SFR
  - Vérification de l'état du Réseau mobile SFR

Sont exclus du périmètre de traitement de la Cellule Support :

- Le support des éléments liés à l'infrastructure informatique du Client
  - Réseau et composants associés
  - Serveurs d'infrastructure et systèmes d'exploitation associés
  - Messagerie et serveurs de messagerie
- Le support sur les éléments de l'environnement poste de travail du Client
- Le support sur la connectivité des Terminaux mobile n'utilisant pas le Réseau mobile SFR
- Le support des Logiciels non fournis par SFR (Logiciel client ou Logiciel publics) et toute défaillance de la Solution imputable à ces Logiciels.

La Cellule Support est accessible par téléphone du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 9h à 18h.

**5.4 Gestion de la plateforme technique**

Dans le cadre du Service, le Client bénéficie de l'hébergement et de la gestion de la plateforme technique qui sous-tend la Solution.

SFR s'engage sur un taux de disponibilité mensuelle minimale du Service de quatre-vingt-dix-neuf pourcent (99.0%), calculé comme

suit : **Taux de Disponibilité mensuelle du Service = 100% – Taux d'Indisponibilité mensuelle du Service**

où le Taux d'Indisponibilité mensuel du Service est calculé comme suit :

$$\frac{\text{Durée totale d'Indisponibilité de la plateforme technique sur le mois calendaire}}{\text{Nombre d'heures sur le mois concerné}}$$

La durée totale d'indisponibilité du Service est définie comme la somme de chacun des temps de traitement mesurés en heures

pour chaque Incident ayant impacté la plateforme technique au cours du mois considéré.

Pénalités relatives à l'engagement de disponibilité minimale du Service

Le non-respect, au cours d'un mois calendaire donné, de l'engagement de disponibilité minimale du Service, donnera lieu au

versement par SFR d'une pénalité dont le montant est calculé sur la base du tarif facturé de l'abonnement mensuel au Service et selon le barème suivant :

Taux de disponibilité (TD), constaté par SFR :	Pénalité (en pourcentage du tarif susvisé)
99,0>TD ≥ 98,8 %	1%
98,8 >TD ≥ 98,6 %	2%
98,6 >TD ≥ 98,4 %	3%
98,4 >TD ≥ 98,2 %	4%
98,2 %>TD	5%

Cette pénalité est plafonnée, par mois calendaire, à cinq pourcent (5%) de l'abonnement mensuel facturé pour le Service et les Services complémentaires.

Les pénalités versées au titre de cet engagement sont soumises aux modalités prévues à l'article « Règles communes aux pénalités ».

Evolution de la plateforme technique

SFR se réserve le droit de faire évoluer la plateforme technique plusieurs fois par an, afin de corriger d'éventuels problèmes ou de faire bénéficier le Client de nouvelles fonctionnalités.

**5.5 Mise en œuvre technique du Service**

Suite à la Mise en service, le Client doit procéder successivement :

- au téléchargement et à l'installation par un Administrateur ou par les Utilisateurs d'un Logiciel dédié inclus et mis à disposition par SFR sur chacun des Terminaux mobile concernés par le Service. Ledit logiciel devra demeurer installé sur
- chaque Terminal mobile pour permettre le fonctionnement du Service.
- à l'inscription de chaque Terminal mobile sur la Solution, inscription finalisée par l'authentification de chaque Utilisateur.

Si ces étapes ne sont pas réalisées en conformité avec la documentation mise à disposition par SFR, le Client et ses Utilisateurs ne pourront pas bénéficier des fonctionnalités du Service. Ces étapes sont à la charge du Client et des Utilisateurs et sont réalisées sous la responsabilité du Client.

Le Client s'engage à ne pas enregistrer plus de terminaux qu'il a souscrit de licences.

**6. Mise en Garde**

**6.1 Comportements prohibés**

Le Client, ses Administrateurs et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, ainsi que toute utilisation commerciale du Service, notamment en permettant à des tiers d'y accéder moyennant ou non contrepartie notamment financière.

**6.2 Mise en garde liée au réseau Internet**

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, et notamment d'absence de sécurité, de confidentialité, de garantie d'intégrité et de performances quant au volume et à la rapidité, relatives à la transmission de données. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses Terminaux mobile et de régulièrement procéder à des sauvegardes. SFR n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour le Client et ses Utilisateurs du fait de l'accès, ou liées à, des contenus disponibles sur le réseau Internet. SFR s'engage toutefois à mettre en œuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus.

SFR met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès aux Services souscrits. En outre, elle ne saurait être responsable des modifications

des contenus qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires. SFR ne saurait être tenue responsable de l'exploitation des données et informations que le Client et ses Utilisateurs auraient introduites sur le réseau Internet.

**6.3 Mise en garde liée à la diffusion de fichiers électroniques**

Le Client, ses Administrateurs et ses Utilisateurs s'interdisent de stocker, télécharger ou transmettre toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes moeurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment à leurs droits de propriété intellectuelle. Le Client, ses Administrateurs et ses Utilisateurs s'interdisent de stocker, télécharger ou transmettre tout fichier ou application qui pourrait être constitutif notamment d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestations de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier ou application destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits.

**6.4 Mise en garde sur le respect de la législation**

Le Client est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par ses Administrateurs et ses Utilisateurs le sont sous leur seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion à Internet. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations effectuées par ses Administrateurs et Utilisateurs, la responsabilité de SFR ne pouvant être engagée dans ce cadre. Le Client, ses Administrateurs et ses Utilisateurs ne peuvent

enregistrer ou transmettre des contenus qui révèlent des affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne. SFR n'est pas en mesure de contrôler le contenu des messages ou des données transmis, reçus et/ou stockés via le Service et par conséquent ne pourra en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du nonrespect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages. Toutefois, le Client reconnaît être informé que si SFR est alertée par un tiers et par quelque moyen que ce soit de l'illicéité d'un contenu, SFR remettra lesdits contenus aux autorités chargées de faire respecter la loi, qui les traiteront en conséquence. SFR se réserve alors le droit, après avoir été saisi par une autorité judiciaire, de rendre immédiatement impossible et sans préavis l'accès à tout contenu contrevenant aux lois et réglementations en vigueur.

**6.5 Respect des droits et obligations en matière de données personnelles**

SFR attire l'attention du Client sur l'existence de fonctionnalités du Service qui pourraient donner accès aux Administrateurs à des données à caractère personnel des Utilisateurs des Terminaux mobile inscrits sur la Solution. A cet égard, le Client s'engage à respecter toute législation applicable, notamment celle relative à la vie privée, au droit du travail et aux données à caractère personnel.

Un service de géolocalisation permet au Client, via ses Administrateurs, de prendre connaissance de la position géographique à un instant donné ou en continu des Utilisateurs par la localisation du Terminal mobile dont ils ont l'usage.

Via l'Interface web d'administration, le Service permet également au Client de prendre connaissance, à un instant donné ou en continu, de l'ensemble des applications téléchargées par les Utilisateurs des Terminaux mobile inscrits sur la Solution, que ces applications soient destinées à un usage professionnel ou non.

Dans la mesure où ces données sont relatives à une personne identifiée, les Service fourni par SFR constitue un traitement de données à caractère personnel dont le Client est responsable. Par conséquent, le Client s'engage à prendre toutes mesures nécessaires visant au respect de la législation en vigueur et en particulier :

- Des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et Libertés » modifiée. Le Client reconnaît à ce titre devoir effectuer une déclaration auprès de la CNIL, s'assurer que les modalités d'information des Utilisateurs concernés sont satisfaites, déterminer une durée de conservation des données pertinentes par rapport à la finalité du Service, et strictement limiter l'accès aux données aux personnes habilitées en raison de leur fonction.
- Des règles relatives au Code du Travail, notamment en cas de contrôle de l'activité des Utilisateurs par le bais du Service. De l'article L. 34-1-IV du Code des Postes et des Communications électroniques. Le Client reconnaît à ce titre devoir mettre en place un système permettant de recueillir le consentement des Utilisateurs ayant la jouissance d'un Terminal sur lequel est installé la Solution, mettre en place un système permettant de suspendre, à la demande de l'Utilisateur, mettre à jour sa base de données de manière à ce que SFR puisse répondre, le cas échéant, à toute demande de réquisition judiciaire.
- ou tous nouveaux textes s'appliquant au Service et qui seraient amenés à entrer en vigueur postérieurement aux présentes Conditions Particulières.

Le Client garantit SFR contre toute réclamation, poursuite et/ou autre demande qui pourraient être exercées par des tiers et/ou les Utilisateurs, qui seraient la conséquence directe ou indirecte du non-respect par le Client de ses obligations au titre du présent article. Tout manquement à ces obligations, constaté au cours de l'exécution du Contrat ou porté à la connaissance de SFR, sera qualifié de faute lourde du Client et sera susceptible d'engager sa responsabilité conformément au droit commun.

## 6.6 Mise en garde sur la gestion des Terminaux mobile personnels des Utilisateurs

La Solution peut aussi être utilisée pour gérer et sécuriser les Terminaux mobile possédés par les Utilisateurs à titre personnel et utilisés dans le cadre de leur activité professionnelle. Le cas échéant, en complément de ses autres responsabilités et obligations, le Client se doit d'informer les Utilisateurs des fonctionnalités du Service et de l'usage qui en sera fait, de recueillir si nécessaire leur consentement explicite notamment quant à l'implémentation de la Solution sur leurs Terminaux mobile.

## 7. Règles communes aux pénalités

Ces principes sont communs à l'ensemble formé par le Service Support et, le cas échéant, les Prestations Complémentaires au Service Support présentées en Annexe.

### 7.1 Conditions d'application des engagements de qualité de service

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de qualité de service définis aux présentes résultera notamment des cas suivants :

- Modifications logicielles de la Solution effectuées par le Client et/ou par des tiers qui n'auraient pas été validées par les experts techniques SFR (notamment mises à jour de logiciels, flashage de carte SIM),
- Cas de suspension du Service dans les cas visés aux Conditions Générales SFR Business en vigueur,
- Causes exonératoires de responsabilité de SFR visées à l'article Responsabilité des Conditions Générales SFR Business
- Cas de certaines zones du territoire métropolitain français (dites « Zones Blanches »), tel que définis dans les Conditions Particulières relatives aux Services Voix et Data Mobile SFR Business,
- Utilisateur en situation de Roaming,

### 7.2 Récapitulatif

Un tableau récapitulatif des mesures des indicateurs de qualité de service et des écarts par rapport aux engagements de SFR au titre du présent Contrat pourra être transmis par SFR sur demande du Client.

### 7.3 Plafond des pénalités

Le montant cumulé des pénalités du Service, y compris tout Service complémentaire sur une année donnée, ne pourra excéder dix pourcent (10%) du montant de l'abonnement annuel facturé au titre dudit Service, par Contrat SFR Business.

### 7.4 Paiement de la pénalité

Tout versement de pénalité doit faire l'objet d'une réclamation par le Client, formalisée auprès du Service Client SFR (du lundi au vendredi de 9 h à 19 h – hors jours fériés), par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen écrit convenu entre les Parties précisant le montant de la pénalité due par SFR, au plus tard trois (3) mois suivant la période y ouvrant droit.

Les pénalités mentionnées aux présentes constitueront la seule obligation d'indemnisation due par SFR et l'unique compensation et recours du Client au titre de la qualité de service.

La pénalité sera versée au Client ayant souscrit le Service, sous forme d'un avoir sur sa facture. Ce paiement interviendra dans les deux (2) mois suivant la demande du Client.

## 8. Facturation du Service

### 8.1 Facturation du Service

La facturation du Service, et des éventuels Services complémentaires au Service est définie dans l'annexe tarifaire du Contrat. Toutes les prestations réalisées par SFR non prévues par les présentes donneront nécessairement lieu, préalablement, à leur exécution, à l'émission d'un devis par SFR et d'une commande par le Client.

### 8.2 Modalités de paiement

Les factures sont adressées au Client et sont payables conformément aux dispositions des Conditions Générales SFR Business. Les prestations facturées en sus sont payables lors d'une des prochaines factures.

## 9. Conditions et Suivi de l'exécution

### 9.1 Engagements du Client

Le Client demeure responsable de ses données, il s'engage à prendre toutes les précautions d'usage pour assurer la sauvegarde

de ses données, programmes, systèmes d'exploitation, supports d'information.

Le Client s'engage expressément pour lui, son Responsable technique Client, ses Administrateurs et ses Utilisateurs à utiliser le Service dans le respect des conditions décrites dans les présentes Conditions Particulières.

Le Client s'engage à ce que le Responsable technique Client, les Administrateurs et les Utilisateurs respectent et s'engagent à respecter les conditions suivantes :

- Respect des lois et règlements en vigueur quant à la diffusion et au contenu des données transférées au travers du Service. Les Administrateurs et Utilisateurs assument l'entière responsabilité du contenu des données et de ses éventuelles conséquences sur le fonctionnement du Service.

- Participer à la formation dispensée par SFR sur le Service lorsqu'ils possèdent un compte administrateur.

- Utiliser le Service, conformément aux instructions données par SFR.

## 10. Résiliation

Le Service peut être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client SFR moyennant un préavis minimum de 60 jours avant la fin de la période d'engagement.

## 11. Propriété intellectuelle

L'usage, pour les besoins du Service d'éléments relevant notamment du Code de la propriété intellectuelle, ne saurait être considéré comme une cession, au sens dudit Code, d'un quelconque droit de propriété intellectuelle de SFR ou de tiers au bénéfice du Client.

Le Client bénéficie d'un simple droit d'utilisation, personnel, pour lui et ses Administrateurs et les Utilisateurs, non exclusif et non transférable, de la Solution mise en oeuvre dans le cadre du Service et mise à sa disposition, dans la limite notamment des droits conférés à SFR par ses partenaires et pour les seuls besoins d'usage du Service par le Client pendant la durée du Contrat. En conséquence, le Client s'engage en son nom et pour le compte de ses Administrateurs et Utilisateurs à ne pas effectuer, ni tenter d'effectuer, un désassemblage, transcodage ou décompilation, ou toute modification non expressément requise ou autorisée par SFR des éléments logiciels de la Solution mise en oeuvre dans le cadre du Service. Le Client sera autorisé à reproduire les éventuelles documentations transmises par SFR, dans la mesure où les copies sont exclusivement destinées à l'exploitation du Service pour son compte et le compte de ses Administrateurs ou Utilisateurs, et à condition de maintenir sur les copies toutes les mentions de propriété figurant sur l'original.

## 12. Traitements de données personnelles :

Traitement sur lesquels SFR se positionne en tant que Sous-traitant :

Concernant les traitements visés ci-dessous, les finalités du traitement étant fixées par le Client, SFR intervient en qualité de sous-traitant pour le compte du Client sur la base de ses instructions. Les modalités du régime applicable entre les Parties sont définies dans les Conditions Générales des Services SFR Business.

### Traitement : Gestion des programmes de déploiement et sécurité des terminaux mobiles flottes clients B2B

#### Finalité du traitement :

Le traitement a pour but l'administration des terminaux à travers une solution de management des équipements mobiles, pour assurer les fonctionnalités telles que :

- Le déploiement à distance des terminaux : configuration, paramétrage
- La gestion des applications
- la sécurité des équipements et des données
- La gestion des applications
- La gestion des documents

Personnes concernées: Interlocuteurs et Utilisateurs

#### Identification des données personnelles concernées :

Pour rappel, la solution ne recueille pas et n'a pas accès au contenu des messages texte, des appels téléphoniques ou des comptes de courriel personnels.

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

Les données d'identification des Interlocuteurs : nom, prénom, adresse électronique professionnelle, numéro de téléphone professionnel, numéro de portable professionnel, fonction, adresse du site de rattachement.

Les données d'authentification des Interlocuteurs : identifiant et mot de passe, les dates et heures de connexion et de déconnexion

Les données d'identité des Utilisateurs saisies par gestionnaire Client pour constituer un annuaire (uniquement si renseigné par le Client) ou interfacées avec l'active Directory client (LDAP): nom, prénom, n° téléphone fixe et de fax, n° de portable pro, n° FAC (Fax to mail), code site, adresse email pro, fonction, adresse postale pro

Les données de connexion définies comme :

- les informations permettant d'identifier l'utilisateur (adresse IP ou adresse MAC);
- 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 permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication (par exemple l'état de l'itinérance, le code de pays et l'emplacement du pays du mobile actuel et de l'abonné, le code de réseau mobile actuel et de l'abonné, les informations sur le réseau de l'opérateur SIM).

Les données d'identification du terminal de l'utilisateur : identifiant unique universel ("UUID"), l'identité internationale de l'équipement de la station mobile ("IMEI"), l'identifiant de l'équipement mobile ("MEID"), le numéro de série, l'identité internationale de l'abonné mobile ("IMSI"),

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

Les données techniques concernant les Utilisateurs, selon la configuration choisie par le Client responsable du traitement, définies comme :

- les informations concernant la dernière connexion à la solution ;

- les données de configuration : les profils installés sur l'appareil, y compris les données de configuration des appareils des utilisateurs, le statut de conformité concernant les exigences définies par le Client dans les paramètres de sa console, les informations concernant les applications installées à titre personnel par les Utilisateurs (nom de l'application, version) ;
- la quantité de données utilisées, le nombre de SMS envoyés ou reçus, les statistiques d'utilisation des appels téléphoniques (nombre d'appels envoyés ou reçus, durée des appels), ventilées sur la base des numéros de téléphone des appareils inscrits : Ces informations peuvent aider le client à gérer les limites de SMS sur le plan cellulaire du client ;
- les données accessibles lors de la prise de contrôle à distance (capture d'écran par exemple).

Les données de géolocalisation : par défaut, les données de géolocalisation ne sont pas traitées, elles sont traitées uniquement si le Client active le service de géolocalisation. En fonction du système d'exploitation et de la plateforme de l'appareil, l'Utilisateur peut se voir présenter un avis du système d'exploitation, lui demandant de consentir à la collecte de données de géolocalisation. L'Utilisateur peut modifier sa sélection en allant dans les paramètres de son appareil et en révoquant l'autorisation de géolocalisation.

Les données supplémentaires selon les options choisies par le Client, responsable de traitement : le fournisseur de SFR fournit de nombreuses applications mobiles supplémentaires, les données personnelles traitées ( par exemple données des contacts, les données dans le calendrier, les données présentes lors de la synchronisation de l'appareil mobile de l'Utilisateur et le système du Client c'est-à-dire le contenu du stockage de l'appareil, y compris la carte SD et les fichiers stockés localement) varient selon la fonctionnalité fournie par l'application mobile comme détaillé dans la documentation disponible sur le lien suivant : <https://www.vmware.com/content/vmware/vmware-published-sites/us/help/privacy/uem-privacy-disclosure.html.html>

**Durée de conservation :**

Toutes les données sont conservées pendant une durée maximale de quatre-vingt-dix (90) jours sauf en cas d'effacement du terminal mobile pendant la durée du Contrat.

A la fin du Contrat, les données seront détruites dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours.

**Sous-traitance en dehors de l'UE**

Outre les transferts d'ores et déjà décrits aux Conditions Générales de Services SFR Business et dans le cadre de l'autorisation générale de sous-traitance accordée à SFR par le Client prévue au même document, SFR déclare que les traitements visés ci-dessous peuvent être confiés à aux prestataires listés ci-dessous, ayant accès aux données de connexion des Utilisateurs, ce que le Client accepte.

SFR garantit avoir signé avec ce prestataire des clauses contractuelles types permettant d'assurer un niveau de protection équivalent à la réglementation européenne.

SFR confie des traitements nécessaires à l'exécution du Contrat entre les Parties :

- son prestataire VM Ware et ses sous-traitants, pour l'exécution et l'exploitation des services intervenant en Union Européenne et hors Union Européenne ( notamment Etats unis, Canada, Japon, Australie et Royaume-Uni) ; ayant accès potentiellement aux données personnelles du traitement.

**Traitement : Support du Service de gestion et sécurité des terminaux**

**Finalité du traitement :**

Le traitement a pour finalité la gestion des tickets d'incident de niveau 2 et 3 auprès du centre d'assistance de Vodafone.

**Personnes concernées:** Interlocuteurs

**Identification des données personnelles concernées :**

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

Les données d'authentification des Interlocuteurs : nom, prénom, adresse électronique professionnelle.

**Durée de conservation :**

Les données d'authentification sont conservées pendant la durée du Contrat.

**Sous-traitance en dehors de l'UE :**

Outre les transferts d'ores et déjà décrits aux Conditions Générales de Services SFR Business et dans le cadre de l'autorisation générale de sous-traitance accordée à SFR par le Client prévue au même document, SFR déclare que les traitements visés ci-dessous peuvent être confiés à différents prestataires, ce que le Client accepte. SFR garantit avoir signé avec ce prestataire des clauses contractuelles types permettant d'assurer un niveau de protection équivalent à la réglementation européenne.

SFR confie des traitements nécessaires à l'exécution du Contrat entre les Parties :

- à son prestataire VODAFONE dont le support de niveaux 2 et 3 (sur déclenchement exceptionnel de SFR) peut intervenir depuis l'Egypte et l'Inde ; ayant accès potentiellement aux données personnelles du traitement.

**ANNEXE : Prérequis techniques à l'utilisation du Service de Gestion et Sécurité des Terminaux**

Le Client n'est en mesure d'utiliser le Service que si les Utilisateurs possèdent des Terminaux mobile compatibles. Pour cela, ils doivent disposer d'un système d'exploitation dont la version est compatible avec le Service, tel que décrits dans la documentation en ligne de la Solution.

Le Service nécessite l'installation sur les Terminaux mobile, d'un Logiciel dédié inclus dans le Service, pour assurer les fonctionnalités du Service. Une authentification par l'Utilisateur sur son Terminal mobile est nécessaire pour finaliser son inscription au Service, dans les conditions communiquées par SFR.

Si le Client souhaite utiliser le Service avec des Terminaux mobile sous système d'exploitation iOS, il devra d'abord se doter d'un certificat APNS auprès d'Apple en respectant le processus communiqué par SFR ou réutiliser un certificat déjà en sa possession. Le renouvellement de ce certificat dans les délais tels que définis par Apple est de la responsabilité du Client. Les Terminaux mobile doivent pouvoir communiquer avec la Solution, ce qui implique qu'ils soient en capacité d'initier une connexion Data :

- l'adresse Internet d'accès à la Solution pour les Terminaux mobile (mdm-ds.sfr.fr) sur les ports TCP 80, 443, 8087

Certains types de Terminaux mobile doivent de plus pouvoir communiquer avec des éléments techniques liés à l'éditeur du système d'exploitation :

- Terminaux mobile avec système d'exploitation iOS :
  - o le Terminal mobile peut communiquer avec l'Apple Push Notification Service (gateway.push.apple.com) sur le port TCP 5223 (adresses IP = 17.\*.\* 17.0.0/8)
  - o le Terminal mobile peut communiquer avec Apple OCSP et iTunes (les adresses IP peuvent varier) :
    - phobos.apple.com TCP port 80, 443
    - ocsf.apple.com TCP port 80, 443
    - ax.itunes.apple.com TCP port 80, 443
- Terminaux mobile avec système d'exploitation Android :
  - o Le terminal peut communiquer avec la passerelle « Android C2DM » : android.apis.google.com et google.com sur le port 5228

Pour accéder à l'Interface web d'administration des Terminaux mobile, le Client doit utiliser un poste conforme aux prérequis suivants :

- Ce poste doit pouvoir communiquer via port TCP 443 vers l'adresse Internet SFR d'accès à l'Interface web d'administration (mdm.sfr.fr),
- JavaScript doit être installé et activé sur ce poste,
- Utiliser sur ce poste l'un des navigateurs compatibles suivants : Internet Explorer version 11 ou supérieure, Firefox, Safari ou Chrome. Ces prérequis sont susceptibles d'évoluer, du fait de l'évolution des technologies constitutives du Service ou du fait de l'évolution des technologies liées aux Terminaux mobile ou éditeurs de système d'exploitation.

**INFORMATION SANTE / RECYCLAGE - RECOMMANDATIONS  
D'USAGE - REGLES DE SECURITE**

**Préambule**

Afin de veiller à la sécurité et à la santé des Utilisateurs ou non d'un terminal mobile en application du Contrat, il est recommandé au Client de transmettre à l'ensemble de ses Utilisateurs potentiels les informations ci-après.

**1. Information Santé**

- Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) le téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.
- Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme «peut-être cancérigènes pour l'homme» les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone mobile. Des études récentes font par ailleurs état d'un risque accru de développement de tumeurs cérébrales (Etude de l'Institut de Santé Publique, d'Epidémiologie et de Développement (ISPED), de l'Université Bordeaux Segalen, publiée le 12 mai 2014).
- A l'instar des autorités sanitaires, SFR recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par le téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs

**2. Information Recyclage**

Les déchets issus des équipements utilisés pour les Services peuvent renfermer des composants électroniques dangereux, il est obligatoire de ne pas les éliminer avec les déchets municipaux non triés. SFR a mis en place un dispositif de collecte des équipements usagés fournis par SFR.

Pour en savoir plus: <http://www.sfrbusiness.fr>

**3. Recommandations d'usage**

Ces recommandations permettent de limiter l'exposition de l'Utilisateur aux ondes électromagnétiques.

**3.1 Utiliser un kit mains-libres (notamment le kit oreillette fourni avec le terminal mobile) pendant les appels téléphoniques, hors situation de conduite (cf. 4.3 ci-après).**

L'utilisateur réduit son exposition dès qu'il éloigne le mobile de son corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit mains-libres permet ainsi de réduire l'exposition de la tête. Comme l'impose la législation, un accessoire permettant de limiter l'exposition de la tête aux émissions radioélectriques lors des communications (type « kit mains-libres ») est fourni lors de l'acquisition de tout terminal mobile. L'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) recommande par ailleurs de recourir aux terminaux mobiles de DAS (Débit d'Absorption Spécifique) les plus faibles. Lors de l'utilisation du kit mains-libres, il est conseillé aux femmes enceintes d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

L'attention du Client est attirée sur le fait que la législation impose qu'un utilisateur soit informé de la recommandation d'usage du kit mains-libres, hors situation de conduite, lors de l'acquisition d'un téléphone mobile (art. 184 de la loi 2010-788).

**3.2 Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité (4 à 5 barrettes).**

Le téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception

radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre terminal mobile lorsque celui-ci en est équipé), le mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant l'exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran.

C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse ainsi que dans des zones où la réception radio est de mauvaise qualité (parking, etc.).

**3.2.1 Utiliser les SMS**

Les usages des SMS, des emails et de l'Internet mobile nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc. L'exposition aux ondes radio en est réduite de beaucoup.

**3.2.2 Conseiller aux enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile.**

Et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

Par ailleurs, sans lien avec l'exposition aux radiofréquences et afin de préserver le bien-être des enfants, l'ANSES recommande aux parents d'inciter leurs enfants à un usage raisonné du téléphone mobile, par exemple en évitant les communications nocturnes.

**4. Règles de sécurité****4.1 Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.****4.2 Demander conseil à votre médecin en cas de port d'appareil médical.**

Si l'utilisateur porte un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il est recommandé à l'utilisateur de parler de ce sujet avec son médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de son appareil médical.

**4.3 Ne pas utiliser son téléphone en conduisant.**

La réglementation (décret du 31 mars 2003) précise que l'usage d'un téléphone tenu en main par le conducteur d'un véhicule en circulation est interdit. De plus, depuis le 1er juillet 2015, il est interdit, selon décision ministérielle, d'utiliser en conduisant tout dispositif « susceptible d'émettre du son à l'oreille » (du type écouteurs, kit oreillette ou casque audio).

Utiliser son mobile en conduisant constitue un réel facteur d'accident grave. Dans tous les cas, le Code de la route exige que le conducteur reste toujours maître de son véhicule. Lors de la réception d'un appel, il est recommandé de laisser la messagerie du téléphone mobile enregistrer le message et les coordonnées de l'appelant. Si vous souhaitez prendre connaissance du message ou appeler un correspondant, dans le respect du Code de la route, arrêtez votre véhicule en dehors des voies de circulation.

**4.4 Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion, station-service...).**

Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre l'équipement chaque fois que cela est demandé.

**4.5 Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.****4.6 Précautions à prendre par les porteurs d'implants électroniques (stimulateurs cardiaques, pompes à insuline, neurostimulateurs ...)**

Il est recommandé de maintenir le téléphone mobile à distance de tout implant (15 centimètres minimum), et d'être vigilant sur la position du téléphone, à minima sur le côté opposé à l'implant.

**5. Information complémentaire**

SFR informe le Client que la justice italienne a reconnu, au bénéfice d'un salarié déclarant avoir fait un usage intensif d'un terminal mobile dans un cadre professionnel, la qualification de maladie professionnelle pour sa pathologie cancéreuse.

**6. Pour en savoir plus**

[www.radiofrequences.gouv.fr](http://www.radiofrequences.gouv.fr)

[www.anses.fr](http://www.anses.fr)

[www.mobile-et-radiofrequences.com](http://www.mobile-et-radiofrequences.com)

[www.who.int/fr](http://www.who.int/fr)