

Société Française du Radiotéléphone (SFR)

SFR SA au capital de 3 423 265 720 euros
16 rue du Général Alain de Boissieu 75015 Paris
RCS Paris 343 059 564

SFR Business, marque du groupe SFR, est à destination des entreprises.

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE¹. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Service et équipement

L'offre **Connect Plus** est réservée aux personnes morales disposant d'un SIRET en France Métropolitaine

Le service Connect Plus

Le service ou offre Connect Plus se compose

- **D'une ligne fixe par Internet** à demander lors de la souscription (sans aucune inscription dans l'annuaire universel par défaut)
Les **appels sont illimités** vers les fixes et les mobiles en France, en zone Europe et en zone Amérique du Nord (voir fiche Tarifaire)
- **D'un accès Internet sur support fibre**. La technologie, zones et débits sont disponibles sous réserve d'éligibilités techniques et géographiques.
- **1 adresse IPv4 publique fixe**
- **1 FireWall** embarqué paramétré avec des règles de sécurité par protocole, port ou ACL
- **1 accès WIFI**
- **1 backup 4G** (clé 4G branchée sur l'équipement qui bascule le contexte réseau client sur le réseau mobile SFR)
- **100 Mbit/s garantis** pour la fibre FTTH en GPON et XGSPON ou **10 Mbit/s garantis** pour le FTTB
- **1 module de raccordement LAN (SFP+ LAN 10G)** en cuivre uniquement pour FTTH-XGSPON

Vos avantages inclus dans cette offre :

- La prestation d'installation sur site : avec création du lien d'accès, desserte interne jusqu'à 60 m linéaires, fourniture et maintenance du routeur.
- Installation sur site de l'équipement de raccordement durant les heures ouvrées.
- **La garantie de rétablissement sur site** en France Métropolitaine du lundi au samedi hors jours fériés pendant les heures ouvrées entre 8H et 18H : dans les 10H ouvrables suivant l'enregistrement de la signalisation si les causes du dysfonctionnement le permettent

Equipement

L'équipement de raccordement Internet et téléphonique est loué par SFR (voir fiche tarifaire)

¹ Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p.36).

Les débits du service Internet et voies de recours

Selon l'éligibilité du débit à l'adresse du client

Technologies (Accessibles dans les villes déployées)	Débit minimum théorique descendant	Débit maximum théorique descendant
FTTH GPON	Jusqu'à 2 Gbit/s	Jusqu'à 500 Mbit/s
FTTB	Jusqu'à 1Gbit/s	Jusqu'à 100 Mbit/s
FTTH XGSPON	Jusqu'à 8 Gbit/s	Jusqu'à 8Gbit/s

En cas de réclamation, vous pouvez effectuer une demande auprès du Service Clients en appelant le **1025** (Service gratuit + prix d'un appel)

Prix

Tarifs en €HT, mensuel et par box	Connect Plus Technologie FTTH GPON et FTTB	Connect Plus (Technologie XGSPON)
Engagement 12 mois	65€	65€
Tarif mensuel par box		
Frais de mise en service	Inclus	Inclus
Frais de résiliation	50€	50€

Les prix mensuels ne prennent pas en compte les éventuelles remises négociées qui sont à retrouver sur le bon de commande et la facture.

La garantie de temps de rétablissement est de 10H. Elle est incluse dans le service.

Durée et Résiliation**Durée**

L'offre est souscrite pour une durée indéterminée assortie d'une période d'engagement de 12 mois minimum à compter de la souscription.

Résiliation

Le Client peut mettre fin au contrat d'abonnement :

- Via une demande dans l'Espace Client « Vos demandes administratives » dans la rubrique Assistance
- Par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Clients.

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.

Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du contrat ainsi que des communications passées et des options souscrites.

La résiliation anticipée de l'offre Connect Plus pendant la période minimale d'engagement, à l'exception des cas de force majeure, entraîne pour le client le règlement des mensualités restant dues pendant la période totale. (voir conditions générales de vente SFR Business).

Autres informations utiles

SFR Business vous accompagne :

En boutique
Retrouvez la boutique la plus proche de chez vous, sur le site boutique.sfr.fr/fr
Par téléphone
Service Client Entreprises dédié depuis un poste fixe ou un mobile : 1025 ou 01 73 60 1025 Depuis l'étranger : +33 1 73 60 1025 Service client ouvert du lundi au samedi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h. Service gratuit + prix d'un appel
En Ligne
Depuis notre site web : sfrbusiness.fr/ Depuis nos pages assistances : sfrbusiness.fr/assistance/ Depuis votre Espace Client Entreprise accessible depuis le site web sfrbusiness.fr/
Par courrier et courriel
Adresse postale : SFR BUSINESS DIRECTION RELATION CLIENT TSA 34384 77438 MARNE LA VALLEE CEDEX 2 Adresse email : relationclientsentreprise@sfr.com