

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES SFR BUSINESS au 14/01/2019**1. Services fournis**

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

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

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

2. Commande de Services

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

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

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

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

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

3. Entrée en vigueur et durée

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

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

4. Conditions financières**4.1 Tarifs applicables**

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

4.2 Facturation

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

4.3 Paiement

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

4.4 Défaut de paiement

4.4.1 Le Client étant tenu à une obligation de paiement des factures à leur échéance sans laquelle SFR n'aurait pas contracté, il est prévu que dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas en tout ou partie honoré, les sommes

restant dues à SFR par le Client sont, conformément aux articles L.441-3 et L.441-6 du Code de commerce :

- majorées d'intérêts de retard sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, ceux-ci ne pouvant être inférieurs à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée ;

- augmentées d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros, ou d'un montant supérieur sur justificatif, non soumise à TVA et à régler sans délai, pour frais de recouvrement.

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

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

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

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

4.5 Garanties

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

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

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

5. Utilisation des Services**5.1 Conditions d'utilisation**

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

5.2 Mise en garde liée à l'utilisation

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

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

- l'utilisation ininterrompue via un système de composition automatique et en continu de numéro(s),
- l'utilisation à des fins de télésurveillance hors Service spécifique, de « passerelle » (boîtiers radio, réacheminement),
- l'utilisation continue pouvant potentiellement constituer une gêne dans l'utilisation des Services par les autres usagers,
- l'accès à l'Espace Client au moyen d'un automate.

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

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

5.3 Mise en garde liée au réseau Internet

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

5.4 Dans le cas où la responsabilité de SFR serait recherchée du fait de l'utilisation des Services par le Client, de la nature et du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus au moyen des Services, le Client indemnisera SFR de l'ensemble des conséquences de toute réclamation, action et/ou procédure intentée de ce fait contre SFR, quelle qu'en soit la nature.

5.5 SFR se réserve le droit, en cas d'injonction d'une autorité publique, ou lorsque SFR aura été alertée de l'illicéité d'un contenu ou d'un message, de suspendre ou d'interrompre immédiatement tout ou partie des Services et l'accès au Réseau SFR au Client, sans préavis ni indemnité. SFR pourra remettre lesdits contenus et/ou messages aux autorités, conformément à la réglementation en vigueur.

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

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

6. Evolutions des Services ou des Tarifs

6.1 Le Client reconnaît et accepte que les Services ou les Tarifs soient susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat.

6.2 Lorsque SFR est à l'origine d'une évolution qui constitue une modification substantielle du Contrat (et/ou d'un Service) et préjudiciable au Client, ce dernier en sera informé préalablement et pourra résilier le Service concerné par lettre recommandée avec avis de réception. Aucun montant au titre de la Période Minimale d'Engagement ne saurait alors être dû, à moins que l'évolution ne soit justifiée par : (i) une prescription d'une autorité publique, (ii) une avancée de l'état de l'art, (iii) une modification de la réglementation ou de son interprétation ou (iv) une modification, notamment tarifaire, d'une offre d'un opérateur tiers sur l'infrastructure duquel le réseau SFR est interconnecté.

6.3 L'évolution d'un Service Complémentaire ne peut pas permettre la résolution d'un Service Principal. Toute évolution sera réputée avoir été acceptée deux (2) mois après son entrée en vigueur.

7. Responsabilité de SFR

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

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

7.2 La responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, de tout préjudice lié à l'activité ou à la mission du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus, action d'un tiers, atteinte à la réputation, ou l'image, la perte de données subis par le Client.

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

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

7.4 De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation du Client, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée contre SFR plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur. Par ailleurs, toute demande de dommages intérêts relative à une défaillance dans la fourniture

du service, devra intervenir dans les quatre (4) mois suivant la survenance du fait générateur à l'origine du dommage, à peine de forclusion.

7.5 La responsabilité de SFR ne pourra excéder le montant de la somme effectivement réglée par le Client, déduction faite des éventuelles primes et avoirs, au titre du Contrat à l'origine du préjudice, pendant les trois (3) mois précédant le fait générateur, étant précisé que la responsabilité de SFR est plafonnée à la somme de cinquante mille (50.000) euros pour l'ensemble des préjudices subis par le Client au titre des Services pendant toute la durée du Contrat.

8. Force majeure

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

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

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

9. Inexécution

Afin de préserver les intérêts des Parties, les Parties conviennent des moyens suivants à leur disposition.

9.1 SFR peut restreindre ou suspendre les Services :

- en cas d'utilisation ou de risque d'utilisation illicite ou contraire aux stipulations du Contrat ;
- en cas de défaut de paiement ou de risques de défauts de paiement ;
- en cas d'exigence légale, réglementaire, administrative, judiciaire ou technique.

Le droit au Service étant maintenu pour le Client pendant la période de suspension, le Client reste tenu à ses obligations et les Services continuent à lui être facturés. Lorsque la restriction ou la suspension est imputable au Client, le rétablissement des Services lui sera facturé SFR doit pouvoir mener des opérations de mise à niveau, de maintenance et d'extension des Equipements SFR et du Réseau SFR, ce que le Client accepte. SFR s'efforçant de limiter les perturbations ou interruptions susceptibles d'être ainsi générées.

9.2 En cas d'inexécution par SFR de ses obligations, le Client peut le cas échéant demander l'application des pénalités prévues aux Conditions Particulières ou Spécifiques applicables aux Services.

9.3 Les Parties étant déjà convenue des modalités de résiliation et des sanctions en cas d'exécution insuffisante des obligations, les dispositions des articles 1219 à 1223 du Code Civil ne seront ni applicables, ni opposables.

10. Résiliation

10.1 Sous peine d'inopposabilité de la résiliation, chaque Partie s'engage à respecter le formalisme prévu ci-après. Sauf stipulation contraire, le préavis de résiliation à respecter par les parties est de trois (3) mois. Le Client reconnaît ne plus pouvoir modifier un Service après en avoir demandé la résiliation. La cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne la déchéance du terme de toutes les sommes dues et leur exigibilité immédiate.

10.2 En cas de manquement d'une Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure d'y remédier dans les trente (30) jours à réception d'une lettre recommandée avec avis de réception. Faute d'amélioration dans ce délai, il pourra être mis fin au Contrat de plein droit par une seconde lettre recommandée avec avis de réception.

10.3 En cas de résiliation d'un Service principal, tous les Services complémentaires associés seront résiliés de plein droit, sans préjudice des règles relatives aux Périodes Minimales d'Engagement. En cas de résiliation de Services complémentaires, le Service principal se poursuivra aux conditions du Contrat. La demande de résiliation peut se faire par courrier postal ou par voie électronique.

10.4 La résiliation d'un Service avant l'expiration de sa Période Minimale d'Engagement rendra immédiatement exigibles les montants dus pour la période qui n'a pas été accomplie, lesdits montants perdant le bénéfice des éventuelles remises SFR sans préjudice des sommes susceptibles d'être réclamées à titre de dommages et intérêts.

10.5 Tous les frais mensuels dus pour une période inférieure à un mois calendaire complet seront calculés sur la base d'un trentième (1/30e).

10.6 Il ne peut être mis fin au contrat qu'en application du régime de la résiliation ; étant entendu que la résiliation ne donnera pas lieu à restitutions entre les Parties.

11. Propriété

11.1 Le Client bénéficie d'un seul droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible, des éléments nécessaires à l'utilisation des Services par le Client pour ses stricts besoins propres, pendant la durée du Contrat. Sauf disposition contraire du Contrat, aucun droit de propriété intellectuelle n'est cédé au Client sur les Services, les Equipements de SFR, et les éventuels livrables, ainsi que sur les signes distinctifs propriété de SFR et/ou ses partenaires/fournisseurs. SFR garantit le Client dans le cadre de cette utilisation contre tout recours d'un tiers s'estimant titulaire desdits droits concédés. Dans ce cas et à ses frais, le Client en informe SFR sans délai, et lui apportera les informations ainsi que l'assistance nécessaire à sa défense. SFR tiendra le Client quitte et indemne après décision de justice

devenue définitive, à la condition expresse que SFR ait eu le contrôle exclusif de la défense. Le Client s'interdit de transiger sans l'accord exprès et écrit de SFR.

11.2 Des Equipements de SFR peuvent être mis à disposition du Client, dont SFR conserve la propriété exclusive, inaccessible et insaisissable, et qu'elle peut remplacer à tout moment à son initiative, en cas de besoin. A ce titre, le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour faciliter l'accès de SFR au Site concerné par lesdits remplacements. Le Client a, à sa charge, la fourniture de l'espace et des éléments nécessaires au fonctionnement des Equipements de SFR notamment l'alimentation en énergie.

Le Client en assure la garde dès leur livraison jusqu'au moment de leur restitution et bénéficie uniquement d'un droit d'utilisation et ce pour les stricts besoins du Service dans le cadre du Contrat. Le Client ne peut ni intervenir dessus ni les modifier ni les altérer, en ce compris les identifications (logo, stickers,...) y étant apposées par SFR. A défaut d'identification par SFR, le Client devra les signaler comme Equipements appartenant à SFR, notamment dans le cas d'une procédure collective ou d'une saisie-attribution.

11.3 Le Client s'engage à alerter SFR de tout évènement affectant ou susceptible d'affecter les Equipements de SFR. A la cessation du Contrat, le Client restitue les Equipements de SFR dans les conditions définies dans les Conditions Particulières relatives au Service concerné. A défaut de restitution, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire qui sera fixé en fonction du Service concerné.

12. Espace Client

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

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

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

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

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

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

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

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

13. Notification - Opposabilité

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

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

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

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

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

14. Cession

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

15. Assurance

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

16. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

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

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

17. Dispositions finales

17.1 Aucune Partie ne pourra renoncer à un droit acquis aux termes du Contrat qu'expressément et par écrit.

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

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

17.4 Le Client autorise SFR à citer son nom et l'objet du Contrat comme référence commerciale.

17.5 Les Parties conserveront confidentiels le Contrat et les informations, écrites ou orales, qui ne sont pas du domaine public, relatives aux Services ou aux Parties (ci-après « les Informations Confidentielles »). Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin que l'exécution du Contrat. Les Parties sont autorisées à divulguer des Informations Confidentielles (i) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une agence administrative, (ii) sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice, ou en vertu de toute réglementation applicable, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) aux salariés, fournisseurs, prestataires, experts, avocats ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie ayant besoin d'en connaître, (v) aux prêteurs potentiels de crédit à la Partie souhaitant obtenir un crédit et aux sociétés de son groupe. La présente clause s'appliquera pendant toute la durée du Contrat et survivra à son terme pendant trois (3) ans.

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

17.7 Les Parties étant déjà convenues des différentes modalités de résolution ainsi que des sanctions en cas d'exécution insuffisante des obligations au sein du Contrat, les dispositions des articles 1221 à 1230 du Code Civil ne seront ni applicables ni opposables.

DEFINITIONS APPLICABLES AUX CONDITIONS GENERALES SFR BUSINESS

Client : désigne une entreprise qui souscrit un ou plusieurs Contrat(s). Ce terme s'applique également par extension aux personnes dont le Client se porte garant, notamment son Gestionnaire et ses Utilisateurs.

Commande : désigne la commande par le Client des Services par un formulaire SFR, électronique et/ou papier, (« Bon de Commande ») incluant les informations et pièces justificatives demandées par SFR.

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

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

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

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

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

Equipement(s) Client : désigne tout matériel informatique, ou de communications électroniques, ou tout logiciel, détenu à quelque titre que ce soit par le Client, à

l'exclusion des Equipements SFR. Les Equipements Client relèvent de sa seule et entière responsabilité.

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

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

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

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

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

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

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

Période Minimale d'Engagement : désigne la durée déterminée et ferme d'engagement du Client au titre d'un Service.

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

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

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

Service Principal : désigne un Service commandé à titre principal.

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

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

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

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

INFORMATION SANTE / RECYCLAGE - RECOMMANDATIONS D'USAGE - REGLES DE SECURITE

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 quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

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. www.who.int/fr

6. Pour en savoir plus

www.radiofrquences.gouv.fr

www.anses.fr

www.mobile-et-radiofrquences.com

ANNUAIRES

Le Client est informé que, pour les Services de Voix Fixe et sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées figurent sur la liste annuaire des abonnés au Service tenue par SFR (ci-après « la Liste ») et pourront être transmises à des sociétés éditant ou fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »). Le Client est informé qu'il peut gratuitement, à tout moment et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- inscription en Liste Rouge,
- parution Annuaires sans Recherche Inversée,
- parution Annuaires sans prospection,
- parution Annuaires sans restriction,
- parution Annuaires sans prénom complet,
- parution Annuaires sans adresse complète (à l'exception des entreprises offrant des biens et services au grand public pour lesquelles la parution de l'adresse est obligatoire).

Les options complémentaires suivantes peuvent également être souscrites auprès du Service Client de SFR :

- parution coordonnées utilisateur,
- parution activité professionnelle.

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues par la réglementation relative aux traitements de données à caractère personnel, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant directement par téléphone en contactant le 0811 907 907, par mail via l'adresse: serviceclientsfrbusiness@sfr.com ou en envoyant un courrier postal à :

- Services Client SFR Business – BP 60385 – 44819 SAINT HERBLAIN Cedex.

Le Client est informé que certaines mentions, telles que la profession ou l'activité des personnes, sont insérées sous la responsabilité du demandeur. Le Client est informé que le délai de parution ou de transmission des informations le concernant auprès des différents Editeurs dépend du support, des conditions et fréquences de parution propres à ces derniers. En conséquence, l'opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et peuvent procéder à des traitements sur certaines des données transmises.

Pour les Services Mobile, le Client est informé que ses coordonnées ne figurent sur aucune base annuaire, ni ne sont transmises à aucun Editeur, sauf demande expresse contraire de sa part formulée via la commande d'un Service Complémentaire.

DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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

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

- le « Bénéficiaire » désigne l'entité morale signataire du Contrat, interface entre SFR et les Utilisateurs et les Interlocuteurs, notamment dans le cadre de l'exercice de leurs droits ;
- la « Réglementation Données Personnelles » désigne les législations relatives à la protection des données personnelles applicables et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel 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.

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

1. SFR agissant en qualité de Responsable de Traitement

1.1. Traitements et rôle de SFR

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

Traitement 1 : Gestion du compte client

Finalité du traitement :

Le traitement a pour finalité la gestion du compte client du Bénéficiaire tels que la relation commerciale, la gestion administrative, la livraison, la facturation, le traitement des incidents techniques, la gestion des réclamations, etc.

Fondement du traitement :

Le traitement est nécessaire à l'exécution du Contrat, répond par ailleurs à des intérêts légitimes propres à SFR et à certaines obligations réglementaires pesant sur elle, ainsi qu'à l'intérêt légitime propre au Bénéficiaire de fournir des moyens de communication à son personnel.

Personnes concernées par le traitement :

Les Données Personnelles des Utilisateurs et Interlocuteurs sont l'objet du traitement.

Données Personnelles concernées :

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

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

- les données de connexion définies comme :
 - les informations permettant d'identifier l'utilisateur ;
 - les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
 - les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'horaire et la durée de chaque communication ;
 - les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
 - les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
 - les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.
- les données d'authentification : identifiants client tels que ceux utilisés pour se connecter à l'espace client.

En sus, pour certains autres Services ou certains Services Complémentaires, les Données Personnelles concernées par ce traitement peuvent être :

- les données d'utilisation des Services par les Utilisateurs ;
- les données d'authentification : identifiants client tels que ceux utilisés pour se connecter à l'espace client.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- pour les données de connexion, pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques ;
- pour les données nécessaires à la facturation, pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques ;
- pour les données nécessaires à la relation commerciale, pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le Bénéficiaire.

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

1.2. Destinataires

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

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

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

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

1.3. Engagements de SFR à l'égard du Bénéficiaire

SFR s'engage à :

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

1.4. Engagements du Bénéficiaire à l'égard de SFR

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

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

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

A cet effet :

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

1.5. Exercice des droits des personnes

Au titre des traitements d'ores et déjà mis en œuvre par le Bénéficiaire, notamment relatif à la gestion de son personnel, celui-ci garantit à SFR :

- avoir mis en place ou fait mettre en place un système de gestion des réclamations par les personnes concernées, en vue de l'exercice de leurs droits d'accès, de modification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou, le cas échéant, d'opposition ou même de retrait de leur consentement ;
- donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

SFR s'engage à coopérer avec le Bénéficiaire et à effectuer les actions lui incombant pour satisfaire aux exigences résultant de la Réglementation Données Personnelles, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées.

Les personnes concernées exercent leurs droits, auprès du Bénéficiaire, étant entendu qu'elles conservent la faculté d'entrer directement en contact directement avec le délégué à la protection des données de SFR dont les coordonnées figurent sur le site internet sfrbusiness.fr.

Lorsque les personnes concernées adressent, à SFR des demandes au titre de l'exercice de leurs droits, SFR adressera ces demandes dès réception par tout moyen, notamment électronique, au Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire adresse les demandes des Utilisateurs et des Interlocuteurs pour l'exercice de leurs droits, à l'adresse suivante : Service Client SFR Business - Accès, Rectification, Opposition - BP 60385 - 44819 Nantes Saint-Herblain Cedex.

1.6. Localisation et transferts

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

A la date de signature du présent Avenant, le Bénéficiaire reconnaît et accepte que les Données Personnelles puissent être accessibles depuis le Maroc et l'île Maurice pour les besoins de traitement de demandes de réclamation et/ou pour mener des actions de recouvrement. Si, au cours de l'exécution du Contrat, SFR était amenée à transférer lesdites données vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, il en informera préalablement le Bénéficiaire par tous moyens et notamment son espace client, afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et les Utilisateurs.

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

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

1.8. Continuité de service, sauvegardes et intégrité

SFR s'engage à prendre les mesures nécessaires pour assurer la conservation et l'intégrité des Données Personnelles.

SFR s'engage à utiliser un système de sauvegarde des Données Personnelles.

1.9. Durée de conservation, Réversibilité, Fin du Contrat et sort des Données Personnelles

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

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

2. SFR agissant en qualité de Sous-Traitant

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

SFR est autorisé à traiter pour le compte du Bénéficiaire les Données Personnelles nécessaires pour fournir les Services décrits en Annexe du Contrat Cadre.

La nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles consiste en la collecte, le traitement, l'utilisation et la conservation pour les besoins de la fourniture des Services.

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

Les catégories de personnes concernées : personnes physiques utilisatrices des Services du Bénéficiaire (ci-après « Utilisateurs ») ou aux personnes physiques désignées par le Bénéficiaire pour gérer l'exécution du Contrat en relation avec SFR (ci-après « Interlocuteurs »)

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

SFR s'engage à :

- fournir au Bénéficiaire les garanties suffisantes quant aux mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre, en termes de formation des membres du personnel de SFR affecté aux Services, d'équipements utilisés, de manière à ce que les traitements de Données Personnelles mis en œuvre pour les besoins de l'exécution du présent Contrat Cadre répondent aux exigences de la Réglementation Données Personnelles ;
- traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat Cadre, exception faite des traitements ultérieurs à des fins statistiques dont le Bénéficiaire reconnaît à SFR la légitimité de les mettre en œuvre ;
- traiter les Données Personnelles conformément aux instructions documentées, au sein desquelles figurent le cas échéant la liste des informations nécessaires, du Bénéficiaire, étant précisé que si SFR considère qu'une instruction du Bénéficiaire constitue une violation de la Réglementation Données Personnelles, il en informe dans les meilleurs délais le Bénéficiaire ;
- faire ses meilleurs efforts pour mettre à disposition du Bénéficiaire, dans les meilleurs délais, toute information ou document utile, en vue de lui permettre l'accompagnement de toutes formalités ou autres diligences requises, en particulier la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des Données Personnelles et de la consultation préalable de l'autorité de nationale de protection compétente ;
- sauf prescription contraire d'une autorité compétente ou d'une réglementation applicable, informer le Bénéficiaire en cas de demande provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par SFR à propos du traitement des Données Personnelles qu'il effectue au titre des Services ;
- ne pas conserver les Données Personnelles au-delà de la durée de conservation fixée par le Bénéficiaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et, en tout état de cause, à ne pas les conserver après la fin du Contrat Cadre, sauf en cas de disposition législative ou réglementaire, ainsi que de décision administrative ou judiciaire contraire ;
- tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Bénéficiaire comprenant :

- le nom et les coordonnées du Bénéficiaire pour le compte duquel il agit, et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du Bénéficiaire ;
- le cas échéant, les transferts de Données Personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, le cas échéant, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles telle que visées à l'article 4 notamment.

2.3. Obligations du Bénéficiaire à l'égard de SFR

Le Bénéficiaire s'engage à :

- documenter avec toutes les précisions nécessaires les instructions qu'il donne à SFR, afin que SFR traite les Données Personnelles conformément à ces instructions ;
- insérer dans le registre des activités de traitement, que le Bénéficiaire effectue pour son compte en application de la Règlementation Données Personnelles, notamment l'objet et la durée du traitement, sa nature et sa finalité ainsi que le type de Données Personnelles et les catégories de personnes concernées ;
- procéder ou faire procéder aux diligences nécessaires en vue de mener une analyse d'impact et, le cas échéant, consulter l'autorité nationale de protection compétente, lorsque le traitement envisagé sera susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées tel qu'identifié par l'autorité nationale de protection compétente, et, plus généralement, dès lors qu'il implique la mise en place de technologies considérées comme particulièrement intrusives (géolocalisation, biométrie, profilage) ou porte sur des données jugées sensibles (origines raciales ou ethniques, santé, mais également données bancaires ou numéro de sécurité sociale) ;
- fixer la ou les durées de conservation nécessaires des Données Personnelles traitées et ce, en fonction de leur finalité, ainsi que de déterminer les modalités de leur archivage ou d'effacement à l'expiration de ces délais ;
- non seulement à adopter, mais également à améliorer de manière régulière, les règles internes que le Bénéficiaire aura mis en œuvre de même que des procédures et, plus généralement, toutes mesures techniques et organisationnelles consistant à adapter de manière optimale, en utilisant la technologie la plus à jour, le niveau tant de sécurité que de confidentialité à la nature des Données Personnelles traitées ;
- mettre en place une procédure interne, afin d'identifier les cas de violation des Données Personnelles pour lesquels une notification à l'autorité nationale de protection compétente et/ou aux personnes concernées est requise.

2.4. Sécurité et confidentialité des Données Personnelles

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

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

2.5. Notification d'une violation des Données Personnelles

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

- notifier, conformément à la législation applicable, au Bénéficiaire toute violation de Données Personnelles dont il a connaissance en communiquant et par le moyen suivant **[préciser le moyen de communication]** dans les meilleurs délais, des informations exhaustives afin que le Bénéficiaire puisse respecter ses obligations dans les délais légaux. Cette notification est accompagnée de toute

documentation utile afin de permettre au Bénéficiaire, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité nationale de protection compétente ;

- fournir dans le cadre de la notification :
 - la nature de la violation des Données Personnelles en cause, ainsi que les circonstances qui en sont à l'origine ;
 - les catégories, ainsi que le nombre approximatif à la fois de personnes concernées et d'enregistrements concernés ;
 - le nom et les coordonnées du Délégué à la protection des données auprès duquel des informations complémentaires peuvent être demandées ;
 - les conséquences probables de la violation de Données Personnelles, ainsi que les mesures proposées pour y remédier, y compris celles envisagées en vue d'atténuer les éventuelles conséquences négatives ;
- prendre dans les meilleurs délais les mesures adéquates pour y remédier, y compris toute démarche utile auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;
- collaborer avec le Bénéficiaire en vue d'une communication par ce dernier de l'existence de la violation des Données Personnelles auprès des personnes concernées.

2.6. Audits

Le Bénéficiaire se réserve le droit de procéder à toute vérification raisonnable qui lui apparaîtra indispensable pour constater le respect des obligations précitées de SFR, après l'en avoir préalablement informé.

Le Bénéficiaire pourra au maximum une fois par an, contrôler ou faire contrôler à sa charge par un cabinet d'audit externe nommé par ce dernier et agréé par SFR, qui ne pourra pas être un concurrent de SFR et qui ne pourra, en tout état de cause, avoir accès aux outils, méthodes et savoir-faire propriété de SFR, les modalités techniques d'exécution des Services par rapport aux engagements de qualité de service définis dans le Contrat Cadre. Un accord de confidentialité sera signé par l'auditeur. Les frais de l'audit seront à la charge exclusive du Client.

Les audits doivent permettre une analyse du respect du Contrat Cadre et de la Réglementation Données Personnelles, notamment : par la vérification de l'ensemble des mesures de sécurité mises en œuvre par SFR, par la vérification des journaux de localisation des Données Personnelles, de copie et de suppression des Données Personnelles, par l'analyse des mesures mises en place pour supprimer les Données Personnelles, pour prévenir toutes transmissions illégales de Données Personnelles à des juridictions non adéquates ou pour empêcher le transfert de Données Personnelles vers un pays non autorisé par le Bénéficiaire.

L'audit doit enfin pouvoir permettre de s'assurer que les mesures de sécurité et de confidentialité mises en place ne peuvent être contournées sans que cela ne soit détecté et notifié.

SFR s'engage à fournir tous moyens, informations et assistance nécessaires au bon déroulement des audits. Le Bénéficiaire devra en contrepartie ne pas perturber l'activité de SFR.

Le Bénéficiaire prendra en charge les frais engagés au titre de l'audit.

Si l'audit met en évidence un manquement de SFR aux obligations lui incombant au titre du présent Contrat Cadre, des lois ou règlements qui lui sont applicables notamment en sa qualité de sous-traitant, le Bénéficiaire pourra demander à SFR de prendre dans des délais raisonnables des mesures afin de pour remédier à ces manquements.

2.7. Droit d'information des personnes concernées

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

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

2.8. Exercice des droits des personnes

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

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

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

2.9. Localisation et transferts

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

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

2.10. Sous-traitance à des tiers

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

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

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

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

2.12. Continuité de service, sauvegardes et intégrité

SFR s'engage à prendre les mesures nécessaires pour assurer la conservation et l'intégrité des Données Personnelles, informations et documents traités pendant la durée du Contrat Cadre.

SFR s'engage à utiliser un système de sauvegarde des Données Personnelles, informations et documents et de continuité de service.