

CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SERVICES VOIX ET DATA FIXE SFR BUSINESS au 1/07/2020

1. Pourquoi des Conditions Particulières voix et data fixe?

Ces Conditions Particulières définissent les conditions et modalités de fourniture des Services Voix et/ou Data Fixe SFR Business. Elles viennent en complément des Conditions Générales de Vente des Services SFR Business. Des Conditions Spécifiques relatives aux Services peuvent les préciser et/ou les amender.

2. Comment commander des Services voix et data fixe ?

En fonction du Service commandé, et sous réserve de disponibilité et de faisabilité technique, le Client devra mentionner dans la Commande, notamment les informations suivantes : le type d'Accès, de Prise ou de Ligne, le débit, les NDI, le type de forfait, les éventuels Services Complémentaires ou Options choisis ainsi que les informations administratives et techniques nécessaires à la Mise en service, sa facturation, etc.

Ces informations, dont certaines seront transmises à l'Opérateur Historique, sont mentionnées dans la Commande sous l'entière responsabilité du Client qui les aura vérifiées et qui en assurera toutes les conséquences, si elles s'avéraient incomplètes et/ou erronées, SFR ne pouvant en aucun cas en être tenue responsable.

Pour tout Service pour lequel SFR n'aura pas reçu dans un délai de six (6) semaines suivant la réception par SFR de la Commande, les informations nécessaires concernant sa configuration et ses conditions techniques de raccordement au Service, ou dans l'hypothèse où SFR ne serait pas autorisée à effectuer son raccordement, SFR se réserve le droit de résilier le Service pour l'Accès, la Ligne ou la Prise concernée, et de facturer au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné.

3. Quels sont les Tarifs applicables ?

3.1 Tarifs

Les Tarifs applicables aux Services Principaux et Complémentaires payants sont définis dans la Commande et/ou l'annexe tarifaire signé par le Client lors de la Commande.

3.2 Comment sont facturés les Services ?

La facturation débutera :

- Pour les Services Mono-sites, à compter de la date de Mise en service de chaque Accès, Ligne ou Prise concerné(e).

- Pour les Services Multi-sites, à compter de la date de Mise en service du deuxième Accès, Ligne ou Prise concerné. Les Accès, Lignes ou Prises suivants seront facturés à compter de leur date de Mise en service respective.

SFR pourra facturer, sur les factures suivantes, tout Service qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus.

Nonobstant ce qui précède, la première facture couvrira la période comprise entre la date de Mise en service du premier (ou des deux premiers) Accès, Ligne(s) ou Prise(s) et le début du mois suivant, prorata temporis. Elle inclura les éventuels frais de Mise en service du Service et des Services Complémentaires et/ou Options. Les frais récurrents (abonnements mensuels, forfaits mensuels, etc.) seront facturés mensuellement à terme à échoir à partir de la date de Mise en service de chaque Accès, Ligne ou Prise.

Les frais uniques (Mise en service, modifications, prestations ponctuelles, etc.) seront facturés à terme échu dans la facture du mois suivant.

Les communications facturées à la consommation seront facturées mensuellement à terme échu pour le trafic correspondant au mois qui précède.

En cas d'expiration ou de résiliation du Service, d'un Service Complémentaire et/ou Option et/ou d'une prestation sur un Site ou sur un ensemble de Sites, la dernière mensualité de ce Service, de ce Service Complémentaire ou Option et/ou de cette prestation, sera due pour l'intégralité du mois entamé.

4. Quelles sont les conditions préalables à la Mise en service ?

4.1 Prérequis techniques généraux

SFR pourra réaliser, préalablement à la Mise en service, une étude d'éligibilité et/ou de faisabilité pour vérifier la disponibilité, les conditions et les délais de fourniture du Service et pourra, le cas échéant, effectuer une visite du Site portant sur les conditions de réalisation du raccordement et du câblage du Site.

4.2 Prérequis techniques spécifiques à la fibre FTTH

En complément des prérequis décrits à l'article précédent, dans le cas d'une commande sur un accès fibre FTTH, le contrat sera effectif à la date de déploiement du Site, sous réserve de la réalisation de la condition suspensive d'éligibilité du site du Client à la fibre FTTH de SFR, la condition suspensive étant acquise ou non au plus tard à la date mentionnée dans le Bon de Commande.

Une fois le Bon de Commande du site concerné signé par le Client, celui-ci ne pourra plus annuler ledit Bon de Commande. En cas de non-éligibilité du Site à la fibre FTTH de SFR, le Bon de Commande sera caduc. »

4.3 Mise en conformité du Site Client

Le Client doit mettre à disposition de SFR les infrastructures nécessaires (emplacement suffisant et aménagé, alimentation électrique, Desserte Interne, etc.) pour l'hébergement et les raccordements des Equipement(s) SFR, (ci-après « Infrastructures »). Le Client demeure entièrement responsable de l'installation et du maintien en état de fonctionnement desdites Infrastructures et prendra à sa charge les éventuelles autorisations nécessaires à leur maintien en état et à leur ré-installation en cas de dégradation.

A défaut de maintien en fonctionnement par le Client des Infrastructures sur un Site conduisant à une impossibilité pour SFR de fournir le Service pendant une période supérieure à trente (30) jours consécutifs, SFR pourra résilier de plein droit, le Service sur l'Accès, la Ligne ou la Prise concerné par lettre recommandée avec avis de réception et facturer de plein droit au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné. En tout état de

cause, SFR continuera à facturer le Service dans les conditions prévues au Contrat, jusqu'à la date effective de la résiliation du Service.

4.4 Prestation de câblage de la Desserte Interne

Le Client peut commander à SFR une prestation de câblage de la Desserte Interne aux conditions financières définies dans la Commande et/ou dans les Conditions Tarifaires (ci-après la « Prestation »).

Dans le cas où, cinq (5) jours ouvrés avant la date convenue de Mise en Service, le Client n'est pas en mesure de mettre à disposition de Desserte Interne ou n'a pas passé commande de la Prestation, SFR se réservera le droit de réaliser la Desserte Interne conformément aux modalités et conditions d'exécution de la Prestation décrites dans le Contrat.

La Prestation est strictement limitée au câblage de la Desserte Interne, cette dernière demeurant de la responsabilité du Client.

La Prestation est limitée à la réalisation d'une Desserte Interne Simple, exécutée pendant les Heures Ouvrées.

Le Client devra, préalablement à la réalisation par SFR de la Prestation, mettre à disposition de SFR les supports nécessaires à la pose du câblage (pénétrations, adductions, fourreaux, chemins de câbles, etc.).

Le Client déclare et garantit disposer des autorisations nécessaires à la réalisation de la prestation étant entendu qu'il lui appartient de conclure avec des tiers concernés y compris le propriétaire du Site le cas échéant, les contrats y afférents. Le Client est également tenu d'informer SFR de l'existence de tout élément pouvant avoir un impact sur la réalisation de la Prestation sur le Site concerné.

Pour tous les cas qui ne correspondent pas aux conditions définies ci-dessus, en particulier les cas nécessitant la réalisation d'une Desserte Interne Complexe, SFR se réserve le droit de ne pas assurer la Prestation ou de conditionner sa réalisation à un Devis que le Client pourra ou non accepter.

En tout état de cause, pour tous les cas visés ci-dessus où SFR ne peut réaliser la Prestation, le Client s'engage à faire réaliser la Prestation par un prestataire de son choix avant la nouvelle date de Mise en service convenue avec le Client, et les dispositions de l'article ci-dessous « Quelles sont les conditions de Mise en service » relatives à une impossibilité de Mise en service pour une raison imputable au Client s'appliqueront de plein droit.

4.5 Equipements Client

Le Client demeure entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance des Equipements Client.

Le Client s'engage à ce que les Equipements Client n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau SFR ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau ni ne causent aucun préjudice à SFR ou à tout autre utilisateur du Réseau SFR.

4.6 Conditions de dégroupage des Accès, Lignes ou Prises utilisant la technologie DSL

L'éligibilité du ou des Site(s) à la technologie DSL est essentiellement conditionnée par :

- la possibilité ou non de mettre en œuvre la technologie DSL et un débit suffisant pour supporter la capacité d'écoulement du trafic sur une ou plusieurs paires de cuivre entre l'arrivée de téléphonie fixe sur le ou les Site(s) du Client et les nœuds de raccordement associés, et
- la validation technique préalable de l'Opérateur Historique.

En particulier, le Site devra disposer de lignes téléphoniques en nombre suffisant et le numéro de l'identifiant (NDI) du Site du Client devra être disponible dans les bases de données de l'Opérateur Historique. Dans tous les cas, SFR ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de l'Opérateur Historique.

Le Client reconnaît disposer préalablement, à son propre nom, pour chaque Site, d'une ligne téléphonique analogique active et non dégroupée. Le Client fournira à SFR le numéro technique (NDI) identifiant chaque ligne téléphonique par Site, afin que ce numéro serve de référence pour identifier le Site, tester l'éligibilité DSL et permettre la mise en place de l'Accès, de la Ligne ou de la Prise sur une ou plusieurs paires de cuivre disponibles, au niveau de l'arrivée de téléphonie fixe sur le ou les Sites du Client. Lorsque le ou les Sites seront éligibles, SFR procédera à la Mise en service de l'Accès, de la Ligne ou de la Prise sur une ou plusieurs paires de cuivre existantes et disponibles sur chaque Site.

Par sa Commande, le Client donne mandat à SFR pour effectuer auprès de l'Opérateur Historique toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, pour les Accès, Lignes ou Prises utilisant la technologie DSL, aux opérations de dégroupage partiel ou total des lignes téléphoniques dont il est titulaire et qui supportent un contrat d'abonnement au service téléphonique compatible de l'Opérateur Historique ou d'un opérateur alternatif revendant l'abonnement au service de téléphonie de l'Opérateur Historique (ci-après désignés « Opérateur du Service de Téléphonie »).

La mise en œuvre des opérations techniques de dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par l'Opérateur Historique ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, dans le cas d'un dégroupage partiel, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de l'Opérateur du Service de Téléphonie et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié. La ligne téléphonique servira de support, dédié ou non, à la mise à disposition du Service. Elle devra être utilisée avec un maximum trois (3) prises téléphoniques et trois (3) Equipements Client (fax, minitel,

téléphone, ...) branchés sur l'ensemble de ces prises. Le Client ne devra pas utiliser de systèmes de téléalarme sur la ligne téléphonique.

Le Client s'engage à résilier les offres, autres que le service téléphonique, souscrites auprès des prestataires tiers sur la ligne téléphonique et garantit l'Opérateur du Service de Téléphonie et SFR contre tout recours ou actions de ces derniers.

En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par l'Opérateur du Service de Téléphonie ou par le Client, le Service ne pourra plus être fourni ; dans ce cas, le Client sera redevable (i) des indemnités de résiliation anticipée définies dans les Conditions Spécifiques du Service concerné, (ii) augmentées des éventuels frais facturés par l'Opérateur Historique à SFR.

L'Opérateur Historique, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'il a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de leur entretien. L'Opérateur Historique intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'Opérateur Historique, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'Opérateur Historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de l'Opérateur Historique ou de SFR, le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du Réseau ou du Service qu'il lui serait imputable. Le Client renonce à toute action directe à l'encontre de l'Opérateur Historique et/ou de SFR du fait des opérations de dégroupage visées au présent article.

En dégroupage partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à l'Opérateur du Service de Téléphonie et les dysfonctionnements des services haut débit à SFR. En dégroupage total, le Client signale tout dysfonctionnement du Service à SFR.

Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une Commande et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre SFR et le Client pourront être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de Mise en service, sans responsabilité de la part de SFR.

4.7 Envoi de l'Équipement SFR

Si l'Équipement SFR est envoyé au Client, son envoi est effectué à l'adresse du Client indiquée sur la Commande. Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les confirmer par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de trois (3) jours à compter de la livraison. En cas d'absence, la livraison s'effectuera par l'avis de mise à disposition. Le transfert de risques de l'Équipement SFR est effectué en faveur du Client à la date de son expédition. Le Client est en charge de l'installation de l'Équipement SFR.

4.8 Difficultés exceptionnelles de raccordement

Si l'étude de faisabilité fait apparaître des difficultés exceptionnelles de raccordement ou des nécessités d'autorisation spécifiques, ou s'il s'avère finalement qu'il est impossible de raccorder le Site au Service dans les conditions prévues dans la Commande, celle-ci sera annulée pour le Site concerné sans que le Client ne puisse prétendre à aucune indemnité de ce fait, et SFR s'efforcera de proposer au Client une solution alternative de raccordement, au prix et aux conditions contractuelles et techniques applicables pour cette nouvelle solution qui fera alors l'objet d'une nouvelle Commande.

5. Quelles sont les conditions d'accès au Site du Client ?

Pour toute intervention justifiée par le Contrat, le Client doit permettre à SFR d'accéder librement au Site, pendant la Plage de Maintenance souscrite par le Client. Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client, SFR ne peut accéder au Site, SFR pourra facturer au Client un forfait de déplacement du technicien. Tout délai contractuel sera suspendu jusqu'à ce que SFR ait pu accéder au Site pour réaliser l'intervention prévue.

Le Client est tenu d'informer SFR de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir sur le Site où est réalisée l'intervention. Le Client déclare disposer des autorisations nécessaires à cet effet et reconnaître devoir entretenir et maintenir en bon état les locaux ainsi que l'environnement technique et informatique du Site au sein duquel sont installés les Équipements SFR.

SFR reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire du Site ou toute personne à l'intérieur du Site, à l'occasion de ses interventions sur Site.

6. Quelles sont les conditions de Mise en service ?

La Mise en service d'un Service, d'un Service Complémentaire et/ou d'une Option prend effet :

- Pour les Services, Services Complémentaires ou Options Monosites, à compter de la date à laquelle le Service est accessible sur l'Interface Client de l'Équipement SFR depuis l'Accès, la Ligne ou la Prise.
- Pour les Services, Services Complémentaires ou Options Multisites, à compter de la date à laquelle le Service est accessible sur l'Interface Client de l'Équipement SFR contre le premier Accès, Ligne ou Prise et le deuxième Accès, Ligne ou Prise équipé du même Service.

A ce titre, il appartient au Client d'assurer le raccordement de son réseau privé et des Équipements Client à l'Équipement SFR, au moyen d'un branchement sur l'Interface Client mis à sa disposition, ou à défaut d'autoriser SFR à procéder, sous la seule responsabilité du Client, à ce raccordement lors de l'installation de l'Équipement SFR. Dans tous les cas, le Client effectuera, à ses frais, les

installations nécessaires et se procurera les équipements et logiciels, qui ne sont pas inclus dans le Service, que nécessite ledit raccordement à l'Équipement SFR. Par ailleurs, SFR ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture des éléments du LAN (Local Area Network) ou du PABX du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client.

Par défaut, toute Mise en service est réalisée pendant les Heures Ouvrées. Pour toute demande de Mise en service en dehors des Heures Ouvrées, un devis précisera le surcoût applicable aux frais de Mise en service standard.

Durant la phase de Mise en service, le Client désignera un correspondant, interlocuteur unique du responsable de déploiement SFR. Sa mission principale sera de fournir à SFR toutes les informations nécessaires au déploiement du Service et d'assurer la coordination des correspondants installation, et en particulier :

- les informations techniques nécessaires pour la configuration des Équipements SFR,
- les coordonnées d'un correspondant installation sur chaque Site pouvant accueillir les intervenants de SFR.

Dans l'hypothèse où SFR ne pourrait effectuer la Mise en service (ou la recette de Portabilité) pour une raison imputable au Client, tel que le non-respect des conditions préalables à la Mise en service, impossibilité d'accès au Site, etc., le Client s'engage à y remédier sans délai, sous son entière responsabilité et à ses propres frais.

SFR proposera alors au Client un nouveau rendez-vous de Mise en service. Chaque intervention fera l'objet d'une facturation au Client d'un forfait de déplacement du technicien. SFR se réserve le droit de facturer le Service au Client à compter de la date de Mise en service initialement prévue. Le Client ne pourra refuser plus d'une fois un rendez-vous proposé par SFR, étant entendu que ces date et heure de disponibilité ne pourront être éloignées de plus de quarante-huit (48) heures du rendez-vous initialement proposé.

Dans l'hypothèse où, en raison du refus non motivé du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, SFR devrait renoncer à une Mise en service, SFR pourra résilier de plein droit, le Service sur la Prise, l'Accès ou la Ligne concerné, par lettre recommandée avec avis de réception et facturer au Client les frais de résiliation mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Service concerné.

En cas de refus du Client de raccorder l'un de ses Accès, Prises et/ou Lignes, selon le choix de SFR, en dehors des dispositions prévues dans les présentes Conditions Particulières ou dans les Conditions Spécifiques du Service concerné, SFR se réserve le droit d'appliquer sur le ou lesdits Accès, Prise(s) et/ou Ligne(s) les frais de résiliation prévus au Contrat.

Une fois le Service Mis en Service, SFR mettra à disposition du Client, par tout moyen, un avis de Mise en service (ci-après « Avis »). Dans le cas des Commandes passées via l'Espace Client, l'Avis de Mise en service sera matérialisé sur l'Espace Client par le statut « en service ».

Le Client disposera d'un délai de sept (7) Jours Ouvrés à compter de la date de l'Avis pour contester la Mise en service, en motivant ses réserves par écrit de l'existence d'Anomalies Majeures. A réception par SFR de ces réserves, SFR pourra décider de suspendre le Service sur l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné.

En cas de réserves acceptées par SFR, cette dernière proposera au Client un rendez-vous pour une nouvelle activation du Service dont la date ne sera pas éloignée de plus de sept (7) Jours Ouvrés de la date d'acceptation de la réserve. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, un nouvel Avis sera émis par SFR. A défaut de réponse ou de réserve par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de réserve mal fondée ou en cas d'utilisation du Service sur un Accès, une Prise ou une Ligne par le Client, le Service sera réputé Mis en Service tacitement pour l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné et la date de Mise en service sera la première des deux dates entre la date de l'Avis et la date de début d'exploitation du Service sur l'Accès, la Prise ou la Ligne par le Client.

Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la Mise en service.

La Mise en service de l'ensemble des Accès, Prises, ou Ligne(s) définis dans la Commande devra avoir lieu dans les six (6) mois à compter de la date de conclusion de ladite Commande. Au terme de cette période, le Client sera facturé pour l'ensemble desdits Accès, Prise(s), ou Ligne(s), ceci même en cas de retard de déploiement, sauf si ce retard est imputable à SFR.

7. Y a-t-il des Engagements de Qualité de Service ?

7.1 Où sont-ils définis ?

Les engagements de qualité de service sont définis dans les Conditions Spécifiques du Service concerné, sous réserve d'en bénéficier.

7.2 Comment sont-ils calculés ?

Le point de départ des engagements de qualité de service est calculé en fonction de la Plage de Maintenance souscrite par le Client.

7.3 Les délais de Mise en service

Ils sont calculés à compter de la date de validation par SFR de la Commande qui n'interviendra qu'à réception de l'ensemble des documents, complets et signés, et la date de Mise en servicedu Service.

Sauf accord contraire des parties, les délais de Mise en Service définis dans les Conditions Spécifiques, la Commande ou toute autre Annexe du Service concerné s'appliquent uniquement aux cas suivants :

- Commande unitaire d'un Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire
- Premier Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire mis en service dans le cadre d'une Commande simultanée respectivement de plusieurs Accès, Lignes, Prises, Options et/ou Services Complémentaires.

Dans ce dernier cas, les délais de Mise en Service des Accès, Lignes, Prises, Options et/ou Services Complémentaires suivants seront définis au moyen d'un planning de Mise en Service défini conjointement entre SFR et le Client.
Ce planning pourra faire l'objet d'une Annexe au présent Contrat.

7.4 Les délais de Temps de Rétablissement

Ils sont calculés entre l'heure à laquelle une Interruption de Service est notifiée par le Client à SFR et validée par SFR dans les conditions de l'article « Que faire en cas d'incident ? » ci-dessous et l'heure à laquelle SFR notifie au Client le rétablissement du Service concerné. Ils sont calculés en Heures Ouvrées, Heures Ouvrables ou en Heures selon la Plage de Maintenance souscrite par le Client.

7.5 La disponibilité annuelle du Service

Elle correspond au cumul des durées d'interruption du Service sur une année calendaire (ou au prorata de l'année calendaire pour la première et la dernière année de Mise en service).

Le Taux de Disponibilité est calculé selon la formule suivante :

1(un) - [(nombre de minutes d'interruptions du Service concerné) / (nombre de minutes totales de la période concernée)]

7.6 Comment sont calculées les durées d'Interruption ?

La date et l'heure de début de l'incident, qui permettra de calculer la période d'indisponibilité et de vérifier le respect des engagements contractuels de qualité de service par SFR, est la date et l'heure d'ouverture du Ticket d'Incident par SFR. Les Interruptions et les temps de rétablissement seront décomptés entre la date et l'heure d'ouverture du Ticket d'incident par SFR et la date et l'heure de clôture du Ticket d'Incident concerné, par SFR, déduction faite des périodes de gels du Ticket d'incident, décrites à l'Article « Que faire en cas d'Incident ? ».

7.7 Quelles sont les modalités de versement des pénalités ?

Les pénalités en cas de non-respect des engagements de qualité de service sont définies dans les Conditions Spécifiques du Service concerné. Seuls les incidents de Sévérité 1 avec Interruption totale du Service sur un Site sont pris en compte dans le calcul des engagements de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) et de Taux de Disponibilité.

Les pénalités de retard visées dans les Conditions Spécifiques du Service concerné sont prises en compte et appliquées à compter du 7^e (septième) Jour de retard après la date convenue de Mise en service.

Le montant cumulé des pénalités sur une Prise, un Accès ou une Ligne, relatives à une année donnée ne pourra excéder 100 % du montant d'une redevance mensuelle du Service pour l'Accès, la Prise ou la Ligne concerné.

Le montant cumulé des pénalités, pour l'ensemble des Prises, Accès ou Lignes au titre d'un même Service, relatives à une année calendaire donnée ne pourra excéder 10% des factures réglées par le Client au cours de ladite année pour ledit Service.

Dans le cas d'un incident affectant simultanément plusieurs engagements de qualité de service sur une Prise, un Accès ou une Ligne au titre d'un même Service ou dans le cas d'un incident affectant les engagements de qualité de service sur plusieurs Prises, Accès ou Lignes au titre dudit Service, 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.

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

Les éventuelles pénalités au titre des engagements de qualité de service définis dans les Conditions Spécifiques du Service concerné constitueront la seule obligation et indemnisation due par SFR, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service et du délai de Mise en service.

La responsabilité de SFR ne pourra être engagée et aucune indemnité ne sera due lorsque le non-respect des engagements résultera :

- d'un cas de force majeure ou de suspension des Services tel(s) que défini(s) dans les Conditions Générales de Vente SFR Business,
- du fait d'un tiers ou du fait du Client et, en particulier, du non-respect par le Client de ses obligations préalables à la Mise en service du Service, ou de toute autre obligation contractuelle du Client.,
- du fait d'un service autre que ceux fournis par SFR au titre du Contrat
- de l'absence de communication ou de communication incomplète ou erronée à SFR,
- de l'absence de contact Client ou d'impossibilité d'accéder aux Sites, aux locaux ou aux Equipements SFR lors de l'installation, la Mise en service, la modification ou l'intervention pour la résolution d'un incident.,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières (tels qu'une saturation sur une infrastructure de l'opérateur historique) ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à SFR.
- d'opérations de maintenance et d'évolution du Réseau programmées, ou d'interventions d'urgence dûment justifiées qui nécessiteraient de suspendre partiellement ou complètement le Réseau ou le Service.

8. Que faire en cas d'incident

8.1 Comment signaler un incident ?

Les incidents pourront :

- soit être signalés par le Client à SFR,

- soit, lorsque le Client bénéficie d'un Service ou d'une Option incluant une supervision proactive, être détectés pour partie proactivement par les équipements de supervision de SFR,

Dans le cas d'un incident signalé par le Client, SFR fournit un point d'entrée qui assure l'accueil, la prise en compte et le suivi des notifications d'incidents tels que définis ci-après. Ce point d'entrée est accessible 24h/24 et 7j/7 pour l'enregistrement de l'incident. Le Client fournira à ce point d'entrée toutes les informations requises pour traiter l'incident, telles que, sans que ce soit limitatif: le nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident, le Service impacté, la description, la localisation et les conséquences de l'incident, les coordonnées de la personne à tenir informée, etc.

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera qu'il ne se situe pas sur ses propres équipements et/ou sur ses Sites. SFR rappelle que le Client ne doit en aucun cas débrancher, couper l'alimentation, modifier le câblage ou modifier la configuration des Equipements SFR.

8.2 Comment est réalisé le traitement d'un incident ?

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 et de la Plage de Maintenance souscrite,
- identification des Sites impactés (pré-localisation de l'incident).

Une fois la qualification de l'appel effectuée, SFR ouvrira un Ticket d'incident enregistré dans son système de gestion des incidents, en attribuant à l'incident un niveau de priorité, conformément à la classification suivante :

- Sévérité 1 : Interruption totale du Service sur un Accès, une Ligne ou une Prise
- Sévérité 2 : Interruption partielle du Service sur un Accès, une Ligne ou une Prise (par ex. passage en mode secours, indisponibilité du secours, débit dégradé, dégradation des indicateurs de performances, mauvais fonctionnement d'un type de flux, ...)
- Sévérité 3 : Dégradation mineure du Service
- Sévérité 4 : sans impact Client

Dans le cas d'un incident détecté proactivement par SFR, un Ticket d'incident sera automatiquement ouvert par SFR, conformément à la classification ci-dessus.

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.,
- pendant toute la période située en-dehors de la Plage de Maintenance commandée par le Client pour le Service, l'Accès, la Ligne ou la Prise concerné(e).

Tout signalement d'Incident qui s'avérerait 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.

8.3 Comment est réalisée la clôture d'un incident ?

La clôture d'un Incident sera faite par SFR comme suit :

- Information du Client (par téléphone ou e-mail),
- Confirmation par le Client de la résolution de l'incident,
- Détermination de la durée de l'incident,
- Clôture et archivage du Ticket d'incident

A défaut de confirmation ou de contestation motivée par le Client de la résolution de l'incident sous un délai de 24h suivant l'information donnée par SFR, l'incident sera réputé résolu et SFR clôturera le Ticket d'Incident.

9. Quelles sont les conditions d' Evolution ?

Au cours du Contrat le Client aura la faculté de faire évoluer le Service. Toute demande devra être formulée auprès de SFR soit par téléphone, avec une confirmation par écrit, soit directement par courrier et SFR informera le Client de la date et des conditions d'application de l'évolution. SFR pourra procéder à une étude de faisabilité de l'évolution demandée en vue de poursuivre l'exécution du Contrat, à des conditions à définir au cas par cas.

Par défaut, toute évolution est réalisée pendant les Heures Ouvrées. Pour toute demande d'évolution en dehors des Heures Ouvrées, SFR confirmera la faisabilité et un devis précisera le surcoût applicable aux frais standard de l'évolution. Le Client est informé que, pendant les opérations d'évolution, le Service peut être amené à subir des interruptions.

10. Quelle est la Durée du Contrat ?

En application de l'Article « Quelle durée pour le(s) Contrat(s) » des Conditions Générales, le Contrat est conclu pour la Période Minimale d'Engagement indiquée dans la Commande et court à compter de la date de Mise en service du premier Accès, Ligne ou Prise. A défaut, la Période Minimale d'Engagement sera de trois (3) ans.

La Période Minimale d'Engagement de chaque Accès, Ligne, Prise, Option et/ou Service Complémentaire inclus dans la Commande initiale sera identique à la Période Minimale d'Engagement du Contrat et court à compter de la date de Mise en service dudit Accès, Ligne ou Prise.

Sur les Accès, Lignes ou Prises ayant fait l'objet de modifications ou d'ajouts en cours du Contrat, conformément aux dispositions de l'Article « Evolutions » des présentes Conditions Particulières, le Service sera reconduit pour une nouvelle Période Minimale d'Engagement dont la durée sera indiquée dans la Commande relative à ces ajouts ou modifications ou, à défaut, de douze (12) mois.

11. Quelles sont les obligations en cas de Résiliation ?

Si, suite à une résiliation, le Service continue à être utilisé par le Client et/ou si des communications continuent à être effectuées par le Client sur le Réseau au-delà du préavis de trois (3) mois, SFR facturera le Service utilisé et/ou lesdites communications aux mêmes conditions tarifaires que celles précédemment appliquées.

SFR pourra, dès le terme ou la résiliation du Service et/ou d'un Service Complémentaire ou Option, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers électroniques ainsi que le ou les sites Web concernés du Client.

12. 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 :

Traitement 2 : 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 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 à caractère personnel contenues dans les messages transmis par le Bénéficiaire 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 à caractère personnel du Bénéficiaire et des Sociétés Bénéficiaires dont l'opérateur 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 et de la bonne exécution des Services.

Finalité du traitement :

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

- l'acheminement des communications électroniques
- 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 Bénéficiaire 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.

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.

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

13. DEFINITIONS APPLICABLES AUX SERVICES VOIX ET DATA FIXE

Accès : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, produit par SFR ou loué à un Opérateur de Boucle Locale, qui permet de raccorder un Site au Réseau de SFR.

Anomalie ou Défaut : 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. A défaut, il est réputé Mineur.

Boucle Locale : désigne tout circuit de télécommunications ou toute autre capacité, loué à un Opérateur de Boucle Locale (OBL) qui permet de raccorder un Site au Réseau de SFR.

Desserte Interne : désigne l'ensemble des supports nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, fourreaux, chemins de câbles, câbles, etc..) entre le Point d'Entrée du Service et l'Équipement SFR.

La Desserte Interne peut être Simple ou Complexe selon la complexité de réalisation.

Desserte Interne Simple : désigne la Desserte Interne répondant aux caractéristiques suivantes :

- Site localisé en France métropolitaine
- pour tous les Accès, Prises ou Lignes : pose du câble sur les parties privatives du Site, réalisée 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, et à une hauteur de moins de 3 mètres.
- Pour les Accès, Prises ou Lignes DSL, LS et/ou Commutés : fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur inférieure à 200 mètres entre le Point d'Entrée du Service et l'Équipement SFR ;
- Pour les Accès, Prises ou Lignes en Fibre mutualisée : fourniture d'un câble en technologie fibre optique d'une longueur inférieure à 40 mètres entre le Point d'Entrée du Service et l'Équipement SFR ;
- Pour les Accès, Prises ou Lignes en Fibre dédiée : fourniture d'un câble en technologie fibre optique d'une longueur inférieure à 150 mètres entre le Point d'Entrée du Service et l'Équipement SFR

Desserte Interne Complexe : désigne la Desserte Interne dont au moins une caractéristique ne répond pas à la définition de la Desserte Interne Simple.

Éligibilité à la fibre FTTH de SFR : Un site est éligible si les conditions cumulatives suivantes sont réunies : (i) l'Opérateur d'Infrastructure FTTH a déployé l'adresse du client ou du Site ET (ii) SFR a raccordé son Réseau sur la zone.

FTTH : Accès en Fibre Optique Mutualisée avec Terminaison Optique (FTTH - Fiber To The Home)

Heures : désigne, selon la Plage de Maintenance souscrite, Heures Ouvrées, Heures Ouvrables ou heures.

Heures Ouvrables : désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables

Interruption : désigne une coupure franche et continue de plus d'une minute du Service sur un Site, exclusivement imputable au Réseau SFR..

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

Jour Ouvrable : désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tout autre jour férié en France.

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

Interface Client : désigne le point de démarcation du Service fourni par SFR, matérialisée par une prise Ethernet sur l'Équipement SFR.

OBL : désigne l'opérateur de boucle locale auquel est raccordé le Client.

Opérateur Historique : désigne l'opérateur de communications électroniques qui détenait le monopole dans le secteur de la téléphonie avant l'ouverture aux opérateurs alternatifs. Par exemple, France Télécom en France, Deutsche Telekom en Allemagne, etc.

Opérateur d'Infrastructure FTTH (OI) : l'opérateur désigné pour déployer l'infrastructure FTTH de la zone incluant l'adresse concernée

Plage de Maintenance : désigne l'une des plages de maintenance suivantes :

Heures Ouvrées
Heures Ouvrables
Etendue 24h/24, 7j/7

Point d'Entrée du Service : désigne le point de démarcation entre les supports nécessaires à l'acheminement du Service qui relèvent de la responsabilité du Client (notamment Desserte Interne) et ceux qui relèvent de la responsabilité de SFR ou de l'Opérateur Historique (notamment Boucle Locale, tête de câble de l'Opérateur Historique, éléments situés en dehors du domaine privé auquel appartient le Site Client).

Le Point d'Entrée du Service est matérialisé :

- Pour les Accès, Prises ou Lignes DSL, LS et/ou Commutés, par la tête de câble de l'Opérateur Historique, située sur le Site Client ou sur le domaine privé auquel appartient le Site Client ;
- Pour les Accès, Prises ou Lignes en Fibre dédiée, par la frontière entre le domaine public et le domaine privé auquel appartient le Site Client.
- Pour les Prises en Fibre Mutualisée, par le boîtier d'étage situé dans le bâtiment où se trouve le Site Client.

Service (ou Option) Multisite : désigne un Service, un Service Complémentaire ou une Option, tels que définis par SFR au sein du Contrat, visant à établir des communications entre au moins deux Accès, Prises ou Lignes disposant du même Service.

Service (ou Option) Monosite : désigne un Service, un Service Complémentaire ou une Option, tels que définis par SFR au sein du Contrat, ne visant pas à établir des communications entre plusieurs Accès, Prises ou Lignes disposant du même Service.

CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU « SUPPORT ACCOMPAGNEMENT »

1.1 Service Personnalisé**1.1.1 Qu'est-ce que le Service Personnalisé ?**

Dans le cadre de cette prestation, SFR assurera tout au long de la durée du Contrat SFR Business un accompagnement opérationnel complémentaire du Client incluant :

- Un Responsable Opérationnel de Compte (ROC)
- Un accès direct au Support Technique Client (STC)
- La Proactivité

1.1.2 Responsable Opérationnel de Compte

Le Responsable Opérationnel de Compte est le point d'entrée du Client afin d'assurer au quotidien le suivi opérationnel des Services fournis et coordonner les actions internes de SFR afin de répondre au mieux aux demandes et aux attentes de ses clients ou de les anticiper. Son objectif propre est de s'assurer de la satisfaction du Client dans le cadre des missions qui lui sont dévolues.

Il qualifie, en amont de la livraison du Service, les critères de qualité attendus par le Client. Il contrôle les actions de résolution engagées à la suite d'incidents et de réclamations.

Le Responsable Opérationnel de Compte rencontre périodiquement, selon l'option souscrite le Client lors de réunions dites de comités d'exploitation.

Le ROC est disponible aux heures de bureau de 9H à 18H. Il est nommé et présent dès la signature du Contrat SFR Business. Ses principales missions sont :

- La rédaction et la mise à jour de la procédure opérationnelle qui centralise toutes les informations relatives à l'exploitation du Service
- La fourniture d'un tableau de bord d'exploitation qui synthétise l'exploitation et suit le niveau d'indicateurs de qualité de service
- L'analyse du fonctionnement du réseau Client et le conseil sur son ajustement et ses évolutions
- La vérification des engagements de qualité de service
- L'animation des comités d'exploitation et leur formalisation par un compte rendu de réunion
- Le pilotage opérationnel

La prestation inclut également la fourniture de l'Option « Pro activité » définie à l'article « Pro activité » ci-dessous.

Cette prestation de service 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 son réseau privé et en particulier les aspects tarifaires et évolutions contractuelles,
- le Support Technique Client (STC) pour la notification et la gestion des incidents,
- la gestion dédiée pour le traitement des demandes administratives et de facturation,
- les équipes de déploiement pendant toute la phase de mise en œuvre du projet du Client et de ses évolutions techniques.

1.1.3 Accès direct au Support Technique Client (STC)

Ce service permet au Client d'accéder directement au Support Technique Client (STC) sans passer par le centre d'accueil entreprise SFR.

Le STC est en relation avec le NOC (Network Operating Center), qui assure la gestion des alarmes sur les équipements et les sites techniques (environnement, accès à distance) en tant qu'interface avec les mainteneurs et le Support Technique Client SFR.

Le Support Technique Client supervise les Services du Client 24Heures/24, 7jours/7, 365 jours par an et prend en charge la résolution des incidents en fonction de la plage de maintenance souscrite par le Client pour le Site concerné.

1.1.4 Proactivité

Dans le cadre de cette Option, SFR supervise de manière pro active le ou l'ensemble des Sites du Client munis de Prises à Débit Garanti. En cas d'interruption du Service sur un ou plusieurs Sites, SFR ouvre un ticket d'incident de sévérité 1 sous quinze (15) minutes et transmet au Client les informations suivantes :

- interruption constatée,
- actions en cours chez SFR pour leur résolution,
- référence du ticket d'incident.

Le Client communiquera à SFR les coordonnées de son centre d'exploitation pour la communication des notifications d'incidents.

1.2 Service Essentiel

Dans le cadre de cette prestation, SFR assurera tout au long de la durée du Contrat un accompagnement opérationnel du Client incluant :

- L'accès à une équipe de Conseillers Service Essentiel
- La fourniture d'un Guide Utilisateur qui regroupe les procédures d'exploitation et les points de contacts
- La fourniture d'un tableau de bord trimestriel qui synthétise l'exploitation des Services fournis sur la période écoulée et suit le niveau des engagements et indicateurs de qualité de service

- Un comité d'exploitation téléphonique trimestriel formalisé par un compte rendu
- L'analyse du fonctionnement des Services du Client et le conseil pour ajustements et évolutions
- Une matrice d'escalade à deux niveaux applicable en Heures Ouvrées pour incidents techniques en cours de traitement par la Relation Client Technique (RCT)
- Supervision proactive des Services fournis (dans la limite de l'éligibilité de l'offre et la technologie des Services pour supervision proactive et de la plage de maintenance souscrite pour les Services)
- Prévenance pour travaux programmés ayant un impact sur les Services fournis

L'équipe Service Essentiel est le point d'entrée du Client afin d'assurer le suivi opérationnel des Services fournis et de coordonner les actions internes de SFR. Il qualifie les critères de qualité attendus par le Client. Il contrôle les actions de résolution engagées à la suite d'incidents et de réclamations. Son objectif propre est de s'assurer de la satisfaction du Client dans le cadre des missions qui lui sont dévolues.

L'équipe Service Essentiel est disponible aux heures de bureau de 9H à 18H.

L'équipe Service Essentiel 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 œuvre du projet du Client et de ses évolutions techniques.