

## **Extrait des Conditions Particulières et Conditions Spécifiques Voix et Data – Septembre 2016**

### **1. Objet**

Le Client disposera, sans frais supplémentaires, de l'« Engagement Business Libéré » (ci-après « l'Engagement ») qui lui permettra de bénéficier d'engagements relatifs à la qualité du Service mobile SFR Business.

Au titre de l'Engagement, SFR s'engage à fournir les services suivants :

### **2. SFR Perf**

Pour bénéficier d'une visibilité sur l'expérience du Service mobile par les Utilisateurs, SFR met à disposition gratuitement du Client, pendant la durée du Contrat, l'application « SFR Perf » conformément aux conditions et modalités d'utilisation définies les Conditions Spécifiques relatives au Service « SFR Perf ». Par exception auxdites Conditions, il est toutefois convenu que le Client se dispense de la souscription préalable du Service Support Réseau – dans sa déclinaison « Personnalisée » mais ne pourra installer l'application « SFR Perf » au maximum sur 50 (cinquante) Terminaux Mobiles par SIREN. L'installation de l'application « SFR Perf » est réalisée par le Gestionnaire de Flotte depuis l'Espace Client accessible depuis le site internet [www.sfrbusiness.fr](http://www.sfrbusiness.fr).

L'accès à l'Espace Client permet également au Gestionnaire de Flotte d'accéder à un rapport mensuel consolidé des usages des Lignes Mobiles de sa flotte ayant installé l'application « SFR Perf ».

### **3. Suivi de l'Incident**

#### **3.1 Notification des Incidents**

En cas de dysfonctionnement du Réseau Mobile de SFR, SFR met à disposition pendant la durée du Contrat un expert technique du Service Technique Clients qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications des Incidents.

La déclaration d'Incident est accessible 24h/24 7j/7 par le Gestionnaire de Flotte sur [www.sfrbusiness.fr](http://www.sfrbusiness.fr) (ou via son numéro dédié), ou par l'Utilisateur au 1024 du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le Samedi de 9h00 à 18h00.

Avant de signaler un Incident, il conviendra de s'assurer qu'il ne se situe pas sur les Terminaux mobiles ou soit relatif à une Option ou un Service non souscrit pour la Ligne Mobile.

Le Client fournira à SFR toutes les informations requises par cette dernière. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif : (i) nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Incident (ii) type de service impacté (iii) description, localisation et conséquences de l'Incident (iv) coordonnées d'une personne à tenir informée (v) numéro(s) de(s) Ligne(s) Mobile(s) concernée(s) par l'Incident. Une fois la qualification effectuée, SFR ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un numéro de référence unique.

Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Incident. L'horaire mentionné sur le ticket d'Incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'un Incident.

#### **3.2 Gestion des Incidents**

SFR réalisera l'identification et la qualification de l'Incident.

## **Conditions Particulières et Conditions Spécifiques**

### **Voix et Data Mobile**

SFR Business, une marque de la société SFR.

Page 22 sur 23

SFR fera ses meilleurs efforts pour corriger l'Incident qualifié ou en obtenir la correction dans un délai raisonnable. A cet effet, SFR effectuera un diagnostic et formulera une proposition de plan d'action adapté pour y remédier.

Si cette correction suppose une intervention sur le ou les Site(s) du Client, ce dernier s'engage à permettre cette ou ces intervention(s) et à rendre accessible son ou ses Site(s). Si le Client ne permet pas d'y accéder librement et/ou ne permet pas l'intervention, le délai de correction est suspendu jusqu'à ce que cet accès soit possible.

Toute ouverture de ticket pour un Incident qui, après vérification par SFR, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de SFR et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation.

Le Client effectuera tous les tests et diagnostics demandés par SFR.

#### **3.3 Clôture des Incidents**

La clôture d'une signalisation d'Incident sera faite par SFR comme suit: Information du Client (sur son Espace Client, par téléphone ou e-mail) (ii) Clôture et archivage de l'Incident.

## **4. Résiliation de Lignes Mobiles**

### **4.1 Conditions**

Si dans un délai d'un (1) mois à compter de l'ouverture du ticket d'Incident susvisé, le Client ne s'avère toujours pas satisfait de la solution proposée par SFR, ce dernier pourra demander la résiliation des Lignes Mobiles concernées dans les conditions décrites ci-après.

Il est entendu que le Client pourra exclusivement résilier les Lignes « Téléphonie Mobile » et « Connectivité Mobile » ou équivalents et ce, uniquement durant les six (6) mois à compter de l'ouverture de la Ligne Mobile concernée.

Un Ticket d'Incident doit avoir été ouvert par le Gestionnaire de Flotte ou l'Utilisateur de la Ligne Mobile concernée conformément à la procédure décrite à l'article 2.1 ci-dessus.

Par exception à la procédure décrite dans les Conditions Générales, la résiliation sera effectuée via le formulaire de résiliation dédié mis à disposition sur l'Espace Client, rubrique « Vos contrats-données de l'entreprise/Nous contacter ».

Une fois ledit formulaire dûment complété, SFR informera par email le Client de l'éligibilité ou non des Lignes Mobiles résiliées dans le cadre de l'Engagement :

- Si les Lignes Mobiles sont éligibles, la résiliation sans indemnité de résiliation anticipée sera effective dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés après l'envoi du formulaire susvisé.

- Le Client est toutefois informé qu'en cas de portabilité sortante demandée par le Client auprès d'un opérateur tiers avant le terme du délai susvisé, SFR facturera ladite indemnité conformément aux Conditions Générales.
- Si les Lignes Mobiles ne sont pas éligibles, le Client sera amené à confirmer par e-mail sa volonté de résilier ces dernières. Si le Client procède à cette confirmation, SFR facturera les indemnités de résiliation anticipée conformément aux Conditions Générales.

#### **4.2 Exceptions**

Le Client reconnaît que l'utilisation des Lignes Mobiles peut dépendre d'éléments extérieurs à SFR, à ce titre, l'Engagement ne serait alors pas opposable à SFR notamment dans les cas suivants :

- dysfonctionnement causé par des matériels ou des services non fournis par SFR,
- utilisation non-conforme des Terminaux, choc inhabituel, dommage électrique, non-respect des spécifications d'utilisation des Terminaux dans la documentation associée,
- dysfonctionnement causé par un composant matériel d'un Terminal,
- opérations de paramétrage et modifications logicielles du Terminal effectuées par le Client et/ou par des tiers qui n'auraient pas été validées par les experts techniques SFR (notamment mises à jour de logiciels, flashage de carte SIM, etc.),
- cas de force majeure tels que définis dans les Conditions Générales,
- cas de suspension du Service dans les cas visés aux Conditions Générales,
- non-respect des conditions d'éligibilité et de mise en oeuvre de l'Engagement visées aux présentes,
- en cas de non-respect du Client des préconisations et solutions proposées par SFR pour résoudre l'Incident conformément à l'article 2.2 ci-dessus.

A toutes fins utiles, les parties précisent que l'Engagement n'est pas applicable, et SFR sera en droit de facturer l'indemnité de résiliation anticipée conformément aux Conditions Générales, notamment en cas de résiliation des Lignes Mobiles souscrites au-delà de la période six (6) mois après leur ouverture, en cas de Lignes Mobiles non mentionnées dans le Ticket d'Incident ou listées à l'article 4.3 ci-après.

#### **4.3 Frais de résiliation**

Sous réserve du respect des modalités et conditions de mise en oeuvre de l'Engagement, le Client pourra résilier les Lignes mobiles concernées sans indemnité de résiliation anticipée.

Toutefois, il est convenu que des frais de résiliation seront appliqués dans les cas suivants :

- en cas de résiliation de Lignes Mobiles bénéficiant de l'option « Formule Tablette ». Dans cette hypothèse, SFR facturera les indemnités de résiliation anticipée de l'Option concernée conformément aux Conditions Générales.
- en cas de résiliation de Lignes Mobiles dont le déploiement avait fait l'objet contractuellement d'investissements spécifiques pris en charge en tout ou partie par SFR (à titre d'exemple : couverture spécifique indoor/outdoor, etc). Dans cette hypothèse, SFR se réservera le droit de facturer le montant des investissements réalisés proportionnellement à l'utilisation que le Client en a faite.
- en cas de versement de primes de bienvenue ou équivalentes, le Client devra rembourser la prime perçue au prorata du nombre de Lignes Mobiles résiliées et de la période restant à courir jusqu'à l'expiration de sa Période Minimale d'Engagement.

Enfin, SFR facturera une franchise afin de compenser les subventions accordées lors de l'achat d'un Terminal mobile subventionné auprès de SFR ou de son distributeur lors de l'ouverture de la Ligne Mobile, le Terminal mobile restant la propriété du Client.

A ce titre, le montant de la franchise appliqué en cas de résiliation de Lignes Mobiles bénéficiant de l'Engagement est le suivant :

Toutes les autres Lignes Mobiles le cas échéant non référencées dans le tableau ci-dessus se verront appliquer la franchise du Forfait Initial.

Les Lignes Mobiles n'ayant pas bénéficié d'un Terminal mobile subventionné lors de leur ouverture sont exonérées de la franchise, à savoir :

- les Lignes Mobiles de la gamme téléphonie mobile ou tablettes & PC ouvertes avec l'option Eco Avantage ou équivalent,
- les Lignes Mobiles de la gamme Connectivité mobile ou équivalent et
- les Lignes Mobiles des gammes Téléphonie Mobile Eco ou Tablettes & PC Eco ou équivalent.

### **CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES AU SERVICE « SFR PERF » – SEPTEMBRE 2016**

#### **1. Objet**

SFR met à la disposition du Client une application mobile dénommée « SFR Perf » (ci-après dénommée l'« Application »).

Après installation par le Client sur un ou plusieurs Terminaux Mobile des Utilisateurs, l'Application permet :

- de disposer d'une visibilité sur les usages réseaux de la Ligne mobile associée au Terminal Mobile sur lequel l'Application est installée ;
- de disposer, d'une visibilité globale sur la performance du réseau SFR utilisé par les Utilisateurs disposant de l'Application.

#### **2. Description**

L'Application utilise un logiciel qui a pour finalité de présenter des données relatives à l'usage du réseau mobile de SFR par les Terminaux Mobile des Utilisateurs. A cet effet, SFR collectera les données qui lui sont automatiquement transmises, via l'Application, par chaque Ligne mobile associée au Terminal Mobile où elle est installée.

Lesdites informations sont strictement limitées à l'analyse de l'utilisation des services mobiles des Utilisateurs Finaux et dépendent d'éléments extérieurs à SFR, notamment de multiples facteurs propres à chaque Utilisateur Final tels

que sa situation, le matériel qu'il utilise, sa localisation, ou encore ses usages. Ainsi, le Client est expressément informé que les présentes informations sont strictement indicatives, ne sauraient en aucune façon constituer une mesure technique fiable et pertinente des caractéristiques techniques du Réseau de SFR, et ne sauraient donc être considérées comme fournissant une représentation objective de l'état et de la performance du Réseau de SFR, de sorte que la responsabilité de cette dernière ne pourra dans ce cadre être recherchée.

Les consommations réalisées avec l'application SFR Perf seront décomptées de l'offre Commandée par le Client, aux conditions du Contrat.

Différentes données relatives à l'usage du terminal mobile, à sa localisation et par extension celle de l'Utilisateur Final lors de l'usage du téléphone, ou au travers de points de référence du Réseau SFR, seront communiquées à SFR et exploitées aux fins de suivi et d'analyse de certaines données techniques du Réseau SFR. Ces données seront détruites dans un délai maximum de 90 jours. Les modalités et conditions d'utilisation de l'Application seront communiquées aux Utilisateurs Finaux de chaque Ligne mobile associée au Terminal Mobile où elle est installée. Ces éléments, formalisés sous forme de Conditions Générales d'Utilisation, devront être acceptés par lesdits Utilisateurs pour bénéficier de l'Application.

En outre, SFR fait ses meilleurs efforts pour s'assurer que l'Application est exempte de virus, vers, chevaux de Troie ou toute fonction informatique malveillante et s'engage à ce titre à contrôler cette dernière ainsi que ses mises à jour lors de leur distribution par un ou plusieurs logiciels de protection et de sécurité reconnus du marché.

Le Client est informé que les « Tests de débits » proposés dans le cadre du Service peuvent être approximatifs dans la mesure où ces derniers sont fournis par l'intermédiaire de tiers et dépendent en partie d'éléments extérieurs au réseau SFR.

SFR se réserve le droit de désactiver l'Application, ce que le Client accepte expressément.

Forfait / option

souscrit lors de l'ouverture de la Ligne Mobile

Montant de

la franchise€ht

Initial (ou équivalent) sans option data mobile 25€

Voix SMS 24/7 (ou équivalent) sans option data mobile

ou autre forfait avec option data mobile classique

75€

Smartphone Business 24/7 (ou équivalent)

ou autre forfait avec option data mobile intensif

150€

Smartphone Integral 24/7,

Smartphone International 24/7,

Smartphone World (ou équivalent)

ou autre forfait avec option data mobile multi ou premium

250€

### Conditions Particulières et Conditions Spécifiques

#### Voix et Data Mobile

SFR Business, une marque de la société SFR.

Page 23 sur 23

#### 3. Pré requis

L'utilisation de l'Application nécessite la détention d'un Terminal mobile compatible, muni d'un accès Internet. L'Application doit être installée par le Client sur les Terminaux Mobile des Utilisateurs disposant de la configuration minimale requise suivante :

- terminal mobile toute marque (hors Apple) disposant d'un système d'exploitation Android version 4.0 ou ultérieure ;

L'Application peut périodiquement nécessiter des mises à jour sans lesquelles son bon fonctionnement peut être altéré. La version la plus récente du logiciel est recommandée et peut être indispensable à certaines fonctionnalités.

Le respect de ces prérequis techniques, qui peuvent évoluer, relève de la seule responsabilité du Client.

#### 4. Licence

Le Service, y compris notamment son contenu, ses graphismes, son interface ainsi que les scripts et logiciels utilisés pour le mettre en oeuvre, contient des informations et éléments protégés appartenant à SFR et/ou à ses concédants et sont notamment protégés par des droits de propriété intellectuelle, y compris, le droit d'auteur.

Le Client dispose d'un droit d'usage personnel, non exclusif et incessible, de l'Application dans les limites définies aux présentes, pour les stricts besoins du Contrat, pendant la plus courte des deux durées parmi celles de la fourniture des Services mobile à l'Utilisateur par SFR indiquée à l'article 8 ci-après ou celle de la fourniture de l'Application.

Aucune partie du Service ne peut être reproduite sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, sauf dans les limites expressément prévues aux présentes. Le Client s'engage à ne pas modifier, louer, donner en crédit-bail, prêter, vendre, distribuer ou créer des oeuvres dérivées du Service, de quelque façon que ce soit et ne pas exploiter le Service de façon non autorisée, y compris notamment, en portant atteinte ou en surchargeant la capacité du Réseau SFR.

Nonobstant toute autre disposition du Contrat, SFR et ses concédants se réservent le droit de modifier, suspendre, supprimer ou désactiver l'accès au Service, ou à tout ou partie de son contenu ou autres éléments, sans préavis. SFR ne sera en aucun cas responsable de ces modifications. Toute utilisation du Service autre que celle autorisée par les présentes, est strictement prohibée et constitue une violation de droits de propriété intellectuelle susceptible d'exposer le Client à des sanctions civiles et pénales.

Le Client s'engage notamment à ne pas violer, contourner, faire de l'ingénierie

inverse, décompiler, désassembler, tenter de dériver le code source, modifier ou créer des oeuvres dérivées à partir de tout ou partie de l'Application, ni l'altérer de quelque manière que ce soit.

Le Client ne dispose d'aucun droit d'utilisation promotionnelle sur l'Application.

#### **5. Données du client**

Le Client est informé que l'Application permet à SFR de collecter des données techniques liées à ses usages de réseaux de communications électroniques via son Terminal Mobile. Les données ainsi collectées font l'objet d'un procédé d'anonymisation, et ne seront utilisées, en tant que simples données techniques, qu'aux fins d'analyse d'indicateurs de qualité de réseaux de communications électroniques et de production de rapports sur ladite qualité.

Conformément aux termes des Conditions Générales SFR Business, il est rappelé que SFR agira en toute circonstance en conformité avec la réglementation applicable aux données à caractère personnel.

#### **6. Obligations du client**

Le Client est informé que l'Application ne doit être installée que sur des Terminals mobile compatibles associés à une Ligne mobile SFR Business. Le Client a donc l'obligation de désinstaller l'Application en cas de cession de son Terminal mobile à un tiers, ainsi qu'en cas de changement d'opérateur de communications électroniques, notamment dans les hypothèses suivantes : portabilité vers un autre opérateur, changement de Carte SIM au profit de celle d'un autre opérateur, etc.

#### **7. Fourniture de rapports**

L'ensemble des données récoltées par l'Application fait ensuite l'objet d'un traitement par SFR, puis d'une restitution sous forme de rapports réguliers adressés au Client. Les rapports sont communiqués mensuellement par SFR au format électronique de son choix. Les rapports présenteront différentes mesures et indicateurs relatifs aux items proposés par l'Application suivants :

- Accès réseau
- Techno Réseaux
- Appels voix mobile
- Usages data
- Accès data mobile
- Usages data des applications (top 10)

A toutes fins utiles, il est entendu que les informations relatives à la « Techno Réseaux » ont pour objet de donner une visibilité sur les technologies relatives au réseau mobile utilisées effectivement par l'Utilisateur Final et ne sont en aucun cas le reflet des technologies relatives au réseau mobile disponibles. Dans le prolongement des dispositions convenues à l'article 2 ci-dessus, il est précisé que les données figurant dans les rapports précités sont fournies à titre indicatif et ne sauraient engager la responsabilité de SFR. De même, le Client est informé que si SFR ne peut fournir une partie de ces rapports, le Client ne pourra pas exiger le paiement d'indemnités ou résilier tout ou partie du Contrat.

#### **8. Exclusions de garanties – limitation de responsabilité**

SFR fournira le Service avec diligence et dans le respect des règles de l'art. SFR ne donne aucun autre engagement ni aucune autre garantie concernant le Service et, en particulier, ne garantit pas que :

- (i) l'utilisation du Service se fera sans interruption ni sans erreur. Le Client accepte que SFR puisse suspendre de temps en temps l'accès au Service pendant des périodes non prédéfinies, ou mette un terme à tout moment au Service pour des raisons techniques ou opérationnelles ; dans cette dernière hypothèse, SFR informera préalablement le Client.
- (ii) le Service sera à l'abri de pertes, dommages, attaques, interférences, piratages ou autres atteintes à la sécurité qui constitueront des événements de Force Majeure et SFR décline toute responsabilité pour toutes conséquences dommageables qui en résulteraient. Le Client est responsable de la sauvegarde des données contenues sur le Terminal mobile.

SFR met en oeuvre des moyens raisonnables pour protéger les informations fournies par le Client en relation avec les Services, y compris contre toute utilisation frauduleuse.

#### **9. Durée**

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