

CONDITIONS SPECIFIQUES DU SERVICE INTERNET CONNECT Juin 2024

1. Conditions Spécifiques

Ces présentes conditions spécifiques (ci-après les « Conditions Spécifiques ») définissent les conditions et modalités dans lesquelles SFR BUSINESS fournira au Client le service « Internet Connect et Connect Plus ». Elles viennent en complément des Conditions Générales de Vente des offres fixe SFR BUSINESS.

2. le Service

Le Service Principal comprend :

- le raccordement du Site du Client au Réseau de SFR BUSINESS par l'intermédiaire de 2 types de Prises : Connect et Connect Plus
- un accès permanent et illimité au réseau Internet
- l'allocation et la gestion d'une ou plusieurs adresses IP publiques :
 - dans le cadre des Prises Connect et Connect Plus : SFR BUSINESS met à disposition du Client une (1) adresse IP publique fixe IPv4 qui permet au Client muni d'un LAN privé de surfer et de rendre visible un serveur de messagerie ;
 - En option, le Client peut opter également à une ou plusieurs IP publique(s) fixe IPv4 supplémentaire(s).

3. Raccordement au Réseau SFR BUSINESS via une Prise

3.1 Raccordement au Réseau SFR BUSINESS via une Prise à débit non garanti

Les Prises disponibles à débit non garanti sont de type ADSL/ VDSL, 4G ou Fibre Optique mutualisée :

- La **Prise Connect FTTH et la prise Connect Plus FTTH** (Fibre mutualisée) est livrée en fibre optique jusqu'au point de branchement sur la voie publique. La liaison entre le point de branchement et le local du Client est réalisée respectivement en fibre optique.
- La **Prise Connect ADSL** s'appuie sur un Accès DSL utilisant une technologie de type Collecte IP à partir d'un numéro de référence. Deux modes de raccordement sont disponibles :
 - En construction ou en création numéro de référence :
 - Numéro de ligne inactive (NDI inactif) ayant appartenu au Client ou à un prédécesseur à la même adresse. La ligne Collecte IP ainsi construite sera dédiée exclusivement au Service.
 - Numéro de ligne active (NDI actif) appartenant au Client ou à un voisin à la même adresse. La ligne Collecte IP ainsi construite sera dédiée exclusivement au Service.
- La **Prise Connect 4G/5G** s'appuie sur un accès du service de radiotéléphone public exploité par SFR BUSINESS.
Cette prise peut être souscrite pour un accès principal ou pour la sécurisation de l'accès principal Connect et Connect Plus.
Elle comprend :
 - la mise à disposition d'une carte à microprocesseur fournie par SFR BUSINESS, dite « Carte SIM », utilisable exclusivement depuis l'Équipement fourni par SFR BUSINESS.
 - la fourniture dudit Équipement SFR BUSINESS.
 - la possibilité pour le Client d'établir des connexions de manière sécurisée au Réseau SFR BUSINESS, via un service de radiotéléphonie publique sur les réseaux exploités par SFR BUSINESS.
 - un forfait d'usage lié à cette Prise.

SFR BUSINESS propose le type de Prise fournie au Client pour chacun des Sites du Client selon l'éligibilité du Site (ADSL, FTTH, 4G/5G), conformément aux articles 6.1 et 7 ci-dessous des présentes conditions spécifiques.

Le type de Prise sera mentionné dans le Bon de Commande du Service.

3.2 Raccordement au Réseau SFR BUSINESS via une Prise à débit garanti

Une Prise à débit garanti est caractérisée par un débit constant, garanti entre le Site du Client et l'accès au réseau Internet, correspondant à 100% du débit IP.

La Prise à débit garanti disponible est de type DSL ou Fibre Dédiée (FTTO).

- **La Prise Connect SDSL** s'appuie sur un Accès SDSL utilisant une technologie de type Collecte Ethernet (offre de collecte CELAN OWF)
- **La Prise Connect FTTO (Fibre Dédiée)** s'appuie sur un Accès en fibre optique dédié depuis le Site du Client jusqu'au Réseau SFR BUSINESS.

4. Fonctionnalités pour les Prises Connect FTTH, Connect Plus FTTH, Connect ADSL, Connect 4G/5G

4.1 Pare-feu intégré

SFR BUSINESS met à la disposition du Client une fonctionnalité de pare-feu intégrée sur des équipements en cœur de réseau opérateur, donnant la possibilité de mettre en œuvre des règles de filtrage des communications entrantes et sortantes entre le réseau LAN du Client et Internet, grâce à un paramétrage des équipements SFR BUSINESS qui reste sous l'entière responsabilité du Client.

4.3 Options disponibles pour les Prises Connect Access et Connect Plus

4.3.1 Wifi sur demande

En option, SFR BUSINESS peut mettre à la disposition du Client une borne Wi-Fi couplée à l'Équipement SFR BUSINESS. Cette borne pourra être paramétrée pour activer son réseau local ainsi. Ce paramétrage de l'équipement reste sous l'entière responsabilité du Client. La version du wifi peut être différente en fonction du type de borne proposée par SFR BUSINESS.

4.3.2 Adresse IP publique fixe supplémentaire

Selon les besoins du Client, et sur justification desdits besoins (LAN public, serveurs accessibles depuis Internet, etc.), le Client peut souscrire à des packs adresses IP fixes IPv4 supplémentaires. SFR BUSINESS assure le routage de ces adresses depuis et vers Internet.

4.3.3 Ligne Téléphonique

Le service de ligne téléphonique comprend :

- Un Numéro Fixe attribué ou porté, conformément à la Zone de Numérotation Élémentaire (« ZNE ») du Site ;
- La possibilité d'émettre ou de recevoir des appels conformément à la réglementation en vigueur en provenance ou à destination du Numéro Fixe du Client raccordé à un terminal IP, fournit par SFR et branché sur l'Équipement SFR BUSINESS.
- L'accès aux fonctionnalités avancées listées ci-après.

4.3.3.1 Attribution d'un Numéro fixe

Le Service inclut l'attribution d'un Numéro Fixe. Il est rappelé que ce dernier est incessible, ne saurait être considéré comme définitivement attribué et susceptible d'être modifié pour des raisons techniques ou réglementaires.

4.3.3.2 Portabilité d'un Numéro fixe

Le Service inclut la portabilité d'un Numéro Fixe conformément aux dispositions du Code des Postes et des Communications électroniques. Dans le cadre d'une Prise ADSL avec dégroupage sur une ligne active du Client (« Ecrasement »), le numéro de cette ligne ne pourra pas être porté sur le Service.

4.3.3.3 Les fonctionnalités téléphoniques incluses

Appels Sortants	Présentation et masquage du numéro Rappel du dernier appelé (bis) Rappel du dernier appelant Rappel automatique sur occupation
Appels Entrants	Rejet des appels anonymes Ne pas déranger Renvoi d'appels immédiat (1) Renvoi d'appels conditionnel sur non-réponse, occupation et injoignabilité (1)
En Communication	Signal d'appels Mise en attente et reprise de la communication Transfert d'appels Conférence à trois (2)
Facilités Téléphoniques	Répondeur vocal personnalisable (3) Accès au journal des appels (reçus, émis, manqués) sur l'interface du terminal IP.

(1) Le renvoi d'appels : le renvoi d'appels sera facturé selon les Conditions Tarifaires (indisponible pour les numéros internationaux).

(2) La conférence téléphonique pour organiser des réunions de trois participants : l'organisateur de la conférence est facturé pour tous les appels qu'il a initiés en fonction de la destination d'appel et selon les Conditions Tarifaires du Service.

(3) Le répondeur vocal comprend la possibilité d'écouter en direct un message que le correspondant est en train de laisser, et de reprendre l'appel à tout moment.

4.3.3.5 Mises en garde spécifiques aux communications illimitées ou incluses

Le Service étant constitué, en option, de forfaits d'appels inclus, le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable, ce qui suppose une durée d'appel qui n'excède pas 2h et un maximum de 99h de communications par mois.

Par nature, sont exclus du bénéfice des appels inclus et facturés aux conditions indiquées dans les Conditions Tarifaires, les appels notamment suivants :

- Les appels vers des serveurs vocaux interactifs ;
- Les appels vers les numéros courts surtaxés et numéros courts autres que ceux déclarés dans le plan de numérotation du Client ;
- Les numéros spéciaux (à l'exception des numéros verts).

Le Client s'interdit toute utilisation illégale ou frauduleuse du Service, telle que notamment :

- Permettre son utilisation par un tiers et/ou mettre à disposition les Équipements SFR BUSINESS, à titre gratuit ou onéreux, à un tiers;
- L'utiliser pour constituer une ou plusieurs passerelles de réacheminement de communications Voix ;
- L'utiliser pour re-router l'acheminement des appels émis ou reçus vers une plate-forme téléphonique ;
- L'utiliser de manière ininterrompue, notamment dans le cadre d'une composition automatique et en continu de numéros ;
- utiliser le Service pour connecter un automate d'appel et/ou pour procéder régulièrement à des envois en masse de messages, par fax, notamment à des fins publicitaires ;
- utiliser le Service pour assurer une activité qui lui serait incompatible (centre d'appel, centre d'envoi de fax, etc.), notamment compte tenu de l'usage raisonnable auquel s'est engagé le Client.

4.3.3.6 Responsabilité du Client à la Mise en Service

Le Client s'engage, sans délai après la Mise en Service, à effectuer des appels de test vers les numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers, ...), et à s'assurer que les appels arrivent bien au centre d'urgence rattaché à sa ville. Dans le cas contraire, le Client s'engage à ouvrir un ticket d'incident conformément à la procédure décrite dans les Conditions Particulière Voix et Data Fixe.

De même, SFR BUSINESS ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à l'Opérateur, telle que notamment l'interruption de fourniture de courant électrique. Le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du Service pour quelle que cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers, ...).

4.3.4 Secours automatique 4G/5G

Avec la Prise Connect FTTH et la prise Connect Plus FTTH, un secours automatique 4G est inclus. Ce secours comprend :

- La fourniture d'un routeur internet 4G/5G, qui demeure la propriété exclusive de SFR BUSINESS. Cette routeur internet 4G/5G, branché à l'Équipement SFR BUSINESS permet de raccorder l'Équipement SFR BUSINESS au Réseau de radiotéléphonie Public SFR BUSINESS.
- La fourniture d'une carte à microprocesseur fournie par SFR BUSINESS, dite « Carte SIM », utilisable exclusivement depuis la clé fournie par SFR BUSINESS et permettant d'établir des connexions de manière sécurisée au Réseau de radiotéléphonie Public SFR BUSINESS.
- Un forfait data illimité lié à la carte SIM.

Le secours 4G/5G est activé automatiquement en cas d'incident sur le lien nominal de la prise Connect FTTH et de la prise Connect Plus FTTH

Le client s'engage à ouvrir un ticket d'incident auprès de Service Client SFR BUSINESS pour rétablir le lien nominal. Le Client est informé par téléphone et/ou par mail du retour sur le lien nominal.

4.4 Récapitulatif des Fonctionnalités disponibles pour les Prises Connect Access et Connect Plus

Fonctionnalité	Connect et Connect Plus
Prise Connect	Prise Débit non garanti sur ADSL ou FTTH ou 4G/5G
Adresse IP publique fixe : 1 adresse IPv4	incluse
WIFI	En option, sur demande
Pare-feu préconfiguré	inclus
Adresse IP publique supplémentaire	En option
Ligne « téléphonie sur IP »	En option
Secours automatique 4G/5G	Inclus avec la prise Connect FTTH et la prise Connect Plus FTTH

6. Fonctionnalités de la Prise Connect SDSL et Fibre dédiée FTTO

6.1 Fonctionnalités Incluses

6.1.1 Garantie de temps de rétablissement

Le Client bénéficie d'une garantie de temps de rétablissement de 4 heures et jours ouvrables du lundi au vendredi de 8H à 18H.

6.1.2 Pare Feu intégré

SFR BUSINESS met à la disposition du Client une fonctionnalité de pare-feu intégrée sur des équipements en cœur de réseau opérateur, donnant la possibilité de mettre en œuvre des règles de Filtrage des communications entrantes et sortantes entre le réseau LAN du Client et Internet, grâce à un paramétrage des équipements SFR BUSINESS qui reste sous l'entière responsabilité du Client.

6.2 Options disponibles pour les Prises Connect SDSL et Fibre dédiée FTTO

6.2.1 Garantie de temps de rétablissement étendue

Le Client peut souscrire, en option, à une garantie de temps de rétablissement de 4 heures en 24/7 esur les prises SDSL et FTTO.

6.2.2 Secours de la Prise principale

6.2.2.1 Secours Permanent (actif/passif) ou Secours Permanent sur réseau tiers

Avec cette Option, SFR BUSINESS fournit une seconde Prise, permettant d'assurer un secours de la Prise principale du Site. En cas d'interruption du service sur la prise principale, les flux du Client continuent à être acheminés sur la Prise de secours. La Prise de Secours Permanent peut être constituée d'une Prise SDSL, FTTO, FTTH ou 4G/5G.

6.2.2.2 Haute disponibilité en partage de charge ou Haute disponibilité en partage de charge sur réseau tiers

Avec cette Option, SFR BUSINESS raccorde le Site par une seconde Prise identique et double par conséquent le débit disponible sur le Site. Les deux Prises sont constituées chacune d'un Accès et d'un Equipement SFR BUSINESS de caractéristiques identiques.

En cas d'interruption du Service sur l'un des Accès ou l'un des Equipements SFR BUSINESS, les flux du client continuent à être acheminés sur la seconde Prise mais avec un débit réduit de moitié.

6.2.2.3 Liste des Secours compatibles en fonction de la Prise Principale

Le tableau ci-dessous indique la compatibilité des Secours et Prises de Secours en fonction de la Prise principale du Site :

	Prise secours SDSL	Prise secours 4G/5G	Prise secours FTTH	Prise secours FTTO
Prise SDSL Principale	-	SP	SP	-
Prise FTTO principale	SP	SP	SP	SP / HD

Avec « SP » : Secours Permanent ; « HD » : Haute Disponibilité

Les deux (2) Equipements SFR BUSINESS mis en œuvre dans le cadre d'un Secours devront être connectés sur le même réseau local (LAN) du Client à une distance maximale de six (6) mètres l'un de l'autre.

6.2.3 Adresses IP fixes supplémentaires

Selon les besoins du Client, et sur justification desdits besoins (LAN public, serveurs accessibles depuis Internet, etc.), le Client peut souscrire à des adresses IPv4 publiques fixes supplémentaires. SFR BUSINESS assure le routage de ces adresses depuis et vers Internet.

6.2.4 Supervision des accès

En option, le Client peut souscrire à un outil de supervision permettant d'accéder aux statistiques d'utilisation de la bande passante du Service.

6.3 Récapitulatif des Fonctionnalités disponibles pour les Prises Connect SDSL et FTTO

Fonctionnalité	Connect SDSL et FTTO
Prise principale	Prise à débit garanti et symétrique

Adresse IP publique fixe IPV4 : 1	include
Supervision des accès	En option
Secours de la Prise principale	En option
GTR 4H en heure et jours ouvrés	include
GTR 4H 24/7	En option
Adresses IP Fixes publiques supplémentaires (Pack IPV4)	En option

7. Spécificités de Mise en Service pour les Prises Connect et Connect Plus

7.1 Eligibilité du ou des site(s) à la prise Connect Access DSL

L'accès du Client au Service en cas de raccordement par Prise ADSL et SDSL dépend des conditions suivantes :

- la Prise doit être située dans la Zone d'Eligibilité DSL,
- En mode de raccordement en construction ou en création : une paire de cuivre inutilisée doit être disponible et un numéro de référence (NDI actif ou inactif) doit être disponible dans les bases de données de l'Opérateur historique

Ainsi, SFR BUSINESS ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un Site pour cause de saturation de la tête de cuivre, ou pour cause d'inexistence d'une boucle locale cuivre sur le Site du Client, cette décision ne relevant que de l'Opérateur Historique.

7.2 Eligibilité du ou des Site(s) à la Prise FTTH et FTTO

L'accès du Client à la Prise FTTH et FTTO dépend des conditions suivantes :

- La Prise doit être située dans la zone d'Eligibilité FTTH ou FTTO
- Ainsi, SFR BUSINESS ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un Site ou pour cause d'inexistence d'une boucle locale optique sur le Site du Client.

7.3 Portabilité du Numéro Fixe

Dans le cas de la souscription de l'Option « Ligne Téléphonie IP » et en cas de demande de portabilité du numéro, cette dernière est réalisée conformément aux dispositions du Code des Postes et des Communications Electroniques.

L'attention du Client est particulièrement attirée sur ce qui suit : en signant le Bon de Commande, le Client donne mandat à SFR BUSINESS pour réaliser la portabilité de son numéro qui y est indiqué et résilier son contrat avec l'Opérateur Donneur, toute demande de portabilité emportant la résiliation.

Toute demande de portabilité pouvant être rejetée ou différée par l'Opérateur Donneur (SFR BUSINESS en informera le Client dans les meilleurs délais), et SFR BUSINESS ne pouvant intervenir sur ses modalités (délais de mise en œuvre notamment), SFR BUSINESS ne pourra en être tenue pour responsable et se réserve la possibilité d'annuler la Commande. Dans ce dernier cas, le Client pourra procéder à une nouvelle Commande avec affectation d'un nouveau numéro.

7.4 Installation de l'Equipement SFR BUSINESS

Un Equipement SFR BUSINESS est fourni dans le cadre du Service.

Les modalités d'installation dépendent du type de Prise sélectionnée par le Client et du mode de raccordement sélectionné :

- Prise Connect FTTH et Connect Plus FTTH
 - L'Equipement est livré et installé par SFR BUSINESS lors du rendez-vous d'installation.
 - La connexion du LAN client de l'interface LAN du routeur fourni dans le cadre du service est à la charge exclusive du client. De plus, la déconnexion de l'éventuel routeur déjà en place est à la charge du client.
- Prise Connect ADSL en construction ou en création à partir d'un numéro de référence :

- L'Équipement est livré et installé par SFR BUSINESS lors du rendez-vous d'installation.
- Tout travaux sur la desserte interne, soit le câblage entre l'Équipement SFR BUSINESS et l'arrivée de la tête de cuivre est de la responsabilité du Client.
- La connexion du LAN client de l'interface LAN du routeur fourni dans le cadre du service est à la charge exclusive du client. De plus, la déconnexion de l'éventuel routeur déjà en place est à la charge du client.
- Prise Connect Access SDSL :
 - Les équipements sont livrés par l'opérateur historique (RAD) et SFR BUSINESS lors des rendez-vous sur site.
 - Tout travaux sur la desserte interne, soit le câblage entre l'Équipement SFR BUSINESS et l'arrivée de la tête de cuivre est de la responsabilité du Client.
 - La connexion du LAN client de l'interface LAN du routeur fourni dans le cadre du service est à la charge exclusive du client. De plus, la déconnexion de l'éventuel routeur déjà en place est à la charge du client.
- Prise Connect FTTO
 - L'Équipement est installé par SFR BUSINESS sur le Site d'installation lors du rendez-vous d'installation.
 - La connexion du LAN client de l'interface LAN du routeur fourni dans le cadre du service est à la charge exclusive du client. De plus, la déconnexion de l'éventuel routeur déjà en place est à la charge du client.
- Prise Connect 4G/5G
 - L'Équipement est installé par SFR BUSINESS sur le Site d'installation lors du rendez-vous d'installation.
 - La connexion du LAN client de l'interface LAN du routeur fourni dans le cadre du service est à la charge exclusive du client. De plus, la déconnexion de l'éventuel routeur déjà en place est à la charge du client.

Il est convenu que la responsabilité de SFR BUSINESS s'arrête au Point de terminaison.

8. Conditions préalables à la Mise en Service

Afin de permettre à SFR BUSINESS de fournir le Service, le Client devra respecter l'ensemble des prérequis suivants :

- mettre à disposition de SFR BUSINESS, au plus tard à la date notifiée pour le rendez-vous d'installation, un emplacement (par exemple une étagère dans une baie technique, une étagère fixée à un mur), dans un endroit protégé. Il est recommandé d'éviter la proximité d'une source de chaleur, d'éviter les locaux humides et la proximité des canalisations d'eau et d'assurer une aération suffisante,
- mettre à disposition de SFR BUSINESS, au plus tard à la date notifiée pour le rendez-vous d'installation, une alimentation électrique avec prise de terre, protégée, 220V/10A à moins d'un mètre de l'Emplacement de l'Équipement SFR BUSINESS. La sécurisation de la l'alimentation électrique de l'Équipement SFR BUSINESS est de la responsabilité du Client,

9. Spécificités relatives à l'usage du réseau de radiotéléphonie public SFR BUSINESS

9.1 Eligibilité du site

Le Site du Client doit être situé à la Réunion ou à Mayotte et dans la zone de couverture du service de radiotéléphonie publique sur les réseaux GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/LTE exploités par SFR BUSINESS. L'éligibilité du Site, fournie par SFR BUSINESS, ne sera que purement indicative. Le Client a la responsabilité de s'assurer si nécessaire de l'éligibilité de son Site-notamment le local dans lequel l'Équipement SFR BUSINESS sera positionné- en testant lui-même les conditions de réception du service de radiotéléphonie. Du fait des difficultés liées aux lieux et en particulier aux conditions de réception du service de radiotéléphonie dont SFR BUSINESS n'est pas responsable, il n'est pas possible de garantir le débit qui sera disponible dans le cadre du secours 4G/5G, des Options de service ni de garantir l'absence de perturbations et d'interruption du Service. Par conséquent, ces Options de service peuvent dans certains cas ne pas être adaptées à l'utilisation d'applications de type interactives nécessitant des débits minimums supérieurs à 40 Kbps (débit descendant) et 10 Kbps (débit

montant), et/ou nécessitant des temps de réponse faibles inférieurs à 1 seconde. Le Client déclare avoir été informé et l'avoir accepté.

9.2 La carte SIM

La Carte SIM est fournie au Client à titre de prêt à usage. Les risques liés à la Carte SIM sont transférés au Client à la date de sa livraison. Elle reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de SFR BUSINESS qui se réserve la faculté de la remplacer, à tout moment, pour quelque cause que ce soit, selon des modalités qui seront alors précisées au Client. Chaque carte SIM est strictement et exclusivement réservée à une utilisation par le Client avec l'Équipement SFR BUSINESS correspondant et en vue de bénéficier du Service. Le Client doit déclarer immédiatement à SFR BUSINESS la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée d'une Carte SIM afin que le service Secours 4G/5G, Secours Permanent sur réseau mobile soit suspendu sur l'accès concerné. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations requises, étant entendu que SFR BUSINESS ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations. La responsabilité du Client sera dérogée à l'égard de SFR BUSINESS, quant à l'utilisation de la Carte SIM et au paiement du prix de l'Option Secours ou backup 4G/5G sur réseau mobile et/ou de la Prise 4G/5G à compter de la suspension du Service sur la prise concernée (effectuée par SFR BUSINESS suite à la déclaration susvisée), sous réserve de la réception dans les cinq (5) jours qui suivent par SFR BUSINESS d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception du Client confirmant la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée accompagnée des pièces justificatives. En particulier, en cas de vol caractérisé (notamment vol par effraction, par agression ou avec violence), le courrier du Client devra être accompagné d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes. En cas de vol caractérisé, une nouvelle Carte SIM sera adressée au Client, après réception de la lettre recommandée et des pièces justificatives susmentionnées. SFR BUSINESS ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant du vol, de la perte, du détournement, ou d'une utilisation non autorisée de la Carte SIM ou de l'Équipement SFR BUSINESS fourni et notamment de l'intrusion sur le réseau privé virtuel du Client par une personne non autorisée. Le Contrat SFR BUSINESS reste en vigueur et les abonnements sont facturés au Client pendant la période de suspension. En cas de non-respect par le Client des conditions d'utilisation de la carte SIM telles que spécifiées dans ce document, le client sera notifié une première fois de l'abus et des éventuels frais supplémentaires engagés (qui seront à la charge du client). Si le problème persiste, SFR BUSINESS se réserve également le droit de mettre fin au service en question avec une notification préalable d'un mois adressée au Client.

9.3 Le forfait illimité

Dans le cadre d'un accès principale 4G/5G ou d'un accès secours 4G/5G, un forfait illimité peut être souscrit. Le forfait tient compte d'une connexion émise depuis la Réunion pour les sites Réunion et depuis Mayotte pour les sites situés à Mayotte. Le volume de consommation n'est pas limité ; toutefois en cas d'un usage continu très fortement consommateur de nature à saturer le réseau SFR BUSINESS sur une zone donnée et pouvant nuire aux autres utilisateurs SFR BUSINESS sur cette zone, le Client sera notifié une première fois de la situation pour une vérification de l'usage en question. Dans le cas où le problème persiste sur le(s) site(s) concerné(s) ; SFR BUSINESS se réserve le droit de modifier le forfait Client en forfait 200G ou proposer au Client de faire évoluer la solution 4G/5G vers une solution de raccordement adapté.

10. Engagements de Qualité de Service

10.1 Débits Garantis

Les Prises Connect SDSL et FTTO disposent d'un débit garanti entre le Site du Client et l'accès au réseau Internet.

Le Client pourra apporter la preuve, quatre (4) fois par an, sur un ou plusieurs Sites donnés, que SFR BUSINESS ne respecte pas ces engagements. Si la requête fournie par le Client est considérée comme fondée sur la base de preuve objective, dans ce cas, SFR BUSINESS se réserve le droit de procéder à une contre-expertise. En cas de non-respect des débits garantis des prises Connect SDSL ou FTTO, la pénalité applicable sera de 5% de la mensualité de la Prise concernée.

10.2 Délais de Mise en Service

Sauf accord contraire, SFR BUSINESS réalisera la Mise en Service dans les délais indiqués dans le tableau ci-dessous. En cas de non-respect de ces délais de Mise en Service, les pénalités indiquées dans le tableau ci-dessous seront applicables :

Technologie	Délai de Mise en Service	Pénalités	Plafond
ADSL	15 Jours Ouvrés (hors petits travaux d'infrastructure : saturation de paires de cuivre sur le réseau public ou sur la tête de ligne du client)	5% de l'abonnement mensuel et de la Prise ou de l'Option par Jour Ouvré de retard	50% de l'abonnement mensuel de la Prise ou de l'Option
FTTH	20 jours Ouvrés		
4G/5G	10 jours Ouvrés		
SDSL	30 Jours Ouvrés (hors petits travaux d'infrastructure : saturation de paires de cuivre sur le réseau public ou sur la tête de ligne du client)		
FTTO	60 Jours Ouvrés (Hors travaux de génie civil sur le voie publique)		

10.3 Délais de Modification

Sauf accord contraire et sous réserve de disponibilité des modifications indiquées dans l'article 8 des présentes Conditions Spécifiques, SFR BUSINESS réalisera la modification commandée par le Client dans les délais indiqués dans le tableau ci-dessous. En cas de non-respect de ces délais de modification, les pénalités ci-dessous seront applicables :

Modification	Délai de Mise en Service de la modification	Pénalités	Plafond
Upgrade/Downgrade d'une Prix unitaire	Identique au Délai de Mise en Service de la nouvelle Prise	5% des Frais de Mise en Service de la Prise ou de la modification par Jour Ouvré de retard	50% des frais de Mise en Service de la Prise ou de la modification
Déménagement d'une Prise unitaire (sous réserve d'éligibilité)	Identique au Délai de Mise en Service de la nouvelle Prise		
Ajout d'une Option unitaire	Identique au Délai de Mise en Service de l'Option		

10.4 Garantie de Temps d'intervention (GTI)

Pour tout incident considéré par SFR BUSINESS comme étant de Sévérité 1 (coupure de l'accès) intervenant sur un Site avec une Prise Connect Access, SFR BUSINESS s'engage sur un Temps d'intervention maximal de huit Heures Ouvrées (GTI H+8).

En cas de dépassement, les pénalités suivantes seront applicables :

Dépassement du Temps d'Intervention Maximal (en Heures Ouvrées)	Pénalités (en % de l'abonnement mensuel du Service concerné)
De 0 à 8 Heures	10 %
De 8 à 16 Heures	25 %
Plus de 16 Heures	50 %

10.5 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

Pour tout Incident de Sévérité 1 intervenant sur un Site muni d'une Prise Connect SDSL et FTTO, SFR BUSINESS s'engage sur un Temps de Rétablissement du Service de 4 Heures Ouvrées, en standard du lundi au Vendredi de 8h à 18h ou en option selon plage de maintenance souscrite.

En cas de dépassement du Temps de Rétablissement maximal, les pénalités suivantes seront applicables :

Dépassement du Temps de Rétablissement (sur la plage de maintenance)	Pénalités (en % de l'abonnement mensuel du Site concerné)
De 0 à 4 Heures	10 %
De 4 à 8 Heures	20 %
Plus de 8 Heures	50 %

10.6 Indisponibilité annuelle maximale du Service sur un Site

Pour tout Site muni d'une Prise à Débit Garanti à La Réunion (Prises Connect Plus et Connect Integral), SFR BUSINESS s'engage à assurer une indisponibilité annuelle maximale du Service de treize (13) Heures.

En cas de dépassement de la durée d'indisponibilité annuelle maximale du Service sur un Site, les pénalités suivantes seront applicables :

Dépassement de la durée annuelle d'indisponibilité sur un Site	Indemnités (en % de l'abonnement mensuel du Site concerné)
De 0 à 5 Heures	10 %
De 5 à 10 Heures	20 %
Supérieur à 10 Heures	50 %

11. Modifications en cours de contrat

11.1 Déménagement d'une Prise

En cas de déménagement d'une Prise, SFR BUSINESS appliquera de plein droit :

- Les mensualités et les frais de Mise en Service de la nouvelle Prise ;
- Des indemnités calculées en fonction de la durée restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement de la Prise initiale, telles que définies dans les conditions ci-dessous :

Type de Prise	Déménagement
Prise Connect ADSL	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise + 100% des mensualités restant à courir sur les 12 premiers mois à compter de la date de Mise en Service de la Prise concernée
Prise Connect FTTH et Connect Plus FTTH	
Prise Connect 4G/5G	

Prise Connect Fibre dédiée FTTO	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise + 100% des mensualités restant à courir sur les 24 premiers mois de la Prise concernée à compter de la date de Mise en Service de la Prise concernée
Prise Connect SDSL	

11.2 Changement de débit (upgrade ou downgrade) d'une Prise

Tout changement de débit (upgrade/downgrade) d'une Prise sera considéré comme une nouvelle Prise soumise à une nouvelle Période Minimale d'Engagement comme détaillé dans le Bon de Commande.

En cas de changement de débit, SFR BUSINESS appliquera de plein droit :

- les mensualités correspondant à la nouvelle Prise et des Frais de Mise en Service, et
- des indemnités calculées en fonction de la durée restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement de la Prise initiale, telles que définies dans le tableau ci-dessous :

Type de Prise	Upgrade avec ou sans Changement de la gamme d'Accès ou de Routeur	Downgrade Débit
Prise Connect Access ADSL	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise +
Prise Connect FTTH et Connect Plus FTTH		100% des mensualités restant à courir sur les 12 premiers mois de la Prise concernée
Prise Connect 4G/5G		
Prise Connect FTTO	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise +
		100% des mensualités restant à courir sur les 24 premiers mois de la Prise concernée
Prise Connect SDSL	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise	Frais de Mise en Service de la nouvelle Prise +
		100% des mensualités restant à courir sur les 24 premiers mois de la Prise concernée à compter de la date de Mise en Service

11.3 Changement de gamme d'Accès d'une Prise

Tout changement de gamme d'Accès de la Prise sera considéré comme une nouvelle Prise soumise à une nouvelle Période Minimale d'Engagement comme détaillé dans le Bon de Commande.

11.4 Autres modifications

Les tarifs applicables à des changements mineurs de configuration d'une Prise font l'objet d'un devis de la part de SFR BUSINESS sur demande du Client.

12. Facturation du Service

Dans le cas d'une Commande avec l'option Ligne Téléphonie incluant la demande d'attribution d'un nouveau numéro, la facturation de l'abonnement, des Options et des frais de Mise en Service débute à la Mise en Service. Dans le cas d'une Commande avec l'option Ligne Téléphonique incluant une demande de portabilité du numéro, la facturation de l'abonnement, des Options et des frais de Mise en Service débute à la portabilité du numéro ou au plus tard dans les huit (8) Jours Ouvrés après la Mise en Service de l'accès Connect Internet.

La facturation des consommations débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau SFR BUSINESS.

SFR BUSINESS pourra, par simple notification au Client, modifier de plein droit et à tout moment les Conditions Tarifaires applicables au Client en cas d'écart constaté entre les conditions d'application des Conditions Tarifaires et la situation réelle.

13. Conditions de résiliation

Par dérogation aux dispositions de l'Article « Résiliation » des Conditions Générales, en cas de résiliation anticipée du Service sur un Site ou une Option de Service ou du Contrat dans sa totalité, SFR BUSINESS appliquera de plein droit, pour chaque Site, ou Option concernée, une indemnité variable suivant la durée de l'engagement et la durée restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement.

13.1 Indemnités de résiliation

En cas de résiliation d'une Prise, d'une Option ou d'un Service Complémentaire avant le terme de la Période Minimale d'Engagement (PME), les indemnités de résiliation suivantes seront applicables :

Prise / Option	Date de la Résiliation	
	Avant la date de Mise en Service	Après la date de Mise en Service
Prise Connect ADSL , FTTH, 4G/5G, SDSL	500 euros (<i>cinq cents euros</i>)	100% des mensualités restant à courir jusqu'au terme de l'engagement du contrat
Prise Connect Fibre dédiée FTTO	5 000 euros (<i>cinq mille euros</i>)	100% des mensualités restant à courir jusqu'au terme de l'engagement du contrat

13.3 Retour des Equipements

Au terme du Service, quelle que soit la cause, le Client restituera le ou les Equipement(s) du Service dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés à compter de la date effective de résiliation du Service. Le Client devra mettre en œuvre, à ses frais (y compris de désinstallation, emballage et transport), le retour de ces derniers, à l'endroit indiqué par SFR BUSINESS.

Toute restitution tardive, restitution en mauvais état de fonctionnement – hors usure normale – ou tout défaut de restitution d'un Equipement donnera lieu au paiement d'une indemnité dont le montant est de 500 euros par équipement d'accès ADSL, 4G/5G, FTTH ou SDSL et de 1500 euros par équipement d'accès fibre dédiée FTTO. En cas de litige sur la date de retour du ou des Equipements du Service, il appartiendra au Client de prouver qu'il a renvoyé lesdits Equipements à SFR BUSINESS dans le délai imparti.

DEFINITIONS APPLICABLES AUX CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE Internet Connect

ADSL/VDSL : (Asymmetric Digital Subscriber Line /Very-high-bit-rate digital subscriber line) : désigne une technique de communication numérique permettant d'utiliser une paire de cuivre pour transmettre et recevoir des données numériques de manière indépendante du service téléphonique conventionnel (c'est-à-dire analogique).

DROM : Département-Région Outre-Mer.

Ecrasement : construction du Service sur une paire de cuivre identifiée par un NDI et déjà utilisée pour un service préexistant qui sera coupé au profit du Service.

Fibre optique : fil de verre ou de plastique qui transporte des flux de lumière codé pour transmettre de grandes quantités de données numériques très rapidement et sur de longues distances.

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

L'accès FTTH est disponible en deux technologies : GPON et XGSPON :

- **GPON** : Gigabit Passive Optical Network
- **XGSPON** : 10 Gigabit Symetric Passive Optical Network

Filtrage : désigne une fonctionnalité de sécurité active de l'Equipement, visant à limiter l'accès à certains sites web, utilisateurs ou à limiter certaines

Liste noire : liste de numéros de téléphone pour lesquels les appels entrants sont bloqués communications IP entre des postes et Internet (Filtrage de port).

Malware : Le terme malware est un terme générique qui désigne tout type de logiciel malveillant (en anglais « **malicious software** ») conçu pour s'infiltrer dans des appareils à l'insu de l'utilisateur. Il existe de nombreux types de malware et chacun poursuit ses objectifs malveillants selon une approche différente.

Numéro Fixe : désigne un numéro fixe géographique, commençant par un préfixe 01, 02, 03, 04 ou 05 et rattaché à un Site

Opérateur Donneur : désigne l'opérateur à partir duquel le numéro est porté (NDI)

Phishing : l'hameçonnage (*phishing* en anglais) est une technique frauduleuse destinée à leurrer l'internaute pour l'inciter à communiquer des données personnelles (comptes d'accès, mot de passe) et/ou bancaires en se faisant passer pour un tiers de confiance.

Point de Terminaison : désigne le port de l'Équipement SFR BUSINESS sur lesquels sont raccordés les terminaux du Client (terminal analogique, PC, serveur...). Le Point de Terminaison au Service matérialise la limite de responsabilité de SFR BUSINESS.

Portabilité : désigne l'opération permettant au Client de conserver les numéros géographiques (NDI et SDA) attribués par l'Opérateur Donneur pour sa Ligne et/ou son Accès vers l'Opérateur Preneur. Un Numéro (NDI et SDA) bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

Prise : désigne l'ensemble constitué par un débit, un Accès, une porte sur le Réseau SFR BUSINESS et un Equipement SFR BUSINESS.

Ransomware : le rançongiciel (ransomware en anglais) est un type d'attaque informatique qui bloque l'accès à l'appareil ou aux fichiers d'une victime et qui exige le paiement d'une rançon en échange du rétablissement de l'accès.

Réseau de radiotéléphonie Public SFR BUSINESS : Service qui s'appuie sur les réseaux GPRS/ EDGE/ UMTS/ HSDPA/ LTE exploités par SFR BUSINESS (aussi appelé réseau 3G, 4G).

SFP+ : désigne un émetteur-récepteur remplaçable à chaud connecté au port SFP de l'Équipement Client (SFP : Small Form-factor Pluggable)

Temps d'intervention : désigne le délai entre l'heure à laquelle une interruption de Service a été notifiée dans les conditions de l'article « Que faire en cas d'incident ? » des Conditions Particulières Voix et Data Fixe et l'heure à laquelle SFR BUSINESS débutera les actions visant au rétablissement du Service (calculé en Heures Ouvrées).

Zone de Numérotation Élémentaire (ZNE) : désigne une zone géographique du territoire français définie par la réglementation et à laquelle sont associés des blocs de numéros de type ZABPQ conformément au plan de numérotation national défini par l'ARCEP.

Zone de Couverture DSL : Désigne l'ensemble des communes françaises Métropolitaines à l'intérieur desquelles SFR BUSINESS est à même de fournir le Service Client via un Lien d'Accès DSL.

Pays Zone Euro Etendue : désigne la liste des pays et départements d'outremer suivants : Allemagne, Australie, Autriche, Belgique, Canada, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Finlande, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Italie, Japon, Luxembourg, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Rep. Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Suède, Suisse, Martinique, Guadeloupe, Guyane et Réunion. Cette liste est susceptible d'être mise à jour par SFR BUSINESS qui en informera préalablement le Client.