

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE
DES OFFRES FIXE SFR BUSINESS
19 septembre 2024**

La Société Réunionnaise du Radiotéléphone (S.R.R) est une Société en Commandite Simple au capital de 3 375 165€, sise 21 rue Pierre Aubert BP 17 Zone Industrielle du Chaudron – 97490 Saint-Denis (Île de la Réunion), immatriculée au RCS de Saint-Denis de la Réunion, sous le numéro 393 551 007, et est notamment titulaire des droits d'exploitation portant sur la marque SFR sur l'Île de la Réunion et Mayotte (ci-après désigné indifféremment « SFR BUSINESS » ou « SFR »). Elle offre des services de télécommunication, de connectivité et d'accès aux infrastructures de télécommunication. Par ailleurs, SFR est un opérateur de services de communications électroniques au sens de l'article L 33-1 du Code des Postes et Communications électroniques.

ARTICLE PRELIMINAIRE : DEFINITIONS APPLICABLES AUX CONDITIONS GENERALES DE VENTE SFR BUSINESS

Client : désigne la personne morale signataire du Contrat.

Bon de Commande ou Contrat SFR Business : désigne le formulaire SFR, électronique et/ou papier incluant la commande du Client ainsi que les informations et pièces justificatives demandées par SFR.

Contrat : désigne le contrat formé après acceptation par SFR d'une commande et portant sur le(s) Service(s) commandé(s) et constitué des documents ci-après présentés par ordre décroissant de prépondérance :

- le Bon de Commande
- les Conditions Particulières relatives aux Services,
- les Conditions Générales SFR Business,
- la proposition commerciale et financière établie par SFR et remise au Client,

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

Équipement(s) Client : désigne tout matériel informatique, ou de communications électroniques, ou tout logiciel, détenu à quelque titre que ce soit par le Client, à l'exclusion des Équipements SFR. Les Équipements Client relèvent de sa seule et entière responsabilité.

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

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

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

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

Jour Ouvré : désigne tout jour à l'exception du samedi, du dimanche et de tout jour férié sur l'Île de La Réunion ou à Mayotte (selon le département de souscription).

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

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

Période Minimale d'Engagement : désigne la durée déterminée et ferme d'engagement du Client au titre d'un ou plusieurs Service(s). Le point de départ de chaque Période Minimale d'Engagement est précisé dans les Conditions Particulières du Service concerné.

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

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

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

Service Principal : désigne un Service commandé lors de la signature du Contrat et tel que défini dans les Conditions Particulières du Service.

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

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

Territoire : désigne les Services applicables à La Réunion et à Mayotte.

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

Les autres termes commençant par une majuscule sont définis, soit dans les présentes Conditions Générales, soit ses Annexes, étant entendu qu'en cas de contradiction, les définitions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront.

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales SFR Business (ci-après « les Conditions Générales » ou « CGV »), auxquelles peuvent parfois déroger les Conditions Particulières des Services, sont applicables à tout Bon de Commande. Le Client déclare accepter les Conditions Générales dont il reconnaît avoir parfaite connaissance, déclare que les Services répondent à ses besoins et les commande exclusivement pour son activité professionnelle propre. Le Client déclare et reconnaît, avoir reçu pendant la phase précontractuelle de négociations toutes les informations nécessaires et utiles pour lui permettre de s'engager en toute connaissance de cause. Les présentes CGV ont pour objet de définir les obligations et droits de chacune des parties ainsi que les modalités de fourniture des Services souscrits par le Client en tant que professionnel au sens du Code de la Consommation, et ce, à des fins strictement professionnelles. En ce sens, conformément à l'article liminaire du Code de la Consommation, est considéré comme un « professionnel » : *« toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel. »*

2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services. Elles sont susceptibles d'être complétées par des documents spécifiques à chaque Service. Le contrat (ci-après le Contrat) se compose, par ordre de priorité décroissante :

- 1/ du formulaire de souscription et/ou d'abonnement le cas échéant.
- 2/ du récapitulatif contractuel (RC) ;
- 3/ des Conditions Particulières (CP) ;
- 4/ des présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et de leurs annexes.

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

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

Le Client est habilité à commander pour le compte des sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce et garantit qu'il dispose des droits et pouvoirs nécessaires à cette fin. SFR se réserve le droit de demander au Client des documents justificatifs. Le Client garantit le respect par ces sociétés des obligations définies au Contrat et restera en toute circonstance solidaire de leur exécution en particulier en cas de facturation séparée.

3. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

La souscription est réservée au Client professionnel domiciliée sur l'Île de La Réunion ou à Mayotte (selon le département de souscription) dans le cadre de son activité professionnelle.

Le Contrat est conclu sous réserve de la présentation des pièces valides et conformes suivantes par le Client :

- **pour une personne morale de droit public (dans le cas uniquement d'une procédure de gré à gré) :**
 - tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ;
 - une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ;

- un justificatif d'identité en cours de validité du signataire dûment mandatée ;
- un engagement de dépenses ;
- un relevé d'identité bancaire (RIB) / IBAN et un mandat de prélèvement signé et tamponné au nom du Client et à l'adresse figurant sur le document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale, sur le territoire national.

- **pour une personne physique ou morale de droit privé :**

- un extrait du registre du commerce (extrait Kbis) de moins de trois (3) mois ou tout autre document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ;
- un mandat donné à la personne physique à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal pour signer le contrat au nom de la personne morale ;
- un justificatif d'identité en cours de validité de la personne physique dûment mandatée ;
- un RIB/IBAN et un mandat de prélèvement signé et tamponné au nom du Client et à l'adresse figurant sur l'extrait K. bis ou le document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale, sur le territoire national.

Pour les associations, prévoir également la fourniture des statuts indiquant le nom des représentants, à défaut le PV d'Assemblée Générale les désignant.

- **pour une personne morale de droit privé en voie de constitution :**

- un document officiel attestant de la création ou de la reprise : un extrait Kbis de moins de trois (3) mois, récépissé de dépôt au Centre de Formalités des entreprises, publicités légales, ou autre document de l'URSSAF pour les professions libérales ;
- les statuts indiquant le nom des dirigeants ;
- un justificatif de domicile de la future entreprise ;
- un RIB/IBAN et un mandat de prélèvement signé et tamponné ou une copie de la convention d'ouverture de compte bancaire au nom du Client et à l'adresse figurant sur le document officiel attestant de la création ou de la reprise de la personne morale, sur le territoire national ;
- un mandat donné à la personne physique à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal pour signer le contrat au nom de la personne morale ;
- un justificatif d'identité en cours de validité de la personne physique dûment mandatée.

Toute omission ou déclaration erronée lors de la remise desdites pièces devra être rectifiée dans les huit (8) jours ouvrés de la demande de SFR. Faute de régularisation dans le délai imparti, la souscription est réputée caduque.

À réception de l'ensemble des pièces justificatives, SFR se réserve le droit, sous un délai de huit (8) jours ouvrés à compter de la saisie de la souscription dans son système d'information, de requérir de nouvelles pièces justificatives (tels que des éléments financiers pour vérification de la santé financière du Client)) ou d'annuler cette dernière pour toute raison légitime.

SFR BUSINESS se réserve le droit de refuser toutes souscriptions et /ou ventes pour motif légitime à toutes personnes adoptant un comportement incivil caractérisé envers un collaborateur du Groupe. Par ailleurs, tout comportement incivil pourra faire l'objet d'un dépôt de plainte de SFR BUSINESS auprès des autorités compétentes. En outre, SFR se réserve le droit de suspendre et/ou résilier le Service à tout client adoptant un comportement incivil caractérisé envers un collaborateur du Groupe après dépôt de plainte.

4. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE

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

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, chaque Service commandé étant soumis à une Période Minimale d'Engagement définie dans le Bon de Commande. Sauf disposition spécifique prévue au Contrat, la Période Minimale d'Engagement et la facturation d'un Service prendront effet à compter de sa Mise en service.

Au terme du Contrat, sauf résiliation par l'une des Parties dans les conditions de l'article « Résiliation » des présentes, ce dernier se poursuivra pour une durée indéterminée.

5. CONDITIONS FINANCIERES

5.1 Tarifs applicables

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

5.2 Modification de tarifs

SFR BUSINESS peut être amenée à procéder à des modifications de tarifs, du contenu de l'offre ou des caractéristiques des Services conformément à l'article 7 des présentes.

5.3 Facturation

Les factures sont exigibles selon les modalités prévues aux Conditions Particulières de chaque Service commandé. Sauf mentions contraires dans les Conditions Particulières, les factures sont établies par périodicité mensuelle et payables à compter de leur date de réception. SFR BUSINESS adressera les factures sous format électronique accessibles sur l'Espace Client et ces dernières resteront accessibles pendant une durée de douze (12) mois. Le Client a la responsabilité de télécharger et de conserver ses factures.

Le Client reconnaît être informé et s'engage à respecter les obligations légales issues de la loi sur la généralisation de la facturation électronique dès sa mise en application. En conséquence, le Client s'engage à communiquer à SFR les informations requises et à se doter des outils nécessaires.

5.4 Paiement

Sauf autre moyen de paiement expressément convenu entre les Parties, le paiement s'effectuera par prélèvement automatique ou par virement bancaire. Toute échéance entamée est due. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte.

5.5 Défaut de paiement

5.5.1 Le Client étant tenu à une obligation de paiement des factures à leur échéance sans laquelle SFR BUSINESS n'aurait pas contracté, il est prévu que dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR BUSINESS ne serait pas en tout ou partie honoré, les sommes restant dues à SFR BUSINESS par le Client sont, conformément aux articles L.441-9 et L.441-10 du Code de commerce :

- majorées d'intérêts de retard sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, ceux-ci ne pouvant être inférieurs à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée ;
- augmentées d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros, ou d'un montant supérieur sur justificatif, non soumise à TVA et à régler sans délai, pour frais de recouvrement.

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

5.5.2 En cas d'impayé, SFR BUSINESS se réserve le droit de restreindre ou suspendre les Services dans les conditions décrites à l'article « Restriction ou suspension des Services » ci-dessous.

5.5.3 En cas de litige, les sommes facturées au Client restent exigibles par SFR BUSINESS, le montant non contesté restant, en tout état de cause, payable par le Client à son échéance. Les Parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue dans les meilleurs délais. A défaut de résolution de la contestation, si le Client a retenu une partie de ses paiements, il paiera, en plus des sommes dues, les intérêts de retard et de recouvrement dus.

5.6 Dépôt de garantie

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

- changement de délai de règlement,
- incident de paiement du Client,
- dégradation de la santé financière du Client,

- cession de Contrat.

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

6. UTILISATION DES SERVICES

6.1 Conditions d'utilisation

Le Client s'engage à respecter les préconisations de SFR, notamment sur la sécurisation de ses sites et de ses accès, tant physiques que virtuels. Les prérequis et obligations techniques à la charge du client sont décrits dans les Conditions Particulières et Spécifiques de chaque offre, et ce, afin de permettre à SFR de délivrer un service performant et de qualité.

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à leur objet et aux dispositions du Contrat. Toute utilisation du Service est réputée effectuée par le Client qui se porte garant du respect par ses collaborateurs des obligations du Contrat. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation des Services, de la nature et du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus au moyen des Services. Il ne les utilisera pas, et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés à des fins illicites, contraires à l'ordre public ou à la dignité des personnes, en violation des dispositions des lois ou règlements applicables ou des droits d'un tiers, ni ne causera de perte ou de dommage quels qu'ils soient.

SFR ne peut, en aucune manière, être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect par le Client de la réglementation en vigueur.

Ces conditions d'utilisation s'étendent également aux obligations qui relèvent de la responsabilité du client d'un usage conforme aux bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information et suivant l'état de l'art concernant les mesures de sécurité de l'information devant être déployées.

6.2 Mise en garde liée à l'utilisation

Le Client doit adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, du Réseau SFR, et/ou des services accessibles via le Service, que cela soit de sa propre volonté ou bien consécutivement à une attaque de sécurité de l'information dont il pourrait faire l'objet, telle que notamment :

- l'encombrement du Réseau SFR et/ou des serveurs de messagerie via le publipostage sauvage automatisé ou non (mail bombing, flooding, DoS),
- l'envoi de messages électroniques ou fax non sollicités; phishing, smishing, spamming ou fax mailing), et/ou de messages subversifs ou attractifs (teasing ou trolling),
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé et/ou la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning),
- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'en récupérer son contenu ou la transmission de virus,
- l'acheminement des appels et/ou SMS/MMS détournés ou re-routés vers des plateformes téléphoniques et/ou data ou autres appareils ayant la même fonction se rémunérant directement ou indirectement à la connexion et/ou sur les communications,
- l'utilisation ininterrompue via un système de composition automatique et en continu de numéro(s),
- l'utilisation à des fins de télésurveillance hors Service spécifique, de « passerelle » (boîtiers radio, réacheminement),
- l'utilisation continue pouvant potentiellement constituer une gêne dans l'utilisation des Services par les autres usagers,
- l'accès à l'Espace Client au moyen d'un automate.

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

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

6.3 Mise en garde liée au réseau Internet

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

6.4 Dans le cas où la responsabilité de SFR serait recherchée par un tiers ou par une autorité du fait du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus par le Client celui-ci indemniserait SFR de l'ensemble des conséquences de toute réclamation, action et/ou procédure intentée de ce fait contre SFR.

6.5 SFR suspendra ou interrompra immédiatement, en cas d'injonction d'une autorité publique, tout ou partie des Services et l'accès au Réseau SFR au Client conformément aux termes de l'injonction écrite, et en informera le Client sauf si l'injonction l'interdit expressément. SFR pourra remettre lesdits contenus et/ou messages aux autorités, conformément à la réglementation en vigueur.

6.6 Le Client s'engage à utiliser le Service à La Réunion ou à Mayotte (selon le département de souscription), sauf mention contraire figurant dans les Conditions Particulières du Service concerné.

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

7. MODIFICATION ET EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Les Services sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat.

Conformément aux dispositions de L224-33 du Code de la consommation, tout projet de modification des conditions contractuelles sera notifié au Client de manière claire et compréhensible, sur support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Si le Client n'accepte pas ces nouvelles conditions, il pourra résilier le contrat sans aucun frais et sans droit à dédommagement dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification.

Le refus par le Client des modifications contractuelles doit être communiqué à SFR sur support durable ou via un appel au service client en indiquant le refus desdites modifications contractuelles et la décision de résilier le Contrat. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées : i) Sont toutes exclusivement au bénéfice du Client ; ii) Ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client, iii) découlent directement de la législation applicable.

Il est rappelé que l'ensemble des réseaux support des Services fournis par SFR BUSINESS sont susceptibles d'évolutions, de remplacement et d'extinction. Actuellement, le réseau cuivre est en phase de fermeture et ne sera plus accessible d'ici à 2030 (pour La Réunion).

8. RESPONSABILITE DE SFR

Les services fournis par SFR sont des services techniques complexes et reposant sur des technologies souvent évolutives et soumises à un certain aléa dont le Client informe avoir conscience et connaissance.

La responsabilité de SFR est limitée aux dommages matériels directs à l'exclusion de tous autres dommages et, en particulier, de tout préjudice lié à l'activité du Client, de toute perte de chiffre d'affaires, de perte d'exploitation, action d'un tiers, atteinte à la réputation, la perte de données subie par le Client.

La responsabilité de SFR ne saurait par ailleurs être engagée :

- en cas de contraintes ou limites techniques, affectant les Services, et qui seraient imposées à SFR par une autorité publique ou les groupements normatifs compétents ;
- en cas de non-respect par le Client des prérequis et spécifications techniques des Services communiqués par SFR ;
- en cas de mauvaise installation, de mauvais paramétrage, ou de mauvaise utilisation par le Client, des Equipements de SFR ou des Equipements Client ou des Services commandés par le Client ;

- en cas de perturbations (i) dans la fourniture ou l'exploitation des réseaux des opérateurs Telecom tiers auxquels est interconnecté le Réseau SFR, ou (ii) des Services fournis par des opérateurs Telecom tiers ;
- en cas de perturbations d'énergie, d'interruption d'énergie ou pénurie d'énergie ou en cas de délestage programmé (électricité) ;
- en cas de perturbations ou d'interruptions causées par des opérations de maintenance du Réseau ;
- en cas de suspension, restriction ou limitation de l'accès aux Services par SFR,
- dans les cas prévus au Contrat ;
- en cas de perte ou vol des identifiants et, plus généralement, en cas d'utilisation des Services par une personne non autorisée ou un tiers,
- en cas d'évènement affectant les infrastructures des opérateurs tiers (incluant le vol de câbles),
- en cas d'évènement affectant les infrastructures du Client,
- en cas de tout manquement du Client incluant la mise en œuvre pour son système d'information de mesures de sécurité de l'information,
- en cas du fait d'un tiers, le terme « tiers » désignant toute personne étrangère à la prestation de fourniture de communications fournie dans le cadre du contrat entre SFR et son Client.

En cas d'incident, le Client doit également se reporter aux dispositions prévues et relatives aux tickets d'incidents, dans les Conditions Particulières du Service concerné. Les détails et la procédure du ticket d'incident sont décrits dans les Conditions particulières ou spécifiques de chaque offre de SFR et le cas échéant l'ouverture du ticket d'incident est un préalable indispensable à toute demande.

De convention expresse entre les Parties, **et à peine d'irrecevabilité, toute action judiciaire, notamment en cas de demande de dommages et intérêts, devra intervenir dans un délai n'excédant pas un (1) an après avoir eu connaissance ou aurait dû avoir connaissances des faits permettant de l'exercer.** Pour les incidents dont l'ouverture d'un ticket d'incident est prévue dans les conditions particulières ou spécifiques, le délai de 1 an susdit est décompté à la date de l'ouverture du ticket. Pour les autres incidents dont le ticket n'est pas prévu aux conditions particulières ou spécifiques, le délai est décompté à compter de la première notification d'incident reçue par SFR sur support durable (email, courrier...).

La responsabilité de SFR ne pourra excéder le montant de la somme effectivement réglée par le Client, déduction faite des éventuelles primes et avoirs, au titre du Contrat à l'origine du préjudice, pendant les trois (3) mois précédant le fait générateur, étant précisé que la responsabilité de SFR est plafonnée à la somme de cinq mille (5.000) euros pour l'ensemble des préjudices subis par le Client au titre des Services pendant toute la durée du Contrat. Les préjudices éventuellement subis par le Client et les sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce seront globalisés et feront l'objet d'une demande unique du Client, à charge pour ce dernier de répartir l'indemnisation obtenue.

9. FORCE MAJEURE

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

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

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

La Partie affectée par un cas de force majeure en avisera dans les plus brefs délais l'autre Partie par courriel confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception, sauf cas de force majeure décrété par l'Etat.

La Partie qui invoquera un cas de force majeure mettra tout en œuvre pour en réduire autant que possible les conséquences.

Dès la notification de la force majeure, les Parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante.

Dès que le cas de force majeure prend fin, la Partie qui l'invoque doit rapidement le notifier à l'autre Partie et reprendre l'exécution des obligations affectées.

Si un cas de force majeure dure plus de trois (3) mois consécutifs à compter de la date de notification, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité pour l'une ou l'autre Partie. Par dérogation aux conditions du Contrat, la résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

10. RESTRICTION OU SUSPENSION DES SERVICES

En cas :

- d'étude de solvabilité défavorable révélant de graves difficultés économiques du Client (hors procédures collectives) ou
- non-paiement d'une somme due par le Client,

SFR adressera une mise en demeure de payer au Client. A défaut de paiement ou réponse du Client sur les motifs de non-paiement dans un délai trente (30) jours à compter de la mise en demeure, SFR se réserve le droit de restreindre ou suspendre, tout ou partie des Services.

Les Parties conviennent qu'en cas d'utilisation illicite, frauduleuse ou contraire aux stipulations du Contrat, ou en cas de risque corroboré par un faisceau d'indices d'utilisation illicite, frauduleuse ou contraire aux stipulations du Contrat ou en cas d'exigence légale, réglementaire, administrative ou judiciaire, SFR pourra restreindre ou suspendre les Services après avoir prévenu le Client par tous moyens et notamment email. Ce délai pourra être exceptionnellement réduit à une heure par SFR dans le cas où ladite utilisation par le Client aurait un impact sur les services délivrés par SFR à ses autres clients.

Pendant la période de restriction ou de suspension, le Contrat n'est pas résilié.

Le Client reste tenu à ses obligations, notamment de paiement, et les Services continuent à lui être facturés, sauf si la suspension est due à SFR exclusivement.

Lorsque la restriction ou la suspension est exclusivement imputable au Client, le rétablissement des Services lui sera facturé.

11. RESILIATION

Résiliation pour convenance

Sous peine d'inopposabilité de la résiliation, chaque Partie s'engage à respecter un préavis de résiliation de trois (3) mois et est calculé à partir de la réception du courrier de résiliation adressé par lettre recommandée avec avis de réception, hors application de l'article L224-33 du Code de la consommation précité en cas d'application de ce dernier.

La cessation du Contrat entraîne l'exigibilité des paiements pour les mois restants dus au titre de la Période Minimale d'Engagement, hors application de l'article L224-33 du Code de la consommation précité en cas d'application de ce dernier. Le Client reconnaît ne plus pouvoir modifier un Service après en avoir demandé la résiliation.

La résiliation d'un Service avant l'expiration de sa Période Minimale d'Engagement rendra immédiatement exigibles les montants dus pour la période qui n'a pas été accomplie, lesdits montants perdant le bénéfice des éventuelles remises SFR BUSINESS, hors application de l'article L224-33 du Code de la consommation précité en cas d'application de ce dernier.

Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave d'une Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure d'y remédier dans les trente (30) jours à réception d'une lettre recommandée avec avis de réception. A défaut, il pourra être mis fin au Contrat de plein droit par une seconde lettre recommandée avec avis de réception. En cas de manquement du Client, la cessation du Contrat entraîne l'exigibilité des paiements pour les mois restants dus au titre de la Période Minimale d'Engagement.

Règles générales applicables

En cas de résiliation d'un Service principal, tous les Services complémentaires associés seront résiliés de plein droit.

En cas de demande de résiliation de Services complémentaires, cette demande devra être effectuée par courrier postal ou par voie électronique. Le Service principal se poursuivra aux conditions du Contrat.

Tout mois entamé est dû. Les Parties sont convenues d'écarter les dispositions des articles 1221 à 1223 du Code Civil.

Les informations sur les procédures de résiliation et, le cas échéant, de restitution de matériel loué ou mis à disposition sont précisées dans les Conditions Particulières encadrant le Service souscrit ou disponibles via le Service Client.

12. PROPRIETE

12.1 Propriété des Equipements

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

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

12.2 Propriété Intellectuelle

Le Client bénéficie d'un seul droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible, des éléments nécessaires, notamment les licences sur les logiciels, à l'utilisation des Services par le Client pour ses stricts besoins propres, pendant la durée du Contrat. Sauf disposition contraire du Contrat, aucun droit de propriété intellectuelle n'est cédé au Client sur les produits et Services, et les éventuels livrables, ainsi que sur les signes distinctifs propriété de SFR et/ou ses partenaires/fournisseurs. SFR garantit le Client dans le cadre de cette utilisation contre tout recours d'un tiers s'estimant titulaire desdits droits concédés. Le Client en informe SFR sans délai, et lui apportera les informations ainsi que l'assistance nécessaire à sa défense. SFR garantira le Client après décision de justice assortie de l'exécution provisoire ou devenue définitive, à la condition expresse que SFR ait eu le contrôle exclusif de la défense. Le Client s'interdit de transiger sans l'accord exprès et écrit de SFR.

12.3 Le Client s'engage à alerter SFR de tout événement affectant ou susceptible d'affecter les Equipements de SFR.

12.4 A la cessation du Contrat, le Client restitue les Equipements de SFR. A défaut de restitution, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire qui sera fixée en fonction de l'Equipement de SFR concerné.

13. ESPACE CLIENT

13.1 Sous réserve des dispositions complémentaires et/ou dérogatoires figurant dans les Conditions Particulières applicables au Service concerné, l'Espace Client permet au Client de disposer d'une vue d'ensemble ou détaillée de ses Services et de leur facturation.

SFR peut librement modifier et/ou faire évoluer les informations disponibles sous l'Espace Client (telles que les, rapports et documents mis à disposition du Client ou leur présentation, certaines d'entre elles étant données à titre indicatif). A ce titre, les choix opérés par le Client sur la base des informations disponibles sous l'Espace Client relèvent de son entière responsabilité. Le Client désigne un administrateur (ci-après désigné «Administrateur Espace Client») pour :

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

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

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

13.2 Préconisations pour l'usage des comptes et mots de passe

Il est fortement conseillé d'utiliser des comptes utilisateurs personnels et de proscrire l'usage de comptes génériques.

Le Client et les Utilisateurs peuvent modifier leur mot de passe personnel. L'usage des règles suivantes est préconisé :

- Longueur minimale de 10 caractères
- Combinaison avec au minimum un caractère appartenant à chacune des catégories suivantes :
 - o Majuscule (A-Z)
 - o Minuscules (a-z)
 - o Chiffres (0-9)
 - o Caractères spéciaux
- Les mots de passe pour les comptes à privilèges devront excéder les exigences de complexité applicables aux comptes non privilégiés. Leur longueur pourra par exemple être étendue à 16 caractères.

14. NOTIFICATION - OPPOSABILITE

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

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

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

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

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

15. CESSION

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

16. ASSURANCE

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

17. CONFIDENTIALITE

SFR et le Client s'engagent à respecter la confidentialité des stipulations du Contrat.

Toutes les informations appartenant à une Partie que l'autre Partie sera amenée à connaître dans le cadre de l'exécution du Contrat, quel que soit le support ou la forme utilisé pour cette transmission, écrite ou orale, sont considérées comme confidentielles (ci-après « Informations confidentielles ») et ne pourront en aucun cas être communiquées à des tiers non impliqués dans l'exécution du Contrat.

Ne seront toutefois pas considérées comme confidentielles les informations qui :

- Etaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention au Contrat ;
- Etaient connues de la partie destinataire, sans obligation de confidentialité, à la date d'effet du Contrat ;
- Sont divulguées par la Partie destinataire avec l'accord écrit préalable de la partie émettrice ;
- Résultent de développements internes menés par la partie destinataire sans utilisation d'informations confidentielles au sens du présent article ;
- Sont communiquées à la partie destinataire ou à ses personnels par des tiers aux présentes sans qu'il y ait contravention à une obligation de confidentialité.

La partie destinataire d'une Information Confidentielle ne communiquera ladite information qu'aux personnes en rapport avec l'exécution du Contrat. Il est expressément convenu entre les Parties que les standards et normes méthodologiques des Parties font partie des informations visées au présent paragraphe.

Sont toutefois autorisées à être divulguées les Informations Confidentielles :

- Sur exigence légale ;
- Sur décision d'un tribunal administratif ou judiciaire ou d'une autorité administrative indépendante ;
- Sur exigence, requête ou demande d'une autorité régulatrice ou en vertu de toute réglementation applicable ;
- Aux salariés, fournisseurs, prestataires, avocats, experts ou commissaires aux comptes indépendants d'une Partie ayant besoin d'en connaître ;
- Aux prêteurs potentiels de crédit à la Partie souhaitant obtenir un crédit et aux sociétés de son groupe.

A l'expiration ou la résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, chacune des Parties s'engage à restituer à l'autre les Informations Confidentielles qui sont la propriété de l'autre Partie et lui ont été remises pour les besoins du Contrat, dans le mois suivant la fin des présentes.

La présente clause s'appliquera pendant toute la durée du Contrat et survivra à son terme pendant trois une durée de (3) ans.

18. ANNUAIRE UNIVERSEL

Le Client est informé que ses coordonnées figurent dans l'annuaire universel, sauf demande expresse contraire de sa part adressée par courrier postal à :

- **Pour la Réunion** à : SFR Service Client Professionnels -21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 ST DENIS CEDEX 9
- **Pour Mayotte** à : SFR Service Client Professionnels Mayotte -21 Rue Pierre Aubert - CS 62001 - 97743 ST DENIS CEDEX 9

Le Client est informé qu'il peut, par les mêmes moyens, dans les conditions prévues par la réglementation relative aux traitements de données à caractère personnel, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer ses coordonnées de l'annuaire universel. Il peut également s'inscrire sur les listes anti-prospection, anti-annuaire inversé et sur les listes communiquant partiellement ses coordonnées.

19. ENGAGEMENT ETHIQUE ET ANTICORRUPTION

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, les Parties déclarent être parfaitement informées et se conformer aux réglementations applicables en matière de prévention et de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, incluant la loi française Sapin II, le *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA) et le *United Kingdom Bribery Act* (UKBA).

En conséquence, les Parties s'engagent notamment à prohiber toute pratique, sous quelque forme que ce soit, en France ou à l'étranger, pouvant être considérée comme de la corruption et/ou du trafic d'influence au sens de la loi française et de toute loi applicable comme mentionné supra, et en particulier à ne pas :

- proposer, promettre, donner, directement ou indirectement (y compris par le biais d'une tierce partie et/ou tout acteur de sa chaîne contractuelle), à toute personne, tout paiement, cadeau ou tout autre avantage, de quelque nature que ce soit, pour elle ou pour autrui, en vue d'accomplir, retarder ou s'abstenir d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions, de sa mission ou de son mandat ou afin d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.
- solliciter, accepter ou recevoir, directement ou indirectement (y compris par le biais d'une tierce partie et/ou tout acteur de sa chaîne contractuelle), tout paiement, cadeau ou tout autre avantage, de quelque nature que ce soit, pour elle ou pour autrui, en vue d'accomplir, retarder ou s'abstenir d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions, de sa mission ou de son mandat ou afin d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

Les Parties s'engagent à exiger de leurs dirigeants, salariés, cocontractants, agents, intermédiaires, sous-traitants, fournisseurs, prestataires, et de tout autre tierce partie intervenant dans le cadre du Contrat, qu'ils appliquent le même engagement éthique et anticorruption que celui prévu au présent article.

Les Parties s'engagent expressément à répondre favorablement à première demande, dans un délai ne pouvant dépasser dix jours ouvrés, aux demandes d'informations et questionnaires adressés par le groupe Altice dans le cadre de la présente clause.

Toute violation d'une des dispositions du présent article sera considérée comme un manquement grave au présent contrat donnant le droit de suspendre et/ou de résilier le Contrat.

20. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

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

A DEFAUT D'ACCORD DANS LEDIT DELAI, LE LITIGE SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE ST-DENIS DE LA REUNION, MEME EN CAS DE REFERE, D'INJONCTION JUDICIAIRE, DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPELS EN GARANTIE.

21. DISPOSITIONS FINALES

Les Parties ne pourront pas renoncer à un droit acquis aux termes du Contrat qu'expressément et par écrit. Pour l'interprétation du Contrat, le contenu des clauses prévaudra sur leur titre.

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

Le Client autorise SFR à citer son nom commercial/dénomination sociale/enseigne et faire figurer sa marque et l'objet du Contrat comme référence commerciale.

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

Il est précisé que le présent document a vocation à être transmis au Client par voie dématérialisée, qu'il pourra imprimer le cas échéant.

Signature du Client

ANNEXE 1 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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

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

- le « Client » désigne l'entité morale signataire du Contrat, interface entre SFR BUSINESS et les Utilisateurs et les Interlocuteurs, notamment dans le cadre de l'exercice de leurs droits ;
- la « Réglementation Données Personnelles » désigne les législations relatives à la protection des données personnelles applicables et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD) et à la libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.
- Les termes figurant à l'article 4 « Définitions » du RGPD ont la même définition dans la présente Annexe.

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

Le Client est informé par SFR BUSINESS sur son Espace Client des mises à jour relatives aux traitements des Données Personnelles nécessaires à la fourniture des Services, au travers de la « Politique de Protection des Données Personnelles ».

1. SFR BUSINESS agissant en qualité de Responsable de Traitement

1.1. Traitements et rôle de SFR BUSINESS

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

Traitement 1 : Gestion du compte client

Finalité du traitement :

Le traitement a pour finalité la gestion du compte client du Client tels que la relation commerciale (par exemple des enquêtes de satisfaction), la gestion administrative, la livraison, la facturation, le traitement des incidents techniques, la gestion des réclamations.

Fondement du traitement :

Le traitement répond à des intérêts légitimes propres à SFR BUSINESS et à certaines obligations réglementaires pesant sur elle, ainsi qu'à l'intérêt légitime propre au Client de fournir des moyens de communication à son personnel.

Personnes concernées par le traitement : les Utilisateurs et les Interlocuteurs

Données Personnelles concernées :

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

Les données d'identification des Interlocuteurs : Identifiants et mot de passe du Client chiffré par SFR BUSINESS du Client utilisés pour se connecter à l'Espace Client » de SFR Business.

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

- Les Services Voix et Data Fixe

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'horaire et la durée de chaque communication ;

- les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

Les données d'identité des Utilisateurs (uniquement si renseigné par le Client dans l'espace client) : nom et prénom

Les Services de communications électroniques ne sont pas destinés à être utilisés par des enfants au sens du RGPD, ainsi SFR BUSINESS ne collecte pas volontairement des Données Personnelles d'enfants.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- Pour les données de connexion nécessaires notamment à la facturation : pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques ;
- Pour les données d'identité des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client ;
- Pour les données d'authentification des Interlocuteurs : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de un (1) an à compter de la fin de la validité du Contrat ;
- Pour les données d'identification du terminal et les données d'identification de la ligne mobile : pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle d'un (1) an à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client ;
- Pour les données d'identité des Utilisateurs (si communiquées) : pendant la durée du Contrat.

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

1.2. Destinataires

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

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

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

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

1.3. Engagements de SFR BUSINESS à l'égard du Client

SFR BUSINESS s'engage à :

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

- à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données Personnelles.

1.4. Engagements du Client à l'égard de SFR BUSINESS

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

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

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

A cet effet :

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

Le Client traite également des Données Personnelles des Interlocuteurs désignés par SFR BUSINESS en conformité avec la Réglementation Données Personnelles pour des finalités de gestion de sa relation commerciale avec SFR BUSINESS (en particulier, la gestion du contrat, des factures, et de la comptabilité).

Le Client s'engage à notifier à SFR BUSINESS, par e-mail à l'adresse donneespersonnelles@srr.fr toute violation de Données Personnelles des interlocuteurs désignés par SFR BUSINESS dans des délais et modalités permettant à SFR BUSINESS de remplir ses obligations de Responsable du traitement en sa qualité d'employeur.

Les interlocuteurs désignés par SFR BUSINESS disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des Données à caractère personnel les concernant conformément à la Réglementation Données Personnelles qu'ils peuvent exercer selon la procédure définie en interne. SFR BUSINESS informe ses interlocuteurs désignés de ce traitement ainsi que de leurs droits.

1.5. Exercice des droits des personnes

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits auprès du Client, étant entendu qu'elles conservent la faculté d'entrer directement en contact avec SFR BUSINESS responsable de traitement dont les coordonnées figurent sur le site internet <https://www.sfrbusiness.re/>

Le Client adressera, dans les plus brefs délais, les demandes des personnes concernées pour l'exercice de leurs droits, à l'adresse suivante

Pour la Réunion: SRR, Service Clients – Données Personnelles - 21 rue Pierre Aubert CS 62001 – 97743 Saint-Denis Cedex.

Lorsque les personnes concernées adressent directement leurs demandes d'exercice des droits auprès de SFR BUSINESS, cette dernière donne suite à ces demandes pour satisfaire aux exigences résultant de la Réglementation Données Personnelles.

Le Client apportera son aide à SFR BUSINESS pour répondre aux demandes, reçues par tout moyen, au titre de ses traitements déjà mis en œuvre notamment relatif à la gestion de son personnel. Le Client aidera SFR BUSINESS à vérifier l'intérêt légitime des demandes notamment sur l'identité de la personne dont elles émanent afin de respecter les droits des personnes concernées.

1.6. Localisation et transferts

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

Si, au cours de l'exécution du Contrat, SFR BUSINESS était amenée à transférer lesdites données vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, les prestataires auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. SFR BUSINESS en informera préalablement le Client par tous moyens et notamment via la base documentaire RGPD accessible depuis son Espace Client, afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et les Utilisateurs.

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

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

1.8. Sort des Données Personnelles

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

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

2. SFR BUSINESS agissant en qualité de Sous-Traitant

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

SFR BUSINESS est autorisée à traiter pour le compte du Client les Données Personnelles nécessaires pour fournir les Services décrits en Annexe du Contrat.

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

Les catégories de personnes concernées : les Utilisateurs et les Interlocuteurs.

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

SFR BUSINESS s'engage à :

- fournir au Client les garanties suffisantes quant aux mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre, en termes de formation des membres du personnel de SFR BUSINESS affecté aux Services, d'équipements utilisés, de manière à ce que les traitements de Données Personnelles mis en œuvre pour les besoins de l'exécution du présent Contrat répondent aux exigences de la Règlementation Données Personnelles ;
- traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat, exception faite des traitements ultérieurs à des fins statistiques dont le Client reconnaît à SFR BUSINESS la légitimité de les mettre en œuvre ;
- traiter les Données Personnelles conformément aux instructions documentées du Client, au sein desquelles figurent le cas échéant la liste des informations nécessaires, étant précisé que si SFR BUSINESS considère qu'une instruction du Client constitue une violation de la Règlementation Données Personnelles, il en informe immédiatement le Client ;
- mettre à disposition du Client toute information ou document utile, en vue de lui permettre l'accompagnement de toutes formalités ou autres diligences requises en tant que Responsable de traitement, en particulier la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des Données Personnelles et de la consultation préalable de l'autorité nationale de protection compétente ;
- sauf prescription contraire d'une autorité compétente ou d'une réglementation applicable, informer le Client en cas de demande provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par SFR BUSINESS à propos du traitement des Données Personnelles qu'il effectue au titre des Services ;
- ne pas conserver les Données Personnelles au-delà de la durée de conservation fixée par le Client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et, en tout état de cause, à ne pas les conserver après la fin du Contrat , sauf en cas de disposition législative ou réglementaire, ainsi que de décision administrative ou judiciaire contraire ;
- à prendre les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données Personnelles.
- tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées comprenant :
 - le nom et les coordonnées du Client pour le compte duquel il agit, et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
 - les catégories de traitements effectués;
 - le cas échéant, les transferts de Données Personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, le cas échéant, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
 - dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles .

2.3. Obligations du Client à l'égard de SFR BUSINESS

Le Client s'engage notamment à :

- documenter avec toutes les précisions nécessaires les instructions qu'il donne à SFR BUSINESS, afin que SFR BUSINESS traite les Données Personnelles conformément à ces instructions ;
- insérer dans le registre des activités de traitement, que le Client effectue pour son compte en application de la Règlementation Données Personnelles, notamment l'objet et la durée du traitement, sa nature et sa finalité ainsi que le type de Données Personnelles et les catégories de personnes concernées ;

- procéder ou faire procéder aux diligences nécessaires en vue de mener une analyse d'impact et, le cas échéant, consulter l'autorité nationale de protection compétente, lorsque le traitement envisagé sera susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées tel qu'identifié par l'autorité nationale de protection compétente, et, plus généralement, dès lors qu'il implique la mise en place de technologies considérées comme particulièrement intrusives (géolocalisation, biométrie, profilage) ou porte sur des données jugées sensibles (notamment origines géographiques ethniques, santé, mais également données bancaires ou numéro de sécurité sociale) ;

2.4. Sécurité et confidentialité des Données Personnelles

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

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

2.5. Notification d'une violation des Données Personnelles

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

- notifier, conformément à la législation applicable, au Client toute violation de Données Personnelles dont il a connaissance en communiquant et par tout moyen dans les meilleurs délais, des informations exhaustives afin que le Client puisse respecter ses obligations dans les délais légaux. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité nationale de protection compétente ;

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

2.6. Audits

Le Client pourra après avoir préalablement informé SFR BUSINESS, effectuer un audit RGPD par lui ou par un cabinet d'audit externe (ci-après « l'Auditeur ») suivant les modalités, limites et obligations décrites ci-après. Est considéré comme un audit RGPD, un audit conforme à l'article 28.3 du RGPD permettant de s'assurer du respect de la Réglementation Données Personnelles sur les traitements où SFR BUSINESS agit comme Sous-traitant et le Client comme Responsable de Traitement.

Cet audit pourra se dérouler au travers d'une analyse des traitements opérés par SFR BUSINESS en tant que Sous-traitant et de toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, garantissant notamment la confidentialité, la sécurité, l'intégrité, la disponibilité, le respect des droits des Personnes concernées en lien avec les exigences du RGPD.

Pendant la durée du Contrat, SFR BUSINESS garantit également la consultation d'informations et documents confidentiels strictement nécessaires et facilement disponibles, permettant de démontrer sa conformité conformément aux exigences de l'article 28 du RGPD.

Cet audit ne pourra excéder une durée maximum d'une (1) journée.

SFR BUSINESS acceptera une demande d'audit si elle estime que celui-ci :

- est légitime et que la demande respecte les modalités définies au présent article,
- porte sur le périmètre des Services objet du Contrat,
- ne va pas à l'encontre d'impératifs business ou opérationnels de SFR BUSINESS. SFR BUSINESS motivera sa réponse,
- ne concerne pas une plateforme mutualisée à plusieurs clients,
- est réalisable techniquement,
- ne constitue pas un risque au niveau de la sécurité des systèmes d'information pour SFR BUSINESS ou pour les clients de SFR BUSINESS.

Identification de l'Auditeur :

L'Auditeur nommé par le Client et tenu au secret professionnel :

- ne pourra pas être un concurrent de SFR BUSINESS ;
- ne pourra pas être un client SFR BUSINESS du Service, objet de l'audit ;
- pourra être refusé pour motif légitime par SFR BUSINESS.

Modalités et conditions génériques d'audit :

- Le Client devra en informer SFR BUSINESS par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trente (30) jours avant la date effective du début de l'audit, en lui indiquant notamment :

- le Service audité,
- l'objet et le motif de déclenchement de l'audit,
- la durée de l'audit dans la limite donnée par la nature d'audit,
- le(s) Site(s) audité(s),
- l'identité de la société ou des personnes qui effectueront l'audit.
- Un accord de confidentialité sera signé par le Client, l'Auditeur et SFR BUSINESS.
- Le Client reconnaît que lui-même, ses préposés et ses prestataires y compris l'Auditeur sont tenus à une obligation de confidentialité, et se porte garant du respect de cette obligation par les personnes concernées.
- Si l'audit se déroule dans les locaux de SFR BUSINESS, le Client et/ou l'Auditeur et son personnel seront accompagnés en permanence par au moins un représentant de SFR BUSINESS. L'audit aura lieu aux heures de bureau entre 9h00 et 17h30.
- L'audit ne devra pas interférer avec les activités commerciales de SFR BUSINESS et/ou perturber la fourniture du Service par SFR BUSINESS.
- SFR BUSINESS s'engage à fournir tous moyens et assistance nécessaires au bon déroulement des audits.
- Les frais de l'audit seront à la charge exclusive du Client sauf en cas de manquement uniquement du fait du Sous-traitant.
- A l'issue de la procédure d'audit, un exemplaire du rapport d'audit sera remis gratuitement à SFR BUSINESS.
- Dans l'hypothèse de conclusions défavorables du rapport d'audit pour SFR BUSINESS, SFR BUSINESS apportera les mesures techniques ou organisationnelles complémentaires ou les modifiera par rapport à celles mises en place dans les meilleurs délais.

Limites génériques d'audit :

- SFR BUSINESS se réserve le droit de proposer au Client la fourniture de son Plan d'Assurance Sécurité s'il juge qu'il répond aux attentes du Client.
- L'audit pourra avoir lieu au maximum une fois par année contractuelle et à l'issue de la première année de la Durée Initiale du Contrat.
- L'audit du Client doit porter uniquement sur le périmètre des services de l'offre(s) souscrite(s) par le Client.
- le Client ou l'Auditeur ne pourra, en tout état de cause, avoir accès aux outils, méthodes et savoir-faire propriété de SFR BUSINESS.
- Les manipulations qui s'avèreraient nécessaires, lors de l'audit, seront effectuées par SFR BUSINESS en présence du Client ou de l'Auditeur.
- L'audit peut se dérouler via des outils à distance (téléphone, visioconférence,...). Les outils à distance seront alors ceux de SFR BUSINESS.
- La collecte d'informations pendant l'audit par le Client ou l'Auditeur n'est pas permise et sera considérée comme une violation de ses engagements de confidentialité.

2.7. Droit d'information des personnes concernées

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

- s'assurer que les mentions d'information destinées aux personnes concernées leur sont rendues facilement accessibles et compréhensibles et que ces mentions prévoient les catégories requises par la Règlementation Données Personnelles, en particulier l'identité et les coordonnées du Client en tant que responsable de traitement, le cas échéant celles de son Délégué à la protection des données, les bases juridiques du traitement, la durée de conservation des Données Personnelles ainsi que le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;
- mettre en place en place ou faire mettre en place un système de gestion des réclamations par les personnes concernées, en vue de l'exercice de leurs droits d'accès, de modification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou, le cas échéant, d'opposition ou même de retrait de leur consentement ;

- notifier lui-même ou à s'assurer qu'est notifié, notamment par courrier électronique, à la personne concernée toute rectification, tout effacement de ses Données Personnelles ou toute limitation du traitement une fois que l'opération en question aura été effectuée.

2.8. Exercice des droits des personnes

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

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

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

2.9. Localisation et transferts

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

Si pour certaines offres, SFR BUSINESS transfère des Données Personnelles vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Règlementation Données Personnelles, les prestataires auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Les dispositions requises seraient décrites aux Conditions Particulières et Spécifiques SFR Business des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre SFR Business. Si au cours de l'exécution du Contrat, une telle alternative était envisagée, l'information serait préalablement communiquée au Client par la mise à jour de la « Politique de Protection des Données Personnelles », afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et les Utilisateurs.

2.10. Sous-traitance à des tiers

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

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

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

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

ANNEXE 2 : PORTABILITE

- **Numéro fixe** : désigne un numéro polyvalent (hors numéro mobile), tel que défini par les décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes et de la distribution de la presse (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Numéro fixe actif** : désigne tout Numéro fixe affecté ou réservé par le Client activé dans le réseau de l'Opérateur fixe, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'Opérateur fixe ou à la demande du Client.
- **Numéro fixe en quarantaine** : désigne un numéro fixe inactif depuis moins de quarante (40) jours calendaires.
- **Numéro réservé** : désigne un numéro fixe affecté au Client, pour lequel il a la possibilité de demander une activation ultérieure dans le réseau de son Opérateur fixe.
- **Opérateur attributaire** : désigne l'Opérateur fixe à qui a été attribué le Numéro fixe objet de la demande de conservation du numéro fixe conformément aux décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Opérateur donneur** : désigne l'Opérateur fixe à partir duquel le Numéro fixe du Client est porté.
- **Opérateur fixe** : désigne l'Opérateur attributaire de Numéros fixes ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des Numéros fixes.
- **Opérateur receveur** : désigne l'Opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro fixe est porté.
- **Portabilité ou conservation d'un numéro fixe** : désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'Opérateur fixe, de conserver son Numéro fixe auprès de son nouvel Opérateur fixe. La Portabilité peut être notamment entrante ou sortante.
- **Portage du numéro** : désigne l'opération par laquelle l'Opérateur donneur désactive le numéro fixe dans son système d'information, l'Opérateur receveur active le même numéro fixe dans son système d'information et l'Opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- **Portabilité Partielle** : désigne la possibilité offerte au Client auquel ont été affectés trois Numéros fixes ou plus de demander à l'Opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble desdits Numéros fixes selon les modalités prévues aux présentes.

ARTICLE 1. OBJET

La présente annexe a pour objet de présenter les procédures applicables aux demandes de Portabilité du Client. Le Client dispose de la faculté de conserver son Numéro fixe affecté par son Opérateur fixe dans le cadre d'une Portabilité entrante ou sortante à la condition que le Numéro fixe objet de la demande du Client ne soit pas inactif depuis plus de quarante (40) jours chez l'Opérateur donneur au jour de la demande de Portabilité.

ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

La Portabilité entrante permet au Client d'un autre Opérateur fixe de conserver le Numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat auprès de SFR. La Portabilité entrante n'entraîne pas la cession à SFR du contrat liant le Client à l'autre Opérateur fixe et des obligations y afférentes.

Dans le cadre de la Portabilité entrante telle que décrite ci-après, l'Opérateur receveur est SFR.

Le processus de Portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

2.1 Mandat donné à SFR

2.1.1 Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité entrante auprès de SFR, le Client doit obligatoirement donner mandat à SFR afin d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur.

2.1.2 Dans ce cadre, SFR informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

- le droit à la Portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être un Numéro fixe actif au jour du portage, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage, et qui ne fait pas déjà l'objet d'une demande de portage ;
- en cas de Portabilité Partielle, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à SFR, les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez l'Opérateur donneur ;
- la demande de Portabilité du numéro fixe vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté sauf en cas de Portabilité Partielle ; en cas de Portabilité Partielle, le contrat entre le Client et l'Opérateur donneur est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un Portage ;
- la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté prend effet le jour du Portage effectif du numéro fixe, sans préjudice des

dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée) ;

- la demande de Portabilité d'un Numéro fixe concerne exclusivement la conservation du Numéro fixe et n'emporte pas le transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur ;
- lorsque SFR affecte, en supplément du numéro fixe porté, un ou plusieurs numéro(s) au Client pour une même ligne, SFR fait en sorte que le numéro d'identification d'appelant transmis par cette ligne soit le Numéro fixe porté, à moins que le Client ne demande explicitement la transmission d'un autre numéro fixe dont il est affectataire.

2.2 Motifs d'inéligibilité

2.2.1 SFR pourra refuser de donner suite à toute demande de Portabilité dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur : la demande de Portabilité du numéro fixe doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qui concerne le Numéro fixe, objet de la demande ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- demande de Portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de Portabilité du numéro doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande ;
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de Portabilité du numéro fixe doit notamment respecter certaines contraintes géographiques ;
- incompatibilité technique : la demande de Portabilité doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives que peut encourir SFR ;
- portabilité du Numéro fixe non géographique vers le réseau téléphonique commuté, support des numéros fixes géographiques.

2.2.2 L'Opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de Portabilité du numéro présentée par SFR au nom du Client notamment dans les cas suivants :

- données incomplètes ou erronées : la demande de Portabilité du numéro doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande ;
- Numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, inactif depuis plus de quarante (40) jours calendaires au jour de la demande : la demande de Portabilité doit notamment porter sur un Numéro fixe actif au jour du Portage du numéro, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage ;
- Numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de Portabilité déclarée éligible par l'Opérateur donneur.

2.2.3 En cas de refus par l'Opérateur donneur d'une demande de Portabilité du numéro pour l'un de ces motifs, ce dernier indique à SFR sur quel motif il fonde son refus. SFR en informe à son tour le Client dans les meilleurs délais, et, le cas échéant, l'informe également des moyens lui permettant de rendre sa ligne éligible à la conservation du Numéro fixe.

2.2.4 En cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, le Client qui souhaite maintenir son contrat avec SFR sans conservation du numéro doit transmettre lui-même et directement sa demande de résiliation auprès de l'Opérateur donneur.

2.2.5 En cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du Portage, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.

2.3 Processus de demande de Portabilité entrante

2.3.1 Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de Portabilité de Numéro fixe concomitamment à sa demande de souscription au contrat de SFR. Le Client qui demande la Portabilité entrante doit fournir à SFR son Numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le Numéro fixe.

2.3.2 SFR vérifie la capacité du Client à demander la Portabilité.

2.3.3 Puis SFR doit envoyer la demande de Portabilité à l'Opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'Opérateur donneur qui le notifie à SFR afin de finaliser la demande du Client.

2.3.4 La souscription au service de SFR comporte l'usage, à compter du jour de Portage du numéro et de la mise en service de la ligne, du Numéro fixe ayant fait l'objet de la procédure de Portabilité entrante.

2.4 Date de Portage du numéro

2.4.1 Sous réserve de la disponibilité de l'accès et sans demande expresse du Client, le Portage du numéro fixe intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à sept (7) jours ouvrables. Toutefois, sur demande du Client, ce délai pourra être supérieur selon l'offre souscrite. Ce délai court à compter de l'obtention par SFR des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de Portabilité.

2.4.2 Le Client est informé dans les meilleurs délais de la date de Portage effectif du numéro fixe ou du délai estimé pour la mise en œuvre du Service avec Portabilité.

2.4.3 SFR informera le Client sur le résultat de sa demande de Portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2 ci-dessus.

2.4.4 Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du Portage effectif du numéro fixe. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures lorsque le numéro objet de la demande est un numéro fixe actif le jour du portage chez l'opérateur donneur.

2.4.5 Le Service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du Portage du numéro fixe, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

2.5 Annulation de la demande de Portabilité entrante auprès de SFR

2.5.1 Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de Portabilité, devra s'adresser à SFR qui demeure seule compétente pour annuler la demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté, qui découle de la demande de Portabilité, est de facto annulée. Dans le cas où le Client souhaiterait néanmoins résilier ce contrat, la résiliation s'effectuera conformément aux conditions générales de vente conclues entre le Client et l'Opérateur donneur, le Client sortant du processus de Portabilité décrit dans la présente annexe.

Dans le cas où le Client fait une Portabilité entrante chez SFR et se rétracte sur son offre avant que son numéro fixe n'ait été effectivement porté, cette rétractation vaudra annulation de la Portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur donneur. Dans le cas contraire, la rétractation sera bien prise en compte mais la Portabilité se poursuivra jusqu'à ce que le Portage soit effectif. Le Numéro fixe sera alors placé en quarantaine chez SFR.

2.5.2 SFR accepte toute demande d'annulation de Portabilité entrante formulée par le Client auprès de son Service Clients au plus tard deux (2) jours ouvrables avant la date prévue du Portage du numéro fixe. Dans le cas où l'offre de service est associée à une offre d'accès sans date de livraison prévue au jour de la demande de Portabilité, SFR accepte, au minimum, les demandes d'annulation formulées jusqu'au lendemain de la demande et étudie toute demande qui lui est transmise tant que l'accès associé au Service téléphonique n'est pas construit.

2.5.3 Par ailleurs, l'annulation de la demande de Portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat souscrit par le Client auprès de SFR. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de SFR au titre du contrat qu'il a souscrit auprès de cette dernière. SFR affecte au Client à la date de Portage du numéro initialement prévue un Numéro fixe. Les redevances d'abonnement sont dues conformément aux conditions contractuelles propres au Service concerné et conclues entre le Client et SFR.

2.6 Indemnisation du Client en matière de Portabilité

- En cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation, le Client peut demander une indemnité égale au montant précisé au 2° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation, par jour de retard. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.
- En cas de retard de portage d'un numéro fixe, le Client peut demander une indemnité égale, par jour de retard, à un cinquième du prix mensuel de l'abonnement impacté souscrit, hors options et autres services. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du Service. L'indemnité forfaitaire et

libératoire est due par l'Opérateur responsable du retard de Portage du numéro. Cette indemnité ne s'appliquera pas si le retard de portage résulte d'une inéligibilité de la demande de portage, d'une demande de report du portage émanant de l'Abonné au-delà des délais, d'une indisponibilité de l'accès, d'une faute du Client ou d'un cas de force majeure tel que défini aux présentes.

Si le Client souhaite obtenir cette indemnisation, il doit la demander à SFR par le biais de l'ouverture d'un ticket d'incident dans un délai n'excédant pas trente (30) jours à compter du rétablissement du service en cas de retard ou de la confirmation, par SFR, de la perte définitive du numéro pour le Client.

Les indemnités sont versées au Client dans les trente (30) jours suivant sa demande. Le Client peut effectuer cette réclamation par tout moyen permettant la mise en relation avec SFR.

Dans le cas d'une demande de portabilité d'un ou plusieurs numéros fixe dans le cadre du Service souscrit, en raison du refus d'une modification des conditions contractuelles de son Service, intervenant dans les quatre mois suivant la notification de la modification, le Client ne se verra appliquer aucun frais ni pénalités s'il indique en parallèle son motif de résiliation par email adressé au Service Client SFR.

ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

La Portabilité sortante permet au Client de SFR de conserver le Numéro fixe affecté par ce dernier lorsqu'il souscrit un contrat auprès d'un autre Opérateur fixe. La Portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre Opérateur fixe du contrat liant SFR au Client et des obligations en découlant.

Dans le cadre de la Portabilité sortante telle que décrite ci-après, l'Opérateur donneur est SFR.

Le processus de Portabilité sortante est décrit ci-après et dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

3.1 Accès aux informations préalables de SFR

Pour les besoins de la Portabilité sortante, SFR fournit au Client :

- la liste des Numéros fixes qui ont été affectés au Client dans le cadre de son contrat ;
- la liste des services additionnels liés au service téléphonique.

3.2 Portabilité partielle sortante

- en cas de Portabilité Partielle sortante, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à L'Opérateur receveur les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez SFR ;
- le contrat avec SFR est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un portage.

3.3 Processus de demande de Portabilité sortante

Le processus de Portabilité sortante est défini dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

3.4 Modification du Service

3.4.1 En cas de demande de Portabilité sortante, le Client ne pourra plus demander de modification du Service auprès de SFR concernant le Numéro fixe, objet de la demande de Portabilité.

3.4.2 Suite à une demande de Portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le Numéro fixe objet de la Portabilité, reste possible sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat et soit effectué avant la date de Portage du Numéro fixe.

3.5 Conséquences du portage

3.5.1 Si pendant la durée de traitement d'une demande de Portabilité sortante par le Client, le contrat que ce dernier a souscrit auprès de SFR devait expirer, alors même que le Client a formulé sa demande de conservation du numéro fixe dans le respect du préavis contractuellement prévu, ce contrat serait alors automatiquement prolongé jusqu'à la date effective de Portage du Numéro fixe au prorata du montant de l'abonnement mensuel prévu dans ce contrat. Cette prolongation n'a pas pour effet de renouveler l'engagement du Client ou de reconduire tacitement son contrat pour une nouvelle durée contractuelle.

3.5.2 En dehors des demandes de conservation partielle des Numéros fixes du Client, le Portage du ou de la totalité des numéro(s) du Client entraîne la résiliation concomitante du contrat du Client auprès de SFR pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté qui prend effet à la date du Portage, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre du contrat conclu avec SFR.

3.6 Informations relatives à la Portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de Portabilité sortante en s'adressant directement à l'Opérateur receveur.

3.7 Responsabilité de SFR

3.7.1 SFR demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et l'Opérateur receveur.

Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'Opérateur receveur subordonne la Portabilité du numéro fixe affecté par SFR au Client.

3.7.2 La responsabilité d'SFR ne saurait être engagée à raison de fautes, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'Opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher la Portabilité du numéro fixe.

3.8 Indemnisation du Client en matière de Portabilité

En cas de perte de numéro ayant fait l'objet d'une demande de Portabilité, le Client peut demander une indemnité égale à vingt-quatre fois le prix mensuel de l'abonnement impacté, hors options et autres services. L'indemnité forfaitaire et libératoire est due par l'Opérateur responsable de la perte de numéro.