



CONDITIONS GÉNÉRALES

SFR

GRANDS COMPTES

SEPTEMBRE 2014

SFR.RE

SFR

SOMMAIRE

CONDITIONS GÉNÉRALES SFR GRANDS COMPTES	4
CONDITIONS PARTICULIÈRES SFR GRANDS COMPTES VOIX ET DATA MOBILE	17
CONDITIONS PARTICULIÈRES MULTISURF	33
GUIDE DES TARIFS GRANDS COMPTES	35

SFR.RE

Société Réunionnaise du Radiotéléphone (ci-après « SFR »)
21, rue Pierre Aubert – CS 62001 – 97743 SAINT-DENIS CEDEX 9
SCS au capital de 3 375 165 Euros immatriculée sous le numéro 393 551 007 RCS Saint-Denis de la Réunion
DL :

CONDITIONS GÉNÉRALES SFR GRANDS COMPTES

AU 18/09/2014

Société Réunionnaise du Radiotéléphone (ci-après « SFR »)

Siège social 21, rue Pierre Aubert – ZI du Chaudron – 97490 Sainte Clotilde

SCS au capital de 3 375 165 Euros, immatriculée sous le numéro 393 551 007 RCS Saint-Denis de la Réunion

1. DÉFINITION

Bulletin de Souscription : désigne la formalisation de la Souscription par le Client de Services SFR Grands Comptes, également dénommé « Bon de commande » ou « Formulaire de souscription » ou « Formulaire d'abonnement » ou « Demande d'abonnement ».

Client : désigne une personne morale qui souscrit un ou plusieurs Contrats SFR Grands Comptes afin d'utiliser les Services de la gamme SFR Grands Comptes, pour ses besoins propres et en rapport direct avec son activité professionnelle, également dénommé « Titulaire » ou « Titulaire d'abonnement ».

Communications électroniques : désigne les communications par voie électronique, anciennement dénommée « télécommunications ».

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

Contrat SFR Grands Comptes ou Contrat : désigne le contrat souscrit entre le Client et SFR au titre de la Souscription à des Services SFR Grands Comptes, et formé des dispositions contractuelles suivantes :

- Les présentes Conditions Générales,
- Les Conditions Particulières applicables aux Services SFR Grands Comptes,
- Les Conditions tarifaires associées,
- La Description des Services établie et mise à jour par SFR, contenue soit dans les Conditions Particulières, soit au sein du Guide des offres et des tarifs SFR Grands Comptes dit « Catalogue tarifaire » ou de fiches descriptives des offres SFR Grands Comptes dites « Fiche de l'offre ».
- Le Bulletin de Souscription

Chaque Contrat est rattaché au Contrat Cadre signé entre les Parties.

Lorsque le Contrat est souscrit dans le cadre d'un marché public qui l'exige, la proposition (ou mémoire) technique et financier établie par SFR et remise au Client, si cette proposition est fournie au titre de la Souscription à un Service SFR Grands Comptes.

Équipement(s) de SFR : désigne tout matériel informatique, de Communications électroniques et logiciels ou tout autre équipement mis à disposition par SFR dans le cadre de la fourniture de ses Services, également dénommé « Équipement Terminal ».

Équipement(s) du Client : désigne tout matériel informatique, de Communications électroniques et logiciel ainsi que tout autre équipement pré-requis, existant ou ajouté, détenu à quelque titre que se soit par le Client, à l'exclusion des Équipements de SFR. Les Équipements du Client relèvent de sa seule et entière responsabilité.

Gestionnaire : désigne le représentant du Client dûment habilité par lui et agissant en son nom et pour son compte, chargé de l'administration et du suivi de l'exécution des Contrats, ainsi que de la Souscription des Services, ci-après également dénommé « Administrateur de l'Extranet » ou « Représentant technique ». Cette mission pourra faire l'objet, selon les conditions proposées par SFR, de délégation auprès de Sous-gestionnaires.

Sous-gestionnaire : désigne le représentant du Client dûment habilité par lui et délégué par le Gestionnaire, chargé en tout ou partie de l'administration et du suivi de l'exécution des Contrats, ainsi que de la Souscription des Services au nom et pour le compte du Client.

Mise en service : désigne le point de départ de la fourniture de chaque Service, tel que défini par SFR au sein du Contrat.

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

Réseau de SFR : désigne les réseaux, et autres infrastructures de Communications électroniques de SFR, permettant de fournir les Services, ci-après également dénommé « Réseau SFR », « Réseau » ou « Moyens de Communications électroniques de SFR ».

Service(s) SFR Grands Comptes ou Service(s) : désigne les services de Communications électroniques de la gamme SFR Grands Comptes, pouvant être souscrits par le Client auprès de SFR, au titre d'un ou plusieurs Contrats.

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

Souscription : désigne l'acceptation par le Client du Contrat SFR Grands Comptes, par la signature d'un Bulletin de Souscription ou tout autre moyen proposé par SFR (notamment via Internet, par téléphone, etc.).

Terminal : désigne un téléphone mobile ou tout autre terminal de Communications électroniques compatible, approuvé par SFR, permettant la réception des Services SFR Grands Comptes. Selon les Services souscrits, les Terminaux pourront être mis à disposition par SFR dans le cadre de la fourniture des Services ou pourront être acquis par le Client à certaines conditions agréées par SFR.

Utilisateur : désigne une personne physique, salariée ou agent du Client et non titulaire du Contrat SFR Grands Comptes, jouissant de l'utilisation du Service souscrit par le Client.

2. OBJET

2.1 Les présentes conditions générales (ci-après dénommées « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les termes et modalités de Souscription et de fourniture des Services SFR Grands Comptes. Le Client souscrit un ou plusieurs Services à titre principal (dénommé « Service principal ») auquel le Client peut ajouter des Services accessoires, désignant, en fonction des conditions de Souscription proposées par SFR, des Services complémentaires ou Services optionnels ou Options (ci-après ensemble dénommés « Services complémentaires »), gratuits ou payants, qui sont, soit automatiquement accessibles, soit accessibles à la demande.

2.2 Les présentes Conditions Générales sont applicables à toute Souscription de Services, étant entendu qu'en cas de nouvelle Souscription de Services, la version des Conditions Générales en vigueur à la date de cette nouvelle Souscription s'appliquera automatiquement à l'ensemble des Contrats SFR Grands Comptes du Client.

3. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

3.1 Par la Souscription aux Services, le Client reconnaît avoir pleine connaissance et accepter sans réserve les termes et conditions du Contrat SFR Grands Comptes et déclare que les Services souscrits répondent à ses besoins. Chaque Contrat SFR Grands Comptes remplace tous les accords antérieurs, oraux ou écrits, entre les Parties relatifs au même objet et constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard aux Services qu'il concerne.

3.2 Dans le cadre de la Souscription aux Services, le Client s'engage à fournir les pièces et justificatifs que SFR sera susceptible de lui demander. Le Contrat SFR Grands Comptes ne sera valablement formé et n'entrera en vigueur que lorsque SFR aura confirmé au Client son acceptation du Contrat par écrit ou à défaut en commençant à exécuter le Service souscrit. Le Contrat SFR Grands Comptes et/ou la Souscription à certains Services pourra être refusée au Client, pour motif légitime, notamment lorsque le dossier de Souscription sera incomplet ou aura été altéré, en cas de scoring (notation) défavorable du Client, en cas de non respect par le Client de ses obligations au titre d'un contrat le liant à SFR, etc.

3.3 Lorsque le Client souscrit dans le cadre d'un marché public qui le permet et en application du Code des marchés publics, le Client est habilité à souscrire aux Services pour lui-même ou pour le compte de tout service qui lui est attaché, des personnes publiques ou privées avec qui il a formé un groupement de commande en application du Code des marchés publics. Le Client garantit qu'il dispose de l'ensemble des droits et pouvoirs nécessaires à l'effet de signer un Contrat SFR Grands Comptes en qualité de service centralisateur ou de coordonnateur du groupement.

3.4 La Mise en service ne pourra intervenir que si l'ensemble des conditions de Souscription sont remplies.

3.5 Les obligations et garanties expressément contenues dans les Contrats SFR Grands Comptes sont les seules acceptées par SFR au titre de la fourniture de ses Services et se substituent à toute autre déclaration et/ou garantie expresse ou tacite auxquelles le Client pourrait faire référence.

4. PRISE D'EFFET ET DURÉE

4.1 Le Contrat SFR Grands Comptes prend effet dès la Souscription, sous réserve de la validation du dossier de Souscription par SFR. Sauf dispositions spécifiques, seule la Mise en service des Services entraînera leur facturation.

4.2 Le Contrat est conclu pour une durée identique à celle restant à courir du Contrat Cadre auquel il est rattaché.

5. OBLIGATIONS DE SFR

SFR s'engage à mettre en œuvre les moyens pour assurer la permanence, la continuité et la qualité dans la fourniture de ses Services, dans le respect des normes professionnelles applicables et la limite de ses Moyens de Communications électroniques. A ce titre SFR est soumis à une obligation de moyen.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client mettra à disposition tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement des Services et à l'exécution du Contrat SFR Grands Comptes. Le Client fournira à SFR toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour la Souscription des Services et l'exécution du Contrat. Les Equipements du Client, ainsi que leur environnement doivent être conformes à la réglementation en vigueur. 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, de toute modification des informations le concernant portées sur tout élément du Contrat SFR Grands Comptes et, en particulier, de tout changement de coordonnées postales, électroniques, bancaires ou d'adresse de facturation. Cette information devra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter de ladite évolution.

7. CONDITIONS FINANCIÈRES

7.1 Tarifs

Les prix des Services, ainsi que leurs modalités d'application, (ci-après dénommés ensemble « Tarifs »), sont exprimés Hors taxes et sont précisés dans chaque Contrat SFR Grands Comptes. Sous réserve des dispositions spécifiquement applicables aux marchés publics, les Tarifs peuvent faire l'objet de variations dont le Client sera informé. Cette information précisera la date d'application des nouveaux Tarifs. En cas d'augmentation d'un Tarif non imputable à une cause hors du contrôle de SFR, le Client pourra résilier le Service concerné, et ce, durant les deux (2) mois qui suivent l'entrée en vigueur de l'augmentation, en envoyant à SFR une lettre recommandée avec avis de réception. Dans ce cas de résiliation, les redevances restant dues jusqu'à l'expiration de la Période d'engagement du Service concerné ne seront pas exigées par SFR. Il est précisé que toute augmentation de Tarif d'un Service complémentaire, ne pourra ouvrir droit au bénéfice des dispositions du présent article que pour ce Service complémentaire et en aucun cas pour le Service principal qui lui est associé. Au-delà du délai de deux (2) mois, l'augmentation de Tarif sera réputée acceptée par le Client, en l'état, pour les Services concernés et au titre de l'ensemble de ses Contrats SFR Grands Comptes.

7.2 Facturation

SFR éditera des factures précisant les Tarifs ou toute autre somme due au titre des Services souscrits et/ou utilisés par le Client et ses Utilisateurs par Compte de facturation. Lorsque le Client souscrit dans le cadre d'un marché public, le Client fournira à SFR les coordonnées du comptable assignataire. Les factures sont exigibles aux conditions et modalités décrites dans les Conditions Particulières applicables à chaque Service souscrit ou à défaut, à la date de Mise en service des Services. Les factures sont établies par périodicité mensuelle et payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'établissement (ou dans le délai global de paiement prévu par le Code des marchés publics, lorsque le Client souscrit dans le cadre d'un marché public). Toutefois, après en avoir avisé le Client, SFR se réserve la possibilité de faire varier cette périodicité ou d'émettre des factures intermédiaires. SFR se réserve le droit de n'émettre qu'une (1) seule facture par période de 2 ou 3 mois si le montant d'une facture mensuelle ne dépasse pas vingt cinq euros hors taxes (25 € ht). SFR pourra adresser les factures sous format papier ou électronique.

7.3 Modalités de paiement

7.3.1 Le paiement s'effectue, par prélèvement automatique ou par tout autre mode de paiement accepté par SFR (ou par mandat administratif lorsque le Client souscrit dans le cadre d'un marché public). En cas de scoring défavorable du Client ou si le montant mensuel prévisionnel de chaque facture au titre d'un Contrat SFR Grands Comptes du Client est inférieur à cinq cents (500) euros hors taxes, SFR se réserve le droit de subordonner la Mise en service du Service à un paiement par prélèvement automatique. Toute échéance entamée est due et tout montant versé par le Client est irrévocablement acquis à SFR et non remboursable. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte. SFR pourra, sous réserve d'en informer le Client, opérer le paiement par compensation des sommes qu'ils se doivent mutuellement au titre des contrats conclus entre eux, ce que le Client accepte expressément.

7.3.2 Toute modification de la réglementation applicable ou de son interprétation ayant pour effet de faire supporter à SFR des impôts, droits ou taxes ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de Souscription d'un Service, entraînera un ajustement corrélatif des prix pour que SFR perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants indiqués dans le Contrat SFR Grands Comptes.

7.4 Défaut de paiement

7.4.1 Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas en tout ou partie honoré, les frais divers, notamment de recouvrement, liés à l'impayé sont facturés au Client. Les sommes restant dues à SFR par le Client sont :

- majorées d'intérêts de retard sur la base de 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 40 €, non soumise à TVA et à régler sans délai, pour frais de recouvrement. Si le montant des frais de recouvrement est supérieur à 40 €, SFR pourra réclamer au Client une indemnité complémentaire sur justificatif.

Les intérêts de retard sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral. En cas de litige, les sommes facturées au Client restent exigibles par SFR, le montant non contesté restant, en tout état de cause, payable par le Client à son échéance. Les Parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue dans les meilleurs délais. S'il est débouté et s'il a retenu une partie de ses paiements, le Client paiera, en plus des sommes dues, des intérêts de retard dus.

7.4.2 Le non-paiement, total ou partiel, par le Client d'une facture emportera immédiatement et automatiquement déchéance du terme de l'ensemble des factures émises par SFR au titre de l'ensemble des Contrats SFR Grands Comptes en cours, qui deviendront ainsi exigibles à tout moment par SFR.

7.4.3 De plus, en cas de non paiement par le Client des sommes dues, SFR se réserve également le droit de prendre des mesures conservatoires sur l'ensemble ou une partie des Services souscrits par le Client, telles que la suspension ou la limitation d'accès aux Services, l'accès aux Services avec une limitation d'encours. Le Client reconnaît que tout envoi par SFR ou les prestataires mandatés par elle d'une lettre de relance ou d'une mise en demeure de payer, même par courrier simple, interrompt la prescription relative au paiement des sommes dues au titre des Services.

7.4.4 Toute contestation du Client, relative aux Tarifs et factures SFR devra être formalisée par lettre recommandée avec accusé de réception motivée et étayée, reçue par SFR dans un délai maximum de douze (12) mois à compter de la date d'émission des factures en cause.

7.5 Garanties

Sous réserve des dispositions spécifiquement applicables aux marchés publics, SFR se réserve le droit de demander au Client certaines garanties (ci-après « Garanties ») constituées par le versement d'un dépôt de garantie ou par une garantie bancaire à première demande, ou de toute autre garantie permettant la préservation des intérêts de SFR en cas de défaillance du Client,

d'un montant défini par SFR, soit lors de la Souscription d'un Service, lors de la Mise en service d'un Service, soit en cours d'exécution du Contrat SFR Grands Comptes notamment en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- Changement de mode de paiement et choix d'un autre mode paiement autre que le prélèvement,
- Changement de délai de règlement,
- Incident de paiement du Client,
- Inscription au fichier Préventel,
- Dégradation de la santé financière du Client,
- Réception du dossier de Souscription incomplet ou non-conforme,
- Nombre total de Souscription de Services par le Client supérieur à dix (10),
- Cession de Contrat.

Les montants des Garanties applicables sont ceux figurant dans le Contrat SFR Grands Comptes à la date de survenance des événements précités. Les Garanties ne sont pas productives d'intérêts. Au cas où le Client n'aurait pas versé la Garantie demandée, la fourniture des Services sera suspendue jusqu'au versement et le Client devra néanmoins continuer à s'acquitter du prix des Services. Les Garanties peuvent se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur, y compris les sommes dues avant l'expiration des Contrats SFR Grands Comptes. La Garantie est restituée au Client ou une main levée est effectuée, dans un délai de trois (3) mois à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers SFR. Dans cette hypothèse, et pour le cas d'un dépôt de garantie, une compensation pourra être effectuée entre d'une part le montant de la facture de clôture et d'autre part le montant du dépôt de garantie, à la demande du Client effectuée auprès du Service Client SFR Grands Comptes, par courrier au moment de l'expiration du Contrat SFR Grands Comptes ou à réception de la facture de clôture. A l'issue de cette compensation, si le Client reste débiteur, il sera tenu de régler le solde à SFR dans les délais prévus. Si en revanche, le montant du dépôt de garantie était supérieur au montant de la facture de clôture, SFR procédera alors au remboursement du solde (par chèque ou par virement) dans un délai de quinze (15) jours suivant la date de la facture de clôture. Lorsque le Client ne demande pas la compensation à l'expiration du Contrat SFR Grands Comptes, le dépôt de garantie lui sera restitué (par chèque ou par virement) dans un délai maximum d'un (1) mois à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers SFR.

8. UTILISATION DES SERVICES

8.1 Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à leur objet et aux dispositions du Contrat SFR Grands Comptes. Le Client sera 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, contrairement à leur destination, à des fins impropres, illicites, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, interdites par les lois ou règlements applicables ou en violation des droits d'un tiers, ni ne causera de perte ou de dommage, quels qu'ils soient, à SFR ou à tout tiers. S'agissant du contenu ou des caractéristiques des messages ou des données transmis ou reçus ou consultés par le Client et/ou ses Utilisateurs, via les Moyens de Communications électroniques de SFR, SFR ne peut, en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages ou données transmis, reçus ou consultés.

8.2 Dans le cas où la responsabilité de SFR serait recherchée du fait de l'utilisation des Services par le Client, de la nature et du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus au moyen des Services, le Client indemnifiera SFR de l'ensemble des conséquences de toute réclamation, action et/ou procédure intentée de ce fait contre SFR, quelle qu'en soit la nature. Le Client se porte garant du respect par son Gestionnaire, ses Sous-gestionnaires et ses Utilisateurs des obligations du Contrat SFR Grands Comptes.

8.3 SFR se réserve le droit, en cas d'injonction d'une autorité publique, administrative ou judiciaire, ou lorsque SFR aura été alertée de l'illicéité d'un contenu ou d'un message, de suspendre ou d'interrompre immédiatement en tout ou partie ses Services et l'accès à ses Moyens de Communications électroniques à tout Utilisateur et Client, émetteur des contenus et/ou messages litigieux et ce, sans préavis ni indemnité. SFR pourra remettre lesdits contenus et/ou messages aux autorités, conformément à la réglementation en vigueur.

8.4 Lorsque SFR acheminera des messages ou données envoyés et/ou reçus sur des serveurs de messagerie de sociétés tierces, la responsabilité de SFR est limitée à l'acheminement des messages ou données. SFR ne peut être tenue responsable des restrictions d'accès dépendant de la politique des sociétés tierces, ainsi que des incompatibilités pouvant provenir des normes utilisées par celles-ci.

9. EVOLUTIONS

9.1 Evolutions à la demande du Client

Le Client peut demander une évolution de son Contrat SFR Grands Comptes, auxquels sont associés les Services souscrits, conformément aux conditions proposées par SFR et sous réserve de faisabilité et/ou de disponibilité. Dans tous les cas, SFR se réserve le droit de réclamer une confirmation par courrier de la modification demandée par le Client. Pour être valable, toute demande de modification de Service devra être confirmée par SFR par tout moyen (courrier, courrier électronique, télécopie ou, tacitement, par la mise en œuvre de la modification demandée).

9.2 Evolutions des Services

9.2.1 Les dispositions du Contrat SFR Grands Comptes et les Services sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat, ce que le Client reconnaît et accepte. Le Client en est informé par tout moyen un (1) mois avant l'entrée en vigueur de l'évolution. Lorsque cette évolution constitue une modification substantielle du Contrat SFR Grands Comptes et/ou d'un Service, portant préjudice au Client, celui-ci peut résilier le Service concerné, et ce, durant les deux (2) mois qui suivent l'entrée en vigueur de l'évolution. Dans ce cas de résiliation, les redevances restant dues jusqu'à l'expiration de la Période d'engagement du Service concerné ne seront pas exigées par SFR. Il est précisé que toute évolution d'un Service complémentaire, ne pourra ouvrir droit au bénéfice des dispositions du présent article que pour ce Service complémentaire et en aucun cas pour le Service principal qui lui est associé. Au-delà du délai de deux (2) mois, l'évolution sera réputée acceptée par le Client en l'état pour les Services concernés et au titre de l'ensemble de ses Contrats SFR Grands Comptes.

9.2.2 En toute hypothèse, le Client reconnaît devoir accepter, sans compensation, ni droit à résiliation les évolutions et/ou modifications des dispositions du Contrat SFR Grands Comptes et des Services, lorsque les évolutions et/ou modifications en cause sont la conséquence d'une prescription imposée par une autorité légale, réglementaire, judiciaire ou administrative.

10. RESPONSABILITÉ

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

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

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

■ En cas de contraintes ou limites techniques, affectant les Services, et qui serait imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,

■ En cas de non respect par le Client, son Gestionnaire, ses Utilisateurs des pré-requis et spécifications techniques des Services souscrits,

■ En cas de mauvaise utilisation des Services par le Client, son Gestionnaire, ses Utilisateurs et/ou leurs correspondants,

■ En cas d'inadéquation aux Services des Equipements du Client,

■ En cas de mauvaise installation ou paramétrage, ou d'utilisation non-conforme, des Equipements de SFR et/ou des Terminaux et/ou des accessoires, par le Client, son Gestionnaire, ses Utilisateurs,

■ En cas de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de Communications électroniques fournis par le ou les exploitant(s) des réseaux auxquels sont raccordés les Moyens de communications électroniques de SFR. En cas de perturbation d'indisponibilité, et/ou d'interruption totale ou partielle de tout ou partie des Services proposés ou les moyens de Communications électroniques fournis et exploités par des opérateurs tiers, et plus généralement, en cas de survenance de tout problème, quelle qu'en soit la nature ou l'importance, dont le Client pourrait être victime à cette occasion

■ En cas de perturbations ou d'interruptions non directement imputables à SFR ou imputables à SFR, lorsque les perturbations sont causées par des travaux d'amélioration, de réparation ou d'entretien des Moyens de Communications électroniques de SFR,

■ En cas de coupures générales d'alimentation électriques sur un Site du Client,

■ En cas de détériorations ou de pertes de fichiers ou de documents liés à l'utilisation des Services par le Client, ce dernier s'engageant à se prémunir contre ces risques en effectuant des sauvegardes régulières de l'ensemble de ses informations,

■ En cas de manquement aux obligations de confidentialité incombant au Client, à son Gestionnaire et ses Utilisateurs,

■ En cas de suspension, restriction ou limitation de l'accès aux Services par SFR, pour motif légitime,

■ En cas d'utilisation non conforme à leur usage des Equipements de SFR, par le Client et/ou son Gestionnaire et/ou ses Utilisateurs,

■ En cas d'utilisation des Services consécutive à une divulgation, perte ou vol des codes d'accès liés aux Services fournis par SFR et, plus généralement, en cas d'utilisation des Services par une personne non autorisée (une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque Carte SIM, etc.),

■ En cas d'interruption des services accessibles via le réseau Internet,

■ En cas de dysfonctionnement des Services de quelque nature que ce soit (tel que par exemple les virus) causé par et/ou suite à l'utilisation de services fournis par des sociétés tierces, notamment via le réseau Internet,

■ Au titre des informations et documents communiqués au Client, et de l'interprétation que ce dernier peut en faire, dès lors que ces informations et documents n'ont qu'une valeur indicative et ne présentent pas de valeur contractuelle,

■ En cas de litige opposant, dans le cadre du Contrat SFR Grands Comptes, le Client, le Gestionnaire et/ou un Sous-gestionnaire et/ou un Utilisateur,

■ En cas de force majeure, telle que définie aux présentes Conditions Générales.

10.4 De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation du Client, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée contre SFR plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur. Les Contrats SFR Grands Comptes ne fournissent pas et ne sont pas destinés à fournir à des tiers de droit de recours, de réclamation, de remboursement, de motif d'action, ou tout autre droit.

10.5 Les Conditions Particulières applicables à chaque Service pourront apporter des précisions supplémentaires quant au principe et à la mise en œuvre de la responsabilité de SFR.

10.6 Nonobstant toute autre stipulation du Contrat SFR Grands Comptes, la responsabilité totale cumulée de SFR, au titre du Contrat SFR Grands Comptes, ne pourra pas excéder, par Contrat, le montant des trois (3) derniers mois facturés et encaissés, dans la limite de cinquante mille (50.000) euros.

11. FORCE MAJEURE

11.1 SFR ne sera pas responsable des dommages, retards, non exécution ou exécution partielle pouvant être interprétés par un tribunal français comme un cas de force majeure. En outre, de convention expresse, seront considérés comme des cas de force majeure :

- un dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des Moyens de Communications électroniques de SFR ou de ceux d'opérateurs et/ou de fournisseurs auxquels les Moyens de Communications électroniques de SFR sont raccordés,
- les événements naturels (foudre, incendie, inondations, tremblements de terre, intempéries, etc.),
- actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toutes réglementations applicables aux Services,
- les faits de guerre, émeutes, attentats, sabotages, vols, vandalismes, explosions, actes de tiers, les conflits de travail des prestataires ou des fournisseurs de SFR,
- l'ordre d'une autorité publique imposant la cessation, la suspension et/ou la modification totale ou partielle des Moyens de Communications électroniques de SFR.

11.2 Si un cas de force majeure empêche SFR d'exécuter une obligation essentielle au titre d'un Contrat pendant une période de plus de trois (3) mois consécutifs, les Parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante. A défaut d'accord sur une telle solution dans un délai d'un (1) mois suivant l'expiration de la période de trois (3) mois suscitée, chacune des Parties pourra résilier le Service concerné par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité pour l'une ou l'autre des Parties. Par dérogation aux présentes Conditions Générales, la résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

12. SUSPENSION

12.1 SFR se réserve le droit de suspendre, de limiter ou de restreindre partiellement ou complètement, l'accès aux Services ou de résilier tout ou partie des Services, après en avoir avisé le Client, par tout moyen notamment :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations du Client prévues au Contrat SFR Grands Comptes,
- en cas de non versement ou de non mise à disposition de la Garantie ou dans l'attente de leur règlement ou en cas de dépassement de la limite d'encours,
- en cas de réception par SFR du dossier de Souscription incomplet ou non-conforme,
- en cas de défaut de règlement des sommes dues à l'échéance et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée et transmise à SFR par lettre recommandée avec accusé de réception,
- en cas d'utilisation non conforme des Services notamment en cas de violation des dispositions légales ou réglementaires, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs ou en cas d'agissements de nature à perturber les Moyens de Communications électroniques de SFR ou le réseau Internet et ses services,
- en cas d'augmentation substantielle du montant des consommations du Client,
- et plus généralement, lorsque le Contrat SFR Grands Comptes le prévoit.

12.2 Le rétablissement des Services souscrits après suspension et/ou limitation et/ou de restriction, du fait du Client, donne lieu à la facturation de frais de remise en service. En cas de suspension et/ou limitation et/ou de restriction des Services souscrits, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu à ses obligations, étant notamment entendu que la suspension des

Services n'entraîne pas l'arrêt de leur facturation.

12.3 En outre, SFR sera habilitée à suspendre, limiter ou restreindre les Services pour toutes opérations de mise à niveau, de maintenance préventive, curative ou encore d'extension de ses Moyens de Communications électroniques ou si SFR y est obligée pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente.

13. RÉSILIATION

13.1 Chacune des Parties pourra résilier le ou les Services en respectant les présentes Conditions, ainsi que les dispositions relatives aux modalités de résiliation, présentes au sein des Conditions Particulières SFR Grands Comptes. SFR se réserve la possibilité de rejeter ou accepter toute demande de résiliation qui ne respecterait pas ces modalités. Sa demande de résiliation effectuée, le Client reconnaît ne plus pouvoir modifier son ou ses Services, au titre d'un acte de gestion, tel qu'une migration (etc.). La cessation du Contrat SFR Grands Comptes, pour quelque cause que ce soit, entraîne la déchéance du terme de toutes les sommes dues et leur exigibilité immédiate.

13.2 La résiliation d'un Service avant expiration de la Période d'engagement rendra immédiatement exigibles les montants dus au titre des Services pour la période restant à courir jusqu'au terme de la Période d'engagement et ce sans préjudice des sommes que pourrait réclamer SFR au titre de dommages et intérêts en cas de résiliation fautive ou de violation des stipulations du Contrat imputable au Client. En tout état de cause, les conditions et modalités spécifiques de résiliation applicables à chaque Service sont définies dans les Conditions Particulières des Services correspondants.

13.3 En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle aux termes d'un Contrat, l'autre Partie pourra signifier à la Partie en défaut une mise en demeure exigeant qu'elle remédie au manquement en question dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception. A défaut de remède dans le délai imparti, l'autre Partie pourra mettre fin au Contrat de Service concerné de plein droit par lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels la Partie non défaillante pourrait prétendre en vertu de la loi et/ou du Contrat. La date d'effet de la résiliation sera la date indiquée sur la seconde lettre recommandée.

13.4 En cas de résiliation ou cessation des Services pour quelque cause que ce soit, le Client cessera immédiatement toute utilisation des Services concernés et remettra sans délai à SFR les Equipements SFR. Le Client procèdera le cas échéant, à ses propres frais, à toutes les désinstallations nécessaires, notamment aux fins de restitution des Equipements SFR.

13.5 En cas de résiliation, pour quelques causes que ce soient, du Service principal, le ou les Services complémentaires associés seront résiliés de plein droit, sans préjudice de la mise en œuvre des règles applicables aux Périodes d'engagement. A contrario, en cas de résiliation des Services complémentaires, le Service principal se poursuivra dans les conditions du Contrat SFR Grands Comptes.

13.6 Lorsque le Client résilie un Service Principal et/ou un Service complémentaire avant la fin de leur Période d'engagement : les sommes restant à courir jusqu'à l'expiration de la Période d'engagement deviennent immédiatement exigibles. Il en est de même des avances consenties par SFR au Client.

14. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

14.1 SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

14.2 Les informations recueillies dans le cadre de la Souscription des Services, ainsi que celles recueillies lors du traitement de l'utilisation des Services par les Utilisateurs du Client font l'objet d'un traitement informatique.

14.3 Lesdites informations sont utilisées par SFR ou ses prestataires pour la gestion du compte du Client et, le cas échéant, pour toute opération de marketing direct quel que soit le média utilisé (mailing, SMS, etc.) réalisée par SFR pour informer ses Clients, leur Gestionnaire et leurs Utilisateurs de ses offres et Services. Si les prestataires précités sont situés en dehors de l'Union européenne, ils auront alors, dans les cas prévus par la Décision de la Commission européenne 2002/16/CE du 27 décembre 2001, préalablement signé les "clauses contractuelles types". Un tel transfert est nécessaire à la bonne exécution du Contrat SFR Grands Comptes. La liste de ces pays sera tenue à jour par SFR et mise à disposition de ses Clients.

14.4 En outre, SFR peut être amenée à communiquer des informations aux Utilisateurs. Le Client s'engage à informer chacun des Utilisateurs des droits, qu'ils détiennent de la Loi informatique et libertés. Il s'engage aussi à demander aux Utilisateurs s'ils acceptent ou non de recevoir des informations sur les Services proposés par SFR notamment par courriers électroniques (SMS notamment) et, le cas échéant, à informer SFR des Lignes pour lesquelles les Utilisateurs ont exercé leur droit d'opposition dans le mois suivant la Souscription au Service.

14.5 Les informations recueillies pourront également, le cas échéant, être exploitées et communiquées à des tiers, notamment à des cabinets d'étude de marché et instituts de sondage, et ce exclusivement à des fins d'étude et d'analyse, ou à des sociétés dans le cadre d'opérations marketing et commerciales conjointes ou non. Toute opération de marketing direct par voie électronique réalisée au profit d'un partenaire de SFR sera effectuée sous réserve d'un consentement préalable du Client pour lui, son Gestionnaire et ses Utilisateurs auprès de SFR. Le Client peut de plus s'opposer, dès la communication des informations à SFR, de toute autre forme de marketing direct par les partenaires de SFR.

14.6 Le Client est informé que, lorsque lui-même ou un Utilisateur appelle le Service Client SFR Grands Comptes, la conversation est susceptible d'être enregistrée par SFR, et d'être conservée à titre de preuve et/ou étudiée afin d'améliorer la qualité du service rendu. Le Client reconnaît avoir informé chacun des Utilisateurs de cette possibilité d'enregistrement.

14.7 Les droits individuels d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition du Client, de son Gestionnaire et des Utilisateurs peuvent être exercés en envoyant un courrier comprenant leur nom, prénom, adresse, numéro d'appel, copie de leur pièce d'identité et le cas échéant un justificatif de leur qualité, au Service Client SFR Grands Comptes - Accès, Rectification, Opposition - 21, rue Pierre Aubert - ZI du Chaudron - BP 17 - 97408 Saint-Denis Cedex 9.

14.8 Par ailleurs, en cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client d'un Service mobile sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation du service de téléphonie mobile, géré par le GIE PREVENTEL, auprès duquel elles peuvent donner lieu à exercice du droit d'accès en envoyant un courrier mentionnant le nom, prénom, adresse, numéro d'appel et copie de la pièce d'identité à l'adresse suivante : GIE Préventel-Service de Consultation - TSA n°90003 - 93588 Saint Ouen cedex. Ces informations peuvent donner lieu à l'exercice du droit de rectification et de suppression de la part du Client auprès de SRR - Service Préventel - 21, rue Pierre Aubert - ZI du Chaudron - BP 17 - 97408 Saint-Denis Cedex 9.

15. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

15.1 Le Client s'engage à respecter l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et autres droits de SFR et/ou de ses partenaires/fournisseurs sur leurs signes distinctifs (marques, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes, etc.) et s'interdit de susciter toute analogie dans l'esprit du public, à quelque fin que ce soit, entre les signes distinctifs, propriété de SFR et/ou de ses partenaires/fournisseurs et les siens. SFR ne consent jamais, au titre d'un Contrat SFR Grands Comptes, un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle sous quelque forme que ce soit et de quelque nature que ce soit, directement ou indirectement, de manière expresse ou tacite.

15.2 Le Client autorise SFR à communiquer au public son identité en sa qualité de Client et à le citer comme référence professionnelle. SFR s'engage à ce que cette communication, à des fins strictement professionnelles, s'effectue dans le respect des usages.

15.3 Au titre de la fourniture des Services SFR Grands Comptes, le Client bénéficie uniquement d'un droit d'usage sur les Equipements de SFR qui lui seront mis à disposition ainsi que les livrables et documents. Le Client doit à cet effet strictement se conformer au droit d'utilisation qui lui sera conféré. Le Client bénéficie pour lui, son Gestionnaire et ses Utilisateurs d'un simple droit d'utilisation sur les Equipements de SFR, personnel, non exclusif et non transférable, au sens du Code de la propriété intellectuelle et dans la limite notamment des droits conférés à SFR par ses partenaires/fournisseurs et pour les seuls besoins de la fourniture des Services.

16. NOTIFICATION - OPPOSABILITÉ

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

- de SFR devront être adressées au service Client SFR Grands Comptes, dont les coordonnées sont mentionnées sur sa facture,
- du Client devront lui être adressées à ses coordonnées indiquées dans le Bulletin de Souscription.

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

16.3 Les Parties conviennent que les données techniques émanant des systèmes et Moyens de Communications électroniques de SFR (telles que les enregistrements de taxation, leurs reproductions sur microfiches, disques optiques, bandes magnétiques etc.) feront foi entre elles et auront la valeur d'un écrit au sens donné à ce terme à l'article 1347 du Code civil français jusqu'à preuve d'une erreur manifeste desdits systèmes, notamment afin d'établir la facturation des Services et/ou en cas de réclamation dans le cadre de l'exécution du Contrat. Ces données sont conservées par SFR pendant une durée maximum de douze (12) mois à compter de la date d'émission des Factures non contestées qui leur sont relatives (ou toute autre durée qui pourrait être définie par la loi ou la réglementation). En cas de communication de ces données au Client, ce dernier ne pourra les utiliser à aucune autre fin que la vérification de ses factures.

16.4 Il est précisé que les notifications comportant un préavis, doivent être adressées par lettre recommandée avec avis de réception, port payé au Service Client SFR Grands Comptes. Sauf dispositions contraires, les délais prévus aux présentes courent à compter de la date de première présentation de ladite notification.

17. CESSION

Ni le Contrat SFR Grands Comptes, ni les Services et leurs accessoires ne sont cessibles par le Client, sans l'accord préalable, exprès et écrit de SFR. SFR pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu des Contrats SFR Grands Comptes.

18. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Contrat SFR Grands Comptes est soumis à la loi française et interprété conformément à celle-ci.

En cas de différend entre les Parties né à l'occasion de la conclusion, de l'exécution et de l'interprétation d'un Contrat SFR Grands Comptes, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut, le litige sera soumis au Tribunal mixte de commerce de Saint-Denis de La Réunion (ou le Tribunal administratif territorialement lorsque le Client souscrit dans le cadre d'un marché public), même en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appels en garantie.

19. DISPOSITIONS FINALES

19.1 Aucune Partie ne sera réputée avoir renoncé à un droit acquis aux termes d'un Contrat SFR Grands Comptes, sauf renonciation écrite et signée.

19.2 En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales, le contenu des clauses prévaudra sur leurs titres.

19.3 Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction, les autres dispositions garderont toute leur force et leur portée.

19.4 Les Parties conserveront confidentielles les stipulations des Contrats SFR Grands Comptes et les informations, écrites ou orales, qui ne sont pas du domaine public, relatives aux Services et/ou aux Parties (ci-après « les Informations Confidentielles »). Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin que l'exécution des Contrats SFR Grands Comptes. Les Parties sont autorisées à divulguer des Informations Confidentielles (i) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une agence administrative, (ii) sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) aux salariés, fournisseurs, experts, avocats ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie ayant besoin d'en connaître, (v) aux prêteurs potentiels de crédit à la Partie souhaitant obtenir un crédit et aux sociétés de son groupe. Le présent article s'appliquera pendant toute la durée de chaque Contrat SFR Grands Comptes et survivra à leur arrivée à terme pendant trois (3) ans. Par ailleurs, le Client reconnaît que SFR pourra être amenée à divulguer des informations relatives au Client dans le cadre des dispositions légales en vigueur.

INFORMATIONS SANTÉ RECOMMANDATIONS D'USAGE RÈGLES DE SECURITÉ

Afin de veiller à la sécurité et à la santé des Utilisateurs d'un terminal mobile en application du Contrat, il est recommandé au Client de transmettre à l'ensemble de ses Utilisateurs potentiels l'ensemble des informations ci-après.

1. INFORMATION SANTÉ

■ Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) le téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.

■ Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme « peut-être cancérigènes pour l'homme » les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil.

■ A l'instar des autorités sanitaires, SFR recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par le téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

2. RECOMMANDATIONS D'USAGE

Ces recommandations permettent de limiter l'exposition de l'Utilisateur aux ondes radio.

2.1 Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques.

L'Utilisateur réduit son exposition dès qu'il éloigne le mobile de son corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de la tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les Utilisateurs les plus intensifs.

Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

L'attention du Client est attirée sur le fait que la législation impose qu'un utilisateur soit informé de la recommandation d'usage du kit oreillette lors de l'acquisition d'un téléphone mobile (art. 184 de la loi 2010-788).

2.2 Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité (4 à 5 barrettes).

Le téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), le mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant l'exposition aux ondes radio. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran.

C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

2.3 Utiliser les SMS

Avec les SMS, les emails et l'Internet mobile, l'exposition aux ondes est très réduite. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc, ce qui réduit l'exposition.

2.3 Conseiller aux enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile.

Veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

3. RÈGLES DE SÉCURITÉ

3.1 Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.

Si vous portez un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur ...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.

3.2 Ne pas téléphoner en conduisant.

Téléphoner en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident.

3.3 Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion, station-service..).

Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre l'équipement à chaque fois que cela est demandé.

3.4 Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

4. INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

SFR informe le Client que la justice italienne a reconnu, au bénéfice d'un salarié déclarant avoir fait un usage intensif d'un terminal mobile dans un cadre professionnel, la qualification de maladie professionnelle pour sa pathologie cancéreuse.

SFR conseille au Client de rester vigilant quant à l'usage intensif d'un terminal mobile qui serait fait dans le cadre professionnel par son salarié notamment en cas de maladie professionnelle.

5. POUR EN SAVOIR PLUS

www.radiofréquences.gouv.fr

www.anses.fr

www.mobile-et-radiofréquences.com

www.who.int/fr

INFORMATION RECYCLAGE

Les déchets issus des équipements utilisés pour les Services peuvent renfermer des composants électroniques dangereux, il est obligatoire de ne pas les éliminer avec les déchets municipaux non triés.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

SFR GRANDS COMPTES

VOIX ET DATA MOBILE

AU 18/09/2014

PRÉAMBULE

SFR est titulaire d'une autorisation ministérielle pour la fourniture et l'exploitation d'un réseau numérique, dans la bande des 900, 1800 et 2100 MHz, sur le territoire régional, délivrée le 23 février 1995 par Arrêté du Ministre chargé des Télécommunications et modifié par l'arrêté en date du 29 janvier 2001 et la décision de l'ARCEP du 8 avril 2008.

1. DÉFINITION

Bande Passante : quantité maximale de données pouvant être transmises au cours d'une unité de temps pour une ligne de communication, le plus souvent exprimée en Bits par seconde. Elle détermine le nombre et le type de communications possibles simultanément.

Carte SIM (Subscriber Identity Module) : carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise l'utilisateur sur le Réseau mobile SFR, quel que soit le Terminal mobile utilisé pour émettre et recevoir des communications ou des informations.

Data : échange de données informatiques, constitutif d'une Communication électronique Data. Description des Services : Détail et conditions des Services contenus dans le Catalogue tarifaire SFR Grands Comptes et/ou au sein des présentes Conditions Particulières relatives à certains Services Mobiles SFR Grands Comptes et/ou d'une Fiche de l'offre SFR Grands Comptes.

Description des Services : Détail et conditions des Services contenus dans le Catalogue tarifaire SFR Grands Comptes et/ou au sein des présentes Conditions Particulières relatives à certains Services Mobiles SFR Grands Comptes et/ou d'une Fiche de l'offre SFR Grands Comptes.

Edge (Enhanced Data for Global Evolution) : norme de radiotéléphonie publique utilisée pour la transmission de données, constituant une évolution du service GSM/GPRS.

GPRS (General Packet Radio Service) : service de transmission de données en mode paquets, qui s'appuie sur le réseau GSM et sur le protocole TCP/IP.

GSM (Global System for Mobile Communication) : service européen de radiotéléphonie mobile.

Identifiant GPRS/UMTS : compte et mot de passe, basé sur l'authentification du MSISDN, permettant d'accéder au Réseau GPRS/UMTS de SFR.

Identifiant WIFI : compte et mot de passe fournis par SFR à l'utilisateur permettant d'accéder au Service WIFI de SFR.

Internet : réseau informatique international fédérant une multitude de réseaux de tailles variables grâce à un même protocole de communication, le TCP/IP.

JJ : le quantième du mois correspondant au jour d'ouverture de l'accès au Réseau mobile SFR. En cas d'ouverture multiple de Lignes mobiles à des dates différentes pour le même Client, le JJ est commun à toutes ces Lignes mobiles et correspond au jour d'ouverture de l'accès au Réseau mobile SFR de la première Ligne mobile.

Ligne mobile : ligne de téléphonie mobile attachée à la Souscription d'un Service principal mobile SFR Grands Comptes et à laquelle est affecté un Numéro d'appel unique attribué par SFR ou porté d'un Operateur Tiers.

Migration : possibilité ouverte au Client de migrer d'un Service vers un autre Service.

Procès-verbal de réception ou de recettes : document écrit fourni au Client, rappelant la "Qualification Technique Client", le Service Data proposé et les tests réalisés. Ce document, une fois signé par le Client, détermine la date de Mise en service du Service Data.

Réseau mobile SFR : réseaux GSM/GPRS/Edge/3G/3G+ de SFR et plus généralement les Moyens de Communications électroniques mobiles de SFR, à la Réunion.

Services Peer to Peer (de Poste à Poste) : services permettant l'échange de ressources entre utilisateurs de services de Communications électroniques, l'un de ces utilisateurs mettant à la disposition de ses correspondants au travers du réseau, des ressources matérielles ou logicielles, des fichiers ou des données.

Streaming : système permettant de lire, grâce à un logiciel spécifique, un fichier (notamment son, image ou vidéo) en temps réel sans avoir besoin de le télécharger préalablement.

Ticket d'incident : information écrite décrivant un ou des dysfonctionnement(s) technique(s) du Service.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) : norme de radiotéléphonie publique de troisième génération, appelée 3G et supportant la technologie HSDPA, également dénommée 3G+.

Visio (visiophonie) : communication téléphonique permettant de voir son interlocuteur sur l'écran de son Terminal mobile compatible tout en dialoguant avec lui.

Voix : échange constitutif d'une communication téléphonique de personne à personne.

Voix sur IP : communication de type Voix s'appuyant sur le protocole IP.

WIFI : réseau permettant de se connecter à Internet sans fil et à haut débit.

2. OBJET

2.1 Les présentes Conditions Particulières, complètent les Conditions Générales SFR Grands Comptes, et ont pour objet de définir les conditions de Souscription et de fourniture des Services Voix et/ou Data mobiles de la Gamme SFR Grands Comptes. Lorsque les Services sont souscrits avec une Période minimale d'engagement, ils se poursuivent à son terme aux mêmes conditions tarifaires.

2.2 Caractéristiques des Services Voix et/ou Data

Le Service principal souscrit par le Client, lui permet, dans la limite de la zone de couverture du Réseau mobile SFR, d'émettre et recevoir des communications Voix et/ou Data conformément au Contrat et à la Description des Services.

Le Client peut accéder au(x) réseau(x) de radiotéléphonie publique numérique fournis et exploités par d'autres opérateurs que SFR (ci-après dénommés «Opérateurs Tiers») avec lesquels SFR a passé des accords d'itinérance à l'international. L'accès se fait aux conditions techniques de l'Opérateur Tiers.

Les Services Data permettent au Client et à ses Utilisateurs d'accéder sur le territoire de la Réunion au réseau Internet via un Equipement et/ou un Terminal Client compatibles conformes aux spécifications techniques de SFR, par le Réseau mobile SFR et/ou du réseau WIFI de SFR.

3. CONDITIONS D'ACCÈS

3.1 Souscription aux Services (Voix et/ou Data mobile)

L'accès au Service principal sera ouvert au Client, au plus tard cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de validation par SFR de sa Souscription à un Service, sous réserve de conditions de souscription figurant dans la Description des Services.

A la Souscription d'un Service principal, SFR attribue un Numéro d'appel par Ligne mobile.

3.2 Migration

Au sein de la gamme de Services mobiles SFR Grands Comptes les Migrations sont possibles, dans les conditions fixées par SFR. La Migration permet au Client de conserver le Numéro d'appel de la Ligne mobile attaché au Service migré et son numéro Client, sauf contrainte technique, telle que notamment la Migration entre deux (2) gammes SFR d'un numéro mobile initialement porté d'un Operateur Tiers. Dans cette hypothèse, SFR en informera le Client dans les meilleurs

délais et lui indiquera que la Migration n'est possible qu'à la condition d'accepter le changement du Numéro d'appel et/ou le changement de son numéro Client.

De plus, en cas de Migration d'un service mobile de la gamme SFR Professionnel/Grand Public vers un Service mobile de la gamme SFR Grands Comptes, le contrat SFR initialement souscrit est résilié, sans facturation des redevances restant à courir en cas de résiliation pendant la Période minimale d'engagement et les Conditions Générales SFR Grands Comptes deviennent automatiquement applicables, ainsi que la Période d'engagement attachée au Service sur lequel le Client migre. Le Client reste toutefois redevable des factures relatives au service initialement souscrit.

Sous réserve du respect des conditions de Migration et des délais minimaux pour exercer une Migration, celle-ci prendra effet au JJ suivant.

3.3 Suspension de Ligne mobile

En cas de demande de suspension du Service principal par le Client et dans les conditions prévues dans la Description des Services, le Client est informé qu'à compter du JJ qui suit sa demande, la suspension du Service principal entraîne :

- La suspension des Services inclus et des Options attachés au Service principal.
- L'impossibilité pour le Client de réaliser une quelconque modification sur son Contrat SFR Grands Comptes, son Service principal, ses Services inclus et Options.

La suspension prend fin automatiquement à l'issue de la durée convenue entre les Parties.

4. CARTE SIM

4.1 Dans le cadre de la fourniture de ses Services mobiles de la gamme SFR Grands Comptes et pour y permettre l'accès, SFR remet au Client, à titre de prêt à usage, une Carte SIM à laquelle est associée un Numéro d'appel mobile. La Carte SIM, placée sous la garde du Client, reste la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables de SFR qui peut la remplacer à tout moment, soit à son initiative (pour permettre au Client de bénéficier d'améliorations notamment techniques, ou en cas de défaillance constatée de celle-ci), soit à la demande du Client aux conditions tarifaires indiquées dans la Description des Services. SFR pourra également mettre à jour, à distance via le Réseau mobile SFR, certaines données de la Carte SIM, afin de permettre à l'Utilisateur du Client de bénéficier d'améliorations techniques, ce que le Client reconnaît et accepte. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de la Carte SIM, dont il s'interdit toute duplication et/ou modification. Toute communication émise grâce à la Carte SIM est facturée conformément aux Tarifs SFR Grands Comptes. La Carte SIM ne peut pas être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers et notamment, ne peut pas être utilisée aux fins de modifier l'acheminement d'un service de Communications électroniques sur un réseau public de Communications électroniques, sauf dispositions particulières préalablement et formellement acceptées par SFR. Tout usage frauduleux de la Carte SIM et/ou contraire aux dispositions du Contrat SFR Grands Comptes engage la responsabilité personnelle du Client. La composition de trois (3) codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraînera la neutralisation de la Carte SIM. Cette dernière peut être réinitialisée sur simple demande du Client au Tarif indiqué dans la Description des Services.

4.2 En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, le Client en informe immédiatement SFR par téléphone afin que le Service mobile soit suspendu dès réception de l'appel. Le Client doit confirmer le vol ou la perte par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée, en cas de vol, d'une copie du dépôt de la plainte réalisé auprès des autorités compétentes. En cas de contestation, la suspension du Service est réputée avoir été effectuée à la date de réception de cette lettre par SFR. Il est toutefois rappelé que pendant la période de suspension du Service, le Contrat SFR Grands Comptes reste en vigueur et les sommes dues au titre de ce Contrat sont facturées au Client. Le Service suspendu est remis en service sur simple demande écrite du Client aux Tarifs indiqués dans la Description des Services, SFR se réservant le droit de modifier le Numéro d'appel attaché au Service qui a été suspendu. SFR ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, faite par téléphone, télécopie, télégramme, ou tout autre moyen similaire, qui n'émanerait pas du Client.

4.3 Afin de protéger le Client contre le vol, les Terminaux mobiles sont dotés d'une protection interdisant leur usage sur un autre réseau mobile que celui de SFR. Toutefois, le Client peut, sous réserve de ne pas être en situation d'impayé, demander à SFR la désactivation de cette interdiction. Cette désactivation est facturée au montant prévu dans la Description des Services, lorsqu'elle est demandée dans les trois (3) mois suivant la Souscription du Service, et offerte à compter du quatrième (4) mois.

5. MISE EN GARDE

5.1 Mise en garde sur les comportements

5.1.1 Débit du Réseau

Le Réseau mobile SFR étant mutualisé entre tous les Clients SFR, la Bande Passante indiquée dans la Description des Services est une Bande Passante théorique maximale de référence, non garantie. La Bande Passante disponible peut varier de la Bande Passante de référence selon notamment le nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, leur usage du Réseau de SFR et les services auxquels ils ont souscrit auprès de SFR.

5.1.2 Comportements raisonnables

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à adopter un comportement raisonnable lorsqu'ils accèdent et communiquent sur le Réseau mobile SFR, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers, dans les limites définies dans la Description des Services.

5.1.3 Inactivité

Le Client et ses Utilisateurs sont informés que leur Service peut être interrompu automatiquement en cas d'inactivité. L'inactivité s'entend de l'absence de flux de données ou de communications en émission ou en réception (en dehors de celui nécessaire au maintien de la connexion du Service) identifiée par SFR sur son Réseau mobile.

5.1.4 Comportements prohibés

Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive de l'accès au Service, au Réseau mobile SFR, et/ou aux services accessibles, telle que :

- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et du Réseau mobile SFR et/ou des destinataires de mails notamment par du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding),
- l'envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (spamming),
- l'envoi de messages attractifs générant un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau,
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, 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'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres, la transmission de virus.
- les usages et comportements déraisonnables, tels que décrits aux présentes.

Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation commerciale de l'accès au Réseau mobile SFR, notamment en permettant à des tiers d'y accéder moyennant ou non une contrepartie notamment financière. Le Client s'interdit également d'utiliser l'accès au Réseau mobile SFR en remplacement d'une connexion fixe permanente (notamment par des systèmes dits de « passerelle data », tels que par une borne Wi-Fi publique ou privée reliée à une carte SIM 3G/3G+), sauf lorsque cela est expressément autorisé par SFR.

5.2 Mise en garde liée au réseau Internet

Responsabilité sur l'accès au service, la transmission

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité et de confidentialité relative à la transmission de données, de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de

transmission des données. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses Terminaux et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau. Le Client et ses Utilisateurs reconnaissent être informés que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'ils souhaitent échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau.

SFR n'est pas responsable des éventuelles conséquences dommageables pour le Client et ses Utilisateurs du fait de l'accès, ou liées à des contenus disponibles sur le réseau Internet. SFR s'engage toutefois à mettre en œuvre tous les moyens lui permettant de veiller au respect de la législation, notamment dans ses rapports avec ses fournisseurs de services ou de contenus. SFR met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès aux Services souscrits. En outre, elle ne saurait être responsable des modifications des contenus qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires. SFR ne saurait être tenue responsable de l'exploitation des données et informations que le Client et ses Utilisateurs auraient introduites sur le réseau Internet.

5.3 Mise en garde liée au stockage de fichiers électroniques

Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent de stocker, télécharger ou transmettre toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment à leurs droits de propriété intellectuelle. Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent de stocker, télécharger ou transmettre tout fichier qui pourrait être constitutif notamment d'incitation au suicide, à la réalisation de crimes et délits, de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation, d'apologie du nazisme, de contestations de l'existence de crimes contre l'humanité, d'atteinte à l'autorité de la justice, d'informations relatives à des procès en cours, ou à une situation fiscale individuelle, de diffusion hors des conditions autorisées de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum, de diffamation et d'injure, d'atteinte à la vie privée, ou encore d'actes mettant en péril des mineurs, de même que tout fichier destiné à exhiber des objets et/ou des ouvrages interdits.

5.4 Mise en garde sur le respect de la législation

Le Client est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par ses Utilisateurs le sont sous leur seule responsabilité notamment à l'occasion d'une connexion au portail WAP ou à Internet. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations effectuées par ses Utilisateurs, la responsabilité de SFR ne pouvant être engagée dans ce cadre. Le Client et ses Utilisateurs ne peuvent enregistrer ou transmettre des contenus qui révèlent des affaires privées ou personnelles d'une quelconque personne. SFR n'est pas en mesure de contrôler le contenu des messages ou des données transmis, reçus et/ou stockés via le Service et par conséquent ne pourra en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non respect de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages. Toutefois, le Client reconnaît être informé que si SFR est alertée par un tiers et par quelque moyen que ce soit de l'illicéité d'un contenu, SFR remettra lesdits contenus aux autorités chargées de faire respecter la loi, qui les traiteront en conséquence. SFR se réserve alors le droit, après avoir été saisie par une autorité judiciaire, de rendre impossible immédiatement et sans préavis l'accès à tout contenu contrevenant aux lois et réglementations en vigueur.

5.5 Respect des droits et obligations en matière de géolocalisation

Un service de géolocalisation permet au Client de prendre connaissance de la position géographique à un instant donné ou en continu de ses Utilisateurs par la localisation d'objets dont ils ont l'usage (badge, Ligne téléphonique mobile...) ou des véhicules qui leur sont confiés.

Dans la mesure où ces données sont relatives à une personne identifiée, le système de géolocalisation constitue un traitement de données à caractère personnel dont le Client est responsable.

Par conséquent, le Client s'engage à prendre toutes mesures nécessaires visant au respect de la législation en vigueur et en particulier :

- la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et Libertés » modifiée. Le Client reconnaît à ce titre devoir effectuer une déclaration auprès de la CNIL, s'assurer que les modalités d'information des Utilisateurs ayant la jouissance d'objets qui seront localisés sont satisfaites, déterminer une durée de conservation des données pertinentes quant à la finalité du service, et strictement limiter l'accès aux données de localisation aux personnes habilitées en raison de leur fonction.

- des règles relatives au Code du Travail,

- l'article L. 34-1-IV du Code des Postes et des Communications électroniques. Le Client reconnaît à ce titre devoir mettre en place un système permettant de recueillir le consentement des Utilisateurs ayant la jouissance d'une Ligne mobile aux fins de localisation, et permettant de suspendre, à la demande de l'Utilisateur faisant l'objet d'une localisation, mettre à jour sa base de données de manière à ce que SFR puisse répondre, le cas échéant, à toute demande de réquisition judiciaire.

- ou tous nouveaux textes s'appliquant au Service et qui seraient amenés à entrer en vigueur postérieurement aux présentes Conditions Particulières.

Le Client garantit SFR contre toute réclamation, poursuite et/ou autre demande qui pourraient être exercées par des tiers et/ou les Utilisateurs, qui seraient la conséquence directe ou indirecte du non respect par le Client de ses obligations au titre du présent article. Tout manquement à ces obligations, constaté au cours de l'exécution du Contrat ou porté à la connaissance de SFR, sera qualifié de faute lourde du Client et sera susceptible d'engager sa responsabilité conformément au droit commun.

5.6 Mise en garde spécifique liée aux Services comportant :

- un nombre illimité d'appels Voix et/ou Data et/ou de SMS/MMS,

- ou constituées de catégories d'appels Voix et/ou Data et/ou de SMS/MMS inclus

5.6.1 Comportements raisonnables

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à adopter un comportement raisonnable dans le cadre de ces Services, conformément aux conditions figurant dans la Description des Services, afin de permettre à tous les Clients SFR d'accéder au Réseau mobile SFR dans des conditions optimales, notamment :

- dans le respect des plages horaires spécifiées et/ou,

- dans le respect de la durée de communication en continu n'excédant pas le temps spécifié et/ou,

- dans le respect du plafond de temps de communication mensuel spécifié.

Pour les appels Voix, et de l'échange de SMS/MMS, seuls les échanges interpersonnels sont autorisés.

Par nature, sont notamment exclus du bénéfice de ces Services et décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur :

- les appels vers des serveurs vocaux interactifs,

- les appels vers le Service Client,

- les appels vers Info Conso

- les appels vers les numéros courts surtaxés et numéros courts autres que ceux déclarés dans le plan de numérotation du Client,

- les numéros spéciaux,

- les numéros d'accès wap et web,

- les transferts de données GPRS,

- les communications fax/data, les connexions Wap CSD

- la visio.

Les SMS/MMS émis ou reçus via automate et/ou un dispositif automatique d'envoi ou réception de SMS/MMS sont donc exclus du bénéfice de ces Services.

Par nature, sont notamment exclus du bénéfice de ces Services et décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, les SMS/MMS surtaxés.

5.6.2 Comportements prohibés

Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation frauduleuse de ce type de Service, telle que :

- 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,
- utilisation ininterrompue via un système de composition automatique et en continu de numéro(s)
- utilisation à des fins de télésurveillance, de « passerelle » (boîtiers radio), d'usages data.

5.7 Conditions d'accès au Réseau UMTS de SFR

5.7.1 Matériel requis pour l'accès au Réseau UMTS

L'accès au Réseau UMTS de SFR suppose l'utilisation de matériels et de logiciels compatibles, correctement paramétrés.

5.7.2 Couverture

L'accès au Réseau UMTS de SFR se fait, à la Réunion exclusivement et dans la limite des zones de couverture indiquées dans la Description des Services. Le Client est expressément informé que les zones couvertes peuvent ne pas l'être de façon totalement homogène et/ou que des interruptions dans la fourniture des Services peuvent survenir.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par le Réseau UMTS de SFR ou si l'accès au réseau est momentanément indisponible, le Client reconnaît et accepte qu'il sera basculé sur le Réseau GSM/GPRS/Edge de SFR à l'exception des services ne fonctionnant que sous la norme UMTS, tels que notamment la visiophonie ou le Streaming en mode Wap. Suite à ce basculement, la communication ou la connexion se poursuit aux conditions tarifaires de l'offre 3G souscrite. Les conditions de débit du réseau vers lequel le basculement est effectué s'appliquent automatiquement. Il est toutefois précisé que ce basculement automatique ne pourra s'effectuer qu'à condition que le Client ait au préalable paramétré ses Terminaux mobiles, de telle sorte que la sélection du Réseau mobile SFR disponible s'effectue automatiquement. Si tel n'est pas le cas (absence de paramétrage du Terminal mobile) ou si l'Utilisateur utilise un des Services spécifiques au Réseau UMTS (visiophonie ou streaming en mode Wap) alors qu'il quitte une des zones couvertes par le Réseau UMTS, la communication ou connexion sera interrompue.

5.7.3 Accès au réseau hors du département de la Réunion

Le Client qui souhaite que ses Utilisateurs puissent accéder aux réseaux GSM/GPRS et UMTS hors du département de la Réunion doit, préalablement à tout déplacement, souscrire ou avoir souscrit auprès de SFR une solution d'itinérance à l'international (roaming) adaptée, sauf lorsque celle-ci est incluse dans le Service SFR Grands Comptes souscrit et en toute hypothèses aux Tarifs précisés à cet effet dans la Description des Services. Les Utilisateurs du Client, sous réserve d'avoir correctement paramétré leurs Terminaux mobiles, pourront alors accéder aux réseaux mobiles des Opérateurs Tiers avec lesquels SFR a signé un accord d'itinérance GSM/GPRS et UMTS, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux :

- En mode UMTS si l'Opérateur Tiers n'a pas déployé son réseau UMTS, ou si les Utilisateurs du Client se trouvent en dehors des zones couvertes par le réseau UMTS de l'Opérateur Tiers. La liste des Opérateurs Tiers ayant signé avec SFR un accord d'itinérance soit GSM/GPRS, soit UMTS, est disponible sur le site « www.sfr.re ».

5.8 Non respect des mises en garde

Le Client déclare être totalement informé des mises en garde décrites au présent article et les avoir acceptées. En cas de non-respect par le Client desdites mise en garde, SFR se réserve la possibilité de limiter, suspendre et/ou résilier, son accès au Réseau mobile SFR.

6. PRÉSENTATION DU NUMÉRO DE L'APPELANT

6.1 Dans le cadre du Service de présentation du numéro de l'appelant, la présentation du numéro de la ligne appelante ne peut pas être assurée dans certains cas et la responsabilité de SFR ne saurait en conséquence être engagée notamment :

- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro,
- lorsque l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'Opérateur Tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine,
- lorsque l'appel émane d'un réseau à la norme Pointel ou d'un réseau mobile analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de la borne radioélectrique qui est divulgué,
- lorsque l'appel émane d'une installation privée à raccordement analogique. Dans ce cas, c'est le numéro de l'installation appelante qui est divulgué,
- lorsque l'appel provient d'une installation Numéris. Dans ce cas, le numéro du terminal appelant n'est divulgué que si l'installation fournit ce numéro.

De même, SFR n'est pas responsable, ce que le Client reconnaît et accepte, de l'exploitation par le Terminal de l'information fournie dans le cadre du Service de présentation de l'appelant. Il appartient au Client de s'assurer lors de l'acquisition ou de la mise à disposition de son Terminal, du contenu et de la forme sous laquelle le Terminal restitue cette information.

6.2 Lorsque le Client a souscrit au Service de présentation du numéro de l'appelant et a accès aux numéros de ses correspondants ayant accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

7. PORTABILITÉ DU NUMÉRO MOBILE

7.1 Présentation de la Portabilité

La Portabilité du numéro mobile permet, à la Réunion, à un client d'un opérateur de téléphonie mobile (ci-après « Opérateur Donneur »), de conserver son numéro mobile, lorsqu'il change d'opérateur (ci-après « Opérateur Receveur »). Lorsque ce client souscrit un contrat d'abonnement auprès d'un Opérateur Receveur, en demandant la portabilité de son ou ses numéros mobiles, ce client mandate l'Opérateur Receveur pour traiter sa demande et résilier les services que ce client avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur, au titre des numéros mobiles à porter sans préjudice des engagements qu'il avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée d'engagement, ce dont il reconnaît être informé et accepter. La Portabilité du numéro mobile est un service fourni sur demande du client, il ne concerne que le seul numéro de mobile et en aucun cas les services qui y étaient attachés, souscrits auprès de l'Opérateur Donneur. Il appartient donc au client de souscrire auprès de l'Opérateur Receveur les services de son choix.

7.2 Conditions relatives à la Portabilité entrante

7.2.1 Procédure de demande de Portabilité

Le client d'un Opérateur Donneur, qui souhaite la Portabilité de son ou ses numéros mobiles auprès de SFR, devra lors de la Souscription à un Service principal SFR Grands Comptes, présenter concomitamment une demande de Portabilité de son ou ses numéros. A cet égard, le client fournit à SFR son ou ses numéros de téléphone mobile, ainsi que son ou ses relevé(s) d'identité opérateur (« RIO ») associé(s) aux numéros des téléphones mobiles à porter. SFR vérifie la capacité du client à demander la portabilité. Si l'ensemble de ces conditions est respecté, SFR finalise la demande du client en lui indiquant la date à laquelle le portage sera réalisé.

SFR informe le client, par les présentes dispositions, des conditions nécessaires à la réussite du portage (conditions d'éligibilité) et l'informe des conséquences de sa demande, en ce notamment que :

- le droit à la Portabilité est acquis au client sous réserve du respect des critères d'éligibilité,
- la demande de portabilité du ou des numéros vaut demande de résiliation du contrat du client auprès de son Opérateur Donneur en ce qui concerne le ou les numéros portés,

■ la résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du ou des numéros, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement souscrites auprès de l'Opérateur Donneur.

Le client mandate SFR pour effectuer en son nom et pour son compte l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité, en particulier auprès de l'Opérateur Donneur afin notamment de mettre en œuvre la demande de résiliation du ou des abonnements pour le(s) quel(s) la demande de Portabilité est effectuée. SFR devient le seul interlocuteur du client concernant sa demande de Portabilité, au même titre qu'en ce qui concerne sa Souscription.

7.2.2 Conditions d'éligibilité

Pour effectuer une demande de Portabilité, le client doit fournir à SFR deux informations que sont :

- le ou les numéros mobiles objet de la demande,
- le ou les relevés d'identité opérateur (« RIO ») associés à chacun des numéros mobiles.

Le RIO, qui est un identifiant technique nécessaire pour exercer son droit à la portabilité n'ouvre pas, en tant que tel, un droit à la portabilité du numéro qui serait attaché à sa simple connaissance. L'Opérateur Donneur à l'obligation de mettre en place à l'attention de ses clients un système leur permettant accéder à leur RIO. SFR vérifiera la capacité du client à faire une demande de Portabilité sur un ou plusieurs numéros mobiles donnés. Lorsque l'Opérateur Donneur notifie à SFR l'inéligibilité de la demande, SFR en informe le client dans les meilleurs délais.

La demande de portabilité sera inéligible dans les cas suivants :

- Si la demande de portage comporte un ou des numéros mobiles et un ou des relevés d'identité opérateur (RIO) qui ne correspondent pas entre eux,
- Si le ou les numéros, pour le(s)quel(s) le portage est demandé, sont inactifs ou déjà résiliés au jour du portage, ou le deviennent entre la date de la demande de portage et le jour du portage,
- Si les données figurant sur la demande de Portabilité du numéro mobile sont incomplètes ou erronées,
- Si la demande de portage n'est pas demandée par le client ayant procédé à la Souscription du contrat auquel se rattache la demande de Portabilité du numéro mobile,
- Si le ou les numéros pour le(s)quel(s) le portage est demandé, ont déjà fait l'objet d'une demande de portabilité en cours,
- Si la date de résiliation des contrat(s) d'abonnement souscrit(s) par le client à déjà été fixée à sa demande, à une date antérieure à la date de portabilité du ou des numéros mobiles souhaitée. Par conséquent, le client doit conserver son éligibilité à la portabilité de son ou ses numéros mobiles jusqu'au portage effectif desdits numéros, pour lesquels il a effectué une demande de portabilité. Toute perte d'éligibilité, en cours de demande, emporte la caducité de la demande de portabilité du client, étant précisé que cette caducité est sans effet sur le ou les Contrat(s) souscrit(s) par le client.

7.2.3 Détermination de la date de portage

La date de portage est déterminée par l'application des délais liés à la mise en œuvre de la procédure de Portabilité. Le portage du numéro doit être réalisé dans un délai de trois (3) jours ouvrables (hors dimanche et jours fériés et sous réserve de disponibilité de l'accès) à compter de la demande, sauf à ce que le client souhaite que son numéro soit porté au terme d'un délai plus long. SFR informe le client de la date et de la plage horaire du portage du ou des numéros mobiles. La date de portage peut être modifiée au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité.

7.2.4 Traitement de la demande de portage

SFR envoie, en qualité de mandataire du client, la demande de portage à l'Opérateur Donneur, afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions sont remplies, la demande est validée par l'Opérateur Donneur qui le notifie à SFR afin de finaliser la demande du client.

A l'inverse, si l'une de ces conditions n'est pas remplie, l'Opérateur Donneur notifie à SFR le ou

les motifs d'inéligibilité de la demande. Le client est informé par SFR dans les meilleurs délais du motif d'inéligibilité de sa demande de Portabilité et, le cas échéant, des moyens lui permettant de rendre sa ou ses lignes éligibles à la Portabilité.

7.2.5 Jour du portage

Le jour du portage effectif du ou des numéros, le client, après avoir changé de carte « SIM », est à même de téléphoner avec sa nouvelle offre et de recevoir des appels sur le ou les mêmes numéros. La période d'interruption de service est définie comme la période pendant laquelle le client ne dispose pas de l'ensemble de ses services (appels entrants et sortants) que ce soit chez l'Opérateur Donneur ou chez SFR. Les opérations techniques réalisées par les opérateurs le jour du portage peuvent entraîner une interruption de service, dont la durée ne devrait pas dépasser quatre (4) heures; cette interruption de service ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour l'abonné, ni engager la responsabilité de SFR. Si le Portage n'a pas lieu à la date prévue, le client doit s'adresser à SFR afin que celle-ci identifie l'origine de l'anomalie. A l'égard de SFR, la non réalisation du portage d'un numéro mobile ne remet nullement en cause le ou les Contrat(s) SFR Grands Comptes souscrit(s) par le Client. Dans ce cas, la mise en service de la ou des lignes sera effectuée à la date prévue du Portage et un ou plusieurs nouveaux numéros seront attribués au client.

7.2.6 Annulation de la demande de portabilité à l'initiative du client

Le client ayant souscrit un Service SFR Grands Comptes et ayant choisi le service de Portabilité du numéro mobile peut décider d'annuler le choix de cette option et renoncer au portage de son ou ses numéros mobiles qui lui avaient été précédemment attribués. SFR attribuera alors au client un ou plusieurs nouveaux numéros mobiles. SFR accepte cette annulation de la demande de Portabilité formulée par le client sous réserve que cette demande lui soit adressée par courrier recommandé au plus tard deux (2) jours avant la date prévue pour le portage du ou des numéros mobiles. Si la demande d'annulation de la Portabilité est adressée à SFR par courrier recommandé moins de deux (2) jours avant la date de portage prévue, la demande d'annulation ne pourra être traitée. L'annulation de la demande de Portabilité du numéro mobile, à l'initiative du client, est sans effet sur le ou les Contrat(s) SFR Grands Comptes souscrit(s) auprès de SFR. Cette annulation emporte toutefois annulation de la demande de résiliation du contrat du client auprès de son Opérateur Donneur, en ce qui concerne le ou les numéros à porter, et vaut mandat express du client donné à SFR d'effectuer les actes nécessaires d'annulation de la demande de résiliation du contrat du client auprès de son Opérateur Donneur. Si le client souhaite toutefois confirmer la résiliation auprès de l'Opérateur Donneur, il sera à son unique charge d'en faire directement la demande auprès de l'Opérateur Donneur et sera tenu d'honorer les engagements qu'il avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur s'agissant notamment de sa durée d'engagement, ce dont il reconnaît être informé et accepter.

7.3 Conditions relatives à la Portabilité sortante

7.3.1 Procédure de demande de Portabilité

Le Client de SFR qui souhaite la Portabilité de son ou ses numéros mobiles auprès d'un Opérateur Receveur devra, lors de la Souscription à une offre d'abonnement de cet Opérateur Receveur, présenter une demande de Portabilité de son ou ses numéros mobiles. L'Opérateur Receveur est seul chargé de mettre en œuvre la demande de Portabilité du client, en ce compris l'ensemble des actes nécessaires à cette demande, en particulier auprès de SFR, afin de procéder au nom et pour le compte du client à la résiliation du ou des Contrats SFR Grands Comptes pour le(s) quel(s) la demande de Portabilité est effectuée. La demande de résiliation sera réputée effectuée auprès de SFR, à compter de la date à laquelle le client aura présenté à l'Opérateur Receveur sa demande de Portabilité de son ou ses numéros mobiles. La résiliation interviendra au plus tard le jour du portage dans le respect des délais légaux de réalisation de la portabilité, tels qu'indiqués ci-dessus, étant précisé que lorsque le client n'aura pas exécuté en tout ou partie la Période d'engagement qui lui est applicable, les sommes restant dues, au titre de ladite Période d'engagement, deviendront immédiatement exigibles. Le client ne pourra se retourner vers SFR,

ni tenir responsable SFR à raison de sa demande de Portabilité effectuée auprès d'un Opérateur Receveur, ainsi que de ces conséquences.

7.3.2 Accès au RIO

SFR fournit à ses clients un accès aux RIO correspondant aux numéros des téléphones mobiles, pour lesquels ils ont souscrit un ou des Contrats SFR Grands Comptes. Cet accès est fourni au travers du service « Parc on line » sur Internet. L'information est également accessible sur demande auprès du Service Client. »

7.3.3 Règles d'éligibilité à la portabilité

Le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions d'éligibilité à la Portabilité et les avoir acceptées. La demande de Portabilité sera inéligible dans les cas suivants :

- Si la demande de portage comporte un ou des numéros mobiles et un ou des relevés d'identité opérateur (RIO) qui ne correspondent pas entre eux,
- Si le ou les numéros, pour le(s)quel(s) le portage est demandé, sont inactifs ou déjà résiliés au jour du portage, ou le deviennent entre la date de la demande de portage et le jour du portage,
- Si les données figurant sur la demande de Portabilité du numéro mobile sont incomplètes ou erronées,
- Si la demande de portage n'est pas demandée par le client ayant procédé à la Souscription du contrat auquel se rattache la demande de Portabilité du numéro mobile,
- Si le ou les numéros pour le(s)quel(s) le portage est demandé, ont déjà fait l'objet d'une demande de portabilité en cours,
- Si le ou les numéros pour le(s)quel(s) le portage est demandé ne sont pas gérés par l'Opérateur
- Si la date de résiliation des Services souscrit par le Client à déjà été fixée à sa demande, à une date antérieure à la date de portabilité du ou des numéros mobiles souhaitée.

Lorsque SFR notifie à l'Opérateur Receveur l'inéligibilité de la demande de portabilité du client, l'Opérateur Receveur doit en informer le client, sans que le client ne puisse reprocher quoi que ce soit à SFR à ce titre.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1 Le Client s'engage à n'utiliser, conformément aux dispositions du Code des Postes et Communications Electroniques, qu'un Terminal et ses accessoires agréés par les autorités compétentes, sélectionnés par SFR et compatibles avec les Services SFR Grands Comptes. Des codes secrets indispensables à l'utilisation de certains Services, qui ne peuvent être effectués sans mise en œuvre de ces codes secrets, sont communiqués par SFR aux Utilisateurs du Client. Le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Service et ses codes secrets. Il ne doit pas les communiquer à qui que ce soit.

Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de ces codes secrets ainsi que de tous les actes réalisés au moyen de ces codes secrets. Le Client devra respecter les prescriptions données par SFR relatives aux modifications techniques éventuelles à apporter à ses Equipement Client et à son Terminal mobile et/ou à ses accessoires utilisés lorsqu'elles résultent des contraintes et/ou des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents.

8.2 Les Equipements SFR installés par SFR et/ou ses fournisseurs dans les locaux du Client pour les besoins du Service sont la propriété de SFR et/ou de ses fournisseurs, qui les remet au Client à titre de prêt à usage. Les Equipements SFR installés dans les locaux du Client sont placés sous sa garde. Ils restent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR et/ou ses fournisseurs, qui peuvent les remplacer à tout moment, en cas de défaillance constatée de ceux-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales. Le Client s'engage à laisser les mentions de propriété éventuellement apposées sur lesdits Equipements SFR. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation des Equipements SFR. Il assume la garde desdits Equipements SFR pendant toute la durée du Service et supporte à cet effet tous les risques de vol, de perte ou de dommage causés par lui ou un tiers à ces Equipements SFR aux

présentes conditions. Dans l'hypothèse où lesdits Equipements SFR seraient endommagés, le Client s'engage à indemniser intégralement SFR et/ou ses fournisseurs, du préjudice subi. SFR garantit le Client contre tout dommage causé aux Equipements SFR installés dans ses locaux dès lors que ce dommage résulte d'un vice inhérent aux Equipements SFR. Le Client assume la responsabilité de tout dommage causé par les Equipements SFR installés dans ses locaux, sauf s'il démontre que ce dommage résulte d'un vice caché des Equipements SFR. L'ensemble des informations et documents qui seraient apportés par le Client reste la propriété du Client. SFR n'acquiert aucun droit sur le contenu stocké et/ou transmis dans le cadre du Service. Le Client s'engage à prendre toute mesure utile pour éviter la saisie des Equipements SFR permettant l'accès à la liaison fixe, propriété de SFR et/ou de ses fournisseurs et installés, le cas échéant, sur le Site du Client. Le Client s'interdit de céder ces éléments pendant toute la durée de validité du Contrat. Le Client s'engage à ce que ses propres matériels et logiciels connectés au Service soient conformes à la réglementation en vigueur et aux normes applicables, notamment en matière de Communications électroniques.

8.3 Le Client s'engage à restituer la Carte SIM aux fins de remplacement sur simple demande de SFR, ou en cas de résiliation du Service, quelle qu'en soit la cause. La désactivation du code confidentiel attaché à la Carte SIM se fait aux risques du Client. Le Client ne pourra poursuivre SFR en cas de fraude liée à l'absence d'activation du code PIN et/ou d'utilisation abusive de sa Carte SIM. Le Client déclare connaître les risques attachés à cette option et en assumer les conséquences notamment financières.

Le Client s'interdit d'utiliser l'accès au serveur SMS-C de SFR, dont il peut bénéficier dans le cadre du présent Service, pour adresser des SMS à des fins de sollicitations commerciales et à des fins ne répondant pas au Descriptif du Service. Le Client se porte garant du respect par son Gestionnaire et ses Utilisateurs des obligations mentionnées dans les présentes Conditions.

9. FACTURATION DES SERVICES MOBILES

9.1 Les factures sont exigibles notamment pour le Service principal :

- en cas de Souscription d'un nouveau Contrat SFR Grands Comptes : à la date de mise en service de la première Ligne mobile dudit Contrat,
- en cas de Migration : au plus tard huit (8) jours à compter de la validation de la Migration par SFR,

Pour les Services complémentaires : à la date de Mise en service de chaque Service ou dans les Conditions Particulières dudit Service.

9.2 S'agissant des Services Data, leur facturation débute :

- Soit à la date de Souscription du Service,
- Soit au JJ du Service principal du Client pour les Services complémentaires.

10. RÉSILIATION

10.1 Résiliation à l'initiative du Client

10.1.1 Modalités générales de résiliation

10.1.1.1 Sauf dispositions spécifiques, le Client qui souhaite résilier un Service peut contacter le Service Client au numéro de téléphone indiqué sur sa facture, puis confirmer sa demande de résiliation par lettre recommandée avec avis de réception aux coordonnées qui lui seront indiquées.

10.1.1.2 La résiliation de tout Service intervient moyennant le respect d'un délai de préavis de soixante (60) jours calendaires, calculé à compter de la réception de la confirmation écrite (LRAR) du Client de sa demande de résiliation, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux Périodes d'engagement souscrites par le Client.

10.1.2 Modalités spécifiques de résiliation

10.1.2.1 Résiliation pour motif légitime

Le Client peut, conformément aux procédures communiquées par le Service Client de SFR Grands Comptes et sous réserve de pouvoir en justifier, résilier son Service pour motifs légitimes

dans les cas énumérés ci-dessous :

- liquidation judiciaire du Client,
- déménagement du Client hors du département de l'île de la Réunion ou dans une zone où le Service est totalement inaccessible,
- cas de force majeure tel que défini dans les Conditions Générales, affectant le Client.
- En cas de changement de Numéro d'appel à l'initiative de SFR. Cette faculté de résiliation pour motif légitime n'est toutefois pas ouverte lorsque le changement de numérotation résulte d'une décision des autorités réglementaires.

Les motifs légitimes reconnus par SFR, ouvrent au Client un droit à résiliation sans paiement des redevances restant à courir jusqu'à expiration de la Période d'engagement du Service, sous réserve que l'exécution du Contrat ne puisse pas être poursuivie par le Client. La résiliation pour motif légitime doit être notifiée à SFR par lettre recommandée avec accusé de réception. Ladite résiliation interviendra moyennant le respect d'un délai de préavis de soixante (60) jours calendaires, calculé à compter de la réception de la lettre recommandée du Client, au prochain JJ suivant la fin de préavis.

Dans le cas particulier de la résiliation demandée par le Client au titre du changement de Numéro d'appel à l'initiative de SFR, aucun préavis n'est exigé.

Il est expressément entendu entre les Parties que le vol ou la perte du Terminal ne saurait être considéré comme un motif légitime.

10.1.2.2 Résiliation dans le cadre de la portabilité du numéro

Les formes dérogatoires de la demande de résiliation et les conditions spécifiques de prise en compte de la résiliation, effectuée dans le cadre de la Portabilité du ou des numéros mobiles du Client auprès d'un nouvel opérateur, sont précisées à l'article des présentes « Portabilité du numéro mobile ».

10.2 Résiliation à l'initiative de SFR

10.2.1 La résiliation des Services et/ou du Contrat SFR Grands Comptes interviendra immédiatement, sans préavis et sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, outre dans les hypothèses visées aux Conditions Générales SFR Grands Comptes, notamment en cas :

- de non respect par le Client de ses engagements et obligations prévus aux Contrats SFR Grands Comptes et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée.
- de constatation de l'absence d'enregistrement d'appel sortant et/ou entrant sur une période de deux (2) mois consécutifs,
- de disparition du Client (le Service est résilié dès que SFR en a eu connaissance sauf si les repreneurs désirent le poursuivre. Jusqu'à sa résiliation, le Client reste garant des sommes dues au titre du Service souscrit),
- ou à compter du jour où, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre du Client, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement en faveur de non continuation du Contrat,
- ou encore à compter du jour de prononcé du jugement de liquidation judiciaire.

10.2.2 Par ailleurs, le Contrat SFR Grands Comptes prendra fin à l'échéance des autorisations d'exploitation des Services de radiotéléphonie publique de SFR et plus généralement des moyens de Communications électroniques accordés à SFR.

10.3 Effets de la résiliation sur le Numéro d'appel

En cas de résiliation du Service, SFR se réserve le droit de réaffecter le Numéro d'appel du Client à un autre Client. De même, en cas d'une nouvelle Souscription après résiliation, un nouveau Numéro d'appel est attribué au Client par SFR.

CONDITIONS PARTICULIÈRES MULTISURF

AU 18/09/2014

Les présentes conditions particulières (ci-après « les Conditions Particulières ») s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Abonnement au Service de téléphonie mobile SFR (ci-après « les Conditions Générales d'Abonnement »). Elles sont régies par les Conditions Générales d'Abonnement et forment un tout indissociable. En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement et les présentes Conditions Particulières, ces dernières prévalent.

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions particulières attachées au service « Multi-Surf », et sont destinées aux abonnés SFR titulaires d'un forfait mobile compatible avec ce service.

Multi-Surf est une option sans engagement qui permet de bénéficier d'un crédit Internet (ci-après les « Mo/Go ») utilisable en mobilité et indépendamment de la ligne voix principale grâce à l'usage d'une seconde carte SIM.

ARTICLE 2 – PRÉSENTATION DE MULTI-SURF

Multi-Surf permet à certains Abonnés éligibles d'acquérir une seconde carte SIM qu'il pourra insérer dans un équipement de type ordinateur portable (avec une connectivité intégrée, ou dans un Clé Internet) ou tablette et bénéficier ainsi d'un accès à Internet depuis tout équipement compatible 3G+ depuis la Réunion.

Une fois que les Mo/Go sont consommés, l'Abonné est informé qu'il devra se reporter aux conditions de rechargement établies pour l'option Multi-Surf, conformément à ce qui est indiqué dans la documentation tarifaire de SFR en vigueur à la date de souscription.

A défaut de rechargement, l'accès à Internet sur le réseau 3G+ de SFR ne sera plus possible jusqu'à la prochaine facturation de l'Abonné.

L'utilisation de la Multi-Surf depuis l'étranger est bloquée.

La Multi-Surf ne permet ni d'émettre des appels/SMS/MMS, ni d'en recevoir.

Lorsque l'Abonné choisit Multi-Surf, il est informé que l'option Multi-Surf est payante.

Conformément aux Conditions Générales d'Abonnement, l'Abonné est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de cette carte SIM, dont il s'interdit toute duplication.

L'ensemble des Conditions Générales d'Abonnement sur la carte SIM restent pleinement applicables.

ARTICLE 3 – CHANGEMENT D'OFFRE TARIFAIRE / RÉSILIATION

Si l'Abonné décide de changer de forfait mobile pour un nouveau forfait non compatible avec le service Multi-Surf, cet usage sera automatiquement indisponible et la seconde SIM sera alors inutilisable, ce dont l'Abonné est pleinement informé.

Pour pouvoir bénéficier à nouveau de Multi-Surf, l'Abonné est informé qu'il devra choisir un forfait compatible et acquérir une nouvelle Multi-Surf.

En cas de résiliation de l'option Multi-Surf, l'Abonné est informé que la seconde SIM sera alors inutilisable et ne pourra pas être réactivée à sa demande.

En cas de vol ou de perte de la seconde SIM, la ligne associée à cette dernière pourra être suspendue conformément aux Conditions Générales d'Abonnement sans entraîner la suspension de la ligne mobile à laquelle elle est rattachée.

Si l'Abonné résilie son contrat d'abonnement ou si l'abonnement est suspendu, ce service, qui est accessoire au contrat principal, est automatiquement résilié ou suspendu selon le cas.

GUIDE DES TARIFS GRANDS COMPTES

LA FORMULE CARRÉE GRANDS COMPTES 2 H

LA FORMULE POUR RESTER JOIGNABLE
ET COMMUNIQUER

NOM DE L'OFFRE

LA FORMULE CARRÉE GRANDS COMPTES 2H : VOIX, SMS/MMS, DATA

Forfait : contrat fixant le montant invariable des communications à payer mensuellement. Dès que les communications sont épuisées les dépassements de forfaits sont possibles. L'utilisateur peut passer et recevoir des appels sans action particulière de sa part. Le titulaire de la ligne sera redevable des communications passées au-delà du forfait ou hors forfait. Ces communications apparaîtront sur la facture.

SOUS CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

Offre réservée aux clients Grands Comptes. La Formule Carrée 2H est disponible avec les couvertures réseaux de SFR Réunion : GSM,GPRS,EDGE, 3G et 3G+. Le détail des couvertures réseaux est disponible en point de vente ou sur www.sfrentreprises.re.

PRIX DE L'OFFRE OU PRIX DES OFFRES CONSTITUANT UN GROUPE D'OFFRES

Tarif mensuel TTC de la Formule Carrée Grands Comptes 2 H, à l'exclusion de l'équipement, depuis la Réunion

		CARRÉ 2 H GRANDS COMPTES	
Prix		19€/mois	
Communications voix ⁽¹⁾ Vers Réunion, Europe* et DOM*		2H	
SMS vers tous les opérateurs Réunion, métropole, Mayotte et toute la zone Europe* (3). MMS vers tous les opérateurs Réunion, SFR métropole, SFR Mayotte et Orange Mayotte(3).		200 Textos / MMS	
Internet et mails accessibles 24h/24 Vers autres destinations ⁽²⁾		Non accessible	
		Communications AU-DELÀ DU FORFAIT	
		PRIX TTC	FACTURATION
Communications VOIX vers fixes et mobiles Réunion, DOM, et toute la zone Europe*		0,39€/minute	A la seconde dès la première seconde
SMS vers tous les opérateurs Réunion, DOM, et toute la zone Europe*		0,10€/texto	Texto par correspondant
MMS vers tous les opérateurs Réunion, SFR métropole, SFR Mayotte et Only Mayotte		0,10€/mms	MMS par correspondant

	Communications HORS FORFAIT	
	PRIX	FACTURATION
Communications VISIO	0,49€/minute	A la seconde dès la première seconde
Communications VOIX vers destinations internationales	0,58€/minute	Par palier de 30 secondes après la première minute indivisible

Les communications passées depuis la Métropole, l'Europe et les DOM sont soumises à l'Eurotarif. Les communications passées depuis l'étranger sont soumises aux tarifs depuis l'étranger (Tarifs Roaming). Les tarifs Roaming sont disponibles en point de vente et sur le site www.sfrentreprises.re.

*Liste des pays de la zone Europe:

Réunion, France métropolitaine, Mayotte, Guadeloupe, Guyane et Martinique, St-Martin St-Barthélemy, Allemagne, Açores, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Danemark, Chypre, Espagne et Canaries, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guyane Française, Irlande, Islande, Italie, Iles Jersey, Iles Féroé, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, St-Marin, Suède, Suisse.

DURÉE D'ENGAGEMENT

L'engagement est celui du contrat cadre dont l'abonnement est dépendant.

DESCRIPTION DE L'OFFRE

La Formule Carrée Grands Comptes 2 heures est une formule incluant de la voix et des SMS/MMS. C'est la formule pour rester joignable et communiquer selon les usages essentiels à votre activité professionnelle.

La Formule Carrée Grands Comptes 2 heures permet également de bénéficier des appels intraflotte en illimité à la Réunion 24h/24(1)(2)

Avec la Formule Carrée Grand Compte 2H, **les appels voix vers toute l'Europe* sont considérés comme des appels locaux** ! En effet, ces destinations sont incluses dans les forfaits d'heures disponibles 7J/7 et 24h/24.

La Formule Carrée Grand Compte 2H inclut 200 **Texto ou MMS**(4) (non surtaxés) **vers tous les opérateurs mobiles de toute la zone Europe**, sous réserve de l'ouverture du service par l'opérateur. La Formule Carrée Grands Comptes 2 heures ne donne pas accès à internet.

Les appels vers les destinations internationales bénéficient du tarif spécifique dédié Carré Grands Comptes et sont facturés hors forfait à un prix unique, quelle que soit la zone vers laquelle l'appel est émis.

DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS

Inclus dans votre formule :

- Répondeur SFR
- Répondeur Premium
- Crédit reportable (le mois suivant dans la limite du crédit initial)
- Double Appel
- Renvoi d'appel
- Présentation du numéro (si votre correspondant l'autorise)
- SRR Monde (Possibilité d'émettre et recevoir des appels depuis l'étranger : roaming)

Gratuit, à la demande :

- Messagerie Vocale Visuelle (sous réserve de mobile compatible)
- Facture sur Internet
- Facturation détaillée (6 ou 10 chiffres)
- Liste Ivoire (non affichage de votre numéro lors des appels voix)
- Liste Rouge (non référencement de vos coordonnées dans les annuaires)

DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES

Facturation à la seconde dès la 1ère seconde vers la zone Europe*, les DOM et la Réunion.

CARACTÉRISTIQUES DE INTERNET MOBILE

L'internet mobile n'est pas accessible dans la Formule Carrée Grands Comptes 2 heures.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/EQUIPEMENTS

GSM/GPRS/3G/3G+ (sous réserve de disposer d'un mobile compatible)

(1) Sous réserve de ne pas dépasser 3 heures par appel (au-delà, l'appel étant décompté du forfait ou bien facturé au-delà)

(2) L'intraflotte mobile est disponible dès 2 lignes en formule Carrée Grands Comptes. Valable pour les lignes d'un même titulaire portant de l'intraflotte.

(3) Hors numéros spéciaux, numéros courts et certains services.

(4) MMS valables vers tous les opérateurs Réunion, SFR métropole, SFR Mayotte et Only Mayotte.

LES FORMULES CARRÉES GRANDS COMPTES 3 H ET 6 H

LES FORMULES TOUT COMPRIS.

NOM DE L'OFFRE

FORMULES CARRÉES GRANDS COMPTES 3H ET 6H : VOIX, SMS/MMS, DATA

Forfait : contrat fixant le montant invariable des communications à payer mensuellement. Dès que les communications sont épuisées les dépassements de forfaits sont possibles. L'utilisateur peut passer et recevoir des appels sans action particulière de sa part. Le titulaire de la ligne sera redevable des communications passées au-delà du forfait ou hors forfait. Ces communications apparaîtront sur la facture.

SOUS CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

Offre réservée aux clients Grands Comptes.

Les Formules Carrées Grands Comptes 3 heures et 6 heures sont disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux de SFR Réunion : GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+ et DUAL CARRIER

Le détail des couvertures réseaux est disponible en point de vente ou sur www.sfrentreprises.re.

PRIX DE L'OFFRE

Tarifs mensuels TTC des Formules Carrées Grands Comptes, à l'exclusion de l'équipement, depuis La Réunion

	FORMULE CARRÉE GRANDS COMPTES 3H	FORMULE CARRÉE GRANDS COMPTES 6H
Prix	29€/mois	49€/mois
Communications voix ⁽¹⁾ vers fixes et mobiles Réunion, DOM, et toute la zone Europe* incluses dans le forfait(1)(3)	3H	6H
SMS vers tous les opérateurs Réunion, DOM, et toute la zone Europe*, sous réserve d'ouverture du service par l'opérateur. MMS vers tous les opérateurs Réunion, SFR métropole, SFR Mayotte et Orange Mayotte.	ILLIMITÉS	ILLIMITÉS
Internet et Mails accessibles 24h/24	500 Mo avec débit maximum théorique de 42 Mb/s, puis 128 Kb/s au-delà	1 Go avec débit maximum théorique de 42 Mb/s, puis 128 Kb/s au-delà

	Communications AU-DELÀ DU FORFAIT		
	FACTURATION	PRIX TTC	PRIX TTC
Communications VOIX vers fixes et mobiles Réunion, DOM et Europe* ⁽³⁾	A la seconde dès la première seconde	0,39€/minute	0,39€/minute

	Communications HORS FORFAIT		
	FACTURATION	PRIX TTC	PRIX TTC
Communications vers l'international	Par paliers de 30 secondes	0,58€/minute	0,43€/minute
Destinations internationales	sondes après la première minute indivisible	minute	
Communications VISIO	A la seconde dès la première seconde	0,49€/minute	0,49€/minute

Les communications passées depuis la Métropole, l'Europe et les DOM sont soumises à l'Eurotarif.

Les communications passées depuis l'étranger sont soumises aux tarifs depuis l'étranger (Tarifs Roaming).

Les tarifs Roaming sont disponibles en point de vente et sur le site www.sfrentreprises.re.

*Liste des pays de la zone Europe:

Réunion, France métropolitaine, Mayotte, Guadeloupe, Guyane et Martinique, St-Martin St-Barthélémy, Allemagne, Açores, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Danemark, Chypre, Espagne et Canaries, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guyane Française, Irlande, Islande, Italie, Îles Jersey, Îles Féroé, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, St-Marin, Suède, Suisse.

DURÉE D'ENGAGEMENT

L'engagement est celui du contrat cadre dont l'abonnement est dépendant.

DESCRIPTION DE L'OFFRE

Les Formules Carrées Grands Comptes 3 heures et 6 heures incluent de la voix, des SMS et MMS en illimité et de l'Internet et Mails disponible 24h/24.

La Formule Carrée Grands Comptes 3H et la Formule Carrée Grands Comptes 6H permettent également de bénéficier des appels intraflotte en illimité à la Réunion 24h/24⁽¹⁾⁽²⁾

Avec ces Formules Carrées, **les appels voix vers toute la zone Europe* sont considérés comme des appels locaux.** En effet, ces destinations sont incluses dans les forfaits d'heures disponibles 7J/7 et 24h/24.

Elles incluent les **Textos et MMS(4) (non surtaxés) en illimité vers tous les opérateurs mobiles de la zone Europe*** sous réserve de l'ouverture du service par l'opérateur. L'usage des Textos et MMS Illimités est réservé à un usage interpersonnel. SFR se réserve le droit de couper l'accès aux Texto / MMS Illimités dans le cadre d'un usage abusif.

L'Internet et Mails inclus dans les Formules Carrée Grands Comptes 3h & 6h est disponible 24h/24, sans risque de facturation au-delà.

Les appels vers les destinations internationales sont facturés hors forfait à un prix unique quelle que soit la zone vers laquelle l'appel est émis.

Les Formules Carrées Grands Compte 3H et 6H permettent également de bénéficier des appels intraflotte mobiles en illimité à La Réunion 24h/24.

DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS

Inclus dans votre Formule :

Répondeur SFR
Répondeur Premium
Crédit reportable (le mois suivant dans la limite du crédit initial)
Double Appel
Renvoi d'appel
Présentation du numéro (si votre correspondant l'autorise)
SRR Monde (Possibilité d'émettre et recevoir des appels depuis l'étranger : roaming)

Gratuit, à la demande :

Messagerie Vocale Visuelle (sous réserve de mobile compatible)
Option BlackBerry® (option technique vous permettant d'utiliser un terminal BlackBerry®)
Facture sur Internet
Facturation détaillée (6 ou 10 chiffres)
Liste Ivoire (non affichage de votre numéro lors des appels voix)
Liste Rouge (non référencement de vos coordonnées dans les annuaires)

DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES

Facturation à la seconde dès la 1ère seconde vers la zone Europe*, les DOM et la Réunion.

CARACTÉRISTIQUES DE INTERNET MOBILE

Pour permettre à tous les clients SFR d'accéder au réseau SFR dans des conditions optimales, le débit maximum théorique de 42 Mb/s de connexion sera réduit à 128 Kb/s au-delà du seuil déterminé

(décompté par palier de 10Ko) dans la formule choisie :

- Pour la Formule Carrée Grands Comptes 3h : le seuil est de 500Mo de données échangées jusqu'à la période de facturation suivante.

- Pour la Formule Carrée Grands Comptes 6h : le seuil est de 1Go de données échangées jusqu'à la période de facturation suivante.

Navigation sur tous les sites Internet depuis votre mobile. Les surtaxes de téléchargement et services restent payants.

L'Internet mobile disponible 24h/24 est compatible avec les smartphones.

L'utilisation d'un terminal BlackBerry® nécessite l'activation d'une option gratuite, sur simple demande au 776 (appel gratuit depuis votre mobile SFR à la Réunion) ou en point de vente.

Le crédit DATA n'est pas reportable d'un mois sur l'autre.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/EQUIPEMENTS

GSM/GPRS/3G/3G+/ DUAL CARRIER (sous réserve de disposer d'un mobile compatible)

(1) Sous réserve de ne pas dépasser 3 heures par appel (au-delà, l'appel étant décompté du forfait ou bien facturé au-delà)

(2) L'intraflotte mobile est disponible dès 2 lignes en formule Carrée Grands Comptes. Valable pour les lignes d'un même titulaire portant de l'intraflotte.

(3) Hors numéros spéciaux, numéros courts et certains services

(4) MMS valables vers tous les opérateurs Réunion, SFR métropole, SFR Mayotte et Orange Mayotte

LA FORMULE CARRÉE GRANDS COMPTES H24

LA FORMULE ILLIMITÉE

NOM DE L'OFFRE

FORMULE CARRÉE GRANDS COMPTES H24 : VOIX, SMS/MMS, DATA

Forfait : Contrat fixant le montant invariable des communications à payer mensuellement. Dès que les communications sont épuisées les dépassements de forfaits sont possibles. L'utilisateur peut passer et recevoir des appels sans action particulière de sa part. Le titulaire de la ligne sera redevable des communications passées au-delà du forfait ou hors forfait. Ces communications apparaîtront sur la facture.

SOUS CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

Offre réservée aux clients Grands Comptes.

La formule Carrée Grands Comptes H24 est disponible avec l'ensemble des couvertures réseaux de SFR Réunion : GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+ et DUAL CARRIER. Le détail des couvertures réseaux est disponible en point de vente ou sur www.sfrentreprises.re.

PRIX DE L'OFFRE

Tarif mensuel TTC de la Formule Carrée Grands Comptes H24, à l'exclusion de l'équipement, depuis la Réunion

	FORMULE CARRÉE GRANDS COMPTES H24
Prix	89€/mois
Communications voix vers fixes et mobiles Réunion, DOM, et toute la zone Europe* incluses dans le forfait ⁽¹⁾⁽²⁾ .	ILLIMITÉ
SMS vers tous les opérateurs Réunion, DOM, et toute la zone Europe* , sous réserve d'ouverture du service par l'opérateur.	ILLIMITÉ
MMS vers tous les opérateurs Réunion, SFR métropole, SFR Mayotte et Orange Mayotte.	
Internet et mails accessibles 24h/24	2 Go avec débit Dual Carrier (débit maximum théorique de 42Mb/s). Puis 2G au-delà

	Communications HORS FORFAIT	
	PRIX TTC	FACTURATION
SMS vers l'international	0,15€ /texto	Texto par correspondant
Communications VISIO vers Réunion, métropole et Mayotte	0,49€/minute	A la seconde dès la première seconde
Communications VOIX vers destinations internationales	0,43€/minute	Par paliers de 30 secondes après la première minute indivisible

Les communications passées depuis la Métropole, l'Europe et les DOM sont soumises à l'Eurotarif.

Les communications passées depuis l'étranger sont soumises aux tarifs depuis l'étranger (Tarifs Roaming).

Les tarifs Roaming sont disponibles en point de vente et sur le site www.sfrentreprises.re.

*Liste des pays de la zone Europe : Réunion, France métropolitaine, Mayotte, Guadeloupe, Guyane et Martinique, St-Martin St-Barthélémy, Allemagne, Açores, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Danemark, Chypre, Espagne et Canaries, Finlande, Gibraltar, Grèce, Guyane Française, Irlande, Islande, Italie, Iles Jersey, Iles Féroé, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, St-Marin, Suède, Suisse.

DURÉE D'ENGAGEMENT

L'engagement est celui du contrat cadre dont l'abonnement est dépendant.

DESCRIPTION DE L'OFFRE

La Formule Carrée Grands Comptes H24 est la formule incluant de l'illimité 24h/24 sur les usages Voix, SMS, MMS, Internet et Mails.

Avec la Formule Carrée Grands Comptes H24, les **appels voix vers l'Europe* sont considérés comme des appels locaux**. Ces destinations d'appels sont illimitées⁽¹⁾⁽²⁾.

Cette formule inclut également les **Textos et MMS⁽⁴⁾ (non surtaxés) en illimité vers tous les opérateurs mobiles de la zone Europe*** sous réserve de l'ouverture du service par l'opérateur. L'usage des Textos / MMS Illimités est réservé à un usage interpersonnel strictement privé. SFR se réserve le droit de couper l'accès aux Texto et MMS Illimités dans le cadre d'un usage abusif.

L'Internet et Mails inclus dans la Formule Carrée grands Comptes H24 est disponible 24h/24, sans risque de facturation au-delà.

La Formule Carrée Grands Comptes H24 offre un tarif spécifique « Entreprises » vers les destinations internationales : 0,43€TTC /min. Ces appels sont facturés hors forfait.

La Formule Carrée Grands Compte H24 permet également de bénéficier **des appels intraflotte mobiles en illimité** à la Réunion 24h/24 ^{(2) (3)}

DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS

Inclus dans votre formule :

Répondeur SFR
Répondeur Premium
Crédit reportable (le mois suivant dans la limite du crédit initial)
Double Appel
Renvoi d'appel
Présentation du numéro (si votre correspondant l'autorise)
SRR Monde (Possibilité d'émettre et recevoir des appels depuis l'étranger : roaming)

Gratuit, à la demande :

Messagerie Vocale Visuelle (sous réserve de mobile compatible)
Option BlackBerry® (option technique vous permettant d'utiliser un terminal BlackBerry®)
Facture sur Internet
Facturation détaillée (6 ou 10 chiffres)
Liste Ivoire (non affichage de votre numéro lors des appels voix)
Liste Rouge (non référencement de vos coordonnées dans les annuaires)

DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES

Facturation à la seconde dès la 1ère seconde vers la zone Europe*, les DOM et la Réunion.

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES/EQUIPEMENTS

GSM/GPRS/3G/3G+/DUAL CARRIER (sous réserve de disposer d'un mobile compatible)

CARACTÉRISTIQUES DE INTERNET MOBILE

Pour permettre à tous les clients SFR d'accéder au réseau SFR dans des conditions optimales, le débit maximum théorique de 42 Mb/s de connexion sera réduit à 128 Kb/s au-delà du seuil déterminé (décompté par palier de 10Ko) dans la formule choisie :

Formule Carrée H24 : le seuil est de 2Go de données échangées jusqu'à la période de facturation suivante.

Navigation sur tous les sites Internet depuis votre mobile. Les surtaxes de téléchargement et services restent payants.

L'Internet mobile disponible 24h/24 est compatible avec les smartphones.

L'utilisation d'un terminal BlackBerry® nécessite l'activation d'une option gratuite, sur simple demande au 776 (appel gratuit depuis votre mobile SFR à la Réunion) ou en point de vente.

Le crédit DATA n'est pas reportable d'un mois sur l'autre.

(1) Hors numéros spéciaux, numéros courts et certains services

(2) Sous réserve de ne pas dépasser 3 heures par appel (au-delà, l'appel étant facturé au-delà)

(3) L'intraflotte mobile est disponible dès 2 lignes en formule Carrée Grands Comptes. Valable pour les lignes du même titulaire portant de l'intraflotte.

(4) MMS valables vers tous les opérateurs Réunion, SFR métropole, SFR Mayotte et Orange Mayotte



SERVICE SFR GRANDS COMPTES

Service Client Entreprise : **776**
(Appel gratuit depuis votre mobile SFR à La Réunion)

ou le **0262 55 28 15**
(Depuis un fixe ou un autre mobile.
Coût d'un appel vers fixe local)

DÉCOUVREZ L'ENSEMBLE DE
NOS OFFRES ET SERVICES
SUR **SFRENTREPRISES.RE**