

**CONDITIONS SPECIFIQUES DU SERVICE TELEPHONIE FIXE (SUR RESEAU MOBILE)  
au 01/02/2017**

**1. Pourquoi des Conditions Spécifiques ?**

Les présentes Conditions Spécifiques définissent les conditions et modalités selon lesquelles SFR fournira au Client le Service Principal « Téléphonie fixe sur réseau mobile » (ci-après « le Service »). Elles viennent en complément des Conditions Particulières Voix et Data Fixe et des Conditions Générales SFR Business.

**2. Que comprend le Service Principal ?**

Le Service consiste pour SFR à fournir au Client dont le Site se trouve en France métropolitaine un Service de téléphonie fixe, avec ou sans accès Internet, opéré directement via le Réseau mobile SFR.

Le Service de Téléphonie fixe se décline suivant 2 formules au choix du Client, cumulables entre elles, sur un même Site :

- Une ou plusieurs Lignes Téléphoniques permettant uniquement d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques ;
- une Box 4G regroupant à la fois une Ligne Téléphonique permettant d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques et un Accès Internet très haut débit basé sur un routeur 4G connecté au Réseau mobile SFR.

Le Service dit sur Site n'étant pas délivré sur l'ensemble des zones couvertes par le Réseau SFR, sa fourniture suppose qu'une étude de faisabilité technique valide l'éligibilité du Site conformément aux conditions préalables à la Mise en Service définies aux présentes. Le Client ne peut commander le Service que sur son propre Site et uniquement pour exercer son activité professionnelle.

**2.1 Lignes téléphoniques**

La formule « ligne téléphonique » comprend :

- 1 Ligne Téléphonique sans raccordement filaire où le service de téléphonie est opéré uniquement via le Réseau mobile SFR,
- 1 Numéro géographique Fixe attribué ou porté, conformément à la ZNE du Site, associé à la Ligne Téléphonique,
- la possibilité d'émettre et/ou de recevoir des appels voix, depuis/vers le Site,
- l'accès aux Fonctionnalités évoluées listées à l'article 2.3
- le SAV Echange Entreprises décrit à l'article 2.5.

**2.2 Box 4G**

La formule « Box 4G » permet de doter un Site d'une solution regroupant une Ligne Téléphonique et un Accès à Internet en Très Haut Débit basé sur un équipement routeur 4G connecté au Réseau mobile de SFR.

La Box 4G comprend :

- 1 Accès très haut débit mobile en Dual Carrier ou 4G incluant un forfait de volume de données de 50Go
- 1 Ligne Téléphonique sans raccordement filaire où le service de téléphonie est opéré uniquement via le Réseau mobile SFR,
- 1 Numéro géographique Fixe attribué ou porté, conformément à la ZNE du Site, associé à la Ligne Téléphonique,
- la possibilité d'émettre et/ou de recevoir des appels voix, depuis/vers le Site,
- l'accès aux Fonctionnalités évoluées listées à l'article 2.3,
- le SAV Echange Entreprises décrit à l'article 2.5,
- L'accès au Service SFR Wifi.

**2.3 Des Fonctionnalités téléphoniques évoluées**

SFR connecte le Site à la plate-forme de téléphonie hébergée de SFR, afin de permettre l'acheminement des appels et l'accès aux Fonctionnalités évoluées suivantes :

Appels sortants	Présentation/masquage du numéro Présentation d'un numéro fixe
Appels entrants	Signal d'appel Renvoi d'appels <sup>(1)</sup>
En communication	Conférence (3 participants) <sup>(2)</sup>
Facilités téléphoniques	Bis Rappel au dernier appelant Répertoire téléphonique disponible sur le terminal Numéros abrégés (500 numéros externes à l'entreprise accessibles en n° privé) Accès au journal des appels (reçues, émis, manqués) sur le terminal Répondeur vocal <sup>(3)</sup> Notification de messages sur la boîte mail(avec ou sans dépôt)

<sup>(1)</sup> Le renvoi d'appels : Le renvoi d'appels sera facturé selon les Tarifs du Service. Il n'est pas disponible pour les numéros internationaux.

<sup>(2)</sup> La conférence téléphonique pour organiser des réunions de 3 à 6 participants : l'organisateur de la conférence est facturé pour tous les appels qu'il a initiés en fonction de la destination d'appel et selon les Tarifs du Service.

SFR Business, marque du groupe SFR, est à destination des entreprises

(3) Le répondeur vocal avec la possibilité d'écouter en direct les messages que le correspondant est en train de laisser, et de reprendre l'appel à tout moment. Les messages peuvent être pris en compte avec une durée totale de 240 minutes d'enregistrement et bénéficier d'un archivage plus important : messages non lus conservés durant 60 jours et possibilité d'archiver les messages pendant 1 an.

## 2.4 Inscription dans l'Annuaire Universel

En complément des dispositions figurant dans les Conditions Générales, si le Client ne modifie pas les mentions relatives à l'« Inscription dans les Annuaire » dans le Bon de Commande et sous réserve que la raison sociale figurant dans ce dernier soit identique à celle qui figure dans les Annuaire au jour de la Commande, SFR reprendra lesdites informations dans les Annuaire.

Dans le cas où le Client a demandé à SFR de faire figurer le nom des personnes physiques utilisatrices, il s'engage avoir recueilli le consentement préalable de ces personnes et garantit SFR contre tout recours ou action portant sur cette mention, émanant de ces personnes.

## 2.5 SAV Echange Entreprises

### 2.5.1 Conditions de bénéfice du Service

Le service « SAV Echange Entreprises » est ouvert à tout Client ayant souscrit le Service et disposant de Poste de bureau sélectionnés par SFR disponible sur le site [sfrbusiness.fr](http://sfrbusiness.fr) ou auprès de l'interlocuteur commercial SFR Business.

Le service « SAV Echange Entreprises » bénéficie aux Postes de Bureau uniquement dans les 24 (vingt-quatre) mois suivants leur acquisition respective.

Le service « SAV Echange Entreprises » permet aux Utilisateurs du Client, dont le Poste de Bureau est tombé en panne de demander le remplacement dans un délai de vingt-quatre (24) Heures Ouvrées du Poste de Bureau défectueux par un Poste de Bureau identique ou de gamme équivalente, d'aspect neuf, dans la limite des Postes de Bureau disponibles sélectionnés par SFR Business, à une adresse définie par le Client. Ce délai de vingt-quatre (24) heures ne pourra être respecté que si la demande de remplacement du Poste de Bureau en panne est adressée à SFR Business avant 18h00, les jours ouvrables pour des livraisons en France métropolitaine, sauf pour la Corse.

### 2.5.2 Description du Service

Le service SAV Echange Entreprises est incompatible avec les terminaux de type Smartphone. Le service « SAV Echange Entreprises » est accessible uniquement en France métropolitaine. Le Poste de Bureau bénéficiant du service « SAV Echange Entreprises » est identifié par son numéro d'identification (n° IMEI propre à chaque Poste de Bureau).

Sont notamment exclues du service « SAV Echange Entreprises », les pannes résultant :

- D'une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur,
- D'un choc,
- D'une mauvaise utilisation,
- D'une exposition à l'humidité (oxydation).

Sont également exclus, les Postes de Bureau dont :

- l'étiquette d'identification a été ôtée ou détériorée.
- le (ou les) justificatif(s) sont absents ou non valides.
- la durée du service « SAV Echange Entreprises » est dépassée.

Le service « SAV Echange Entreprises » est fourni dans les conditions suivantes :

- Le Gestionnaire contacte le numéro fourni par SFR Business pour effectuer un service après-vente d'un Poste de Bureau défectueux ;
- SFR vérifie que l'IMEI du Poste de Bureau en panne, déclaré par le Client est éligible au Service, et propose l'échange ;
- Le Gestionnaire, ou s'il le décide l'Utilisateur reçoit le lendemain de l'appel du Gestionnaire, quand celui-ci est intervenu avant 18h les Jours Ouvrables, un courrier d'échange accompagné du Poste de Bureau de remplacement ;
- Le Gestionnaire, ou, s'il le décide, l'Utilisateur, retourne à SFR Business sous un délai de sept (7) jours calendrier le Poste de Bureau défectueux, dans les conditions décrites dans le courrier de retour, impérativement accompagné de tous ses accessoires (batterie et chargeur), ainsi que d'une copie de la facture d'achat du Poste de Bureau défectueux.

Il est précisé que si le Gestionnaire, ou, s'il le décide, l'Utilisateur, ne retourne pas le Poste de Bureau défectueux éligible au service « SAV Echange Entreprises » dans les délais indiqués ci-dessus, ou de façon incomplète (notamment absence d'un des accessoires listé dans le courrier de retour) alors le Poste de Bureau défectueux ou l'accessoire manquant sera facturé au Client lors d'une prochaine facture.

Les tarifs de prise en charge des postes de Bureau retournée dans le cadre du service SAV Echange Entreprises sont définis ci-dessous :

- Terminal en panne non retourné dans les 7 jours calendaires suivant la livraison du mobile d'échange : 150€
- Terminal en panne faisant l'objet d'une panne non couverte par la garantie mais non réparable : 150€
- Terminal en panne faisant l'objet d'une panne non couverte par la garantie mais non réparable : 80€
- Terminal en panne retourné sans batterie et /ou chargeur : 30€ par accessoire manquant

### 2.5.3 Engagement et responsabilité du Client

Les personnalisations éventuellement effectuées par l'Utilisateur sur le Poste de Bureau défectueux (notamment répertoires, téléchargements,

SFR Business, marque du groupe SFR, est à destination des entreprises

cosmétiques personnalisées) ne sont pas transférées sur le Poste de Bureau remis en échange, ce que le Client pour lui et ses Utilisateurs reconnaît et accepte.

L'Utilisateur doit garder la Carte SIM associée, afin de l'utiliser dans le Poste de Bureau d'échange.

La remise d'un Poste de Bureau défectueux en échange ne modifie nullement la date limite de validité du service « SAV Echange Entreprises » qui était attachée au Poste de Bureau initialement acquis. La date de fin du service « SAV Echange Entreprises » demeure inchangée.

Si, dans la période de Garantie du Poste de Bureau initialement acquis, le Poste de Bureau remis en échange s'avérait défectueux, ce Terminal pourra être éligible au service « SAV Echange Entreprises » sur présentation du justificatif d'achat initial accompagné d'une copie du Bordereau SAV Echange Entreprises.

La propriété du Poste de Bureau en panne remis à SFR dans le cadre du service « SAV Echange Entreprises » est transmise à SFR à compter de sa remise. Le Poste de Bureau défectueux ne peut être repris par le Client.

## 2.6 Option de Convergence

L'Option repose sur la création d'un « Réseau Privé » de numéros qui permet au Client d'identifier l'ensemble de ses Lignes Fixes et Mobiles SFR Business. Elle permet également d'enrichir les fonctionnalités mises à disposition sur le Poste de Bureau avec :

- La numérotation abrégée : le Client peut créer un plan de numérotation abrégée pour Lignes Fixes et Mobiles SFR Business déclarés sur le réseau privé de son entreprise.
- L'annuaire d'entreprise : l'information contenant les coordonnées complètes recherchées est obtenue par Texto® moyennant un coût de 0,10 € HT/Texto®. L'annuaire d'entreprise est initialisé avec les données inscrites par le Titulaire dans le plan de numérotation.
- Les profils d'appel : Grâce aux profils d'appel, le Client peut limiter selon le profil des Utilisateurs certains appels. Les profils d'appel déterminés concernent uniquement les communications effectuées à partir des Poste de Bureau du Client. En cas de tentative d'appel non autorisé, un message avertit l'Utilisateur. Les profils d'appel peuvent être modifiés gratuitement via l'Espace Client, ou sur simple appel au Service Clients ; les modifications sont effectives dans un délai de 2 (deux) Jours Ouvrés.

On distingue 6 profils d'appel VPN :

- **Profil 1** : Interne - limitations aux appels internes vers un poste déclaré dans le VPN (Appels Voix internes vers les numéros mobiles de la flotte SFR et vers les postes fixes des sites SFR en direct et en revente de l'abonnement, et vers les NDI des sites en présélection. 3h maximum par

appel) + vers un poste déclaré dans le VPN + vers le répondeur vocal SFR (123), vers les numéros d'urgence

- **Profil 2** : national LV : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine ou vers les mobiles français du lundi au vendredi de 8h à 20h, hors jours fériés
- **Profil 3** : National : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine ou vers les mobiles français
- **Profil 4** : sans restriction. Tous les appels sont autorisés
- **Profil 5** : Fixe national L-V : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine du lundi au vendredi de 8h à 20h hors jours fériés.
- **Profil 6** : national L-S : appels autorisés dans le cadre du profil 1 + appels externes vers les postes fixes en France métropolitaine ou vers les mobiles français du lundi au samedi de 6h à 21h hors jours fériés.

## 2.7 Service SFR Wifi

Le service permet Client de se connecter au Réseau WiFi SFR notamment via l'application SFR WiFi. Il permet au Client d'accéder à Internet via le Réseau WiFi SFR. Cet accès est limité aux protocoles suivants : http, https, smtp, pop3.

### 2.7.1 Mise en Service – Conditions d'accès

Le Service est accessible via les Equipements du Client compatibles à l'exclusion des Postes de Bureau. La Mise en Service intervient dans les 72h suivant sa Commande.

Lorsque le Client souhaitera se connecter au Réseau WiFi SFR, il devra manuellement activer le mode WiFi de son Poste de Bureau, sauf s'il dispose de la fonctionnalité Auto Connect Wifi décrite ci-après.

SFR se réserve le droit de bloquer à tout moment l'accès au Service s'il a une raison légitime de croire que la sécurité du Service ou la qualité de la connexion du Client et de ses Utilisateurs sont menacés.

Le Réseau WiFi SFR est mutualisé entre tous les Clients SFR accédant au Service, la bande passante disponible peut varier en fonction de l'utilisation des autres clients SFR. L'accès à Internet via les Points d'accès SFR WiFi est subordonné à l'acceptation, par les clients SFR WiFi concernés, de l'ouverture de cet accès. Le client ayant permis l'ouverture de son Point d'accès SFR WiFi disposera prioritairement de cette bande passante. Sur les Points d'accès SFR WiFi, SFR ne saurait être tenue responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le client SFR dans le cadre de sa connexion ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure, telle que notamment l'interruption de fourniture de courant électrique ou la désactivation de la fonctionnalité par le client SFR.

SFR Business, marque du groupe SFR, est à destination des entreprises

### 2.7.2 Déconnexion en cas d'activité/d'inactivité

Le Client, pour lui et ses Utilisateurs, est informé, que sa connexion à un Hotspot du réseau WiFi SFR sera automatiquement interrompue toutes les deux (2) heures en cas d'activité et toutes les dix (10) minutes en cas d'inactivité.

### 2.7.3 Evolution

Le Client s'engage à respecter les prescriptions de SFR concernant les évolutions techniques ou mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service.

### 2.7.4 Tarifs

La consommation de données sur la Box 4G via SFR Wifi est décomptée du forfait du volume de données visé à l'article 2.2.

Les connexions sur les autres Hotspots sont incluses et illimitées.

### 2.7.5 Sécurité

Il est expressément rappelé que l'accès à Internet par le standard WiFi entraîne une vulnérabilité importante des Equipements du Client et peut présenter des difficultés de sécurisation. Toute communication sur un Hotspot WiFi et sur Internet est susceptible d'être interceptée par un tiers malveillant. Il est de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses données, logiciels, système d'information, et Equipements notamment par un système d'antivirus et de pare feu, et procéder à des sauvegardes régulières, voire mettre en place un VPN (Virtual Private Network).

Le Client pourra consulter la liste des VPN compatibles avec le Réseau WIFI de SFR auprès de son interlocuteur habituel. En l'absence de faute de SFR, le Client, pour lui et ses Utilisateurs, est seul responsable de l'utilisation du Service ainsi que de toutes les conséquences notamment financières.

L'utilisation des Newsgroups, du Peer to Peer et de la Voix sur IP est interdite. S'agissant des produits ou des services sur le réseau Internet, le Client, pour lui et ses Utilisateurs, adresse directement aux fournisseurs de contenus toute réclamation relative à l'exécution des services rendus par ceux-ci ou à la vente des produits par ceux-ci.

Toutefois, pour assurer la bonne gestion du système d'accès au réseau Internet, SFR se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du Client ou de ses Utilisateurs susceptible de perturber le bon fonctionnement de son réseau ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

Il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la loi, à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires. Ainsi SFR pourra être amenée à transférer aux autorités tout contenu illégal dont elle aurait connaissance.

Le Client, pour lui et ses Utilisateurs, est informé que l'utilisation du Service se fait par l'émission, d'un Identifiant personnel ; cet Identifiant pourra, le cas

échéant, permettre de l'identifier en cas de comportement répréhensible.

## 3. Quelles sont les conditions préalables à la Mise en Service ?

### 3.1 Eligibilité du Site

Le Site doit être éligible au Réseau SFR : Les Lignes Téléphoniques ou/et la Box 4G sur réseau mobile constituent des services dits sur Site qui reposent sur une technologie cellulaire. Un service dit sur Site n'est pas un service qui permet d'améliorer la couverture du Site. Il utilise le Réseau cellulaire GSM et UMTS déployé par SFR. Le bon fonctionnement du Service dépend donc de la qualité de couverture du Site. Les Lignes Téléphoniques sur réseau mobile n'étant pas délivrées sur l'ensemble des zones couvertes par le Réseau SFR, leur fourniture au Client suppose qu'une étude de faisabilité technique préalable valide l'éligibilité du Site.

### 3.2 Portabilité du numéro fixe

La portabilité du numéro est réalisée conformément aux dispositions du Code des Postes et des Communications Electroniques, notamment ses articles L44 et D406-18.

SFR attire plus particulièrement l'attention du Client sur ce qui suit:

- Par la signature du Bon de Commande ou du mandat de portabilité si l'Opérateur Donneur est un opérateur alternatif, le Client donne mandat à SFR pour réaliser la portabilité de son numéro indiqué dans le Bon de Commande et résilier son contrat avec l'Opérateur Donneur.
- La demande de portabilité par le Client vaut demande de résiliation de son contrat avec l'Opérateur Donneur pour le numéro porté et l'accès correspondant, sans préjudice de l'application des conditions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement dudit contrat.

## 4. Quelles sont les spécificités de la Mise en Service et d'utilisation du Service ?

### 4.1 Fourniture des Terminaux & équipements Mobiles, Accessoires et Prestations Associées

Dans le cadre de la souscription du Service via le canal de la Télévente, il est entendu que SFR se réserve la possibilité de fournir directement au Client et sous sa responsabilité les Postes de Bureau, les Accessoires et les Prestations associées conformément aux modalités et conditions décrites en Annexe 3 des présentes.

### 4.2 Tests

Le Client s'engage à réaliser, dans un délai de 10 (dix) Jours Ouvrés à partir de la notification de l'activation du Service par e-mail, toutes les démarches nécessaires pour s'assurer du bon fonctionnement du

SFR Business, marque du groupe SFR, est à destination des entreprises

Service et notamment de la bonne couverture du Réseau SFR sur son Site.

A l'issue du délai susvisé :

- Si le Client constate que le Service ne fonctionne pas correctement (couverture ou débits insuffisants par exemple), ce dernier disposera de la faculté de résilier le Service sans frais ;
- Si le Client constate un fonctionnement normal du Service ou ne communique pas les éventuels dysfonctionnements constatés dans ledit délai, SFR procédera à la Mise en Service via la portabilité ou l'attribution des Numéros Fixes.

### 4.3 Utilisation du Service

Le Service est fourni sur le Site indiqué dans le Bon de Commande. Le Client s'engage à n'utiliser sa ou ses Ligne(s) Téléphonique(s) mise(s) à disposition dans le cadre du Service, et plus généralement ses Postes de Bureau, qu'à l'adresse du Site figurant sur son Bon de Commande, toute utilisation en dehors du Site.

Le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation frauduleuse du Service, telle que notamment:

- permettre l'utilisation du Service par des tiers à titre gratuit ou moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie financière, et/ou mettre à la disposition de tiers les Equipements de SFR, que cette mise à disposition soit effectuée à titre gratuit ou moyennant le versement d'une contrepartie financière,
- utiliser le Service pour constituer une ou plusieurs passerelles de réacheminement de communications Voix ou Data,
- utiliser le Service pour accéder à des services fournis depuis des plateformes Internet,
- utiliser le Service pour assurer une activité qui lui serait incompatible (centre d'appel, centre d'envoi de fax, etc.), notamment compte tenu de l'usage raisonnable auquel s'est engagé le Client,
- utiliser le Service pour l'envoi de tout type de SMS/MMS, pour acheminer des communications Data et/ou accéder à Internet et/ou avoir des usages du type Streaming, Peer to Peer, Voix sur IP via Internet.
- avoir une utilisation non-conforme du ou des logiciels mis à disposition par SFR, compte tenu de leur destination et de leurs licences d'utilisation. Il est par ailleurs rappelé que le ou les Logiciels installés sur le ou les terminaux du Client pour les besoins du Service reste(nt) la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'éditeur du ou des Logiciels, qui peut le remplacer à tout moment, en cas de défaillance constatée de celui-ci ou ceux-ci ou dans le cadre d'évolutions techniques ou commerciales. Le Client s'engage à laisser les mentions de propriété éventuellement apposées sur le ou les logiciels.

Le Client est seul responsable de tout préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel causé à des tiers du fait de l'utilisation du Service par les Utilisateurs. Par ailleurs, le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur quant à l'utilisation du Service.

À ce titre, le Client garantit SFR contre tout recours de tiers, et ce sous quelque législation que ce soit, dès lors que l'action à l'encontre de SFR serait liée à l'utilisation du Service. Le Client déclare en être totalement informé et l'avoir accepté. SFR se réserve la possibilité de suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées aux articles 13 et 15 des présentes, l'accès au Service et le Service lui-même, au Client qui contreviendrait aux usages interdits. Le Client se porte garant du respect par son Gestionnaire et ses Utilisateurs des obligations mentionnées aux termes des présentes.

### 4.4 Support et assistance

Un Support Technique et Assistance Gestionnaire est assuré (disponible au 0811 907 907 du lundi au samedi de 8h à 19h) pour répondre aux questions sur le fonctionnement du Service.

### 4.5 Carte SIM

4.5.1 La Carte SIM est un Equipement SFR. SFR pourra mettre à jour, à distance via le Réseau mobile SFR, certaines données de la Carte SIM, afin de permettre au Client de bénéficier d'améliorations techniques.

4.5.2 La composition de trois (3) codes d'initialisation (code PIN) successifs erronés entraînera la neutralisation de la Carte SIM, qui peut être réinitialisée sur demande du Client au Tarif indiqué. La désactivation du code PIN se fait aux risques du Client.

4.5.3 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. 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 reste en vigueur et les sommes dues à ce titre sont facturées au Client. Le Service suspendu est remis en service sur simple demande écrite du Client aux Tarifs applicables, 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, qui n'émanerait pas du Client.

4.5.4 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 protection aux Tarifs prévus, lorsqu'elle est demandée dans les trois (3) mois suivant la Commande du Service, et sans frais dès le quatrième (4) mois.

SFR Business, marque du groupe SFR, est à destination des entreprises

## 4.6 Mises en garde spécifiques aux communications illimitées ou incluses

Pour les Services comportant (i) un nombre illimité de communications Voix et/ou Data et/ou de SMS, (ii) des catégories d'appels Voix et/ou de communications Data et/ou de SMS inclus, le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable, c'est-à-dire une durée d'appel qui n'excède pas 2h et un maximum de 99h de communications par mois et par Ligne Téléphonique.

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 et vers Info Conso,
- les appels vers une tranche satellitaire ou à partir d'un réseau satellitaire, les appels vers les numéros spéciaux et vers les numéros courts surtaxés et numéros courts autres que ceux déclarés dans le plan de numérotation du Client,
- les numéros d'accès wap et web, ainsi que les communications fax/data, les connexions Wap CSD
- la visio,
- les SMS surtaxés.

Les SMS 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.

## 5. Quelle est la Période Minimale d'Engagement ?

Sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande, le Service est soumis à une Période Minimale d'Engagement de vingt-quatre (24) mois, à compter de la Mise en Service.

Sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande, les Lignes Téléphoniques ou Box 4G qui seraient ajoutées en cours d'exécution du Contrat sont également soumis à une Période Minimale d'Engagement de vingt-quatre (24) mois par Ligne Téléphonique à compter de leur date de Mise en Service respective.

## 6. Quelles sont les possibilités d'évolutions du Service ?

### 6.1 Evolution à l'initiative de SFR

SFR cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Lesdites évolutions peuvent se traduire par des modifications des conditions de fourniture du Service. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par SFR concernant ces évolutions. De même, SFR se réserve à tout moment la possibilité de faire évoluer tout ou partie des fonctionnalités et des conditions d'accès au Service, voire suspendre, supprimer ou désactiver l'accès à tout ou partie du Service sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée de ce fait.

## 6.2 Déménagement d'un Site

Dans l'hypothèse d'un déménagement en cours de Contrat :

- le Client est tenu de prévenir SFR, par tous moyens puis de confirmer par lettre recommandée avec avis de réception, dans un délai d'un (1) mois, et
- le Client accepte que SFR se réserve le droit d'accepter ou de refuser cette demande de déménagement, notamment compte tenu de la validation des prérequis du Service sur le nouveau Site.

Le changement de Site sera considéré comme une Commande initiale au Service pour le nouveau Site et entraînera un réengagement sur la totalité du périmètre sur une durée d'engagement identique à la Période Minimale d'Engagement définie à l'article 5.

## 7. Comment est facturé le Service ?

La facturation des consommations, des abonnements des Accès et/ou Lignes Téléphoniques, les Options, les forfaits de communications et les frais de Mise en Service débute à compter du premier appel émis par le Client sur le Réseau SFR.

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

## 8. Quelles sont les spécificités concernant les conditions de résiliation ?

### 8.1 Résiliation avant la Mise en Service

Sauf résiliation visée à l'article 4.2, si le Client résilie sa Commande avant l'activation du Service, il devra s'acquitter de frais de résiliation forfaitaires de cent vingt euros HT (120€ HT) par Ligne Téléphonique.

### 8.2 Résiliation après la Mise en Service

Lorsque le Client résilie tout ou partie du Service avant la fin de la Période Minimale d'Engagement, les mensualités restant à courir jusqu'à l'expiration de cette Période Minimale d'Engagement deviennent immédiatement exigibles, dans les conditions définies au Contrat.

## 9. Définitions

**Application SFR WiFi** : désigne l'outil permettant au Client et à ses Utilisateurs de se connecter à Internet via le réseau WiFi SFR, disponible sans frais, en téléchargement sur l'« application store » de l'Équipement du Client compatible du Client.

**Équipement WiFi** : désigne tout équipement du Client muni d'une carte de communication ou de capacités internes WiFi, répondant aux normes IEEE 802.11b ou 802.11g.

**Carte SIM** (Subscriber Identity Module) désigne une carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui

SFR Business, marque du groupe SFR, est à destination des entreprises

identifie techniquement et individualise l'Utilisateur sur le Réseau Mobile de SFR, quel que soit le Poste de Bureau utilisé pour émettre et recevoir des communications ou des informations.

**Data** : échange de données informatiques, constitutif d'une Communication électronique Data.

**Hotspots SFR** : points d'accès à partir desquels le Client peut se connecter au Réseau WiFi SFR constitués des Hotspots SFR Public, SFR Wifi Mobile, SFR WiFi Fon, SFR WiFi Gares, SFR WiFi, et Wifi WiFi Partenaires.

**Identifiants** : désigne l'authentification permettant à l'Utilisateur d'accéder au Service est fondée sur un identifiant et un mot de passe.

**IMEI** : International Mobile Equipment Identity, numéro sur 15 caractères identifiant un terminal de façon unique et servant à sa gestion administrative.

**Ligne Téléphonique** : désigne tout accès téléphonique permettant l'acheminement des communications téléphoniques en provenance ou à destination des Numéros Fixes du Client raccordés à l'équipement actif de terminaison mis à disposition par SFR ou son fournisseur agréé dans le cadre du Service.

**Numéro Fixe** : désigne un numéro fixe géographique, commençant par un préfixe 01, 02, 03, 04 ou 05. Il est rattaché à un Site dont l'adresse physique doit respecter les Zones de Numérotation Élémentaire telles que définies par la réglementation en vigueur.

**Poste de Bureau** : désigne les postes fixes sélectionnés par SFR Business et compatibles avec le Service

**Réseau mobile de SFR** : le réseau de radiotéléphonie de SFR composé des réseaux GSM/GPRS/Edge/3G/3G+/Dual Carrier/4G et WIFI, de SFR. Le Client accède à tout ou partie de ces réseaux en fonction de leur zone respective de couverture, de leur disponibilité et des Services commandés.

**SFR WiFi** : désigne la possibilité pour le Client, ayant souscrit au Service, de se connecter au Réseau WiFi SFR notamment via l'Application SFR WiFi.

**Site** : désigne l'un des sites physiques du Client sur lequel est fourni le Service.

**« Zone de Numérotation Élémentaire - ZNE »** : désigne une zone géographique du territoire français à laquelle sont associée des blocs de numéros de type ZABPQ conformément au plan de numérotation national défini par l'ARCEP.