

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES OFFRES BOX xDSL et THD (Très Haut Débit), BOX 4G ET TELEPHONIE FIXE SFR BUSINESS au 21 octobre 2019

La signature du contrat de souscription par le Client aux services fixes SFR Business de l'Opérateur emporte acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente (« CGV »).

1. Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les obligations et droits de chacune des parties ainsi que les modalités de fourniture des Service de l'Offre souscrite par le Client à des fins strictement professionnelles. La délivrance du Service est subordonnée au paiement mensuel des factures liées.

2. Définitions

xDSL : technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant.

Box xDSL ou THD : boîtier de connexion au service d'accès à Internet et/ou service de téléphonie et/ou service de télévision via les technologies xDSL (Box xDSL) ou en fibre optique avec terminaison coaxiale (Box THD) selon l'éligibilité du Client.

Box 4G : boîtier de connexion au service d'accès à Internet et/ou un service de téléphonie via les technologies radio 4G et LTE TDD 3,5GHz déployées par l'Opérateur.

Client : désigne une personne morale de droit privé et/ou public ou physique titulaire du contrat ayant souscrit au Service pour les besoins directs de son activité professionnelle principale de nature commerciale, ou industrielle, ou artisanale ou libérale. Ce terme s'applique également par extension aux personnes dont le Client se porte garant, notamment son Gestionnaire et ses Utilisateurs.

Conditions techniques regroupent les spécifications techniques d'accès au Service (STAS)

Contrat : il est composé par ordre de préséance (i) du contrat de souscription (et le cas échéant ses annexes, telles que les services optionnels), (ii) les spécifications techniques d'accès au Service (ci-après STAS), (iii) les fiches d'informations standardisées (ci-après « FIS »), et (iii) les Conditions Générales de Ventes (ci-après « CGV »).

Débit : Les débits indiqués sont des maximums théoriques. Ils varient et dépendent de l'emplacement géographique, de l'intensité du trafic à l'instant donné et de l'Équipement / matériel utilisé. Les débits des offres sont liés à la compatibilité de la ligne qui raccorde le Site aux installations de l'Opérateur et aux équipements détenus par le Client.

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

Ces équipements sont soit loués soit vendus au Client par l'Opérateur. Les Équipements loués sont et restent la propriété de l'Opérateur. Le modem, le décodeur, les câbles et la Box sont des Équipements.

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

Espace Client : site internet dédié et accessibles à l'adresse www.sfrcaraibe.fr rubrique SFR Business sous réserve d'identification au moyen de codes confidentiels détenus par le Client.

FIS : désigne la Fiche d'Information standardisée regroupant la documentation tarifaire et les conditions spécifiques à l'Offre.

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

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

IP (Internet Protocol) : protocole de routage utilisé dans le réseau internet.

Mise en service : désigne le point de départ de la fourniture d'un Service défini par l'Opérateur. Sauf

SFR Business, une marque de la société SFR.

mention contraire dans les FIS et/ou STAS, les délais de Mise en Service sont indicatifs.

NDI : Numéro de Désignation d'Installation. Correspond au numéro principal (tête de ligne d'une installation téléphonique privée disponible au niveau du réseau de l'opérateur le desservant.

Offre : Offre de l'Opérateur souscrite par le Client et désigne

- **Les offres Box** (xDSL, THD ou 4G) incluant un service d'accès à internet et/ou de la téléphonie fixe et/ou un service d'accès à la TV ;

- **Les offres de téléphonie seule en SIP ou via le réseau téléphonique commuté (RTC)**

Opérateur : Est désigné par le terme opérateur la partie contractante avec le Client. L'identification de l'Opérateur est en fonction de la technologie utilisée par la délivrance du Service et du département de délivrance. **L'opérateur est titulaire des droits d'exploitation portant sur la marque SFR Business (ci-après « SFR Business ») en Martinique, Guadeloupe et Guyane Française :**

	Box à Très haut débit	Box à haut débit (xDSL)	Box 4G	Téléphonie (IP ou RTC)
Guadeloupe	World Satellite Guadeloupe SAS au capital de 1 200 000€. Immeuble Forum, 29 rue Ferdinand Forest, local n°20 - 97122 BAIE-MAHAULT - RCS de Pointe à Pitre 391 795 291	Outremer Telecom SAS au capital de 4 281 210,30 €. Zone Industrielle la Jambette BP 280 97200 Fort de France. RCS de Fort de France 383 678 760		
Martinique	Martinique TV Câble SAS au capital de 3 512 835€. Zone de Gros de la Jambette – 97232 Lamentin - RCS Fort-de-France n° 381 406 768			
Guyane	-			

Partie(s) : désigne l'Opérateur et/ou le Client.

Période Minimale d'Engagement : Désigne la durée déterminée et ferme d'engagement du Client au titre d'un Service.

Réseau de l'Opérateur : désigne les réseaux, et autres infrastructures de communications électroniques fixes de l'Opérateur, permettant de fournir les Services.

RTC : Réseau téléphonique commuté. Technologie historique pour fournir un service de téléphonie fixe par une connexion directe entre le téléphone et la prise en T sans boîtier intermédiaire.

SDA : Sélection directe à l'arrivée. Service consistant à attribuer à chacun des postes supplémentaires d'une installation privée un numéro du plan de numérotage du réseau public et permettant d'appeler ces postes directement sans intervention d'une opératrice.

Service(s) ou Service(s) de l'Opérateur : désigne les services de communications électroniques fixes de la gamme SFR Business pouvant être souscrits par le Client, au titre d'un ou plusieurs Contrat(s) à savoir les services d'accès à internet, de téléphonie fixe par internet et les services de télévision. Ces Services sont disponibles selon les zones géographiques et l'éligibilité technique.

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

Service Principal : désigne un Service commandé à titre principal.

SIP : Session Initiation Protocol. Protocole de signalement utilisé pour la fourniture de service de service de téléphonie en mode IP.

Site(s) : désigne le lieu de fourniture du Service. Il est identifié par une adresse géographique figurant au contrat et nécessairement situé dans les départements de Martinique, Guyane et Guadeloupe et en zone éligible.

STAS « Spécifications Techniques d'Accès au Service » : désigne le document de référence définissant les modalités techniques de raccordement du Client au réseau de l'Opérateur ainsi que les conditions de paramétrage et de compatibilité des équipements.

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

Trunk SIP : liaison permettant de raccorder le site client au réseau de l'Opérateur et par le biais duquel les communications entrantes et sortantes du Client sont acheminées.

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

3. Souscription aux Services

Le contrat est conclu intuitu personae entre les Parties identifiées au Contrat de souscription et produit ses effets le jour de la signature.

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

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

Le Client s'engage à fournir à l'Opérateur toutes les informations utiles à l'exécution du Contrat, et met à disposition tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement des Services ainsi qu'au suivi et à la bonne exécution du Contrat.

La mise en service est subordonnée à la mise à disposition des Equipements et au raccordement du Site par un technicien habilité, lorsque ledit raccordement est nécessaire à la fourniture du Service.

4. Durée

Le Contrat est conclu au jour de la signature du Contrat par le Client pour une durée indéterminée avec une durée initiale ferme de douze (12) mois sauf dispositions spécifiques dans la FIS.

Le changement d'Offre à la demande du Client entraînera un réengagement pour une Période Minimale indiquée dans la FIS.

La Période Minimale d'Engagement et la facturation d'un Service prendront effet à compter de sa date de Mise en service sauf disposition spécifique prévue dans la FIS.

5. Description des services

5.1. Service d'accès à Internet

Le service d'accès à Internet permet au Client d'accéder au réseau Internet via la technologie xDSL, 4G ou en fibre optique avec terminaison coaxiale – *selon le contrat souscrit* – au débit technique auquel le Client est éligible. Il s'agit d'un débit théorique maximum atteignable dans des conditions optimales. Ces dernières sont liées notamment à la qualité de la ligne / signaux, et à la qualité des équipements et logiciels compatibles dont dispose le Client et de l'intensité du trafic du réseau.

L'Opérateur s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité de Service et souscrit à ce titre à une obligation de moyen.

L'Opérateur se réserve le droit d'autoriser un accès WiFi communautaire via l'Equipement. Toutefois, le Client peut désactiver ce service.

Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, met en ligne et diffuse sur Internet.

Le Client s'engage à utiliser Internet dans le respect de la réglementation et de la législation applicable et en vigueur, ainsi que des conventions internationales applicables.

5.2. Service de Téléphonie fixe par Internet

Ce service permet d'émettre et de recevoir des appels depuis un poste fixe compatible et connecté au travers de l'accès Internet. En conséquence, lors de coupure de la connexion internet, toute connexion au service de téléphonie est interrompue.

Ce service est proposé soit couplé à un service d'accès à internet (Box xDSL, THD ou Box4G) et/ou service de télévision (Box xDSL, THD), soit seul (téléphonie SIP ou RTC)

Le service permet au Client d'émettre ou de recevoir des communications voix via un routeur en se basant sur l'IP à partir d'un accès cuivre ou en fibre optique avec terminaison coaxiale

Les communications émises en dehors et/ou en dépassement de l'Offre souscrite par le Client feront l'objet d'une facturation selon la grille tarifaire dédiée et en vigueur disponible sur le site internet. En outre, toute consommation, usage abusif ou prohibé tel que défini à l'article 13 fera l'objet d'une facturation et pourra entraîner la suspension et/ou la résiliation du contrat conformément aux conditions énoncées aux présentes.

Le Service de Téléphonie ne permet pas de garantir l'émission et la réception de télécopies et peut créer des dysfonctionnements notamment avec des systèmes de télésurveillance et de surveillance médicale, il est uniquement compatible avec les équipements CE avec numérotation à fréquence vocale. Il revient au Client de s'informer dans les conditions techniques, avant de souscrire au Service, de la compatibilité de ses équipements avec le service de téléphone proposé par l'Opérateur.

Lorsque que le Service souscrit comprend des communications illimitées, le type et les destinations des communications concernées sont précisés dans FIS de l'offre. Le Client et ses utilisateurs s'engagent à adopter un comportement raisonnable lorsqu'ils utilisent des services illimités, afin de préserver pour tous la qualité optimale du réseau. A défaut, l'Opérateur pourra facturer tous appels et/ou suspendre le Service au prix d'une communication hors forfait.

Est considérée comme « non raisonnable » toutes communications dont la durée est supérieure à la durée maximale par appel mentionnée aux présentes. Ces consommations feront l'objet d'une facturation au prix hors forfait.

Le Client est informé que les tarifs des communications non-incluses dans l'offre qu'il a souscrite sont susceptibles d'évolution en fonction des tarifs pratiqués par les opérateurs locaux des différents pays concernés. Ces consommations seront facturées à terme échu.

5.3. Le Service de télévision

En cas de disponibilité du service tel qu'indiqué dans la FIS, le Client doit pour bénéficier du Service de télévision, disposer d'un téléviseur compatible et de l'Équipement fourni par l'Opérateur à cet effet.

L'attention du Client est attirée sur le fait que le présent contrat étant souscrit dans le cadre de son activité professionnelle, il appartient au Client de réaliser l'ensemble des formalités requises auprès des autorités/organismes/sociétés compétentes afin de pouvoir diffuser ledit service dans le cadre de son activité.

En conséquence, en cas de diffusion et/ou d'utilisation publique le Client fait son affaire personnelle de l'obtention de l'ensemble des autorisations auprès des ayants droits au sens des articles L 321-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle ainsi que du paiement des sommes dues auprès de ces sociétés, au titre de la diffusion de la chaîne/œuvre et de sa distribution.

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra en aucun cas être retenue en cas de diffusion des programmes et du non-respect des obligations par le Client.

6. Annuaire

Le Client est informé que, pour les Services de Téléphonie fixe par Internet et sauf avis contraire expressément formulé de sa part, ses coordonnées telles que notamment raison sociale, adresse postale, numéro de téléphone, profession et adresse électronique figurent sur la liste annuaire des abonnés au Service tenue par l'Opérateur (ci-après « la Liste ») et pourront être transmises à des sociétés éditant ou fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Éditeurs ») en vue d'être publiées. Le Client est informé que ses données à caractère personnel peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne (UE) lorsque la Liste est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'UE.

Dans le respect des articles R-10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, le Client peut à tout moment et gratuitement exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant tel que :

- S'opposer à ce que son numéro de téléphone et ses coordonnées soient publiées.
- S'opposer à ce que son adresse complète soit publiée, à l'exception des entreprises offrant des biens et services au grand public pour lesquelles la parution de l'adresse est obligatoire.
- S'opposer à paraître dans les annuaires permettant la recherche inversée.

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues par la réglementation relative aux traitements de données à caractère personnel, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant directement par téléphone en se rendant sur son espace dédié ou en contactant par courrier ou en contactant le Service Client SFR Business dont les coordonnées figurent à l'article 17 « Notifications ».

Le Client est informé que certaines mentions, telles que la profession ou l'activité des personnes, sont insérées sous la responsabilité du demandeur. Le Client est informé que le délai de parution ou de transmission des informations le concernant auprès des différents Editeurs dépend du support, des conditions et fréquences de parution propres à ces derniers. En conséquence, l'Opérateur ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et peuvent procéder à des traitements sur certaines des données transmises.

7. Numéro de téléphone et portabilité

L'Opérateur attribue lors de la souscription du Service et selon l'Offre un numéro de téléphone au Client.

Ce numéro de téléphone dont le Client a l'usage ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété intellectuelle.

Ce(s) numéro(s) n'est (ou ne sont) pas attribué(s) de manière définitive au Client : l'Opérateur conserve la faculté de modifier ledit numéro et ce sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

7.1. Changement de numéro de téléphone

Le changement de numéro de téléphone à l'initiative du Client pourra être facturé par l'Opérateur conformément à la FIS en vigueur.

7.2. Portabilité du numéro de téléphone

La portabilité est le droit pour le Client de conserver chez son nouvel opérateur (ci-après « opérateur receveur ») le numéro de téléphone affecté par son ancien opérateur (ci-après « opérateur donneur ») lors de la souscription au Service.

Le Client qui souhaite demander la portabilité doit fournir à l'opérateur receveur le numéro de téléphone fixe, objet de la demande ainsi que le Relevé d'Identité Opérateur (RIO) obtenu auprès de l'opérateur donneur en composant le 3179 depuis la ligne concernée ou tout autre moyen indiqué par ce dernier.

Le Client devra également donner mandat à l'Opérateur Receveur pour effectuer en son nom et pour son compte l'ensemble des démarches nécessaires au traitement de sa demande auprès de l'Opérateur Donneur.

Le Client est informé que la demande de portabilité du numéro de téléphone vaut demande de résiliation du contrat avec l'opérateur donneur en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté. Cette résiliation prend effet avec le portage effectif du numéro fixe sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

Il appartiendra donc au Client de s'acquitter auprès de l'opérateur donneur des sommes restants dues au titre du (des) abonnement(s) précédemment détenu(s).

Le Client est informé que son droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des conditions d'éligibilité suivantes :

- Le numéro de téléphone doit être actif au jour du portage, ou avoir été résilié auprès de l'opérateur donneur depuis moins de 40 jours calendaires,
- Le numéro de téléphone ne doit pas déjà faire l'objet d'une demande de Portabilité en cours,
- La demande de portabilité doit être effectuée par le titulaire du Contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci,
- La demande de portabilité doit être complète, dépourvue d'informations erronées et respecter les règles de gestion du Plan de Numérotation,
- La demande de portabilité doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives de l'opérateur receveur.

L'opérateur receveur informera le Client dans les meilleurs délais du résultat de sa demande :

- En cas de respect des conditions d'éligibilité susvisées et sous réserve de disponibilité de l'accès, le délai de portage du numéro de téléphone est au maximum de sept (7) jours ouvrables à compter

de la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur, sauf demande expresse du Client. Le Client est informé qu'une interruption de service d'une durée maximale de quatre (4) heures pourra intervenir le jour du Portage effectif du numéro fixe.

Dans le cas des offres Box 4G, la demande de portabilité est réalisée au terme de la période d'essai de dix (10) jours calendaires, le délai de portage du numéro de téléphone est au maximum de sept (7) jours ouvrables à compter de cette date.

- En cas de non-respect des conditions d'éligibilité, la demande de portabilité sera en échec et l'opérateur receveur indiquera au Client les motifs à l'appui de ce rejet. Si le Client souhaite néanmoins conserver son contrat avec son nouvel opérateur sans portabilité du numéro, il devra formuler directement sa demande de résiliation auprès de l'opérateur donneur conformément au contrat le liant à ce dernier.

L'opérateur receveur ne pourra pas être tenu responsable des retards pris dans l'ouverture du Service qui seraient imputables à l'opérateur donneur.

Le Client peut annuler sa portabilité en transmettant cette demande à l'opérateur receveur, au plus tard le deuxième jour ouvrable avant la date prévue de portabilité, ce dernier se chargeant de l'annulation de la demande auprès de l'opérateur donneur.

L'annulation de la demande de portabilité entraînant l'annulation de la demande de résiliation du contrat avec l'opérateur donneur, le Client est informé qu'il reste abonné à son ancien opérateur et demeure redevable de l'ensemble de ses obligations contractuelles envers celui-ci. Si le Client souhaite résilier le contrat souscrit auprès de son ancien opérateur, il devra lui formuler directement sa demande dans le respect des termes prévus dans ledit contrat.

Par ailleurs, l'annulation de la demande de portabilité n'entraînant pas la résiliation du contrat souscrit auprès de l'opérateur receveur, le Client est informé qu'il demeure engagé à l'égard de ce dernier qui lui mettra à disposition un nouveau numéro de téléphone fixe.

Enfin, le Client est informé qu'en cas de résiliation de son contrat sans demande de portabilité, le numéro qui lui était affecté est maintenu pendant une période de 40 jours calendaires après la résiliation.

Le Client peut ainsi demander la conservation de son numéro fixe pendant le délai susvisé.

8. Equipements

8.1. Spécificités relatives au Service Internet

Le Client doit disposer des équipements compatibles nécessaires à la fourniture du Service et vérifier que son matériel dispose de la configuration minimale requise pour la bonne utilisation du Service.

8.2. Mise à disposition du Matériel

Pour accéder aux Services, certains équipements sont indispensables entre le réseau et les terminaux du Client. Ces derniers sont notamment le routeur IP et/ou le modem et/ou la box et /ou le décodeur. Ces équipements sont loués au Client par l'Opérateur durant toute la durée des relations contractuelles. Le prix de location est mentionné sur le contrat et/ou dans la FIS. En plus de ces équipements, le Client doit disposer des terminaux compatibles, afin de bénéficier de l'ensemble des Services. Il appartient au Client de vérifier la compatibilité technique des équipements et terminaux dont il est le propriétaire/gestionnaire.

Un dépôt de garantie peut être facturé au Client du fait de la mise à disposition des Equipements susdits.

Les Equipements mis à disposition sont et restent la propriété pleine et entière de l'Opérateur. Ils ne peuvent donc pas être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer de ces Equipements. Le Client devra maintenir sur les Equipements la mention de propriété de l'Opérateur.

A compter de la réception des équipements et pendant toute la durée des présentes, le Client est le gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En qualité de gardien, le Client demeure responsable de tous les dommages directs et indirects causés aux Equipements.

8.3. Entretien du matériel

L'Opérateur assure l'entretien pièces et main-d'œuvre des Equipements à compter du jour de leur mise à disposition. Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses. En conséquence, il

ne couvre pas les éléments mobiles (cordons, prises,...) ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Sont exclus les dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations causées par un usage anormal, une mauvaise installation, et les réparations effectuées par le Client.

8.4. Restitution du Matériel

En cas de résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des Parties, ou en cas de nécessité de modification des Equipements mis à disposition, le Client est tenu de restituer les Equipements en bon état de fonctionnement et complets.

Dans un délai de de 15 jours calendaires, en cas de non restitution, de restitution incomplète, ou de restitution en mauvais état, l'Opérateur facturera des frais dont les montants sont indiqués dans la FIS relative à l'Offre. Ces frais pourront être déduits du dépôt de garantie.

Ces dispositions concernent également tous les Equipements supplémentaires mis, le cas échéant, à la disposition du Client.

Conformément à l'autorisation de prélèvement signée par le Client, ce dernier est informé et accepte que l'Opérateur utilise ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas susdits.

8.5. Echange/modification de l'Equipement

En cas de contraintes techniques en vue d'améliorer l'utilisation des Services, l'Opérateur pourra modifier, en cours de Contrat, les Equipements et/ou sa configuration matérielle ou logicielle. Le Client s'engage à ne pas s'opposer à l'intervention sur Site d'un technicien dûment habilité par l'Opérateur pour procéder à cette modification, ou cet échange d'Equipement.

9. Raccordement au Réseau de l'Opérateur et activation du Service

Les opérations d'ouverture de Services doivent être telles que définies dans les STAS de l'Offre concernée et comprennent notamment le raccordement du Client au réseau de l'Opérateur et l'ouverture du Service.

Si le site du Client est déjà raccordé au réseau de l'Opérateur, il sera procédé uniquement à l'ouverture du Service.

Le Client s'interdit de faire réaliser le raccordement de son Site autrement que par le technicien mandaté par l'Opérateur. A défaut, le Client assumera à ses risques et périls toutes anomalies ou perturbations dans l'utilisation des Services qui seraient liées au raccordement effectué par lui-même ou par un tiers de son choix.

Tout rendez-vous annulé, dans un délai de prévenance inférieur à quarante-huit (48) heures ouvrées de la date convenue entre l'Opérateur et le Client, sera facturé selon les tarifs en vigueur dans la FIS concernée.

Le Client doit disposer d'une alimentation électrique de 220 Volts pour le branchement du (ou des) Equipement(s), sous réserve d'une indication contraire dans la notice d'utilisation. L'Opérateur utilisera, si leur qualité le permet et avec l'accord exprès du Client, les branchements déjà existants entre le réseau interne et la prise de desserte du premier Equipement.

Le personnel ou un prestataire de l'Opérateur doit pouvoir accéder au site du Client pour procéder à la mise en service.

Le Raccordement est réalisé sur rendez-vous en présence du Client ou de son représentant dûment autorisé et sous réserve des possibilités techniques et des autorisations éventuellement nécessaires dont l'obtention est à la charge du Client. Le Raccordement et toute autre prestation font l'objet d'un compte-rendu. Ce compte-rendu atteste de la date exacte de l'intervention et du détail des travaux effectués.

Le Raccordement s'effectue dans les meilleurs délais à compter de la date de signature du Contrat ou de la communication des autorisations nécessaires à l'Opérateur.

L'Equipement pourra être remis au Client, lors de son passage dans un espace client ou bien délivré

par l'Opérateur.

La facturation du Service démarre à l'activation du Service.

L'Opérateur ne procédera au Raccordement du Site Client dans les cas suivants et le Contrat sera à ce titre réputé caduque :

- Impossibilité technique et/ou d'investissements à la charge de l'Opérateur supérieurs au montant de trois (3) abonnements mensuels,
- Difficultés techniques particulières non exclusivement imputables à l'Opérateur,
- Non réalisation par le Client des travaux relevant de sa responsabilité et nécessaire à l'activation du Service.

10. Conditions financières

10.1. Tarifs applicables

Les Tarifs, ainsi que leurs modalités d'application, sont détaillés dans les FIS. Les tarifs sont exprimés en euros hors taxes dans chaque Contrat. Le terme des frais mensuels d'abonnement est à terme échoir. Les autres frais mensuels liés notamment aux communications hors forfait sont à terme échu.

Le Client peut désigner un tiers payeur – exclusivement une société du même groupe au sens de l'article L233-3 du Code de commerce - qui recevra les factures et procédera à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations au titre des présentes, et reste responsable du paiement en cas de défaillance du tiers payeur.

10.2. Facturation

L'Opérateur émettra des factures précisant les Tarifs par contrat souscrit. Les factures sont exigibles selon les modalités prévues dans les FIS. Sauf mentions contraires dans les FIS, les factures sont établies par périodicité mensuelle et payables dans un délai de trente (30) jours à compter de leur date d'établissement. L'Opérateur adressera les factures sous format papier et/ou électronique accessibles sur l'Espace Client. En cas de demande de délivrance d'un duplicata de facture, de duplicata de contrat ou de modification de relevé d'identité bancaire par le Client, l'Opérateur facturera des frais de gestion au Client conformément à la FIS en vigueur.

En cas de non mise en œuvre du raccordement du fait du Client des suites notamment de travaux de desserte interne non réalisés, tel que décrit à l'article 9.1.2, l'Opérateur pourra facturer des pénalités dont le montant est indiqué dans les FIS.

10.3. Paiement

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

10.4. Dépôt de garantie et avance sur consommation

Si la situation financière du Client le justifie, en cas d'incident ou de retard de paiement, ou d'augmentation substantielle des consommations entre deux périodes de facturation, l'Opérateur se réserve le droit de demander au Client le versement d'une avance sur consommation et/ou d'un dépôt de garantie et/ou de limiter l'accès aux Services. Les sommes versées à ce titre ne portent pas intérêts.

10.5. Retard ou défaut de paiement

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

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

Les intérêts de retard sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé

jusqu'à son paiement intégral.

En cas d'impayé (notamment rejet de prélèvement), l'Opérateur suspendra l'accès aux Services. Si la régularisation n'intervient pas dans un délai de 10 jours calendaires à compter de la suspension, l'Opérateur procédera à la compensation des sommes dues avec le Dépôt de Garantie/Avance sur Consommation. A défaut de régularisation dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la suspension, l'Opérateur sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation du Contrat après information préalable du Client valant mise en demeure restée sans effet. Les redevances d'abonnement restant dues deviennent immédiatement exigibles. Les dettes dues au titre d'un Contrat peuvent être reportées sur un autre Contrat dont le Client est titulaire. Les frais afférents à chaque incident de paiement seront refacturés au Client. La suspension et le rétablissement de la ligne donneront lieu à la perception de frais spécifiques. Le montant des frais de suspension et les modalités de calcul des frais d'impayés sont précisés dans la FIS. Les redevances d'abonnement restent dues par le Client pendant toutes les périodes de suspension.

En cas de régularisation de l'impayé postérieurement à la résiliation du Contrat, le Client pourra souscrire un nouveau Contrat. A ce titre, le Client reconnaît être informé que ses anciens Identifiants pourraient ne plus être disponibles.

10.5.2 Contestation de paiement

En cas de litige, le Client doit adresser sa contestation dans un délai maximum de 30 jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture par courrier recommandé avec accusé réception au Service Client dont l'adresse est indiquée à l'article 17 « Notifications ».

Les sommes facturées au Client restent exigibles par l'Opérateur, le montant non contesté restant, en tout état de cause, payable par le Client à son échéance. Les Parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue dans les meilleurs délais.

A défaut de résolution de la contestation, si le Client a retenu une partie de ses paiements, il paiera, en plus des sommes dues, les intérêts de retard et de recouvrement dus.

10.6. Evolution du Service ou des Tarifs

Le Client reconnaît et accepte que les Services ou les tarifs soient susceptibles d'évoluer au cours de l'exécution du Contrat.

Lorsque l'Opérateur est à l'origine d'une évolution tarifaire qui constitue une modification substantielle du Contrat (et/ ou du Service) et préjudiciable au Client, ce dernier sera informé préalablement et pourra résilier sans frais le Service par lettre recommandée avec avis de réception. Aucun montant au titre de la Période Minimale d'Engagement ne saurait alors être dû, à moins que l'évolution ne soit justifiée par (i) une prescription d'une autorité publique, (ii) une avancée de l'état de l'art, (iii) une modification de la réglementation ou de son interprétation ou (iv) une modification, notamment tarifaire, d'une offre d'un opérateur tiers sur le réseau.

L'évolution d'un service accessoire au Service ne peut pas permettre la résolution d'un Service Principal. Toute évolution sera réputée être acceptée sans réserve deux mois après son information au Client.

11. Déménagement

Préalablement à un changement d'adresse, le Client communique ses nouvelles coordonnées au Service Clients.

L'Opérateur fera ses meilleurs efforts pour assurer la continuité du (des) Service(s) à la nouvelle adresse sous réserve du respect du préavis d'information d'un (1) mois, de la zone et de l'éligibilité technique du nouveau Site. Concernant le Service de téléphonie fixe par internet, la modification d'adresse de raccordement pourra entraîner le changement de numéro de téléphone du Client, pour des raisons techniques. En cas de non-respect du préavis ci-dessus, l'Opérateur facturera à nouveau les frais d'ouverture de service.

En cas de déménagement, le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Service, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture éligible aux Services détenus par le Client, et de poursuite par l'Opérateur de la commercialisation des offres dont le Client est titulaire à la date de déménagement. En conséquence de quoi, seules les offres encore commercialisées à la date du déménagement seront transférées à la nouvelle adresse, à défaut le Contrat sera résilié.

En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture non éligible au Service, le Contrat sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à une nouvelle offre adaptée après avoir procédé au

règlement de l'ensemble des sommes facturées.

12. Suspension / résiliation

12.1. Suspension

En sus des cas mentionnés à l'article « Conditions Financières », l'Opérateur pourra suspendre la fourniture des Services si le Client ne respecte pas l'une de ses obligations nées du Contrat après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 15 jours calendaires à compter de la date d'envoi de ladite mise en demeure. La présente mise en demeure peut être effectuée par courriel à l'adresse de messagerie ou par tout autre moyen conformément à l'article Notification des présentes.

En outre, l'Opérateur se réserve le droit de suspendre l'accès au Service de plein droit sans préavis ni indemnité dans les cas suivants :

- Défaut de transmission d'une pièce justificative nécessaire à la validité du Contrat ou demandé par l'Opérateur dans le délai de huit (8) jours calendaires à compter de la demande,
- Un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le Réseau ayant pour cause ou origine le compte du Client,
- Un acte de piratage ou tentative de piratage des Equipements du Réseau nécessaire à la fourniture du Service ayant pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client,
- Une utilisation non raisonnable du Service tel que décrit dans la FIS,
- En cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques.

Si la mise en demeure reste sans effet à l'issue de 15 jours calendaires à compter de la date d'envoi de ladite mise en demeure, l'Opérateur pourra résilier de plein droit et sans aucunes formalités, ni indemnité l'ensemble des Services fournis au Client. La résiliation sera considérée du fait du Client et emportera les mêmes effets qu'une résiliation demandée par le Client. (cf disposition « résiliation du Contrat par le Client »)

Les redevances d'abonnement et de mise à disposition du matériel restent dues à l'Opérateur pendant la période de suspension du service.

12.2. Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier de plein droit le Contrat à l'issue de la période d'engagement dont la durée est définie dans les FIS. La résiliation sera effective le dernier jour du mois au cours duquel l'Opérateur réceptionnera le courrier de résiliation. La date de réception est la date de première présentation du courrier par les services postaux.

En cas de résiliation du Contrat avant le terme de la période d'engagement, le Client reste redevable de la totalité des montants d'abonnements restant dus au titre de la période d'engagement. Les sommes restant dues devenant immédiatement exigibles. Le Client devra également procéder dans les meilleurs délais à la restitution des Equipements mis à sa disposition.

Il est rappelé que la résiliation d'option n'entraîne pas la résiliation du Contrat. La résiliation du Contrat n'entraîne pas la résiliation des Services délivrés par des tiers auprès desquels le Client doit s'adresser directement.

Néanmoins, le Client pourra résilier sans frais en cas de non fourniture ou de dysfonctionnement répété du Service ou pour cas de force majeure, ou en cas de redressement/liquidation judiciaire. Dans ce dernier cas, le jugement ainsi que la publication au BODACC devront être transmis.

En cas de non fourniture ou de dysfonctionnement répétés du Service, le Client devra en aviser l'Opérateur dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles de l'Opérateur, il est fondé à résilier le Contrat pour motif légitime pendant les quatre (4) semaines qui suivent. Le Client devra restituer les Matériels mis à sa disposition. Est considéré comme dysfonctionnements répétés, tous problèmes (techniques, matériel...) empêchant le Client de se connecter pendant une durée continue supérieure à une (1) heure par jour et sur une période de plus de trente (30) jours calendaires.

12.3. Résiliation du Contrat par l'Opérateur

L'Opérateur se réserve le droit de résilier de plein droit le Service, sans préavis ni indemnité dans les cas suivants :

- Fausse déclaration du Client, usurpation d'identité,
- Le Client fait un usage du Service de nature à porter préjudice à un tiers ou qui est contraire aux

bonnes mœurs et/ou à l'ordre public,
- En cas d'utilisation interdite / abusive et/ou frauduleuse du Service comme décrites aux présentes.

La résiliation sera considérée du fait du Client et emportera les mêmes effets qu'une résiliation demandée par le Client (cf disposition « Résiliation du Contrat par le Client »).

12.4. Effet de la résiliation

La résiliation entraîne l'arrêt de la fourniture du Service par l'Opérateur au jour de sa réalisation (i.e terme du préavis)

La résiliation du Contrat, inclus la résiliation de tous les services optionnels, entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues. Le Client doit également restituer les Equipements mis à sa disposition. En cas de non restitution des Equipements ou en cas de restitution des Equipements endommagés une somme forfaitaire sera facturée dont le montant est indiqué dans la FIS. Cette somme pourra être déduite du Dépôt de garantie, ce qu'autorise expressément le Client.

Lors de la résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, L'Opérateur se réserve le droit de réattribuer dans les délais légaux le numéro d'appel du Client sans que celui-ci ne puisse s'y opposer, sauf portabilité du numéro.

En cas de résiliation du Service, le Client fera son affaire personnelle de la conservation des données stockées dans le cadre de l'utilisation du Service.

13. Utilisation des Services

13.1. Conditions d'utilisation

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à leur objet et aux dispositions du Contrat. Toute utilisation du Service est réputée effectuée par le Client qui se porte garant du respect par son Gestionnaire et ses Utilisateurs des obligations du Contrat. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation des Services, de la nature et du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus au moyen des Services. Il ne les utilisera pas, et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés à des fins illicites, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, en violation des dispositions des lois ou règlements applicables ou des droits d'un tiers, ni ne causera de perte ou de dommage quels qu'ils soient. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et / ou logiciels de la contamination par des éventuels virus ou d'actes de malveillances depuis le réseau Internet. A ce titre il est rappelé au Client qu'il est nécessaire de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses différents codes et identifiants, et qu'il est seul responsable de toute divulgation de ces informations même accidentelles.

L'Opérateur ne peut, en aucune manière, être tenu responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect par le Client de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages ou données hébergés, stockés, transmis, reçus ou consultés par le Client.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou l'un de ses préposés à l'Opérateur ou à des tiers du fait de l'utilisation du Service, et de toute modification qu'il apporte ou tente d'apporter dans la configuration installée par l'Opérateur et des conséquences directes et indirectes.

Il appartient au Client de signaler dans les meilleurs délais à l'Opérateur tout dysfonctionnement ou dégradation de la qualité du Service.

Le Client s'engage à payer à l'Opérateur le prix des Services et locations qui lui sont fournis par l'Opérateur selon les modalités contractuelles convenues entre les Parties. Le Client s'engage à informer l'Opérateur de toutes modifications de sa situation, et notamment de tout changement de coordonnées bancaires dans un délai maximum de 15 jours calendaires avant ledit changement.

Le Client déclare accepter que les caractéristiques et les limites des Services et en particulier reconnaît que l'Opérateur n'exerce et ne peut exercer aucun contrôle sur les données qui transitent par l'intermédiaire de son centre serveur ainsi que sur le contenu qu'il héberge. A ce titre, le Client garantit l'Opérateur contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils de l'Opérateur (page web, cloud, ...). L'Opérateur en tant qu'hébergeur pourra suspendre, voire supprimer la mise en ligne et l'hébergement d'un contenu manifestement illicite et contraire aux bonnes mœurs.

Conformément à la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L336-3 du Code de la propriété intellectuelle : « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé, sous réserve des articles L. 335-7 et L. 335-7-1 du CPI. »

La Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage. Si les recommandations restent sans effet, l'accès au Service peut être suspendu. En vertu de L.335-7 du Code de la propriété intellectuelle, la suspension de l'accès n'affecte pas le versement du prix de l'abonnement au fournisseur du Service.

La violation des droits d'auteurs et des droits voisins, par toute personne y compris le Client, constitue un délit dont les peines pénales sont prévues aux articles L.335-2 et L.335-6 du Code de la propriété intellectuelle. Des sanctions civiles sont également encourues en réparation du préjudice subi par les ayants-droit.

13.2. Mise en garde liée à l'utilisation

Le Client doit adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, du Réseau de l'Opérateur, et/ou des services accessibles via le Service, telle que notamment:

- L'utilisation des communications illimitées à des fins commerciales (exemple : revente de communications),
- L'encombrement du Réseau de l'Opérateur et/ou des serveurs de messagerie via le publipostage sauvage automatisé ou non (mail bombing, flooding),
- L'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,
- L'utilisation de l'offre sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS; la connexion de la ligne à un PABX,
- L'envoi de messages électroniques ou fax non sollicités (spamming ou fax mailing), et/ou de messages subversifs ou attractifs (teasing ou trolling),
- L'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé et/ou la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning),
- L'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'en récupérer son contenu ou la transmission de virus,
- L'acheminement des appels et/ou SMS détournés ou re-routés vers des plateformes téléphoniques et/ou data ou autres appareils ayant la même fonction se rémunérant directement ou indirectement à la connexion et/ou sur les communications,
- L'utilisation ininterrompue via un système de composition automatique et en continu de numéro(s),
- L'utilisation de l'offre à destination d'un serveur vocal ou Internet bénéficiant d'un numéro géographique ou toute autre plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels émis par le Client,
- L'utilisation à des fins de télésurveillance hors Service spécifique, de «passerelle» (boîtiers radio, réacheminement),
- L'utilisation continue pouvant potentiellement constituer une gêne dans l'utilisation des Services par les autres usagers,
- L'accès à l'Espace Client au moyen d'un automate.
- Toute utilisation pouvant mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau ou le bon fonctionnement du service.

A ce titre, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées afin de s'assurer d'une utilisation conforme des Services par son Gestionnaire et ses Utilisateurs, de protéger ses données, ses

logiciels et ses équipements ou ceux mis à disposition du Client par l'Opérateur et de régulièrement procéder à des sauvegardes.

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

Enfin, le Client s'engage à adopter un comportement « raisonnable » lorsqu'il utilise des services illimités (appels, mails, internet...) et ce afin de permettre notamment à tous les Clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales.

Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le forfait illimité de manière inappropriée telle que :

- Utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne,
- Utilisation du forfait vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, Programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »),
- Détournement du forfait, en particulier à des fins commerciales, revente du forfait ou démarchage commercial.

Si le Client est une personne physique agissant à titre professionnel qui souscrit pour les besoins de son activité, le Service pourra être utilisé dans le cadre de son activité professionnelle aux conditions expresses de ne pas commercialiser le Service, ou d'en faire un usage abusif ou une utilisation par de multiples utilisateurs autres que les salariés du lieu principal de l'activité professionnelle. A défaut du respect du « comportement raisonnable », l'usage du Client sera considéré comme abusif.

13.3. Mise en garde liée au réseau Internet

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

Dans le cas où la responsabilité de l'Opérateur 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 indemnisera l'Opérateur de l'ensemble des conséquences de toute réclamation, action et/ou procédure intentée de ce fait contre l'Opérateur, quelle qu'en soit la nature.

L'Opérateur se réserve le droit, en cas d'injonction d'une autorité publique, ou lorsque l'Opérateur aura été alertée de l'illicéité d'un contenu ou d'un message, de suspendre ou d'interrompre immédiatement tout ou partie des Services et l'accès au Réseau de l'Opérateur au Client, sans préavis ni indemnité. L'Opérateur pourra remettre lesdits contenus et/ou messages aux autorités, conformément à la réglementation en vigueur.

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

14. Responsabilité de l'Opérateur

L'Opérateur est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des Services de l'Offre. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Equipements compatibles et conformes aux spécificités techniques des Offres souscrites par le Client.

L'Opérateur attire l'attention du Client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles sur Internet, et notamment sur l'existence de contenus illicites et contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Contaminations par des virus et/ou des intrusions dans les systèmes informatiques des Clients effectuées par des tiers via le réseau,
- Non-respect par le Client des prérequis et spécifications techniques des Services communiqués par l'Opérateur et d'usage des Equipements et Services,

- Mauvaise installation, de mauvais paramétrage, ou de mauvaise utilisation par le Client, des Equipements de l'Opérateur ou des Equipements Client ou des Services commandés par le Client ;
- Agissement du Client contraire à la législation et réglementation en vigueur notamment en matière d'ordre public, de bonnes moeurs et du respect des droits de propriété intellectuelle,
- Dysfonctionnement des Equipements et / ou des Services relevant du seul fait du Client,
- Incompatibilité de l'environnement informatique et/ou technique du Matériel détenu par le Client aux Services souscrits et à leurs technologies,
- Perturbations ou d'interruptions causées par des opérations de maintenance du Réseau de l'Opérateur,
- Force majeure et notamment écrasement à tort de l'accès par un opérateur tiers, qui a pour effet la résiliation du Contrat et la perte des données dont les numéros de téléphones,
- Utilisation du Service non conforme au Contrat par le Client,
- Impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise,
- Poursuite judiciaire à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par l'Opérateur,
- En ce qui concerne la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès aux réseaux et /ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet,
- Perturbations et ou interruption du Service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays tiers,
- Concernant la légalité, la qualité et/ou le coût des services spécifiques proposés par des opérateurs étrangers et accessibles notamment par des numéros spéciaux,
- Suspension ou de résiliation d'un accord d'itinérance conclu par l'Opérateur auprès d'un opérateur tiers étranger,
- Quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client,
- Des conséquences du détournement des Services de l'offre par le Client.
- Suspension, restriction ou limitation de l'accès aux Services par l'Opérateur, dans les cas prévus au Contrat,
- Perte ou vol des identifiants et, plus généralement, en cas d'utilisation des Services par une personne non autorisée ou un tiers.

L'Opérateur ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages indirects subis par les Clients à l'occasion de l'utilisation des Services. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations par l'Opérateur. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données et les préjudices commerciaux et financiers.

L'Opérateur reste étranger à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra être engagée, quels que soient le fondement ou la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain au Client.

En outre, la responsabilité de l'Opérateur ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommage et intérêts ne pouvant en aucun cas excéder, par Client, le montant facturé au titre des abonnements (hors consommation hors forfait) au cours des six (6) derniers mois au moment de la survenance de l'évènement ayant causé le préjudice.

En tout état de cause, au-delà de ces plafonds, le Client renonce et fait renoncer ses assureurs à tout recours contre l'Opérateur.

15. Force majeure

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

De convention expresse, seront considérés comme des cas de force majeure outre ceux retenus par la jurisprudence des tribunaux français affectant l'une des deux parties :

- La défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers (y compris la fourniture d'énergie) ;
- L'écrasement à tort de ligne par un opérateur tiers ;

- Les évènements climatiques exceptionnels et autres catastrophes naturelles (foudre, incendie, inondations, tremblements de terre, intempéries, etc.) ;
- Les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable au Contrat rendant l'exécution du Contrat impossible ou déraisonnablement onéreuse ;
- Les faits de guerre, le terrorisme, les émeutes, les attentats, les sabotages, les vols, les actes de vandalisme, les grèves, les explosions, les pannes exceptionnelles des réseaux de l'Opérateur, retrait des autorisations d'établir et/ou d'exploiter lesdits réseaux ; rupture ou défaillance des câbles sous-marins,
- La décision d'une autorité publique imposant la cessation, la suspension et/ou la modification totale ou partielle d'un Service.

Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de trente (30) jours calendaires à compter de la survenance du cas de force majeure, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnités pour l'une ou l'autre Partie.

16. Propriété

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

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

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

Le Client s'engage à alerter l'Opérateur de tout évènement affectant ou susceptible d'affecter les Equipements de l'Opérateur. A la cessation du Contrat, le Client restitue les Equipements de l'Opérateur dans les conditions définies dans les FIS relatives au Service concerné. A défaut de restitution, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire qui sera fixée en fonction du Service concerné.

17. Notification - Opposabilité


17.1 Les correspondances entre les Parties sont effectuées par une personne dûment habilitée par la Partie concernée.

L'Opérateur peut contacter le Client par écrit, par téléphone, par SMS ou par courriel ou à l'adresse postale indiquée dans le contrat d'abonnement.

Il est expressément convenu que la boîte aux lettres électroniques créée ou déclarée lors de la souscription constitue l'adresse e-mail principale de contact du Client. L'Opérateur se réserve le droit de communiquer avec le Client sur cette adresse et de l'informer notamment de l'évolution des présentes conditions ou de son compte. L'Opérateur recommande au Client de consulter régulièrement sa boîte

mail.

Le Client peut contacter l'Opérateur de la façon suivante :

- Par téléphone  Service 0,040 € / appel
prix appel
- En se connectant sur le site internet SFR Caraïbe Business <https://business.sfrcaraibe.fr>
- En se rendant à l'espace Entreprise de son département de souscription.

Les retours des Equipements ne peuvent pas être envoyés à l'adresse susdite. Il convient de déposer les Equipements à l'espace Entreprise du département.

17.2 Les Parties reconnaissent expressément qu'ont valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit original et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité lettres simples, télécopie, messages électroniques échangés entre les Parties dans le cadre de la Commande et de l'exécution des Services, courriers postaux et messages électroniques confirmatifs de Commande ou de modification des Services émis par l'Opérateur enregistrements téléphoniques du Client opérés par l'Opérateur dans le cadre de la Commande et de l'exécution des Services, Commande sur Internet, enregistrements informatiques des opérations effectuées sur l'Espace Client.

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

17.4 Sauf mentions contraires prévues dans le présent document, les notifications comportant un préavis, un paiement, et/ou une contestation de quelque nature que ce soit, doivent être adressées par lettre recommandée avec avis de réception au Service Client SFR Business à l'adresse suivante : Outremer Telecom, Service Clients B2B, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX. Sauf stipulation contraire prévue au Contrat, les délais courent à compter de la date de première présentation de ladite notification.

18. Cession

Toute cession, tout transfert, partiel ou total par le Client de droits ou d'obligations relatifs au Contrat, aux Services ou à leurs accessoires, est soumis à l'autorisation préalable, expresse et écrite de l'Opérateur ; ladite autorisation ne saurait être illégitimement refusée.

Afin de permettre au Client de bénéficier d'une continuité de Service, celui-ci accepte d'ores et déjà que l'Opérateur pourra librement céder, transférer, ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu de chaque Contrat, ladite opération libèrera le cédant pour l'avenir.

19. Assurance

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

20. Loi applicable et attribution de juridiction

Le Contrat est soumis au droit français et interprété conformément à celui-ci. Si l'une des stipulations est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations. Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable, dans un délai de deux (2) mois à compter de la date du premier écrit de l'une des parties constatant l'existence d'un litige, tout différend relatif à la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du Contrat.

A défaut d'accord dans ledit délai, le litige sera soumis au Tribunal de Commerce de Paris même en cas

de référé, d'injonction judiciaire, de pluralité de défendeurs ou d'appels en garantie.

21. Dispositions finales

Aucune Partie ne pourra renoncer à un droit acquis aux termes du Contrat qu'expressément et par écrit. Pour l'interprétation du Contrat le contenu des clauses prévaudra sur leur titre.

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

Le Client autorise l'Opérateur à citer son nom et l'objet du Contrat comme référence commerciale.

Les Parties conserveront confidentiels le Contrat et les informations, écrites ou orales, qui ne sont pas du domaine public, relatives aux Services ou aux Parties (ci-après « les Informations Confidentielles »).

Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin que l'exécution du Contrat. 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 applicable, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) aux salariés, fournisseurs, prestataires, 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. La présente clause s'appliquera pendant toute la durée du Contrat et survivra à son terme pendant trois (3) ans.

L'Opérateur pourra recourir à des prestataires pour les besoins des Services.

Les Parties étant déjà convenues des différentes modalités de résolution ainsi que des sanctions en cas d'exécution insuffisante des obligations au sein du Contrat, les dispositions des articles 1221 à 1230 du Code Civil ne seront ni applicables ni opposables.

Signature du client précédée de la mention « lu et approuvé »

Annexe Données à caractère personnel

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

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

- Le « Bénéficiaire » désigne l'entité morale signataire du Contrat, interface entre l'Opérateur et les Utilisateurs et les Interlocuteurs, notamment dans le cadre de l'exercice de leurs droits ;
- La « Réglementation Données Personnelles » désigne les législations relatives à la protection des données personnelles applicables et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

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

1 L'Opérateur agissant en qualité de Responsable de Traitement **1.1 Traitements et rôle de l'opérateur**

Traitement(s) mis en œuvre par l'Opérateur en qualité de responsable de traitement :

Gestion du compte client :

Finalité du traitement :

Le traitement a pour finalité la gestion du compte client du Bénéficiaire tels que la relation commerciale, la gestion administrative, la livraison, la facturation, le traitement des incidents techniques, la gestion des réclamations, etc.

Fondement du traitement :

Le traitement est nécessaire à l'exécution du Contrat, répond par ailleurs à des intérêts légitimes propres à l'Opérateur et à certaines obligations réglementaires pesant sur elle, ainsi qu'à l'intérêt légitime propre au Bénéficiaire de fournir des moyens de communication à son personnel.

Personnes concernées par le traitement :

Les Données Personnelles des Utilisateurs et Interlocuteurs sont l'objet du traitement.

Données Personnelles concernées :

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

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

- Les données de connexion définies comme :
 - Les informations permettant d'identifier l'utilisateur,
 - Les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés,
 - Les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'heure et la durée de chaque communication,
 - Les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs,
 - Les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication,
 - Les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.
- Les données d'authentification : identifiants client tels que ceux utilisés pour se connecter à l'espace client.

En sus, pour certains autres Services ou certains Services Complémentaires, les Données Personnelles concernées par ce traitement peuvent être :

- Les données d'utilisation des Services par les Utilisateurs ;
- Les données d'authentification : identifiants client tels que ceux utilisés pour se connecter à l'espace client.

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

- Pour les données de connexion, pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques ;
- Pour les données nécessaires à la facturation, pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Electroniques ;
- Pour les données nécessaires à la relation commerciale, pendant la durée du Contrat et pendant une durée additionnelle de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le Bénéficiaire.

Si d'autres traitements que celui(ceux) visé(s) ci-dessus sont réalisés, ils sont décrits dans les FIS des offres concernées.

1.2 Destinataires

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

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

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

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

1.3 Engagements de l'Opérateur à l'égard du Bénéficiaire

L'Opérateur s'engage à :

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

1.4 Engagements du Bénéficiaire à l'égard de l'Opérateur

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

- De placer l'Opérateur dans une position dans laquelle elle n'est pas en mesure d'identifier les personnes physiques, Utilisateurs et Interlocuteurs, concernées par les traitements mis en œuvre. Cette impossibilité résulte tant de l'absence de lien, notamment contractuel, direct entre l'Opérateur et lesdites personnes physiques, que de la nécessaire absence d'information de l'Opérateur sur la

gestion par le Bénéficiaire de ses ressources humaines, ce au titre du principe de minimisation ;

- En raison de la nature des services fournis, une méconnaissance par les personnes physiques, Utilisateurs et Interlocuteurs, concernées par les traitements mis en œuvre, de l'identité de l'Opérateur en tant que fournisseur des Services.

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

A cet effet :

Le Bénéficiaire garantit à l'Opérateur avoir fourni aux Utilisateurs et Interlocuteurs, l'information requise par la Réglementation Données Personnelles et avoir, quand celui-ci est nécessaire en application de ladite Réglementation Données Personnelles, obtenu leur consentement au traitement.

Le Bénéficiaire s'engage à transmettre à l'Opérateur dans le mois suivant la Commande du Service, ainsi qu'à chaque fois que nécessaire durant l'exécution du Contrat, la liste des Interlocuteurs n'acceptant pas d'être sollicités par Voie Electronique par l'Opérateur.

Le Bénéficiaire s'engage également à informer l'Opérateur de tout retrait de consentement d'un Interlocuteur à l'utilisation de ses Données Personnelles à des fins de prospection et de toute opposition d'un Utilisateur ou d'un Interlocuteur au traitement de ses Données Personnelles.

Le Bénéficiaire s'engage à notifier aux personnes concernées dans les meilleurs délais toute violation des Données Personnelles pour lesquelles une notification aux personnes concernées est requise.

1.5 Exercice des droits des personnes

Au titre des traitements d'ores et déjà mis en œuvre par le Bénéficiaire, notamment relatif à la gestion de son personnel, celui-ci garantit à l'Opérateur :

- Avoir mis en place ou fait mettre en place un système de gestion des réclamations par les personnes concernées, en vue de l'exercice de leurs droits d'accès, de modification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou, le cas échéant, d'opposition ou même de retrait de leur consentement ;
- Donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

L'Opérateur s'engage à coopérer avec le Bénéficiaire et à effectuer les actions lui incombant pour satisfaire aux exigences résultant de la Réglementation Données Personnelles, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées.

Les personnes concernées exercent leurs droits, auprès du Bénéficiaire, étant entendu qu'elles conservent la faculté d'entrer directement en contact directement avec le délégué à la protection des données de l'Opérateur dont les coordonnées figurent sur le site internet sfrcaraibe.fr.

Lorsque les personnes concernées adressent, à l'Opérateur des demandes au titre de l'exercice de leurs droits, l'Opérateur adressera ces demandes dès réception par tout moyen, notamment électronique, au Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire adresse les demandes des Utilisateurs et des Interlocuteurs pour l'exercice de leurs droits, à l'adresse suivante : donnees-personnelles@sfrcaraibe.com.

1.6 Localisation et transferts

Dans le cadre de la fourniture des Services, l'Opérateur est susceptible de recourir à des prestataires agissant pour son compte et sous sa responsabilité en France ou à l'étranger. Si ces prestataires sont

situés en dehors de l'Union européenne et dans un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types ». Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Contrat passé entre l'Opérateur et le Bénéficiaire.

A la date de signature du présent document, le Bénéficiaire reconnaît et accepte que les Données Personnelles puissent être accessibles depuis le Maroc et l'Ile Maurice pour les besoins de traitement de demandes de réclamation et/ou pour mener des actions de recouvrement. Si, au cours de l'exécution du Contrat, l'Opérateur était amené à transférer lesdites données vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, il en informera préalablement le Bénéficiaire par tous moyens et notamment son espace client, afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et les Utilisateurs.

1.7 Devoir de coopération avec les autorités nationales de protection compétentes

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

1.8 Continuité de service, sauvegardes et intégrité

L'Opérateur s'engage à prendre les mesures nécessaires pour assurer la conservation et l'intégrité des Données Personnelles. L'Opérateur s'engage à utiliser un système de sauvegarde des Données Personnelles.

1.9 Durée de conservation, Réversibilité, Fin du Contrat et sort des Données Personnelles

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

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

2 L'Opérateur agissant en qualité de Sous-Traitant

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

L'Opérateur est autorisé à traiter pour le compte du Bénéficiaire les Données Personnelles nécessaires pour fournir les Services décrits en Annexe du Contrat

Cadre :

La nature des opérations réalisées sur les Données Personnelles consiste en la collecte, le traitement, l'utilisation et la conservation pour les besoins de la fourniture des Services.

La finalité et le fondement du traitement sont la fourniture des Services par l'Opérateur au Bénéficiaire selon les instructions de ce dernier. Le cas échéant, des traitements spécifiques peuvent être décrits dans les FIS des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre.

Les catégories de personnes concernées : personnes physiques utilisatrices des Services du Bénéficiaire (ci-après « Utilisateurs ») ou aux personnes physiques désignées par le Bénéficiaire pour gérer l'exécution du Contrat en relation avec l'Opérateur (ci-après « Interlocuteurs »)

2.2. Obligations de l'Opérateur agissant en tant que sous-traitant à l'égard du Bénéficiaire

L'Opérateur s'engage à :

- Fournir au Bénéficiaire les garanties suffisantes quant aux mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre, en termes de formation des membres du personnel de l'Opérateur affectés aux Services, d'équipements utilisés, de manière à ce que les traitements de

Données Personnelles mis en œuvre pour les besoins de l'exécution du présent Contrat répondent aux exigences de la Règlementation Données Personnelles ;

- Traiter les Données Personnelles uniquement pour les finalités prévues par le Contrat, exception faite des traitements ultérieurs à des fins statistiques dont le Bénéficiaire reconnaît à l'Opérateur la légitimité de les mettre en œuvre ;
- Traiter les Données Personnelles conformément aux instructions documentées, au sein desquelles figurent le cas échéant la liste des informations nécessaires, du Bénéficiaire, étant précisé que si l'Opérateur considère qu'une instruction du Bénéficiaire constitue une violation de la Règlementation Données Personnelles, il en informe dans les meilleurs délais le Bénéficiaire ;
- Faire ses meilleurs efforts pour mettre à disposition du Bénéficiaire, dans les meilleurs délais, toute information ou document utile, en vue de lui permettre l'accompagnement de toutes formalités ou autres diligences requises, en particulier la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des Données Personnelles et de la consultation préalable de l'autorité de nationale de protection compétente ;
- Sauf prescription contraire d'une autorité compétente ou d'une réglementation applicable, informer le Bénéficiaire en cas de demande provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par l'Opérateur à propos du traitement des Données Personnelles qu'il effectue au titre des Services ;
- Ne pas conserver les Données Personnelles au-delà de la durée de conservation fixée par le Bénéficiaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et, en tout état de cause, à ne pas les conserver après la fin du Contrat, sauf en cas de disposition législative ou réglementaire, ainsi que de décision administrative ou judiciaire contraire ;
- Tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Bénéficiaire comprenant :
 - Le nom et les coordonnées du Bénéficiaire pour le compte duquel il agit, et, le cas échéant, du délégué à la protection des données,
 - Les catégories de traitements effectués pour le compte du Bénéficiaire,
 - Le cas échéant, les transferts de Données Personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, le cas échéant, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées,
 - Dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles telle que visées à l'article 4 notamment.

2.3. Obligations du Bénéficiaire à l'égard de l'Opérateur

Le Bénéficiaire s'engage à :

- Documenter avec toutes les précisions nécessaires les instructions qu'il donne à l'Opérateur, afin que ce dernier traite les Données Personnelles conformément à ces instructions ;
- Insérer dans le registre des activités de traitement, que le Bénéficiaire effectue pour son compte en application de la Règlementation Données Personnelles, notamment l'objet et la durée du traitement, sa nature et sa finalité ainsi que le type de Données Personnelles et les catégories de personnes concernées ;
- Procéder ou faire procéder aux diligences nécessaires en vue de mener une analyse d'impact et, le cas échéant, consulter l'autorité nationale de protection compétente, lorsque le traitement envisagé sera susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées tel qu'identifié par l'autorité nationale de protection compétente, et, plus généralement, dès lors qu'il implique la mise en place de technologies considérées comme particulièrement intrusives (géolocalisation, biométrie, profilage) ou porte sur des données jugées sensibles (origines raciales ou ethniques, santé, mais également données bancaires ou numéro de sécurité sociale) ;
- Fixer la ou les durées de conservation nécessaires des Données Personnelles traitées et ce, en fonction de leur finalité, ainsi que de déterminer les modalités de leur archivage ou d'effacement à l'expiration de ces délais ;
- Non seulement à adopter, mais également à améliorer de manière régulière, les règles internes que le Bénéficiaire aura mis en œuvre de même que des procédures et, plus généralement, toutes mesures techniques et organisationnelles consistant à adapter de manière optimale, en utilisant la technologie la plus à jour, le niveau tant de sécurité que de confidentialité à la nature des Données Personnelles traitées ;
- Mettre en place une procédure interne, afin d'identifier les cas de violation des Données

Personnelles pour lesquels une notification à l'autorité nationale de protection compétente et/ou aux personnes concernées est requise.

2.4. Sécurité et confidentialité des Données Personnelles

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

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

2.5. Notification d'une violation des Données Personnelles

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

- Notifier, conformément à la législation applicable, au Bénéficiaire toute violation de Données Personnelles dont il a connaissance en communiquant par email dans les meilleurs délais, des informations exhaustives afin que le Bénéficiaire puisse respecter ses obligations dans les délais légaux. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Bénéficiaire, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité nationale de protection compétente;
- Fournir dans le cadre de la notification :
 - o La nature de la violation des Données Personnelles en cause, ainsi que les circonstances qui en sont à l'origine,
 - o Les catégories, ainsi que le nombre approximatif à la fois de personnes concernées et d'enregistrements concernés,
 - o Le nom et les coordonnées du Délégué à la protection des données auprès duquel des informations complémentaires peuvent être demandées,
 - o Les conséquences probables de la violation de Données Personnelles, ainsi que les mesures proposées pour y remédier, y compris celles envisagées en vue d'atténuer les éventuelles conséquences négatives,
 - o Prendre dans les meilleurs délais les mesures adéquates pour y remédier, y compris toute démarche utile auprès de l'autorité nationale de protection compétente,
 - o Collaborer avec le Bénéficiaire en vue d'une communication par ce dernier de l'existence de la violation des Données Personnelles auprès des personnes concernées.

2.6. Audits

Le Bénéficiaire se réserve le droit de procéder à toute vérification raisonnable qui lui apparaîtra indispensable pour constater le respect des obligations précitées de l'Opérateur, après l'en avoir

préalablement informé.

Le Bénéficiaire pourra au maximum une fois par an, contrôler ou faire contrôler à sa charge par un cabinet d'audit externe nommé par ce dernier et agréé par l'Opérateur, qui ne pourra pas être un concurrent de l'Opérateur et qui ne pourra, en tout état de cause, avoir accès aux outils, méthodes et savoir-faire propriété de l'Opérateur, les modalités techniques d'exécution des Services par rapport aux engagements de qualité de service définis dans le Contrat. Un accord de confidentialité sera signé par l'auditeur. Les frais de l'audit seront à la charge exclusive du Client.

Les audits doivent permettre une analyse du respect du Contrat et de la Règlementation Données Personnelles, notamment : par la vérification de l'ensemble des mesures de sécurité mises en œuvre par l'Opérateur, par la vérification des journaux de localisation des Données Personnelles, de copie et de suppression des Données Personnelles, par l'analyse des mesures mises en place pour supprimer les Données Personnelles, pour prévenir toutes transmissions illégales de Données Personnelles à des juridictions non adéquates ou pour empêcher le transfert de Données Personnelles vers un pays non autorisé par le Bénéficiaire.

L'audit doit enfin pouvoir permettre de s'assurer que les mesures de sécurité et de confidentialité mises en place ne peuvent être contournées sans que cela ne soit détecté et notifié.

L'Opérateur s'engage à fournir tous moyens, informations et assistance nécessaires au bon déroulement des audits. Le Bénéficiaire devra en contrepartie ne pas perturber l'activité de l'Opérateur.

Le Bénéficiaire prendra en charge les frais engagés au titre de l'audit.

Si l'audit met en évidence un manquement de l'Opérateur aux obligations lui incombant au titre du présent Contrat Cadre, des lois ou règlements qui lui sont applicables notamment en sa qualité de sous-traitant, le Bénéficiaire pourra demander à l'Opérateur de prendre dans des délais raisonnables des mesures afin de pour remédier à ces manquements.

2.7. Droit d'information des personnes concernées

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

- S'assurer que les mentions d'information destinées aux personnes concernées leur sont rendues facilement accessibles et compréhensibles et que ces mentions prévoient les catégories requises par la Règlementation Données Personnelles, en particulier l'identité et les coordonnées du Bénéficiaire en tant que responsable de traitement, le cas échéant celles de son Délégué à la protection des données, les bases juridiques du traitement, la durée de conservation des Données Personnelles ainsi que le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de protection compétente,
- Mettre en place ou faire mettre en place un système de gestion des réclamations par les personnes concernées, en vue de l'exercice de leurs droits d'accès, de modification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou, le cas échéant, d'opposition ou même de retrait de leur consentement,
- Notifier lui-même ou à s'assurer qu'est notifié, notamment par courrier électronique, à la personne concernée toute rectification, tout effacement de ses Données Personnelles ou toute limitation du traitement une fois que l'opération en question aura été effectuée.

2.8. Exercice des droits des personnes

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

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

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

2.9. Localisation et transferts

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

Si pour certaines offres, l'Opérateur transfère des Données Personnelles vers d'autres pays situés en dehors de l'Union Européenne et n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, les dispositions requises seraient décrites dans les FIS de l'Opérateur des offres concernées ou tout autre document décrivant l'offre SFR Business. Si au cours de l'exécution du Contrat, une telle alternative était envisagée, l'information serait préalablement communiquée au Bénéficiaire par tous moyens et notamment son espace client, afin de permettre à ce dernier d'en informer les Interlocuteurs et les Utilisateurs.

2.10. Sous-traitance à des tiers

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

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

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

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

2.12. Continuité de service, sauvegardes et intégrité

L'Opérateur s'engage à prendre les mesures nécessaires pour assurer la conservation et l'intégrité des Données Personnelles, informations et documents traités pendant la durée du Contrat.

L'Opérateur s'engage à utiliser un système de sauvegarde des Données Personnelles, informations et documents et de continuité de service.