

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES FORFAITS / OFFRES MOBILES /
INTERNET MOBILE SFR BUSINESS
Septembre 2026

Outremer Telecom est une Société par Actions Simplifiée au capital de 4 281 210, 30 €, sise ZI Jambette, 97282 LE LAMENTIN CEDEX (Martinique), immatriculée au RCS de Fort de France, sous le numéro 383 678 760, Numéro TVA intracommunautaire FR51383678760, titulaire des droits d'exploitation de la marque SFR BUSINESS en Martinique, Guadeloupe (hors Saint-Martin et Saint-Barthélemy) et Guyane Française (ci-après « SFR BUSINESS »).

Le contrat (ci-après dénommé le « Contrat ») est formé par le document suivant :

- Le contrat d'abonnement et de ses avenants,
- Les présentes conditions générales de vente (CGV),
- Le récapitulatif contractuel (RC),
- La fiche d'information standardisée (FIS).

Les CGV et FIS et RC sont disponibles depuis le site internet <https://business.sfrcaraibe.fr/> et dans les points de vente SFR Business.

Au cas où l'une des dispositions des présentes CGV et/ou RC et/ou FIS serait déclarée contraire à la réglementation en vigueur ou non valable, cette disposition sera déclarée non écrite. En cas de contradiction des dispositions entre les présentes CGV, le RC et les FIS, c'est le RC qui prévaut.

SFR BUSINESS attire l'attention du Client sur l'importance du téléchargement et de la conservation de l'ensemble de ces documents dans le cadre de leur relation.

Les présentes CGV ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles SFR BUSINESS met à la disposition du Client, un service mobile avec ou sans terminal mobile et/ou une carte SIM/eSIM compatible. Ce service permet au Client d'émettre et de recevoir des communications et/ou selon l'offre souscrite d'accéder à Internet :

L'ensemble de ces services proposés par SFR BUSINESS sont dénommés le ou les « Service(s) ».

Le terme « Terminal » et/ou « Produit » peuvent être utilisés pour désigner un téléphone, un accessoire, une télévision, un ordinateur...

Information santé :

- Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...), le téléphone mobile du Client est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques.
- Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations,

classé comme « peut être cancérogènes pour l'homme » les champs électromagnétiques de radiofréquences notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil. Des études récentes font par ailleurs état d'un risque accru de développement de tumeurs cérébrales (Etude de l'Institut de Santé Publique, d'Epidémiologie et de Développement (ISPED), de l'Université Bordeaux Segalen, publiée le 12 mai 2014).

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

Recommandations d'usage :

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

- Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. Le Client réduit son exposition dès qu'il éloigne le téléphone de son corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de sa tête. L'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) recommande par ailleurs de recourir aux téléphones mobiles de DAS (Débit d'Absorption Spécifique) les plus faibles. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.
- Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité. Le téléphone mobile du Client ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de son opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran du téléphone du Client), le mobile émet plus facilement, ce qui réduit d'autant l'exposition aux ondes radio du Client. Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche sur l'écran. Il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.
- Inciter les enfants et adolescents à faire une utilisation modérée du téléphone mobile et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

- Utiliser les SMS, les emails et l'Internet mobile pour lesquels l'exposition aux ondes radio est très réduite. Ces usages nécessitent en effet que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc ce qui réduit l'exposition par rapport à un téléphone tenu contre l'oreille.

Règle de sécurité :

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant.
- Si l'utilisateur du mobile porte un implant électronique (pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur...), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il est recommandé aux utilisateurs de parler de ce sujet à leur médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de l'appareil médical.
- Utiliser un téléphone mobile en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave. De plus, depuis le 1^{er} juillet 2015, il est interdit, selon décision ministérielle, d'utiliser en conduisant tout dispositif « susceptible d'émettre du son à l'oreille » (du type écouteur, kit oreillette, ou casque audio).
- Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion, etc.).
- Respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre l'équipement chaque fois que cela est demandé.
- Ne pas écouter de la musique avec son mobile à un niveau sonore élevé pendant une longue durée. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

Pour en savoir plus :

www.radiofrequences.gouv.fr
www.anses.fr
www.who.int/fr

Article 1. OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles SFR BUSINESS met à la disposition du Client, le Service dans la zone de couverture avec un terminal et une carte SIM/eSIM compatible. Les présentes CGV ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service.

Les forfaits et offres mobiles professionnels sont dédiées **exclusivement aux professionnels dans le cadre de leur activité professionnelle principale, permettant de bénéficier de services et garanties sur les départements de Martinique, Guadeloupe et Guyane, réservés aux professionnels.**

Conformément à l'article liminaire du Code de la Consommation, est considéré comme un « professionnel » : « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel. »

Article 2. SOUSCRIPTION

La souscription est réservée au Client professionnel dans le cadre de son activité professionnelle principale.

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

- **pour une personne morale de droit public (dans le cas uniquement d'une procédure de gré à gré) :**
 - tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ;
 - une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ;
 - un justificatif d'identité en cours de validité du signataire dûment mandatée ;
 - un relevé d'identité bancaire (RIB) / IBAN et un mandat de prélèvement signé et tamponné au nom du Client et à l'adresse figurant sur le document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale, sur le territoire national.
- **pour une personne physique ou morale de droit privé :**
 - un extrait du registre du commerce (extrait Kbis) de moins de trois (3) mois ou tout autre document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ;
 - un mandat donné à la personne physique à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal pour signer le contrat au nom de la personne morale ;
 - un justificatif d'identité en cours de validité de la personne physique dûment mandatée ;
 - un RIB/IBAN et un mandat de prélèvement signé et tamponné au nom du Client et à l'adresse figurant sur l'extrait Kbis ou le document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale, sur le territoire national.
- **Pour les associations**, en remplacement de l'extrait Kbis, prévoir la fourniture des statuts indiquant le nom des représentants, à défaut le PV d'Assemblée Générale les désignant.
- **pour une personne morale de droit privé en voie de constitution :**
 - un document officiel attestant de la création ou de la reprise : un extrait Kbis de moins de trois (3) mois, récépissé de dépôt au Centre de Formalités des entreprises, publicités légales, ou autre document de l'URSSAF pour les professions libérales ;

- les statuts indiquant le nom des dirigeants ;
- un justificatif de domicile de la future entreprise ;
- un RIB/IBAN et un mandat de prélèvement signé et tamponné ou une copie de la convention d'ouverture de compte bancaire au nom du Client et à l'adresse figurant sur le document officiel attestant de la création ou de la reprise de la personne morale, sur le territoire national ;
- un mandat donné à la personne physique à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal pour signer le contrat au nom de la personne morale ;
- un justificatif d'identité en cours de validité de la personne physique dûment mandatée.

SFR CARAIBE remet au Client une carte SIM ou une eSIM à laquelle est associé le numéro d'appel attribué par SFR CARAIBE et qui permet l'accès aux Services SFR CARAIBE uniquement via un équipement mobile.

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

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

Article 3. CONDITIONS DE RESERVE

SFR BUSINESS se réserve le droit de ne pas enregistrer une demande de souscription si :

- les informations requises et/ou toutes les pièces justificatives visées à l'article « Souscription » des présentes n'ont pas été remises ou ne sont pas valables, ou
- le Client est en situation d'impayé sur d'autres offres/produits commercialisés par SFR BUSINESS,
- en cas d'impossibilité technique à accepter le RIB/IBAN, ou
- en cas de déclaration présumée frauduleuse et/ou mensongère, ou
- la non-acceptation par le Client des CGV et/ou RC et/ou FIS lors de la souscription d'une ou plusieurs offres et/ou l'achat de produits,
- le Client a atteint le nombre de lignes maximum autorisées.

Est considéré comme impayée, toute somme due à titre principal et/ou accessoires par le Client dans le cadre de son Contrat et n'ayant pas été honorée dans les délais impartis tel que prévu à l'article « Modalités de paiement – Facturation »

des présentes. Le Client devra régulariser sa situation avant de pouvoir souscrire.

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

Article 4. PORTABILITE DU NUMERO et INDEMNITES

La portabilité est le droit pour le Client de conserver son numéro de téléphone lorsqu'il change d'opérateur mobile sans changer de département.

Le Client qui souhaite porter son numéro de téléphone mobile, et résilier de ce fait le contrat d'abonnement qui le lie à son opérateur (ci-après dénommé « Opérateur Donneur »), doit se rendre chez l'opérateur auprès duquel il souhaite souscrire (ci-après dénommé « Opérateur Receveur ») muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO) obtenu auprès de l'Opérateur Donneur.

L'Opérateur Receveur en enregistrant la souscription avec Portabilité du Numéro se chargera alors de mettre en œuvre la procédure de portabilité qui générera la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur Donneur en application du mandat que lui aura confié le Client.

Le portage du numéro sera réalisé dans les délais légaux. L'annulation de la demande est possible dans les délais légaux, via le Service Client à l'adresse indiquée à l'article « Réclamations » des présentes par lettre recommandée avec avis de réception. Au-delà, l'annulation est impossible hors résiliation du Contrat comme prévue à l'article « Résiliation » des présentes.

Par conséquent, les engagements de SFR BUSINESS et du Client sont les suivants :

A. SOUSCRIPTION AUPRES DE SFR BUSINESS AVEC DEMANDE DE PORTABILITE (PORTABILITE ENTRANTE VERS SFR BUSINESS)

Pour pouvoir bénéficier de la portabilité, le Client doit, en plus des pièces nécessaires demandées à l'Article « Souscription » des présentes :

- Être le titulaire de la ligne faisant l'objet de la demande de portabilité ou disposer d'un mandat du titulaire de la ligne en bonne et due forme l'autorisant à porter le numéro objet de la demande,
- Se munir impérativement de son RIO, et des pièces justificatives requises pour procéder à l'ouverture d'une ligne,
- Signer le contrat de souscription et confier ainsi à SFR BUSINESS un mandat permettant à cette dernière de procéder à la résiliation de la ligne du Client auprès de l'Opérateur Donneur. Le mandat de

portage vaut résiliation auprès de l'Opérateur Donneur sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement qui lient le Client à l'Opérateur Donneur.

SFR BUSINESS se chargera de toutes les démarches auprès de l'Opérateur Donneur qui peut refuser le portage dans les cas suivants :

- le Demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ou dûment mandaté par le titulaire de la ligne,
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours calendaires ou inférieure au délai minimal,
- Le RIO est erroné ou n'existe pas.

En cas de refus, au titre de ces motifs, le Client est informé par tout moyen par l'Opérateur Receveur et la responsabilité de SFR BUSINESS ne serait être engagée.

Le Client peut solliciter le portage du nombre de numéros inscrits dans son Contrat.

En cas d'inéligibilité ou d'annulation, le Client s'engage également, s'il a acquis auprès de SFR BUSINESS un terminal à un tarif subventionné (en promotion ou dans le cadre d'une souscription à un forfait), à le restituer en parfait état et dans son emballage d'origine (accessoires inclus). A défaut, le Client se verra facturer de la différence entre le prix du Mobile Nu et du Prix Payé pour l'acquisition soumise à condition de ce terminal.

B. SOUSCRIPTION AUPRES D'UN AUTRE OPERATEUR AVEC PORTABILITE (PORTABILITE SORTANTE DEPUIS SFR BUSINESS)

SFR BUSINESS met à disposition de ses Clients un serveur vocal interactif gratuit (SVI) accessible au 3179 leur permettant de consulter la date de fin de leur durée d'engagement (données actualisées au lendemain de chacune des modifications contractuelles) et d'obtenir leur RIO. Ces informations sont également accessibles auprès du Service Client.

En cas de résiliation anticipée avant la fin de la période minimale d'abonnement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviendront immédiatement exigibles conformément aux dispositions de l'article « Résiliation » des présentes.

Aucune demande d'annulation d'une portabilité sortante ne pourra être traitée directement par SFR BUSINESS, le Client ayant pour seul interlocuteur l'Opérateur Receveur.

En cas de demande d'annulation d'une portabilité sortante émise par l'Opérateur Receveur dans les délais légaux, la demande de résiliation associée sera de même annulée.

En sa qualité d'opérateur donneur, SFR BUSINESS peut être amenée à refuser la portabilité du numéro mobile vers l'Opérateur Receveur pour les raisons suivantes :

- le Demandeur n'est pas le titulaire de la ligne ou dûment mandaté par le titulaire de la ligne,
- le numéro porté est inactif au moment de la demande,
- le numéro n'est pas géré par l'Opérateur Donneur,
- une demande de portage est déjà en cours sur le numéro,
- le mandat comporte des données incomplètes ou erronées,
- la date de portage demandée est supérieure à soixante (60) jours calendaires ou inférieure au délai minimal,
- le RIO est erroné ou n'existe pas.

Le Client reconnaît être informé que les opérations techniques réalisées le jour du portage peuvent entraîner une interruption de Service dont la durée maximale ne doit pas dépasser 4 heures. Cette interruption ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour le Client ou engager la responsabilité de SFR BUSINESS.

C. INDEMNISATION EN MATIERE DE PORTABILITE

En cas de retard de portage du numéro, le Client a droit sur simple demande motivée de sa part à une indemnité forfaitaire et libératoire égale (hors options et autres services), au montant précisé au 1° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation, par jour de retard. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro ;

En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, le Client a droit sur simple demande motivée de sa part à une indemnité forfaitaire et libératoire égale (hors options et autres services) au montant précisé au 2° de l'article L.224-42-1 du Code de la consommation. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro.

L'indemnisation est due au Client, sauf :

- dans les cas de refus de portabilité indiqué ci-dessus,
- de demande d'annulation du client au-delà des délais,
- d'une faute du Client, ou
- d'un cas de force majeure.

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

Article 5. MISE EN SERVICE ET DUREE DU CONTRAT

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée avec une période initiale d'engagement selon l'offre choisie comme mentionnée dans la documentation contractuelle.

Article 6. OBLIGATIONS ET DROITS DU CLIENT

• Obligation relative à l'utilisation

Le Client s'engage à utiliser le Service en veillant au respect de la législation en vigueur. Le Client déclare notamment être parfaitement averti des nouvelles technologies (incluant notamment les règles d'usages et contraintes). Le Client s'engage à informer l'ensemble de ses utilisateurs de l'existence et du contenu des présentes CGV ainsi que du RC et des FIS et se porte garant solidaire du respect de ces dernières par l'ensemble des utilisateurs.

Le Contrat est conclu intuitu personae. Le Client s'interdit de céder, de transmettre ou de commercialiser à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le Contrat ou le bénéfice de l'utilisation de la Carte SIM/eSIM y compris du Service.

Les communications quelles que soient leur nature ne sont autorisées (i) que pour un usage conforme à l'offre souscrite afin de permettre à tous les clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et (ii) qu'entre deux (2) individus, sauf si les attributs et/ou options de l'offre souscrite par le Client lui permettent une utilisation différente.

SFR BUSINESS se réserve donc la possibilité de facturer/suspendre et/ou de résilier, selon les modalités précisées aux articles ci-après, l'accès au réseau par le Client qui contreviendrait aux usages conformes du Service.

Le Client s'interdit toute utilisation anormale et frauduleuse du Service (notamment la cession d'appel) et tous agissements susceptibles de mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs et/ou du réseau SFR, comme par exemple de pratiquer la communication en masse de messages électroniques non sollicités (SPAM) ou à des fins de piratage. SFR informe le Client, que sera présumée comme utilisation frauduleuse, toute utilisation non conforme à l'objet et condition de l'offre.

Le Client est expressément informé que, dans le cadre des offres comportant des communications illimitées (voix, SMS), ces communications ne sont autorisées que dans la limite de 199 correspondants différents/mois, hors numéros spéciaux et hors numéros surtaxés, et/ou de 2h maximum par appel et/ou de 5000 SMS/mois.

Tout usage du Service non conforme à ce qui précède, et, en particulier, tout usage qui serait fait du Service à des fins lucratives ou frauduleuses, constitue un détournement d'usage qui pourra donner lieu à facturation, à la suspension et/ou à la résiliation du Contrat (avec des frais si le Client est toujours engagé).

Constituent ainsi un détournement d'usage du service et seront sanctionnés notamment :

- l'utilisation des communications à des fins autres que professionnelles ;
- l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;

- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros sur la ligne ;
- la cession ou la revente des communications ;
- l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non (en particulier le système des pondeuses d'appels) ;
- la diffusion de tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau de SFR CARAIBE et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication ;
- la transmission d'éléments ou de données qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ;
- la transmission de toute publicité non sollicitée ou non autorisée et la diffusion de « Junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de SFR BUSINESS, de ses Clients ou de son réseau ;
- la revente organisée de carte SIM/eSIM du Client.

Toute consommation abusive pourra faire l'objet d'une facturation au tarif en vigueur mentionné dans les FIS.

Le Client s'interdit de modifier l'acheminement du Service sur un réseau public de télécommunications, notamment en insérant la carte SIM dans un boîtier radio.

• Mise en garde et obligations liées à l'utilisation des services Internet

Le Client est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par lui le sont sous sa seule responsabilité, quel que soit le mode, notamment à l'occasion d'une connexion Internet. Par conséquent, le Client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations.

Le Client s'interdit de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

Conformément à l'article L. 336-3 du Code de la Propriété Intellectuelle, le Client a l'obligation de veiller à ce que son accès à Internet 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 un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par l'Autorité de Régulation de la Communication audiovisuelle et numérique (ARCOM) aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives audit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des

droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la 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) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à trois (3) ans d'emprisonnement et trois cent mille (300 000) euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au Code pénal.

- **Mise en garde liée au réseau Internet**

Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, et notamment de l'absence de sécurité, de confidentialité, de garantie d'intégrité et de performance. La transmission, l'utilisation ou l'exploitation de données, de services accessibles ou de contenus disponibles via le réseau Internet seront effectuées aux frais et risques exclusifs du Client. A ce titre, SFR BUSINESS ne saurait être tenue responsable des données, services ou contenus que le Client aurait transmis, utilisés, exploités et/ou introduits sur le réseau Internet et des éventuelles conséquences dommageables qui en résulteraient pour le Client ou un tiers. Dans ces conditions, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données, et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal à quelque fin que ce soit.

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

SFR BUSINESS suspendra ou interrompra immédiatement, en cas d'injonction d'une autorité publique, tout ou partie des Services et l'accès au Réseau SFR BUSINESS au Client conformément aux termes de l'injonction écrite, et en informera le Client sauf si l'injonction l'interdit expressément. SFR BUSINESS 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 SFR BUSINESS, notamment en permettant à des tiers d'y accéder moyennant ou non une contrepartie notamment financière.

- **Mise en garde liée à l'utilisation du Service**

Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, du réseau SFR BUSINESS et/ou des services accessibles via le Service, telles que notamment :

- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant l'accès non autorisé d'une machine à un tiers, l'accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning),
- l'encombrement volontaire ou involontaire du réseau SFR BUSINESS et/ou des serveurs de messageries

de SFR BUSINESS et/ou des destinataires de mails par du publipostage sauvage (spamming, bulk email, junk email, flooding ou mail bombing) ou de son réseau,

- l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau,
- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres,
- la transmission de virus,
- 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 à des fins de télésurveillance hors Service spécifique, de « passerelle » (boîtiers radio, réacheminement),
- l'utilisation continue pouvant potentiellement constituer une gêne dans l'utilisation des Services par les autres usagers,
- l'accès à l'Espace Client au moyen d'un automate.

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

Par ailleurs, le Client s'engage à informer SFR BUSINESS 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.

Le réseau étant mutualisé entre tous les clients de SFR BUSINESS, le Client est informé que le débit peut varier en fonction du nombre de clients connectés à un même instant, de leur localisation géographique, de leurs usages, de l'équipement détenu et des offres souscrites.

Le Client s'engage à prévenir sans délai SFR BUSINESS de tout changement d'adresse / de coordonnées bancaires et de mise en redressement / dissolution / liquidation de sa société, ainsi que de tout changement ou cessation d'activité.

Un code secret indispensable à l'utilisation de certains services SFR BUSINESS qui ne peuvent être effectués sans mise en œuvre de ce code secret, est communiqué par SFR BUSINESS au Client et/ou choisi par le Client lui-même. Le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son abonnement et du code secret. Il est responsable de la conservation et de la confidentialité de ce code secret ainsi que de tous les actes réalisés au moyen de ce code secret.

Article 7. SMS

• Transmission-réception-contenu

La carte SIM/eSIM permet de mettre en mémoire des SMS sans durée limite de conservation. Toutefois, il est conseillé au Client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans la carte SIM/eSIM afin de ne pas saturer la mémoire. Lors de la réception du message sur le terminal, si ledit terminal est inaccessible (éteint, hors zone de couverture ou carte SIM/eSIM saturée), la durée de vie des SMS est limitée à vingt-quatre (24) heures. Le Client devra vérifier l'accessibilité de son mobile afin de ne perdre aucun SMS. SFR BUSINESS ne peut être tenue responsable de la perte des SMS déposés qui n'auraient pas été consultés dans le délai de vingt-quatre (24) heures ou provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM/eSIM.

• Responsabilité et offre illimitée

Le Client est seul responsable du contenu des informations qu'il envoie. SFR BUSINESS n'est pas responsable du contenu des SMS déposés sur la carte SIM/eSIM ou sur le terminal du Client.

Concernant les SMS, seul l'usage interpersonnel strictement conforme aux usages du Service (SMS envoyés par une personne physique vers un ou plusieurs personnes physiques) est autorisé. Par nature, les SMS émis via automate et/ou dispositif automatique d'envoi de SMS sont exclus du bénéfice des offres, et sont considérés comme abusifs. En outre, les SMS surtaxés sont décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur, car ils n'entrent pas dans le périmètre des offres illimitées. A titre indicatif, il est précisé que toute consommation supérieure à l'émission de 5000 SMS au cours d'une période de facturation est considérée comme abusive et frauduleuse et pourra faire l'objet d'une suspension du Service puis de la résiliation du Contrat.

Article 8. CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU

• Equipement

L'accès au réseau 2G/3G/4G/4G+/5G de SFR BUSINESS suppose l'utilisation par le Client ayant souscrit une offre SFR BUSINESS compatible 2G/3G /4G/4G+/5G, d'un équipement (tablette, mobile, clef internet...) compatible. Pour accéder à la 4G/4G+, le Client devra posséder un terminal compatible ainsi qu'une carte SIM/eSIM 4G/4G+/5G.

La 5G est accessible dans le cadre d'offres 5G, sous réserve d'être en zone de couverture 5G, de l'utilisation d'un terminal et d'une carte SIM/eSIM compatibles 5G. Le réseau 5G est en cours de déploiement.

Les cartes de couverture sont accessibles sur le site <https://business.sfrcaraibe.fr/>

• Particularités liées au débit

Le débit des réseaux 2G/3G/4G/4G+/5G varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du terminal du Client, de la situation géographique de ce dernier lors de la connexion au réseau mobile des obstacles existants entre le réseau mobile et le terminal, de son offre commerciale, de

l'usage cumulé de plusieurs services/applications simultanément sur le terminal et de la capacité du site internet utilisé.

• Condition d'accès au Réseau / Internet mobile / accès aux Services

Le Client peut accéder au réseau 2G (GPRS/EDGE), 3G (UMTS/ HSDPA) et 4G/4G+/5G (LTE/NR) selon l'offre, et/ou le terminal utilisé et/ou la Carte SIM/eSIM dans la limite des zones de couverture telles qu'elles sont indiquées dans la documentation établie et régulièrement mise à jour par SFR BUSINESS. Il est rappelé que l'accessibilité au réseau est subordonnée à l'alimentation électrique de ce dernier. En cas de coupure électrique, l'accessibilité au réseau de télécommunication est interrompue. Il est par ailleurs précisé que dans le cadre de la lutte contre le dérèglement climatique, et sous réserve des dispositions réglementaires applicables, l'Opérateur pourra être conduit à devoir éteindre ponctuellement durant certaines heures (nuit) une partie de ses bandes haute de capacité – l'usage du réseau de télécommunication pour les appels et la data (Internet) demeurent possible.

Lorsque le Client quitte une zone couverte par une technologie, le Client est informé qu'il sera basculé sur une autre technologie. Le Client est informé que certains Services et/ou options ne fonctionnant que sous la norme 3G/4G/4G+/5G tels que le streaming.

Le Client peut consulter la carte de couverture des réseaux sur le site internet sfrcaraibe.fr dans la rubrique « SFR Business ».

Les informations sur la couverture sont délivrées à titre indicatif et n'ont pas valeur contractuelle. Les zones de couverture sont simulées de manière informatique, il est donc possible que certaines imprécisions existent. De plus, la couverture peut varier dans le temps, en raison de nombreux facteurs : la saison, les conditions météorologiques, le nombre d'utilisateurs, l'apparition d'un obstacle....

Enfin, la couverture à l'intérieur des bâtiments peut être altérée en fonction des matériaux de construction utilisés, la présence de fenêtres et la localisation du téléphone à l'intérieur du bâtiment. La carte reflète ainsi une estimation moyenne de la couverture à l'intérieur des bâtiments, qui peut, dans certains cas, être moins bonne. La disponibilité du service peut être fortement affectée par le type et la sensibilité du terminal utilisé. Les cartes sont à cet égard simulées pour une sensibilité de terminal moyenne.

Le Client est informé sur le fait que certains terminaux (type smartphone) permettant d'échanger des données sont équipés de dispositifs de mise à jour automatique qui génèrent des consommations téléphoniques dont le montant peut être important, notamment en cas de roaming. Il appartient en tout état de cause au Client de veiller à l'activation et/ou à la désactivation desdits dispositifs de mises à jour.

• Visiophonie

Le Client a la possibilité d'effectuer et de recevoir des appels en visiophonie selon l'offre choisie. Ce service est disponible entre terminaux et sur réseaux compatibles 3G/4G/4G+/5G. Le service visiophonie n'est pas disponible en roaming et dans le cadre des doubles appels.

- **Roaming / Itinérance**

L'itinérance et/ou roaming se définit par l'utilisation du téléphone portable depuis l'étranger, pour effectuer ou recevoir des appels, envoyer des messages (SMS) ou surfer sur internet.

Le Client qui souhaite pouvoir accéder aux réseaux mobile depuis l'étranger et où Europe doit correctement paramétrer son terminal, afin d'accéder aux réseaux des opérateurs tiers avec lesquels SFR BUSINESS a signé un accord d'itinérance, et ce, dans la limite des zones de couverture desdits réseaux.

La liste des pays dans lesquels SFR BUSINESS a signé un accord d'itinérance est disponible sur le site www.sfrcaraibe.fr Rubrique « Voyager avec SFR ».

Depuis le 15 juin 2017 lors des déplacements du Client en zone Europe (liste des pays sur le site www.sfrcaraibe.fr rubrique « Voyager avec SFR »), les usages compris dans son Offre (voix, data, SMS) sont possibles dans les mêmes conditions tarifaires dans la limite d'une utilisation non abusive.

En effet, concernant le Roaming en zone Europe, le Client bénéficie de droit des dispositions du Règlement Européen sous réserve du respect des mesures de contrôle mise en place par SFR BUSINESS afin de prévenir tout usage abusif ou frauduleux. Au titre du Règlement, une utilisation est abusive dès lors que :

- la consommation du Client dans son département de souscription est moins élevée que celle depuis l'une des destinations de la zone Europe,
- et le nombre de jours sans connexion dans son département de souscription est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'une des destinations de la zone Europe,

Par ailleurs, l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM/eSIM par le Client en itinérance dans l'une des destinations de la zone Europe sont également considérées comme abusives.

SFR BUSINESS observera pendant une période de 4 mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'une utilisation considérée comme abusive au vu des critères indiqués ci-dessus, le Client en sera informé et bénéficiera, dès lors, d'un délai de 15 jours calendaires pour modifier ses usages. À défaut, SFR BUSINESS appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués, conformément à la FIS en vigueur.

Il est précisé que les pays composant l'Europe sont susceptibles d'évolution, en conséquence de quoi SFR BUSINESS est susceptible de modifier la liste des pays

inclus dans les destinations Europe. Cette modification est considérée comme une modification légale ou administrative. A ce titre, il est précisé que le Royaume Uni est exclu des destinations Europe et fait l'objet d'une tarification différente.

Concernant le Roaming International, les consommations (appel, SMS, Internet) restent facturées aux tarifs en vigueur. Retrouvez toutes les informations relatives à l'itinérance, sur notre page dédiée « Partir à l'étranger ».

SFR BUSINESS invite ses clients lors de voyage non terrestre (bateau, avion ...) ou dans un pays limitrophe à bloquer leurs données en itinérance depuis les paramètres de leur terminal mobile afin que ce dernier ne se connecte pas en automatique au réseau d'un pays limitrophe. Afin de maîtriser ses consommations hors forfait, le Client doit donc désactiver ses données en itinérance sur son Terminal dans la mesure où, celui-ci est susceptible de capter effectivement des réseaux non inclus dans son forfait.

Article 9. CARTE SIM/eSIM

➤ Utilisation

La carte SIM/eSIM est la propriété exclusive, incessible et insaisissable de SFR BUSINESS. Lorsque la carte SIM est reprogrammable et directement intégrée dans le mobile en étant soudée au terminal (carte SIM dite « embedded » ou eSIM), le support physique de cette carte eSIM n'est pas la propriété de SFR CARAIBE. Néanmoins, SFR CARAIBE reste propriétaire (ou son prestataire) des applications logicielles et de l'ensemble des éléments intégrés et téléchargés dans la carte eSIM permettant notamment l'interface avec des éléments du réseau SFR BUSINESS. La carte SIM/eSIM pourra être modifiée, remplacée afin de permettre au Client de bénéficier des améliorations techniques. Toute communication effectuée à partir de la carte SIM/eSIM est réputée émaner du Client.

L'utilisation de la carte SIM/eSIM est protégée par un code, il appartient au Client d'assurer la confidentialité de ce code. La responsabilité de SFR BUSINESS ne saurait être recherchée en cas d'utilisation du Service via la carte SIM/eSIM résultant d'une divulgation, même accidentelle, du code de cette dernière ou d'un comportement adopté par le Client ayant permis une fraude.

La carte SIM/eSIM ne peut pas être utilisée, par le Client, par un exploitant de réseau de communications électroniques ou par un fournisseur de services de communications électroniques, aux fins de modifier l'acheminement d'un service de communications électroniques sur un réseau public de communications électroniques. Notamment, elle ne peut pas être utilisée dans le cadre de boîtiers radio ni en émission, ni en réception.

La carte SIM/eSIM ne peut pas être utilisée par le Client pour proposer une offre commerciale à un tiers. Plus généralement, le Client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau SFR qui est mis à sa disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au réseau SFR moyennant une contrepartie notamment financière.

La composition de trois codes d'initialisation, dits code PIN, successifs erronés entraîne la neutralisation de la carte SIM/eSIM. La carte SIM/eSIM pourra être réactivée à la demande du Client et après vérification de son identité dont notamment la communication du code PUK. Le changement de la carte SIM/eSIM pourra être facturé au Client par SFR BUSINESS.

➤ **Perte et vol**

En cas de perte ou de vol, le Client doit contacter le Service Client afin que sa carte SIM/eSIM soit bloquée (et donc le Service suspendu), puis envoyer dans un délai de quarante-huit (48) heures une confirmation écrite par lettre recommandée avec avis de réception de sa demande de désactivation en exposant les raisons. En cas de vol, cette lettre devra être accompagnée d'une copie du dépôt de plainte réalisé auprès des autorités compétentes.

Sur demande des autorités compétentes, SFR BUSINESS procède au blocage du terminal par l'IMEI.

Le Contrat reste en vigueur et les redevances d'abonnement sont facturées pendant la période durant laquelle la ligne est suspendue. Le Client doit donc se rendre en boutique afin qu'une nouvelle carte SIM/eSIM lui soit attribuée. Cette dernière est facturée au tarif en vigueur. La perte et le vol ne constituent pas un motif légitime de résiliation du contrat sans frais. En cas de contestation, la suspension du Service est réputée avoir été effectuée à la date de réception de cette lettre par SFR BUSINESS. Il est toutefois rappelé que pendant la période de suspension du Service, le Contrat reste en vigueur et les sommes dues à ce titre sont facturées au Client. Le Service suspendu est remis en service sur simple demande écrite du Client, SFR BUSINESS se réservant le droit de modifier le numéro d'appel attaché au Service qui a été suspendu. SFR BUSINESS ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration de vol ou de perte, qui n'émanerait pas du Client.

Article 10. RESPONSABILITE

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

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

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

- en cas de perturbations (i) dans la fourniture ou l'exploitation des réseaux des opérateurs Telecom tiers auxquels est interconnecté le Réseau SFR BUSINESS, ou (ii) des Services fournis par des opérateurs Telecom tiers ;
- en cas de perturbations ou d'interruptions causées par des opérations de maintenance du Réseau SFR BUSINESS ;
- en cas de suspension, restriction ou limitation de l'accès aux Services par SFR, dans les cas prévus au Contrat ;
- en cas de perte ou vol des identifiants et, plus généralement, en cas d'utilisation des Services par une personne non autorisée ou un tiers ;
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM/eSIM ;
- en cas de force majeure ;
- des prestations des équipements fournis par l'opérateur de données ;
- des prestations rendues par des prestataires indépendants, auxquels le Client peut avoir accès via son terminal,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques
- imposées à SFR BUSINESS par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à SFR BUSINESS,
- en cas d'une utilisation non conforme aux présentes CGV et FIS.

De convention expresse entre les Parties, toute réclamation ou action judiciaire en demande de dommages et intérêts devra intervenir dans un délai n'excédant pas un (1) an après la survenance du fait générateur.

La responsabilité de SFR BUSINESS ne pourra excéder le montant de la somme effectivement réglée par le Client, déduction faite des éventuelles primes et avoirs, au titre du Contrat à l'origine du préjudice, pendant les trois (3) mois précédant le fait générateur, étant précisé que la responsabilité de SFR est plafonnée à la somme de cinquante mille (50.000) euros pour l'ensemble des préjudices subis par le Client au titre des Services pendant toute la durée du Contrat.

Article 11. TRANSFERT DES DROITS DE PROPRIETE – TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert de propriété au Client de tout Produit est subordonné au complet paiement du prix correspondant par le Client. En cas de saisie ou de toute autre intervention d'un tiers sur un Produit, le Client devra impérativement aviser ce tiers de l'existence de la clause de propriété et en informer SFR BUSINESS sans délai afin de lui permettre de préserver ses droits.

Le transfert au Client des risques de tout Produit commandé et livré s'effectue dès la livraison/remise dudit Produit. Il

appartiendra au Client de prendre toutes les assurances nécessaires à la couverture de ces risques.

Article 12. FORCE MAJEURE

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

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

- la défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers (y compris la fourniture d'énergie) ;
- les événements naturels tels que foudre, incendie, inondations, tremblements de terre, intempéries ;
- 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 explosions ;
- les conflits de travail externes aux Parties ;
- la décision d'une autorité publique imposant la cessation, la suspension et/ou la modification totale ou partielle d'un Service.

La Partie affectée par un cas de force majeure en avisera dans les plus brefs délais l'autre Partie par courriel confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception. La Partie qui invoquera un cas de force majeure mettra tout en œuvre pour en réduire autant que possible les conséquences. Dès la notification de la force majeure, les Parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante.

Dès que le cas de force majeure prend fin, la Partie qui l'invoque doit rapidement le notifier à l'autre Partie et reprendre l'exécution des obligations affectées. Si un cas de force majeure dure plus de trois (3) mois consécutifs à compter de la date de notification, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité pour l'une ou l'autre Partie. Par dérogation aux conditions du Contrat, la résiliation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

Article 13. PRIX DU SERVICE

Le Client est responsable du parfait paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat en contrepartie du Service qui lui est fourni et s'engage à payer ces sommes. Tant que le Client reste l'abonné de sa carte SIM/eSIM, il reste débiteur du montant de toutes les communications passées. Le Client doit prévenir immédiatement SFR BUSINESS de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

Le prix du Service est défini dans la documentation contractuelle communiquée au Client lors de la souscription du Contrat et est susceptible d'évoluer. Le prix, ainsi que ses modalités d'application, sont exprimés en euros hors taxes dans chaque Contrat. Lorsque les Parties ont conclu un marché public, les prix sont ceux qui ont été convenus par elles et sont soumis aux dispositions spécifiquement applicables aux marchés publics (hors contrats de gré à gré).

Les tarifs sont disponibles auprès du Service Client de SFR BUSINESS, des points de vente SFR BUSINESS et sur le site Internet www.sfrcaraibe.fr dans la rubrique « SFR Business ».

Le prix ne comprend pas les services souscrits auprès d'un éditeur ou fournisseur tiers auprès desquels le Client s'acquitte directement de ses paiements.

Il convient de distinguer les différents tarifs :

- Le forfait : prix de l'abonnement mensuel,
- Dans le cadre de la consommation, non comprise dans le forfait, 2 typologies de factures :
 - Offre avec usage facturée en sus du prix de l'abonnement (hors forfait) (ex : SVA, international...),
 - Offre avec usage facturée en décompte de crédit (bloqué ou forfait mode libre).

Dans le cadre de l'application du tarif « illimité », sont considérés comme faisant partie de ce bloc tarifaire tous les appels et SMS émis et terminés durant la tranche horaire dédiée aux illimités.

Les sommes dues par le Client à SFR BUSINESS comprennent notamment :

- les éventuels frais de souscription dans le cas de la première facture,
- les redevances périodiques d'abonnement, forfaits, options facturées d'avance correspondant à la formule d'abonnement choisie, et les redevances facturées au prorata temporis à compter de la date de souscription dans le cas de la première facture ou en cas de changement d'offre,
- les frais divers relatifs aux services,
- l'ensemble des frais dus au titre du Contrat,
- les consommations hors forfaits.

• Modification de forfaits

Chaque formule d'abonnement fait l'objet d'une tarification particulière. Pendant toute la durée d'engagement, le Client peut effectuer des migrations (changement d'offre vers une autre offre sur la même technologie). Ces migrations sont soumises à condition, dont notamment l'absence d'impayé au jour de la demande de migration. La migration entraîne la perte des crédits de consommation et des minutes reportables.

Pour modifier son Contrat, le Client doit notifier sa demande par écrit au Service Client, en l'adressant dans les conditions prévues aux des présentes, au moins cinq (5) jours avant la fin du mois en cours. La demande doit notamment mentionner les éléments suivants :

- SIREN,
- Numéro(s) de téléphone concerné,
- Numéro du contrat,
- L'offre souhaitée,
- Lettre de demande de migration sur papier entête et cachet de l'entreprise,
- La lettre doit être signée par le représentant légal.

Toute demande ne répondant pas à ces critères pourra être considérée comme nulle.

La demande précitée peut également être effectuée en boutique ou en espace client disponible sur le site internet business.sfrBUSINESS.fr.

Article 14. MODALITES DE PAIEMENT / FACTURATION

• Mode de paiement

Les factures sont émises mensuellement, payables en euros et exigibles à la date indiquée sur la facture. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé des factures.

• Facturation

SFR BUSINESS édite une facture sur support dématérialisé accessible sur l'Espace Client pendant une durée d'un (1) an, indiquant notamment les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le Client a la responsabilité de télécharger et de conserver ses factures.

Conformément à la réglementation en matière de facturation électronique en vigueur, si le Client est assujéti à la TVA, il s'engage à communiquer à SFR BUSINESS son numéro de SIRET et/ou son numéro de TVA intracommunautaire, ou toutes autres informations requises par la loi notamment dans le cadre de la mise en œuvre de la facture électronique. Si ces références changent en cours de commande ou en cours d'exécution du Contrat, le Client s'engage à en informer SFR BUSINESS dans les meilleurs délais. Le Client reconnaît être informé et s'engage à respecter les obligations légales issues de la loi sur la généralisation de la facturation électronique dès sa mise en application. En conséquence, le Client s'engage à communiquer à SFRBUSINESS les informations requises et à se doter des outils nécessaires.

Dans le cadre des factures transmises par voie électronique via la plateforme agréée, le Client peut également exercer son droit de contestation en refusant la facture directement sur ladite plateforme, dans les conditions techniques et délais qu'elle prévoit. Ce refus doit intervenir avant la date d'échéance de paiement de la facture concernée, être assorti d'un motif écrit, précis et circonstancié justifiant la contestation, et ne saurait en aucun cas être exercé de manière abusive, dilatoire, ou disproportionnée au regard de la nature ou du montant de la facture concernée. Un refus non motivé, tardif ou manifestement abusif est réputé nul et non avenu et ne fait pas obstacle à l'exigibilité des sommes dues selon les modalités prévues au présent article.

Le Client s'engage par ailleurs à informer sans délai SFR BUSINESS, par tout moyen de tout rejet technique de la facture émise par la plateforme agréée ainsi que de toute absence de réception d'une facture dans les délais habituels, afin de permettre à SFR BUSINESS d'y remédier dans les meilleurs délais. A défaut d'une telle information de la part du Client, SFR BUSINESS ne saurait être tenu responsable des conséquences résultant du rejet ou de la non-réception, notamment en matière de retard de paiement.

• Avance sur consommation

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsque, entre deux périodes de facturation, la consommation atteint un montant supérieur à la moyenne des

consommations effectuées sur les trois (3) dernières périodes de facturation ou, si le Client a moins de trois (3) mois d'ancienneté, lorsque le montant de ses consommations en dépassement ou hors forfait sont supérieures ou égales au tiers de la valeur du forfait souscrit ou lorsque le client atteint un certain niveau d'encours fixé par SFR BUSINESS.

SFR BUSINESS se réserve le droit de suspendre le Service en cas de refus ou dans l'attente du règlement d'avance sur consommation par le Client.

• Dépôt de garantie

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

- changement de délai de règlement,
- incident de paiement du Client,
- dégradation de la santé financière du Client,
- nombre total de Commandes par Contrat supérieur à dix (10),
- cession de Contrat.

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

• Non-paiement des factures à la date d'échéance

En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, les sommes dues pourront être majorées à compter du premier jour de retard jusqu'à leur paiement intégral. Dans l'hypothèse où un titre de paiement émis au profit de SFR ne serait pas en tout ou partie honorée, les sommes restant dues à SFR BUSINESS par le Client sont les cas échéant, conformément aux articles L.441-9 et L.441-10 du Code de Commerce, majorées d'intérêts de retard sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, ceux ne pouvant être inférieurs à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire et sont calculées sur le montant HT des sommes dues à compter du premier jour de retard. En outre, les frais de toutes sortes engendrés pour le recouvrement des sommes dues seront à la charge du Client. A ce titre, le Client sera redevable vis-à-vis de la société SFR BUSINESS de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant s'élève à quarante (40) euros, ou le cas échéant toute autre somme qui sera ultérieurement ajustée du fait de l'évolution de la législation et/ou de la réglementation.

En cas d'impayé, SFR BUSINESS se réserve le droit de restreindre ou suspendre le Service dans les conditions décrites à l'article « Suspension ». Si la régularisation n'intervient pas dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension, SFR sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation du Contrat après information préalable du Client valant mise en demeure.

Les redevances d'abonnement restant dues deviennent immédiatement exigibles. 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 de remise en service égale à dix pourcent (10%) des montants dus par ligne. Les redevances d'abonnement restent dues par le Client pendant toutes les périodes de suspension. En outre, SFR se réserve le droit de facturer une pénalité dont le montant sera de quinze pourcent (15%) du montant total de la facture.

• **Contestation de paiement**

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

A défaut de résolution de la contestation, si le Client a retenu une partie de ses paiements, il paiera, en plus des sommes dues, les intérêts de retard et de recouvrement dus. Par dérogation aux modalités définies aux articles 1219 et 1220 du Code Civil, les Parties sont déjà convenues que SFR BUSINESS se réservera le droit de prendre des mesures conservatoires sur l'ensemble ou une partie des Services commandés par le Client, telles que la suspension, la limitation d'accès aux Services, l'accès aux Services avec une limitation d'encours. Enfin, le non-paiement, total ou partiel, par le Client d'une facture emportera immédiatement et automatiquement déchéance

du terme de l'ensemble des factures émises par SFR BUSINESS au titre du Contrat en cause, qui deviendront ainsi exigibles à tout moment.

L'envoi par SFR BUSINESS d'une lettre de relance ou d'une mise en demeure de payer, même par courrier simple, interromp toute prescription.

• **Facturation intermédiaire**

Lorsque le montant des communications (Appel, SMS, 3G+/4G....) passées entre deux (2) périodes de facturation dépasse un certain seuil, le Client autorise SFR à procéder au prélèvement de la somme due au jour du dépassement dudit seuil. A cette fin, le Client s'engage à laisser sur son compte de paiement la provision suffisante au paiement de ladite facture. Le montant dudit seuil est indiqué dans les FIS à défaut il est égal à la moyenne des consommations sur les trois (3) derniers mois.

Si le Client est dans l'impossibilité d'honorer la facturation intermédiaire, SFR se réserve le droit de suspendre le service jusqu'à complet paiement.

Article 15. RESTRICTION / SUSPENSION

Afin de préserver les intérêts des Parties, les Parties conviennent que SFR BUSINESS peut restreindre ou suspendre les Services après en avoir prévenu le Client. SFR BUSINESS peut, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité suspendre ou restreindre l'accès au Service après avoir contacté le Client par tout moyen par email et/ou par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de quinze (15) jours:

- en cas d'utilisation abusive et/ou anormale et/ou frauduleuse par le Client telle que précisée ci-avant à l'article « OBLIGATIONS ET DROITS DU CLIENT »,
- en cas d'exigence légale réglementaire, administrative ou judiciaire,
- en cas d'acte incivil et/ou d'agression envers tout collaborateur de l'Opérateur,
- en cas d'inexécution de l'une des obligations du Client,
- dans l'attente du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation ou en cas de non versement de ceux-ci,
- en cas de non règlement des sommes dues à l'échéance,
- en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de SFR BUSINESS ou le réseau Internet,
- en cas d'augmentation substantielle du montant des consommations du Client,

Dans cette dernière hypothèse, le Client pourra demander à SFR BUSINESS de lui remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique, SFR BUSINESS se réservant la possibilité de lui demander une avance sur consommation.

En cas de suspension, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu par ses obligations. La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

Article 16. RESILIATION

16.1 Résiliation du fait du Client

16.1.1 Résiliation pour convenance

Le Client peut résilier son Contrat à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation intervient après un préavis de dix (10) jours à compter de la réception de ladite lettre. Le Client reconnaît ne plus pouvoir modifier un Service après en avoir demandé la résiliation. La cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne la déchéance du terme de toutes les sommes dues et leur exigibilité immédiate.

La cessation du Contrat entraîne l'exigibilité des paiements pour les mois restants dus au titre de la Période Minimale d'Engagement.

La résiliation d'un Service avant l'expiration de sa Période Minimale d'Engagement rendra immédiatement exigibles les montants dus pour la période qui n'a pas été accomplie, lesdits montants perdant le bénéfice des éventuelles remises SFR BUSINESS.

16.1.2 Résiliation pour manquement

En cas de manquement d'une Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, l'autre Partie pourra la mettre en demeure d'y remédier dans les trente (30) jours à réception d'une lettre recommandée avec avis de réception. Faute d'amélioration dans ce délai, il pourra être mis fin au Contrat de plein droit par une seconde lettre recommandée avec avis de réception.

16.1.3 Règles générales applicables

En cas de résiliation d'un Service principal, tous les Services complémentaires associés seront résiliés de plein droit, sans préjudice des règles relatives aux Périodes Minimales d'Engagement. En cas de résiliation de Services complémentaires, le Service principal se poursuivra aux conditions du Contrat. Toutefois, SFR BUSINESS attire l'attention du Client sur le fait que la résiliation des Services complémentaires n'entraîne pas la résiliation du Contrat.

Tout mois entamé est dû.

La résiliation d'un Service avant l'expiration de sa Période Minimale d'Engagement rendra immédiatement exigibles les montants dus pour la période qui n'a pas été accomplie, lesdits montants perdant le bénéfice des éventuelles remises SFR BUSINESS sans préjudice des sommes susceptibles d'être réclamées à titre de dommages et intérêts.

Il ne peut être mis fin au contrat qu'en application du régime de la résiliation ; étant entendu que la résiliation ne donnera pas lieu à restitutions entre les Parties.

16.2 Résiliation du fait de SFR BUSINESS

Le Contrat peut être résilié par SFR BUSINESS sans indemnité dans les cas suivants :

- Fausse déclaration du Client ou défaut d'une pièce justificative dans le délai de huit (8) jours,
- Usurpation d'identité,
- Manquement du Client à ses obligations au titre du présent Contrat, ainsi qu'en cas d'utilisation d'un terminal volé,
- Liquidation du Client à compter de la décision du tribunal compétent et sous réserve des dispositions légales et réglementaires en vigueur,
- Décès du Client : jusqu'à la résiliation, les ayants droits du Client sont garants des sommes dues,
- Cession, location ou transferts de toutes sortes du Contrat,
- Non-paiement dans le délai de quinze (15) jours à compter de la suspension de la ligne,
- Utilisation abusive, et/ou anormale, et/ou frauduleuse de l'offre par le Client,
- En cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires,
- Retrait ou suspension de l'autorisation accordée à SFR par les autorités compétentes.

La résiliation du fait de SFR BUSINESS pour les raisons sus indiquées, entraîne la facturation et l'exigibilité immédiate

des sommes dues au titre du Contrat souscrit telles que décrites dans l'article 15.1 ci-avant.

En cas de résiliation du Contrat, SFR BUSINESS 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. La résiliation du Contrat, inclut la résiliation de tous les services optionnels et entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues.

Il est entendu que la démission et/ou le licenciement d'un ou plusieurs salariés du Client ne saurait constituer un motif légitime de résiliation du Contrat sans frais.

16.3 Modifications contractuelles

Toute modification des conditions contractuelles d'un Service est notifiée par SFR BUSINESS, sur support durable au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client peut, s'il n'accepte pas ces nouvelles conditions, résilier le Contrat sans aucun frais dans les conditions précisées ci-avant et sans droit à dédommagement dans un délai de quatre (4) mois suivant la notification. À défaut de demande de résiliation par le Client dans le délai imparti, la modification sera réputée acceptée par le Client.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsque les modifications envisagées :

- 1° sont toutes exclusivement au bénéfice du Client
- 2° ou ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour le Client
- 3° ou découlent directement de la législation applicable.

Article 17. CONFIDENTIALITE

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

Ne seront toutefois pas considérées comme confidentielles les informations qui :

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

présentes sans qu'il y ait contravention à une obligation de confidentialité.

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

Sont toutefois autorisées à être divulguées les Informations Confidentielles :

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

A l'expiration ou la résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit, chacune des Parties s'engage à restituer à l'autre les Informations Confidentielles qui sont la propriété de l'autre Partie et lui ont été remises pour les besoins du Contrat, dans le mois suivant la fin des présentes. La présente clause s'appliquera pendant toute la durée du Contrat et survivra à son terme pendant trois une durée de (3) ans.

Article 18. ASSURANCES

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

Article 19. GARANTIE DES PRODUITS

19.1 Garantie

Les Produits sont garantis conformément à la garantie légale de l'article 1641 du Code Civil. La garantie commence à courir à partir de sa date d'achat.

La garantie au titre des présentes est réservée aux Clients :

- ayant conclu un Contrat auprès de SFR BUSINESS et ayant acquis concomitamment un Terminal neuf issu de la gamme de SFR BUSINESS.
- ayant acquis auprès de SFR BUSINESS un Terminal neuf issu de la gamme de SFR BUSINESS non associé à un Contrat,

pour lequel le Client peut fournir une facture de moins de vingt-quatre (24) mois.

Sont exclus de la garantie le matériel suivant : les étuis, les housses, les stylets, et les protections d'écran.

Le Client reconnaît et accepte que les données contenues dans le Terminal ne seront pas restituées par SFR BUSINESS qui les effacera sans procéder à une sauvegarde préalable. Il appartient au Client s'il le souhaite de procéder à une sauvegarde avant l'envoi du Terminal à SFR BUSINESS.

La réparation ou le remplacement des Terminaux endommagés pendant la période de garantie ne prolonge pas celle-ci. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation du fait de l'indisponibilité de ses Terminaux durant les phases de réparation ou de remplacement.

19.2 Exclusion :

Sont exclus de la garantie :

- Les dommages dus à un accident (exemple : chute, choc).
- Les cas de casse, fêlure, bris ou fonte (exemple : écran cassé, coque fendue).
- L'oxydation des composants suite à une immersion ou à une exposition prolongée à l'humidité.
- Le mauvais entretien des produits (exemple : encrassement, corrosion).
- Les dommages dus à une mauvaise utilisation, à la non-observation des instructions figurant dans le mode d'emploi ou survenant au cours du montage du mobile.
- Les dommages dus à une cause extérieure tels que l'incendie, la foudre, les dégâts des eaux, le dommage électrique, la force majeure.
- La mauvaise utilisation ou la modification du logiciel d'exploitation embarqué à l'origine par le constructeur (sauf mises à jour).
- Le mobile dont l'étiquette ou numéro d'identification est illisible ou non présente.
- Les dommages esthétiques causés aux parties extérieures du mobile qui ne nuisent pas à son bon fonctionnement (ex : rayures, écaillures, égratignures).
- Les Terminaux, non couverts par la présente garantie ou dont la garantie a expiré.

En cas d'exclusion de garantie, le Terminal livré au Client dans le cadre du SAV sera facturé par SFR BUSINESS au Client.

La garantie prend fin de plein droit si le Client modifie ou répare le Terminal lui-même ou en dehors d'une réparation par un organisme agréé par le constructeur.

Article 20. ANNUAIRE UNIVERSEL

Le Client est informé que ses coordonnées ne figurent pas dans l'annuaire universel sauf demande express contraire de sa part adressée au Service Client par courrier postal à l'adresse indiquée à l'article « Réclamation » des présentes.

Le Client qui a demandé à figurer dans les annuaires peut, par les mêmes moyens, s'inscrire sur les listes anti-prospection, anti-annuaire inversé et sur les listes communiquant partiellement ses coordonnées. Il peut

également à tout moment modifier ou supprimer les critères de parution.

Article 21. ENGAGEMENT ETHIQUE ET ANTICORRUPTION

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

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

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

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

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

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

Article 22. CESSIBILITE DU CONTRAT PAR SFR BUSINESS

SFR BUSINESS peut céder, transférer ou apporter les droits et obligations nés du Contrat.

Article 23. CONVENTION DE PREUVE

Pour les besoins du Contrat, les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier.

Article 24. RECLAMATION

Toute correspondance doit comporter le numéro du Contrat, ainsi que les coordonnées complètes du Client. En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue. SFR BUSINESS s'efforcera de parvenir à un règlement amiable. A défaut, il sera fait application des règles habituelles de compétence.

Toute réclamation concernant SFR BUSINESS doit être adressée au Service Clients à l'adresse suivante :

- Pour les **Antilles** à : Outremer Telecom, Service Clients, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX
- Pour la **Guyane** à : Outremer Telecom, Service Clients, CS 40723, 97336, CAYENNE CEDEX.

Article 25. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, compétence est attribuée au Tribunal de Commerce de Fort de France, nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou référé.

Signature du Client

ANNEXE 1 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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

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

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

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

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

1. SFR BUSINESS agissant en qualité de Responsable de Traitement

1.1. Traitements et rôle de SFR BUSINESS

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

Traitement 1 : Gestion du compte client

Finalité du traitement :

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

Fondement du traitement :

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

Personnes concernées par le traitement : les Utilisateurs et les Interlocuteurs

Données Personnelles concernées :

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

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

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

- Les Services Voix et Data Fixe

Les données de connexion des Utilisateurs définies comme :

- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'horaire et la durée de chaque communication ;
- les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication ;
- les données permettant d'identifier l'origine et la localisation de la communication.

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

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

Durée de conservation des Données Personnelles susvisées :

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

additionnelle d'un (1) an à compter de la fin de la relation commerciale avec le Client ;

- Pour les données d'identité des Utilisateurs (si communiquées) : pendant la durée du Contrat.

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

1.2. Destinataires

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

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

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

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

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

SFR BUSINESS s'engage à :

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

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

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

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

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

A cet effet :

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

Le Client traite également des Données Personnelles des Interlocuteurs désignés par SFR BUSINESS en conformité avec la Réglementation Données Personnelles pour des finalités de gestion de sa relation commerciale avec SFR

BUSINESS (en particulier, la gestion du contrat, des factures, et de la comptabilité).

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

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

1.5. Exercice des droits des personnes

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

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

Par courrier postal :

- Pour les **Antilles** à : Outremer Telecom, Service Clients – Données Personnelles, ZI Jambette, CS 90013, 97282 LE LAMENTIN CEDEX
- Pour la **Guyane** à : Outremer Telecom, Service Clients – Données Personnelles, CS 40723, 97336, CAYENNE CEDEX

Par voie électronique : via son espace-client ou à l'adresse suivante donnees-personnelles@sfrcaraibe.com

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

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

1.6. Localisation et transferts

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

dans un pays n'assurant pas un niveau de protection adéquate au sens de la Réglementation Données Personnelles, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » rédigées par la Commission européenne. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du Contrat passé entre SFR BUSINESS et le Client.

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

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

1.8. Sort des Données Personnelles

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

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

2. SFR BUSINESS agissant en qualité de Sous-Traitant

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

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

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

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

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

SFR BUSINESS s'engage à :

- fournir au Client les garanties suffisantes quant aux mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre, en termes de formation des membres du personnel de SFR BUSINESS affecté aux Services,

d'équipements utilisés, de manière à ce que les traitements de Données Personnelles mis en œuvre pour les besoins de l'exécution du présent Contrat répondent aux exigences de la Règlementation Données Personnelles ;

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

organisation internationale et, le cas échéant, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;

- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

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

Le Client s'engage notamment à :

- documenter avec toutes les précisions nécessaires les instructions qu'il donne à SFR BUSINESS, afin que SFR BUSINESS traite les Données Personnelles conformément à ces instructions ;
- insérer dans le registre des activités de traitement, que le Client effectue pour son compte en application de la Règlementation Données Personnelles, notamment l'objet et la durée du traitement, sa nature et sa finalité ainsi que le type de Données Personnelles et les catégories de personnes concernées ;
- procéder ou faire procéder aux diligences nécessaires en vue de mener une analyse d'impact et, le cas échéant, consulter l'autorité nationale de protection compétente, lorsque le traitement envisagé sera susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées tel qu'identifié par l'autorité nationale de protection compétente, et, plus généralement, dès lors qu'il implique la mise en place de technologies considérées comme particulièrement intrusives (géolocalisation, biométrie, profilage) ou porte sur des données jugées sensibles (notamment origines géographiques ethniques, santé, mais également données bancaires ou numéro de sécurité sociale) ;

2.4. Sécurité et confidentialité des Données Personnelles

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

- s'assurer de la sécurité tant physique que matérielle de ses locaux, de façon à empêcher la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou à l'accès par des personnes non autorisées des Données Personnelles dont SFR BUSINESS a eu communication, qu'il stocke ou, plus généralement, qu'il traite pour le compte du Client ;
- respecter les instructions éventuellement convenues entre SFR BUSINESS et le Client dès lors que le

Client les aura exprimées, notamment les mesures techniques et organisationnelles à respecter et ce, en vue de garantir un niveau de sécurité adapté et proportionné au risque, y compris entre autres, selon les besoins :

- le cas échéant, la pseudonymisation et le chiffrement des Données Personnelles ;
 - les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la fiabilité, la sécurité, la disponibilité, la traçabilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - les moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.
- à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :
 - ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution du Contrat;
 - ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au Contrat ;
 - ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, sauf dans les cas prévus par le Contrat; et
 - prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat.

2.5. Notification d'une violation des Données Personnelles

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

- notifier, conformément à la législation applicable, au Client toute violation de Données Personnelles dont il a connaissance en communiquant et par tout moyen dans les meilleurs délais, des informations

exhaustives afin que le Client puisse respecter ses obligations dans les délais légaux. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité nationale de protection compétente ;

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

2.6. Audits

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

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

Pendant la durée du Contrat, SFR BUSINESS garantit également la consultation d'informations et documents confidentiels strictement nécessaires et facilement

disponibles, permettant de démontrer sa conformité conformément aux exigences de l'article 28 du RGPD.

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

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

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

Identification de l'Auditeur :

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

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

Modalités et conditions génériques d'audit :

- Le Client devra en informer SFR BUSINESS par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trente (30) jours avant la date effective du début de l'audit, en lui indiquant notamment :
 - le Service audité,
 - l'objet et le motif de déclenchement de l'audit,
 - la durée de l'audit dans la limite donnée par la nature d'audit,
 - le(s) Site(s) audité(s),
 - l'identité de la société ou des personnes qui effectueront l'audit.
- Un accord de confidentialité sera signé par le Client, l'Auditeur et SFR BUSINESS.
- Le Client reconnaît que lui-même, ses préposés et ses prestataires y compris l'Auditeur sont tenus à une obligation de confidentialité, et se porte garant du respect de cette obligation par les personnes concernées.
- Si l'audit se déroule dans les locaux de SFR BUSINESS, le Client et/ou l'Auditeur et son personnel seront accompagnés en permanence

par au moins un représentant de SFR BUSINESS. L'audit aura lieu aux heures de bureau entre 9h00 et 17h30.

- L'audit ne devra pas interférer avec les activités commerciales de SFR BUSINESS et/ou perturber la fourniture du Service par SFR BUSINESS.
- SFR BUSINESS s'engage à fournir tous moyens et assistance nécessaires au bon déroulement des audits.
- Les frais de l'audit seront à la charge exclusive du Client sauf en cas de manquement uniquement du fait du Sous-traitant.
- A l'issue de la procédure d'audit, un exemplaire du rapport d'audit sera remis gratuitement à SFR BUSINESS.
- Dans l'hypothèse de conclusions défavorables du rapport d'audit pour SFR BUSINESS, SFR BUSINESS apportera les mesures techniques ou organisationnelles complémentaires ou les modifiera par rapport à celles mises en place dans les meilleurs délais.

Limites génériques d'audit :

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

2.7. Droit d'information des personnes concernées

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

- s'assurer que les mentions d'information destinées aux personnes concernées leur sont rendues facilement accessibles et compréhensibles et que ces mentions prévoient les catégories requises par la Règlementation Données Personnelles, en particulier

l'identité et les coordonnées du Client en tant que responsable de traitement, le cas échéant celles de son Délégué à la protection des données, les bases juridiques du traitement, la durée de conservation des Données Personnelles ainsi que le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de protection compétente ;

- mettre en place ou faire mettre en place un système de gestion des réclamations par les personnes concernées, en vue de l'exercice de leurs droits d'accès, de modification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou, le cas échéant, d'opposition ou même de retrait de leur consentement ;
- notifier lui-même ou à s'assurer qu'est notifié, notamment par courrier électronique, à la personne concernée toute rectification, tout effacement de ses Données Personnelles ou toute limitation du traitement une fois que l'opération en question aura été effectuée.

2.8. Exercice des droits des personnes

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

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

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

2.9. Localisation et transferts

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

Si pour certaines offres, SFR BUSINESS transfère des Données Personnelles vers d'autres pays situés en dehors de

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

2.10. Sous-traitance à des tiers

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

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

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

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