

Conditions Particulières – Contact Experience

OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles Sharp Business Systems France ci-après désigné « SBSF » fournit à son Client le(s) Service(s) Contact Experience.

Le Client reconnaît et accepte que les Conditions Particulières de SBSF sont susceptibles d'évolution et que la version des présentes Conditions Particulières de SBSF applicable dans le cadre du Bon de Commande est celle disponible sur le site <https://www.sharp.fr>.

DEFINITIONS

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les conditions générales de vente SBSF, les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **API** » ou « **Application Programming Interface** » désigne un ensemble de définitions et de protocoles qui facilite la création et l'intégration de logiciels d'applications. Les API permettent à un produit ou service de communiquer avec d'autres produits et services sans connaître les détails de leur mise en œuvre facilitant ainsi les développements associés.

« **ASR** » ou « **Automatic Speech Recognition** » ou « **Reconnaissance Automatique de la Parole** » désigne la technique qui permet l'analyse de la voix de l'appelant captée dans le SVI et d'y apporter un traitement ; notamment la détection de mots clés ou motifs précis dans le but de proposer une navigation plus fluide et plus naturelle à l'appelant.

« **Bandeau** » désigne l'interface web temps réel à destination des agents ou des superviseurs pour déclarer leur statut et gérer leurs interactions.

« **Bloctel** » désigne la liste d'opposition au démarchage téléphonique, gratuite pour les appelants.

« **Client(s)** » ou « **Utilisateur(s)** » désigne une personne physique ou morale professionnelle dotée de la capacité de contracter et qui souscrit à l'un des Services proposés par SBSF.

« **Centre d'Appels** » désigne le Service permettant la distribution des appels du Client sur des agents déclarés et connectés sur la plateforme SBSF.

« **Code d'Accès** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour se connecter à une interface d'administration des services.

« **Date de Mise en Service** » désigne la date à laquelle le Service fourni par le Prestaire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

« **Défaillance** » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

« **Ligne(s)** » désigne la(les) ligne(s) de téléphone fixe(s) ou numéro(s) SVA du Client située(s) en France métropolitaine.

« **Parties** » : désigne collectivement SBSF et le Client.

« **Plugin** » ou « **Module d'Extension** » désigne un outil composé d'un ensemble de fichiers informatiques qui permet d'installer des nouvelles fonctionnalités en marge d'un logiciel auquel il est rattaché.

« **Réseau** » désigne le réseau de télécommunications SBSF acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service.

« **SACEM** » ou « **Société des Auteurs, Compositeurs et Éditeurs de Musique** » est la société de gestion collective des droits d'auteur d'œuvres musicales.

« **Saisie DTMF** » ou « **Dual-Tone Multi-Frequency** » désigne le mode de navigation dans un SVI qui consiste à saisir les touches de son clavier téléphonique pour faire ses choix.

« **SVI** » ou « **Serveur Vocal Interactif** » désigne le Service permettant l'accueil, l'analyse de données des appels et l'orientation de l'appelant vers la bonne destination.

« **Serveur FTP** » ou « **Serveur File Transfer Protocol** » désigne un logiciel qui permet de transférer des fichiers par Internet ou par le biais d'un réseau informatique local entre deux ordinateurs.

« **Service(s)** » désigne(nt) la ou les prestations fournies par SBSF et décrites à l'article 3 des présentes Conditions Particulières

« **SMS** » « **Short Message Service** » est un service de téléphonie mobile permettant de transmettre de courts messages textuels de 160 caractères maximum par message.

« **Numéros SVA** » ou « **Numéros de Service à Valeur Ajoutée** » désignent les numéros de services à valeur ajoutée dont la liste a été établie par l'ARCEP qui sont de la forme ci-dessous :

- 08 (numéros à 10 chiffres) ;
- 3BPQ (numéros à 4 chiffres) ;
- 11X (numéros à 3 chiffres) ;
- 118XYZ (numéros à 6 chiffres).

« **TTS** » ou « **Text To Speech** » désigne une technologie permettant de lire en synthèse vocale un message texte depuis le SVI.

DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service, objet des présentes, est :

- Le Service Serveur Vocal Interactif avancé, qui est une solution de qualification des appels entrants sur les Lignes du Client permettant la récupération de données collectées au cours des appels et l'orientation des appelants vers le bon service). Ce Service est facturé sous forme d'abonnement incluant un volume de minutes entrantes.
- Le Service Centre d'Appel, qui est une solution de distribution des appels entrants et sortants du Client vers ses utilisateurs. Le Centre d'Appels permet également l'émission d'appels à l'initiative d'un agent manuellement depuis son Bandeau ou d'un superviseur automatiquement depuis l'interface de gestion. Ce Service est facturé sous forme d'abonnement par licence agent en utilisation simultanée tel que décrit dans le catalogue de service. Chaque licence agent inclut un volume de minutes entrantes.

Les mensualités du SVI avancé et du Centre d'Appels incluent des volumes de minutes entrantes cumulables entre eux. Il est possible de multiplier les mensualités afin d'augmenter le volume entrant global inclus. En cas de dépassement du volume inclus, une tarification à la minute sur le trafic entrant en sus s'applique.

OPTIONS DU SERVICE

Le Client peut également souscrire aux options indiquées ci-dessous.

TTS DYNAMIQUE

L'option TTS dynamique permet de lire en temps réel à l'aide d'une voix synthétisée une chaîne de caractères. Ainsi, le Client peut construire son SVI avec des messages dynamiques joués en fonction du contexte de l'appel (reconnaissance du numéro appelant, réponse apportée à une question, information récupérée d'une base de données distante).

Cette option de Service est facturée sous forme d'abonnement incluant un volume de minutes. Ce volume correspond au nombre total de minutes reçues sur les différents numéros souscrits par le Client. En cas de dépassement de ce dernier, la tarification se fait à la minute.

ASR

Le Client peut construire tout ou partie de son SVI en utilisant de la reconnaissance vocale en lieu et place de la navigation par Saisie DTMF. Plusieurs modes de navigation sont possibles notamment par reconnaissance de mots clés. Dans cette hypothèse, le SVI attend une liste de mots définis en amont (exemple de question « quel service souhaitez-vous joindre, dites service commercial ou hotline ? ») soit en langage naturel et dans ce cas l'appelant peut s'exprimer librement. La solution sera en mesure d'extraire les informations pertinentes (exemple de question « que puis-je faire pour vous aujourd'hui ? »). Cette option nécessite une prestation de configuration sur devis réalisée par les équipes SBSF.

ENREGISTREMENT

Le Client peut enregistrer de façon ponctuelle et aléatoire des conversations téléphoniques (ci-après « l'Enregistrement »). L'Enregistrement est possible pour appels transférés depuis le SVI ou aux appels émis ou reçus par les agents du Centre d'Appels

Le Client s'engage à respecter les dispositions légales afférentes aux enregistrements de conversations électroniques

Le Client s'engage à ce que l'Enregistrement ne soit ni permanent, ni systématique. Le Client doit informer l'appelant de l'existence de l'Enregistrement, de l'identité du responsable de traitement, de l'objectif poursuivi par l'Enregistrement, de la durée de conservation des données de l'Enregistrement, des destinataires des écoutes ou enregistrements, des droits de rectification, d'opposition et d'accès aux enregistrements de l'interlocuteur.

Par défaut, l'Enregistrement est stocké sur l'infrastructure SBSF, pour une période de six (6) mois. Le Client peut demander à ce que cette période soit revue à la baisse en fonction de la finalité qu'il en fait.

SBSF restreint les accès aux dispositifs de stockages des enregistrements aux personnes habilitées, conformément aux dispositions légales applicables. Le Client peut disposer d'une interface web de consultation des enregistrements dans la mesure où ces derniers sont stockés sur l'infrastructure SBSF.

L'Enregistrement peut également être stocké à fréquence régulière sur un serveur FTP distant fourni par SBSF. Dans ce cas également la réglementation sur la durée de conservation s'applique.

Si le Client souhaite souscrire cette option pour un projet utilisant que du SVI, cette dernière est facturée sous forme d'abonnement incluant un volume de minutes. En cas de dépassement de ce dernier, la tarification se fait à la minute.

Si le Client souhaite souscrire cette option pour un projet utilisant que du Centre d'Appels, cette dernière est facturée sous forme d'abonnement à l'utilisateur incluant un volume de minute par utilisateur et s'applique à l'intégralité des utilisateurs déclarés sur le projet. En cas de dépassement de volume par utilisateur, la tarification se fait à la minute. Ces conditions tarifaires sont disponibles au sein du catalogue de prix Contact Experience.

STUDIO

Les messages audios nécessaires à la construction du SVI ou du Centre d'Appels doivent être fournis par défaut par SBSF ou le Client. SBSF est en mesure de proposer en option la réalisation des messages. Ces derniers sont de deux types :

- soient réalisés en TTS sans possibilité de mixer le message avec une musique, différentes voix et langues sont proposées ;
- soient réalisés en studio par des comédiens professionnels avec possibilité de mixer le message avec une musique fournie par SBSF ou le Client.

Le Client est expressément informé que la diffusion de musique à un public est soumise à une déclaration auprès de la SACEM (<https://clients.sacem.fr/autorisations/musique-d-attente-telephonique>).

LA FACTURATION DE CETTE OPTION EST FAITE AU MESSAGE REALISE AVEC UNE LIMITE DE TRENTE (30) MOTS PAR MESSAGE. EN CAS DE DEPASSEMENT DE CETTE LIMITE DE (TRENTE) 30 MOTS (UNITE), PLUSIEURS UNITES PEUVENT ETRE FACTUREES. LA FACTURATION DE L'OPTION EST DETAILLEE DANS LE CATALOGUE DE SERVICES.SMS SORTANTS

SBSF met à disposition du Client une interface web de gestion ainsi qu'une API qui permet d'envoyer des SMS unitairement ou en masse en instantané ou en programmé incluant la gestion des réponses et des accusés de réception.

L'option de SMS sortant permet l'envoi de SMS depuis l'interface web de gestion ou *via* l'utilisation d'une API.

Le Client peut souscrire à une offre de SMS sortants pour réaliser des campagnes de type marketing ou simplement notifier un client d'un évènement. Le Client s'engage à obtenir le consentement préalable de la personne prospectée avant l'utilisation de ladite option. Le Client est également informé que la prospection directe par SMS est autorisée sans le consentement préalable dans l'hypothèse où la personne prospectée est déjà une cliente pour des produits ou similaires à ceux proposés.

WEB CALL BACK

Le « **web call back** » (pouvant se traduire par « **rappel web** ») permet depuis le site web du Client de proposer aux internautes un rappel automatique sur leur numéro gratuitement.

Le Client peut ajouter un Plugin sur son site web pour permettre aux internautes de saisir leur numéro pour être rappelé gratuitement. La plateforme SBSF émettant deux appels à chaque fois, l'un vers le numéro saisi par l'internaute, l'autre vers le numéro déclaré par le Client pour joindre ses services. SBSF facture ces deux appels aux tarifs en vigueur dans le Bon de Commande.

UTILISATION DES OPTIONS DE SERVICE

L'utilisation des options de Service ci-avant énumérées peut nécessiter ou peut être accompagnée de prestations payantes et optionnelles telles que :

- Le paramétrage et configuration du projet ;
- Du développement sur mesure ;
- La formation.

CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

ACCES INTERNET

L'accès aux Services est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet. Le Client doit utiliser des postes équipés d'un navigateur Internet Firefox, Edge ou Chrome avec la dernière version (N) ou des 2 précédentes (N-1 et N-2) de ces navigateurs. Les utilisateurs doivent avoir accès à Internet sur les ports http et Https (TCP 80 et TCP 443).

RESEAU DU CLIENT

Le réseau du Client doit être dimensionné pour supporter les flux constants liés au Bandeau en temps réel. Les équipements réseau du Client ne doivent pas faire de mise en cache des pages et autoriser les sessions permanentes.

GESTION DES RESSOURCES EN NUMEROTATION**Affectation des numéros**

L'Utilisateur est informé que l'opérateur affectataire (ci-après la société « Sharp Business Systems France ») est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, l'opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par SBSF pour le compte d'un Client. Les Zones de Numérotation Élémentaire (« ZNE ») restreignent le périmètre géographique au sein duquel un numéro de téléphone peut être affecté à un utilisateur.

Portabilité

Afin de permettre à l'Utilisateur de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, SBSF se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.

La portabilité des numéros fixes étant soumise à des contraintes inhérentes à ce type d'opérations, un délai de plusieurs semaines peut intervenir avant que la portabilité ne soit mise en œuvre. Le Client devra prendre toutes les précautions qu'il jugera nécessaires afin d'anticiper les conséquences potentielles sur son activité. SBSF ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité pour les numéros fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect d'une quelconque date de mise en œuvre.

Propriété des numéros

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros qui sont incessibles. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros qui lui ont été affectés ou pour lesquels il a demandé une portabilité.

Numéros SVAs

Les dispositions relatives aux numéros SVA sont disponibles aux Conditions Particulières « Numéros SVA ». Le Client pourra demander au SBSF de réaliser la portabilité entrante de ses numéros collectés par un opérateur tiers et affectés au Client dans les conditions de l'article 5.3 des Conditions Particulières « Numéros SVA ».

Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client contactera SBSF. Dans l'hypothèse d'un différend, le Client pourra alors contacter Sharp Business Systems France qui pourra prendre en charge directement la réponse à toute demande. Le Client peut adresser ses demandes en contactant le Centre de Service Clients au 0825 850 950.

MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

Le Client peut commander divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par SBSF est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

Ventes

Les équipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. SBSF se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

Location

L'équipement est loué pour une période initiale d'engagement déterminée dans le catalogue de Services. A l'issue de cette première période d'engagement, la location de l'équipement sera tacitement reconduite pour des périodes successives de 12 (douze) mois sauf dénonciation par le client adressée à SBSF par lettre recommandée avec avis de réception trois (3) mois avant le terme de la période annuelle en cours.

La location de l'équipement, en tout ou partie, est résiliable par le Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de trois (3) mois aux conditions suivantes :

- Restitution de l'équipement en bon état de fonctionnement ;
- Si la résiliation intervient lors de la première période d'engagement ou lors d'une période de reconduction, le Client s'engage à payer la totalité des mensualités restantes relatives à la location de l'équipement.

Procédure « RMA »

SBSF garantit, durant la période locative, le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie par le support technique SBSF et doit être validée par ce dernier.

Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si le Prestaire constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

Défaut de restitution de l'équipement

En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du catalogue de Service en vigueur. Si l'équipement n'est plus commercialisé, un modèle équivalent, déterminé en fonction des spécifications et fonctionnalités similaires, sera sélectionné et le Client devra payer le prix de ce modèle équivalent selon le catalogue en vigueur. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

De plus, en cas de défaut de restitution de l'équipement, le Client se charge également de la collecte et du traitement du Matériel en tant que déchets, au sens du Code de l'environnement.

L'ensemble des frais de restitution de l'équipement est à la charge du Client.

CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE**UTILISATION DU SERVICE**

Le Client a la possibilité de modifier, de créer ou de supprimer un SVI ou Centre d'Appels depuis son interface web de gestion. Seules les briques fonctionnelles souscrites dans la Bon de Commande sont disponibles dans l'interface web de gestion.

Le Client s'engage à respecter les dispositions relatives à la génération d'appels pour de la prospection. Il est notamment interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur la liste nationale d'opposition Bloctel, (<http://www.bloctel.gouv.fr/>).

Le Client dans l'hypothèse où il souhaite réaliser des campagnes de type marketing, devra s'inscrire sur le site Bloctel et ainsi obtenir la liste des numéros qui ne souhaitent pas être contactés. Le Client, qui exerce à titre habituel une activité de démarchage téléphonique doit saisir de manière régulière, et au moins mensuellement, l'organisme afin que celui-ci mette en conformité ses fichiers de prospection commerciale avec la liste des oppositions au démarchage.

MODALITES D'UTILISATION**Codes d'Accès**

La mise à disposition au Client des Codes d'Accès s'effectue dans un délai de cinq (5) jours ouvrés maximum à compter de la validation du Bon de Commande par SBSF.

En cas d'une prestation spécifique, la Date de Mise en Service est indiquée au Client à la validation du Bon de Commande.

Le Client sera exclusivement responsable des Codes d'Accès et de toute utilisation du Service avec lesdits codes. Le Client notifiera immédiatement au SBSF la perte, le vol des Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, SBSF pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Actes de malveillance ou piratage

Le Client ne doit pas effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité SBSF ne pourra pas être engagée.

ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE « SLA »

En cas de Notification de Défaillance, SBSF s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »).

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

Disponibilité du Service en pourcent = [Nombre de minutes totales dans le mois – Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois]

/Nombre de minutes totales dans le mois
X 100

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès SBSF d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

SBSF s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures ouvrées à compter de la constatation par SBSF de la Défaillance. Aucune pénalité ne sera due par SBSF si ce délai de quatre (4) heures ouvrées n'est pas respecté.

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Événement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par SBSF (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec SBSF afin de rétablir le Service.

L'émission par SBSF d'avoirs est soumise à la limite suivante : le montant d'avoirs pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant.

OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir au SBSF des informations fiables et actualisées et à l'informer de toute évolution et/ou modification des informations qu'il lui a précédemment transmises.

En tout état de cause, le Client est seul responsable du respect des obligations contractuelles envers SBSF. En conséquence, Sharp Business Systems France n'est pas tenue de répondre directement à un Client pour toute demande relative aux Services à l'exception des demandes relatives aux ressources en numérotation.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service pour stocker, transmettre et/ou mettre à disposition du public tout contenu raciste ou illégal.

Le Client s'engage à respecter toutes les dispositions légales applicables ou toutes décisions ou instructions des autorités compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, notamment l'ensemble des décisions de l'ARCEP relatives au plan de numérotation, le droit des tiers et les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

Pour lutter contre les « **ping call** » ou « **appels à rebonds** » qui ont pour objectif l'incitation à rappeler un numéro de téléphone à tarification majorée, le Client a interdiction d'utiliser comme identifiant d'appelant des numéros commençant par 089B ou des numéros de la forme 3BPQ facturés sur les paliers tarifaires supérieurs à 0,20 € TTC par minute ou à 0,50 € TTC par appel.

SUSPENSION ET RESILIATION

RESILIATION DES SERVICES

La Période Initiale d'engagement du Service est déterminée dans le Bon de Commande.

A l'issue de cette première période d'engagement, le service sera tacitement reconduit pour des périodes successives de 12 (douze) mois sauf dénonciation par le client adressée à SBSF par lettre recommandée avec avis de réception trois (3) mois avant le terme de la période annuelle en cours.

Toutefois, certains types de liens d'accès (selon le fournisseur SBSF), peuvent nécessiter le respect d'un délai de prévenance supérieur. Dans ce cas, les délais sont indiqués dans le Bon de Commande.

Si la résiliation prend effet pendant la Période Initiale, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service.

Si la résiliation prend effet pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

Si la résiliation des Services entraîne une restitution des équipements, le Client doit se conformer à ladite restitution telle qu'indiqué à l'article « MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS ».

SUSPENSION DES SERVICES

SBSF est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat et/ou les Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

SBSF se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service immédiatement :

- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client,
- Utilisation illégale de musiques ;
- Pratique de Ping Call.

CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par SBSF, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties. SBSF indique que tout mois entamé est dû.

Le Service est facturé mensuellement d'avance, tout mois entamé étant dû intégralement.

De ce fait, toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier.

RESPONSABILITE

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente SBSF, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- l'utilisation du Service, de la promotion et de la commercialisation par le Client à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service.

Les opérateurs de télécommunications peuvent refuser l'accès au Service s'il apparaît que Client a réalisé une fraude ou une tentative de fraude au préjudice SBSF ou de tout opérateur de télécommunications.

SBSF ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où le Client utiliserait des œuvres musicales non-libre de droits.