

## Conditions Particulières – Service de téléphonie mobile

### 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 Service de téléphonie mobile.

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 du SBSF, les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Carte SIM** » (*Subscriber Identity Module*) désigne la carte à puce du Terminal qui permet l'identification de l'Utilisateur par le réseau du Fournisseur et sa connexion audit réseau à l'aide d'un Terminal.

« **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 le 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.

« **Communications** » désigne l'ensemble des communications électroniques émises et reçues par les Utilisateurs et décrites ci-dessous à l'article 3 des présentes Conditions Particulières.

« **DATA** » désigne les données liées au service internet utilisé sur le réseau mobile.

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

« **Désimlocker** » désigne l'action de débloquent un téléphone mobile, verrouillé par un opérateur de télécommunications, afin de permettre d'utiliser une Carte SIM de n'importe quel opérateur de télécommunications.

« **Fair-Use** » désigne l'action qui vise à réduire la vitesse de transmission de la DATA lorsque le quota mis en place par le SBSF a été atteint.

« **Fournisseur** » désigne les opérateurs de télécommunications auxquels le SBSF a recours afin de fournir les Services décrits par les présentes Conditions Particulières.

« **MMS** » (*Multimedia Messaging Services*) désigne une version enrichie du SMS permettant l'envoi et la réception de messages multimédias.

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

« **Peer to peer** » ou « **Pair-à-Pair** » désigne un mode de téléchargement et d'envoi de données où chaque entité du réseau est à la fois client et serveur afin de partager des fichiers.

« **PIN** » (*Personal Identification Number*) désigne le code personnel de l'Utilisateur permettant l'identification sur sa Carte SIM.

« **RMA** » ou (*Retour Matériel autorisé*) désigne la procédure de retour de matériel.

« **Roaming** » ou « **Itinérance** » désigne le procédé qui permet à l'Utilisateur d'utiliser son forfait mobile (DATA et / ou Communications) depuis l'étranger, en dehors du territoire français métropolitain.

« **Service(s)** » désigne l'ensemble des prestations fournies par le SBSF et décrites à l'article 3 des présentes.

« **Simbox** » ou « **Sim Bank** » désigne le dispositif contenant plusieurs Cartes SIM reliées à une passerelle VoIP (Voix sur IP).

« **Site(s)** » désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.

« **SMS** » (*Short Message Service*) désigne un Service proposé conjointement à la téléphonie mobile qui permet de transmettre des messages textuels de petite taille (limités à 160 caractères).

« **Terminal** » désigne l'équipement radioélectrique terminal qui, doté d'une Carte SIM activée sur le réseau du Fournisseur, permet la connexion audit réseau en vue d'émettre des Communications.

« **Territoire** » désigne la ou les zones géographiques sur laquelle le SBSF fournit les Services au Partenaire.

Les mots « **jour** », « **semaine** » et « **mois** » auront, respectivement, les significations suivantes : « jour ouvré en France », « semaine calendaire » et « mois calendaire ».

### DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service de téléphonie mobile permet de mettre à disposition de l'Utilisateur une Carte SIM ou une eSIM, laquelle permet d'émettre et recevoir des Communications à partir d'un Terminal compatible. Le Terminal doit être expressément autorisé par le SBSF et doit se trouver dans une zone couverte par le réseau mobile du Fournisseur sélectionné.

SHARP Business Systems France - S.A.S. au capital de 4.894.200 Euros - RCS Toulouse 333 321 636

Siège social : 244, route de Seysses - CS 53646 - 31036 Toulouse Cedex 1

Tél 0825 850 950 - NAF 4666 Z - TVA FR 68 333 321 636 - SIRET 333 321 636 00586

Le Service de téléphonie mobile inclut :

- la mise à disposition de Cartes SIM ;
- pour chaque Carte SIM, au choix de l'Utilisateur, la portabilité de son numéro mobile ou l'attribution d'un nouveau numéro mobile ;
- la fourniture d'un service de radiotéléphonie mobile GSM permettant d'émettre et de recevoir, depuis les lignes, des appels vocaux dans la zone de couverture du réseau du Fournisseur.

Plus précisément, le Service comprend :

#### **SERVICES VOIX**

- Appels voix sortants depuis la France métropolitaine sur réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;
- Appels voix entrants depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;
- Appels voix vers les numéros d'urgence depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur.

#### **SERVICES SMS**

- Envoi de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;
- Réception de SMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger.

#### **SERVICES MMS**

- Envoi de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger ;
- Réception de MMS depuis la France métropolitaine sur le réseau du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger.

#### **SERVICES DATA**

- Echange de DATA depuis la France métropolitaine sur le réseau 2G, 3G, 4G ou 5G du Fournisseur et en Roaming depuis un réseau étranger.

#### **OFFRE DE CARTE SIM DEDIEE AU ROAMING DATA**

- Vente d'une Carte SIM à l'Utilisateur sur laquelle il n'est possible d'effectuer que du trafic DATA, en France comme à l'international.

#### **OPTIONS DU SERVICE**

Les options du Service sont susceptibles d'évoluer et seront communiquées par le SBSF au Client le cas échéant.

#### **CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE**

##### **FORMAT DES CARTES SIM**

Le SBSF fournit des Cartes SIM triple découpes. Il est sous la responsabilité de l'Utilisateur de découper la Carte SIM suivant le format attendu par son Terminal.

##### **DESIMLOCKER**

Afin de pouvoir fonctionner avec les Services, le Terminal doit être Désimlocké, cette action est à la charge de l'Utilisateur et doit être effectuée auprès de l'opérateur qui a vendu le Terminal.

##### **ZONE DE COUVERTURE**

Le Service ne pourra être pleinement opérationnel que si la couverture réseau est optimale. Il est à la charge de l'Utilisateur de choisir le Fournisseur le plus adéquat. Dans l'hypothèse où le Terminal n'est pas dans une zone couverte par le réseau mobile du Fournisseur sélectionné, le débit et/ou le taux de couverture du(des) Site(s) de l'Utilisateur pourra être limité.

##### **COMPATIBILITE DU TERMINAL**

Afin de pouvoir bénéficier de l'ensemble des Services, l'Utilisateur doit vérifier si son Terminal est compatible avec le réseau du Fournisseur.

##### **CARTE SIM DEDIEE AU ROAMING DATA**

Les données en Itinérance doivent être activées sur le Terminal afin de pouvoir utiliser la Carte SIM dédiée au Roaming DATA.

Le SBSF peut proposer également un routeur afin d'y insérer la Carte SIM, le cas échéant.

## 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 le SBSF pour le compte d'un Client.

### Portabilité

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

Dans l'hypothèse où le Client effectue une souscription avec portabilité, celui-ci doit fournir son numéro (MSISDN) et son Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Pour rappel, les conditions nécessaires à la réussite du portage et les conséquences de sa demande sont :

- Le jour de la portabilité le Client doit se trouver en France afin de pouvoir activer sa Carte SIM et obtenir le Service sur le Fournisseur voulu ;
- Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment que le numéro porté doit toujours être actif chez l'ancien opérateur le jour du portage ;
- La demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son ancien opérateur en ce qui concerne le numéro porté ; par suite, le Client fera son affaire personnelle du paiement des sommes éventuellement dues au titre de sa durée d'engagement chez son ancien opérateur.

Le Client doit obligatoirement signer un mandat de portabilité afin de pouvoir effectuer l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Au jour de la portabilité demandée, après une éventuelle coupure de service sur un ou plusieurs services (voix, data, SMS...), le numéro de l'abonné devient actif sur la nouvelle Carte SIM. Il suffit d'insérer la nouvelle Carte SIM dans un Terminal. Il peut néanmoins y avoir un court délai de transition.

### Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client contactera le 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 DES 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 le 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.

### 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 »

Le 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 du SBSF et doit être

SHARP Business Systems France - S.A.S. au capital de 4.894.200 Euros - RCS Toulouse 333 321 636

Siège social : 244, route de Seysses - CS 53646 - 31036 Toulouse Cedex 1

Tél 0825 850 950 - NAF 4666 Z - TVA FR 68 333 321 636 - SIRET 333 321 636 00586

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**

##### **Cartes SIM**

Afin de pouvoir bénéficier des Services, il est indispensable d'être muni d'une Carte SIM fournie par le SBSF ou d'une eSIM ainsi que les codes PIN transmis lors de la fourniture de la Carte SIM.

##### **Forfaits voix, data, SMS /MMS et illimités**

Le SBSF met à disposition du Client des forfaits d'usages comme des forfaits VOIX DATA et/ou SMS, MMS. Le SBSF propose notamment des forfaits full illimité incluant :

- les appels nationaux fixes (vers 01, 02, 03, 04, 05 et 09) et mobiles (vers 06 et 07) en illimité ;
- les SMS et MMS nationaux (vers 06 et 07) en illimité ;
- la DATA illimitée jusqu'au Fair-Use et réduit au-delà.

Selon les forfaits souscrits, le SBSF met en place des Fair-Use et peut restreindre un ou plusieurs Services afin de limiter les surconsommations et les abus de certains Utilisateurs sur le réseau mobile. Les informations sur le Fair-Use sont communiqués dans le Bon de Commande, l'extranet du SBSF ou sur demande du Client. Le dépassement de Fair-Use DATA entraîne la coupure DATA de la ligne en Roaming.

Les Communications ne répondant pas à ces critères seront facturées selon la tarification décrite dans le bon de commande. Le SBSF se réserve la possibilité de facturer rétroactivement le Client, de suspendre certains ou tous les usages, en cas de non-respect de ces limites et/ou d'utilisation frauduleuse des Services.

#### **MODALITES D'UTILISATION**

##### **Code d'Accès**

Le Client sera exclusivement responsable du Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement au SBSF la perte, le vol du Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire que le Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le 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 du Partenaire ne pourrait être engagée par le Client.

##### **Cartes Sim**

Le Client est responsable de la Carte SIM ou de la eSIM et de toute utilisation du Service avec la Carte SIM/eSIM. Le Client notifiera immédiatement au SBSF la perte, le vol d'une Carte SIM/eSIM.

##### **Service de Roaming**

Le SBSF propose au Client un Service d'Itinérance aux conditions définies par le SBSF, notamment dans le bon de commande.

#### **L'utilisation de Services de Roaming peut engendrer des frais excessivement onéreux pour le Client.**

Le Prestaire dispose d'une option de blocage des Communications en Itinérance.

SHARP Business Systems France - S.A.S. au capital de 4.894.200 Euros - RCS Toulouse 333 321 636

Siège social : 244, route de Seysses - CS 53646 - 31036 Toulouse Cedex 1

Tél 0825 850 950 - NAF 4666 Z - TVA FR 68 333 321 636 - SIRET 333 321 636 00586

Dans le cas d'appels, de SMS, de MMS, de DATA ou en Roaming, la réception des informations de facturation est dépendante des opérateurs mobiles étrangers concernés. La transmission desdites informations peut s'effectuer dans un délai allant jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours. Le SBSF refacturera ces consommations avec un décalage au Client.

Concernant les Services d'Itinérance au sein de l'Union Européenne, le SBSF facture les usages sur la même base que les consommations nationales, soit à la consommation, soit inclus dans des forfaits. Le Règlement européen n° 531/2012 a établi des mesures relatives à ce type de service.

Néanmoins, le SBSF se réserve la possibilité de facturer des frais supplémentaires, y compris rétroactivement ou de suspendre la ligne concernée, dès lors que sera constaté un usage abusif des Services d'Itinérance dans cette zone dans les cas suivants :

- une consommation et une présence plus élevées dans l'Espace Economique Européen qu'en France métropolitaine pendant une période de quatre (4) mois consécutifs.
- une inactivité prolongée d'une Carte SIM donnée, associée à une utilisation en Itinérance très fréquente, voire exclusive.
- une activation et utilisation en série de multiples Cartes SIM par le même Utilisateur en Itinérance. Dans ce cas, le SBSF informera l'Utilisateur qui devra, dans un délai de 14 jours, modifier ses usages de sorte qu'ils redeviennent normaux ou non abusifs. A défaut de régularisation par l'Utilisateur à l'issue dudit délai de 14 jours calendaires, le SBSF pourra facturer au Client des frais supplémentaires conformément à la réglementation en vigueur.

#### Offre de Carte SIM dédiée au Roaming Data

L'offre de Carte SIM dédiée au Roaming ne suit pas les mêmes règles. Le forfait illimité Data International autorise un usage dans les pays indiqués dans le Bon de Commande, l'extranet du SBSF ou sur demande du Client. En cas d'utilisation de forfaits, le Client est expressément informé que ledit forfait s'applique dans la limite d'un Fair-Use spécifié dans le Bon de Commande, l'extranet du SBSF ou sur demande du Client.

#### ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE (« SLA »)

En cas de Notification de Défaillance, le 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 :

$$\frac{\text{Disponibilité du Service en pourcent} = \frac{[\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}]}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du 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%

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 désignées un « **Evénement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par le 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 le SBSF afin de rétablir le Service.

L'émission par le 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 frais mensuels dus au titre du Service défaillant.

**OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'interdit de mettre en œuvre et de permettre tout usage des Services qui pourrait porter atteinte au réseau du Fournisseur et/ ou aux Services fournis par le SBSF, et s'engage également à ce qu'il ne porte pas atteinte aux Services, notamment via :

- L'utilisation de Simbox dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;
- Les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement du Fournisseur tels que les usages de type Peer-to-Peer ou les services permettant le partage entre Utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau (ci-après « **Newsgroup** »).

En cas de non-respect par l'Utilisateur des engagements mentionnés ci-dessus, et sans préjudice du droit pour le SBSF de demander le cas échéant des dommages et intérêts supplémentaires, le Client reconnaît au SBSF le droit de lui facturer, à titre de pénalité, une somme correspondant à la pénalité que le SBSF supporte lui-même vis-à-vis du Fournisseur.

Le Client s'engage à :

- Respecter et faire respecter les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications ;
- Informer immédiatement et par écrit le Partenaire de tout changement intervenu dans un de ses éléments d'identification, et notamment, de tout changement d'adresse au moins trente (30) jours avant le changement effectif ;
- Ce que les Services ne soient pas utilisés dans un but ou d'une manière contraire aux lois et réglementations en vigueur ;
- Fournir tous les justificatifs originaux nécessaires lors de l'ouverture de son compte ;
- Ne pas utiliser et/ou commercialiser les Cartes SIM avec un « boîtier de raccordement radio », un « hérisson » ou une Simbox sous peine de sanctions (cf. « **SUSPENSION** ») ;
- Garantir au SBSF la confidentialité de toutes les informations qui lui seront fournies ainsi que la sauvegarde de tous les biens mis à sa disposition ;
- Ne pas utiliser le Service du SBSF à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées (notamment les « routes grises ») ;
- Informer immédiatement le SBSF et ce, par tout moyen, de la perte ou du vol de sa (ses) Carte(s) SIM, afin que sa (ses) ligne(s) soi(en)t mise(s) hors service ;
- Informer immédiatement le SBSF du détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes.

**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**

Le 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 le Contrat et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

Le SBSF se réserve le droit de suspendre ou résilier une ligne immédiatement après une utilisation frauduleuse en cas de piratage des lignes (notamment utilisation des Simbox ou Newsgroup).

Le SBSF se réserve le droit de suspendre une Carte SIM qui aurait été inactive depuis plus de six (6) mois.

Le SBSF se réserve le droit de suspendre les Services dans les délais compatibles avec la demande des autorités publiques

SHARP Business Systems France - S.A.S. au capital de 4.894.200 Euros - RCS Toulouse 333 321 636

Siège social : 244, route de Seysses - CS 53646 - 31036 Toulouse Cedex 1

Tél 0825 850 950 - NAF 4666 Z - TVA FR 68 333 321 636 - SIRET 333 321 636 00586

dans les hypothèses suivantes :

- le Fournisseur sont requis par les autorités publiques aux fins de suspendre le Service ;

- la licence du Fournisseur est suspendue par les autorités publiques.

Le SBSF se réserve le droit de suspendre le(s) ligne(s) immédiatement à la suite de l'action ou l'inaction du Client Partenaire portant ou risquant de porter gravement atteinte au bon fonctionnement du Service ou du réseau du Fournisseur et/ou au bon fonctionnement des Services du SBSF de Sharp Business Systems France. La Suspension des lignes est suivie d'une mise en demeure de rectifier le manquement adressé par tous moyens comportant un avis de réception au Client Partenaire. Ce dernier devra faire ses meilleurs efforts afin de rectifier le(s) manquement(s).

Dans toutes les hypothèses décrites ci-dessous, le SBSF se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires et **la suspension de la ou les ligne(s) concernée sera immédiate** :

- Activation et utilisation en série de multiples Cartes SIM par le même Utilisateur en Itinérance, l'Utilisateur devra, dans un délai de 15 jours, modifier ses usages de sorte qu'ils redeviennent normaux ou non abusifs.
- Utilisation du Service de Roaming du SBSF à des fins commerciales facturées spécifiquement ou intégrées (notamment les « routes grises ») ;
- Détournement et/ou de l'utilisation non autorisée d'une ou plusieurs lignes,
- Il existe des circonstances, notamment l'incompatibilité de l'équipement (y compris le Terminal) utilisé par l'Utilisateur, pouvant causer un dommage au réseau du Fournisseur ou perturber la fourniture des services du Fournisseur à ses propres clients.

#### **CONDITIONS FINANCIERES**

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 le SBSF, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties à raison de leur utilisation de l'intranet du SBSF ou autre outil ou logiciel, enregistrées par le SBSF.

Le SBSF indique que tout mois entamé est dû.

#### **RESPONSABILITE**

En sus des exclusions et limitations de responsabilité expressément prévues dans le Contrat, le SBSF n'est pas responsable dans les hypothèses suivantes :

- Du non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Dans l'hypothèse où le Client accède aux applications informatiques hébergées par son(ses) système(s) d'information via le Service téléphonie mobile, il lui appartiendra de procéder, sous sa seule responsabilité, aux développements informatiques nécessaires.
- Le SBSF n'est pas responsable des messages non sollicités (SPAM) que l'Utilisateur pourrait recevoir d'un tiers, ni du contenu des informations, logiciels, images, sons, mis à sa disposition par un tiers.
- Le Service DATA n'est pas compatible avec les usages de type « Machine to Machine » (M2M), tels que définis par l'ARCEP, qui nécessitent l'attribution de numéros mobiles spécifiques. Le Client s'interdit en conséquence tout usage de ce type.
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.

## TELEPHONIE MOBILE - Informations Complémentaires

### PRECISION SUR LES FORFAITS MOBILES ILLIMITES

Les forfaits full illimité incluent :

- les appels nationaux fixe et mobile en illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05, 09, 06 et 07)
  - les communications data illimité jusqu'au fair-use défini et réduit au-delà
  - les SMS, dans la limite de 1000 SMS et pas plus de 50 destinations différentes au cours du mois
- Les forfaits n'incluent pas les consommations vers les numéros spéciaux et vers l'international.

**Dans les limites suivantes:**

- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 40h.
- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 correspondants.
- Les renvois d'appels ne sont pas inclus

Les communications pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères seront facturées à la minute selon la tarification. SBSF se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre. SBSF se réserve le droit de changer à tout moment d'opérateur sans aucune conséquence quant à l'engagement du client.

### PRECISION SUR L'EUROTARIF

L'Eurotarif est appliqué automatiquement pour toutes les communications mobiles émises depuis et vers l'Union Européenne (EEA). Le Client bénéficie de services d'itinérance en Europe dans les mêmes conditions qu'en France métropolitaine, sous réserve de résider en France métropolitaine ou de justifier de liens stables avec la France métropolitaine, et dans la limite d'une utilisation normale ou non abusive.

Afin de déterminer une utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance, SBSF peut se fonder sur l'un des quatre indicateurs suivants :

- consommation nationale moins élevée que la consommation en itinérance, indépendamment sur les composantes « Voix », « SMS & MMS » ou « Data » ;
- présence nationale moins importante que la présence en itinérance ;
- inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive,
- activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en itinérance.

SBSF observera pendant une période de 3 mois consécutifs si l'un de ces éléments est vérifié. Dans ce cas, SBSF pourra facturer rétroactivement et pour les mois en cours, les tarifs « surcharge » aux consommations réalisées en dehors de la France. SBSF se réserve le droit de résilier les abonnements concernés avec un préavis de 15 jours.