

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

## Forum SFAM

### PREAMBULE

Le Forum SFAM est un espace de discussion consacré aux produits et services offerts par la société SFAM et éditée par cette dernière. Il est ouvert à toute personne à la recherche d'information sur les offres SFAM et/ou souhaitant poser des questions liées à ces offres. La publication de questions et/ou commentaires sur le Forum requiert une inscription préalable.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels les Utilisateurs accèdent, naviguent, utilisent et publient sur le Forum SFAM (désignées ci-après les « Conditions Générales »).

L'UTILISATION DU FORUM OU DE TOUTE FONCTIONNALITE DE CELUI-CI IMPLIQUE L'ACCEPTATION EXPRESSE, PREALABLE, PLEINE ET ENTIERE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION PAR L'UTILISATEUR.

EN COCHANT LA CASE : « J'AI LU ET J'ACCEPTÉ LES CONDITIONS GÉNÉRALES », L'UTILISATEUR RECONNAIT AVOIR PRIS CONNAISSANCE ET ACCEPTE L'ENSEMBLE DES PRESENTES CONDITIONS GÉNÉRALES.

SFAM se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Générales du Forum. Les nouvelles dispositions seront portées à la connaissance des Utilisateurs sur le Forum.

### 1. DEFINITIONS

Dans les Conditions Générales, les mots ou expressions commençant avec une majuscule auront la signification suivante :

« Compte Utilisateur » désigne l'espace virtuel privé créé par un Utilisateur qui s'inscrit sur le Forum.

« Contenu » désigne l'ensemble des messages et autres contributions postés par un Utilisateur sur le Forum.

« Forum » désigne l'espace virtuel de discussion mis à la disposition des Utilisateurs par SFAM et disponible à l'adresse suivante : <https://sfam.eu/fr-fr/assistance/forum>.

« Identifiants de Connexion » désignent le nom d'utilisateur et le mot de passe choisis par l'Utilisateur lors de son inscription sur le Forum.

« Utilisateur(s) » désigne toute personne qui navigue sur le Forum et consulte les divers fils de discussion du Forum, quelque ce soit son statut (lecteur ou contributeur). L'Utilisateur déclare être une personne physique âgée de plus de 18 ans ne faisant l'objet d'aucune mesure de protection et qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ou personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles.

### 2. DESCRIPTION ET ACCES AU SERVICE

Le Forum est un espace de discussion permettant aux Utilisateurs de trouver des solutions, partager des expériences et demander conseil sur les offres de SFAM.

Le Forum est composé d'un espace de discussion par thèmes où l'Utilisateur peut rechercher ou poser des questions. Dans ce cadre, SFAM pourra répondre aux questions posées et le cas échéant prendre directement contact avec l'Utilisateur afin de clarifier le contenu des offres et/ou de trouver une solution à la difficulté exposée par l'Utilisateur.

Les informations disponibles sur le Forum n'ont pas vocation à se substituer à une information commerciale SFAM ni à une consultation juridique. Ces informations sont rendues disponibles à titre indicatif et sont destinées à faciliter la bonne compréhension de situations en lien avec les produits et services commercialisés par SFAM.

Les informations publiées ne sont ni complètes, ni exhaustives et sont publiées sous la seule responsabilité de l'Utilisateur qui les diffuse.

L'utilisation du Forum nécessite un ordinateur PC ou MAC ou d'un téléphone mobile ou tablette doté d'une connexion Internet. Le Forum est accessible aux Utilisateurs en se connectant à l'adresse suivante : <https://sfam.eu/fr-fr/connexion>

Toute première utilisation du Forum nécessite l'acceptation des Conditions Générales et une inscription de l'Utilisateur au Forum s'il souhaite créer un fil de discussion ou publier un message sur le Forum (questions destinées à SFAM /commentaires dans le cadre de conversation avec d'autres Utilisateurs inscrits...).

### 3. CONDITIONS D'INSCRIPTION

L'inscription est gratuite à l'exception des frais de connexion qui sont à la charge exclusive de l'Utilisateur. Elle implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales.

#### 3.1 Informations requises

Pour s'inscrire sur le Forum et l'utiliser en qualité de contributeur, l'Utilisateur doit créer un Compte Utilisateur en cliquant sur la rubrique « S'INSCRIRE » et :

- remplir un formulaire d'inscription en fournissant les informations sollicitées à cet effet ;
- choisir des Identifiants de Connexion uniques et personnels.

Lors de l'inscription, SFAM est amenée à recueillir des informations (telles que notamment prénom, nom, âge, adresse électronique, adresse postale, numéros de téléphone...) concernant l'Utilisateurs.

Le renseignement de ces informations est nécessaire pour participer aux divers fils de discussion du Forum ainsi que pour bénéficier de ses fonctionnalités (notamment pour pouvoir échanger et être contacté au titre des produits et services de SFAM et des éventuelles difficultés rencontrées à ce titre ainsi qu'au titre de l'utilisation du Forum). Dans les formulaires d'inscription, l'Utilisateur est informé du caractère facultatif ou obligatoire de ses réponses : les informations obligatoires sont accompagnées d'une étoile (\*). A défaut de fournir ces informations, l'Utilisateur ne pourra pas s'inscrire sur le Forum.

L'Utilisateur garantit que les données qu'il communique sont authentiques, exactes, complètes, à jour et conformes à la réalité. SFAM se réserve le droit de suspendre ou de procéder à la fermeture du Compte Utilisateur dans l'hypothèse des données erronées seraient manifestement erronées ou falsifiées.

Les données collectées sont traitées selon les modalités visées aux Mentions légales et Données personnelles accessibles via le lien : [solution@sfam.eu](mailto:solution@sfam.eu).

#### 3.2 Conditions de validité

Les Identifiants de Connexion ne doivent pas contenir ni d'adresse de messagerie ni de lien vers un site internet.

Pour assurer le fonctionnement correct du Forum, un Utilisateur ne peut s'inscrire plusieurs fois sous des noms d'utilisateur différents.

L'Utilisateur s'engage à utiliser exclusivement son email et son mot de passe actifs. Toute tentative d'accès par des mots de passe différents de ceux actifs est considérée comme une agression informatique relevant des lois en vigueur.

L'email et le mot de passe sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être utilisés que par l'Utilisateur. L'utilisation de l'email et du mot de passe se fait sous son entière responsabilité et il s'engage à ne pas les céder ou les communiquer à un quelconque tiers.

### **3.3 Recommandations**

SFAM recommande fortement aux Utilisateurs de ne pas choisir des noms d'Utilisateur ou des mots de passe :

- déjà utilisés par ces derniers pour accéder à d'autres sites internet ou espaces sécurisés ;
- permettant de déterminer directement ou indirectement l'identité civile de l'utilisateur.

En cas de non-respect des conditions précédemment exposées, SFAM se réserve le droit de demander la modification d'un nom d'utilisateur et/ou de refuser ou d'annuler l'inscription d'un Utilisateur.

### **3.4 Confirmation**

Une fois le formulaire d'inscription dûment rempli l'inscription est automatiquement validée par SFAM et l'Utilisateur en est informé par un email de la confirmation.

Le mot de passe peut être modifié via le Compte Utilisateur. En cas d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur pourra cliquer le lien « mot de passe perdu » puis « réinitialiser le mot de passe » en indiquant l'adresse email à laquelle il souhaite recevoir un nouveau mot de passe temporaire.

### **3.5 Résiliation par l'Utilisateur**

L'inscription est réalisée pour une durée indéterminée. L'Utilisateur conserve la possibilité d'interrompre, sans motif, à tout moment son inscription.

Pour résilier son compte, l'Utilisateur peut envoyer un message électronique à l'adresse : [solution@sfam.eu](mailto:solution@sfam.eu)

## **4. CHARTE D'UTILISATION - ENGAGEMENTS DES UTILISATEURS**

Le Forum est un espace permettant aux Utilisateurs d'échanger sur des sujets de manière constructive. A cette fin, les Utilisateurs s'engagent à tenir des propos courtois et respectueux de tous.

Les messages postés doivent respecter les thèmes des espaces dans lesquels ils sont publiés. Chaque message posté par l'Utilisateur sera horodaté et signé de son pseudo.

Afin d'optimiser le fonctionnement du Forum, les Utilisateurs sont invités à :

- mentionner un titre et/ou une thématique adéquate en intitulé des conversations ;
- attendre un délai raisonnable avant d'obtenir une réponse à un message ou une question ;
- éviter de poster plusieurs fois le même message ;
- limiter leurs propos à des événements véridiques dont ils ont la preuve ;
- prendre toutes les mesures utiles et de bon sens permettant des échanges constructifs dans le respect et l'intérêt de l'ensemble des Utilisateurs et des équipes SFAM
- rédiger son message en français, dans un langage maîtrisé afin que tout le monde puisse comprendre et limiter l'utilisation des lettres majuscules (un message entièrement rédigé en majuscules pourra faire l'objet d'une modération) ;
- ne pas insérer ses coordonnées ou celles d'autres personnes pour éviter notamment l'utilisation frauduleuse d'un tiers de ces dernières.

Chacun des Utilisateurs est tenu de se conformer aux lois et réglementations en vigueur.

Ainsi, les Utilisateurs s'engagent à ne pas rédiger, diffuser de message(s) ou information(s) quelle que soit leur forme ou leur nature qui seraient :

- contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- contraires au respect de la vie privée ;

- à caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou à la réputation d'autrui, incitant à la discrimination, à la haine ;
- constituant une fausse nouvelle et/ou des expériences qui ne sont pas personnelles à l'Utilisateur et/ou qui ne sont pas fondées sur des événements véridiques (ex : avis fictif ou anecdote sur un contrat conclu par un tiers) ;
- sans lien avec l'objet du Forum et notamment comprenant des adresses postales ou électroniques, des numéros de téléphone, des liens URL et des données personnelles, un contenu à finalité publicitaire de quelque nature que ce soit;
- menaçant une personne ou un groupe de personnes ;
- à caractère pornographique, pédopornographique ou pédophile ;
- incitant à commettre un crime, un délit ou un acte de terrorisme ou faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité ;
- incitant à la discrimination, à la haine d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée ;
- incitant au suicide ;
- violant la législation sur le secret des correspondances, ou, de façon générale, contraire à une réglementation en vigueur ou une loi en vigueur ;
- violant des droits liés à la propriété intellectuelle ;
- permettant à des tiers de se procurer des logiciels piratés, des numéros de série de logiciels permettant des actes de piratage et d'intrusion dans les systèmes informatiques et de télécommunications, des virus et d'une manière générale tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens.

Cette liste n'est pas exhaustive.

L'Utilisateur est seul responsable des contenus qu'il publie sur le Forum et de l'utilisation de ses Identifiants de Connexion. Toutes les communications effectuées seront réputées effectuées par l'Utilisateur concerné.

L'Utilisateur s'interdit de permettre l'accès au Forum à toute personne en communiquant ses Identifiants de Connexion ; il s'interdit également d'utiliser les Identifiants de Connexion d'un autre Utilisateur.

L'Utilisateur s'interdit de modifier ou altérer toute ou partie du Forum.

En cas d'utilisation de ses Identifiants de Connexion par un tiers, pour quelque raison que ce soit, constatée par l'Utilisateur, il doit en informer SFAM dans les meilleurs délais en adressant un courriel à l'adresse suivante [solution@sfam.eu](mailto:solution@sfam.eu) et modifier son mot de passe.

L'Utilisateur déclare de façon expresse qu'il détient tous les droits ou a obtenu toutes les autorisations nécessaires liés à la diffusion des contenus et informations postés sur le Forum.

Il est strictement interdit de tenter d'accéder au Forum de façon non autorisée notamment en utilisant tout système informatique ou réseau connecté au site par "hacking", en exploitant le mot de passe, appropriation d'un autre compte que le sien, utilisation du nom d'une autre personne, mot de passe ou toutes autres informations obtenues par un moyen illégal. Il est également interdit d'utiliser des robots, "spider", ou tout autre dispositif automatique, de copie de contenu.

## 5. MODERATION DES MESSAGES

SFAM se réserve le droit de modérer les messages dans un souci de bonne gestion et d'organisation des discussions et de respect de la réglementation, et peut intervenir :

- avant la publication des messages, via la mise en œuvre d'une recherche par mots clefs permettant de filtrer les messages contenant des mots contrevenant à l'article 4 et plus généralement aux dispositions des Conditions Générales ;

- après la publication d'un message, à l'initiative des modérateurs de SFAM au titre de contenus contrevenant à l'article 4 et plus généralement aux dispositions des Conditions Générales et à la réglementation en vigueur ;
- après la publication d'un message, suite à une alerte d'un Utilisateur conformément à la procédure d'alerte décrite à l'article 6 ci-dessous.

Les Utilisateurs reconnaissent et acceptent que SFAM se réserve le droit :

- de supprimer tous les messages qui contreviennent aux dispositions des Conditions Générales et à la réglementation en vigueur ;
- de suspendre ou résilier définitivement le Compte de l'Utilisateur à l'initiative des messages contrevenant ;
- de remettre les Contenus litigieux aux autorités compétentes et d'agir en justice pour préserver ses droits et le cas échéant obtenir réparation de son préjudice.

Lorsque l'Utilisateur constate un contenu manifestement illicite, il est invité à le signaler dès que possible à SFAM via la procédure d'alerte visée à l'article ci-dessous.

L'Utilisateur conserve la possibilité de contacter SFAM l'adresse suivante [solution@sfam.eu](mailto:solution@sfam.eu) pour toute question relative à la modération d'un message.

## 6. PROCEDURE D'ALERTE

Chaque Utilisateur est invité à contacter SFAM en cas de :

- dysfonctionnement ou d'anomalie technique ;
- comportements anormaux, activités illicites, contenus inadéquats/illicites/contraires notamment aux dispositions de l'article 4 des Conditions Générales et à la réglementation en vigueur.

Pour tout signalement, l'Utilisateur peut contacter SFAM par courriel à l'adresse suivante : [solution@sfam.eu](mailto:solution@sfam.eu), en précisant le motif de l'alerte/signalement et en fournissant toutes les informations et pièces justificatives utiles à la bonne compréhension et au traitement de la situation.

Les équipes SFAM s'efforceront de traiter les demandes de modération dans les meilleurs délais.

## 7. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITES DE SFAM

7.1 L'Utilisateur est seul responsable du contenu de ses messages ainsi que des liens hypertextes, adresses Internet et adresses électronique qu'il y inclut. L'Utilisateur reconnaît également être seul responsable de l'utilisation de ses Identifiants de Connexion.

En sa qualité d'hébergeur du Forum, SFAM ne saurait être tenue responsable de contenus manifestement illicites dont elle n'aurait pas eu connaissance, notamment au titre des contenus postés par les Utilisateurs sur le Forum ainsi que de l'utilisation frauduleuse des Identifiants de Connexion de l'un des Utilisateurs. SFAM ne saurait d'avantage engager sa responsabilité au titre de toute perte, préjudice ou dommage indirect de quelque nature que ce soit revendiqué par un tiers ou par un autre Utilisateur du fait des contenus du Forum conformes aux présentes conditions.

7.2 En cas d'indisponibilité du Forum, SFAM s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour rétablir son fonctionnement dans les meilleurs délais.

SFAM ne saurait notamment être tenue responsable :

- d'un non fonctionnement ou d'une impossibilité d'accès, ou de mauvaises conditions d'utilisation du Forum imputable à un équipement non adapté, à des dysfonctionnements internes du fournisseur

d'accès internet des Utilisateurs, à l'encombrement du réseau internet et pour toute autre raison quelle qu'elle soit ;

- de toutes dégradations éventuelles des informations, programmes, des fichiers ou des bases de données consécutives à l'utilisation du Forum pour les mêmes raisons que celles visées à l'alinéa précédent.

## **8. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

### **8.1 Le Forum**

La marque « SFAM » est une marque protégée et déposée auprès de l'INPI ; elle appartient à SFAM.

En dehors des Contenus postés par les Utilisateurs, les éléments composants le Forum (structure générale, textes, scripts, graphismes, éventuelles vidéos et icônes du Forum) sont la propriété exclusive de SFAM ou de tiers l'ayant autorisé à les utiliser. Tous droits de reproduction ou de représentation de ceux-ci sont strictement réservés.

Les logos, marques, iconographies relatifs à toutes autres sociétés et produits cités sur le Forum sont la propriété respective de leurs auteurs et/ou titulaires.

Par conséquent, toute reproduction, représentation, utilisation, adaptation, modification, incorporation, traduction, commercialisation, partielles ou intégrales, du Forum ou de ses éléments, par quelque procédé et sur quelque support que ce soit (papier, numérique, ...) sont interdites sous peine de constituer un délit de contrefaçon de droit d'auteur et/ou de dessins et modèles et/ou de marque.

En particulier, l'usage non expressément autorisé de ces marques ou logos, qu'ils appartiennent à SFAM ou à des tiers, expose l'utilisateur à des poursuites pénales et/ou civiles.

### **8.2 Les informations publiées ou communiquées par les Utilisateurs**

Chaque Utilisateur garantit :

- être le titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle liés à sa (ses) publication(s) ; et/ou
- avoir obtenu, le cas échéant, toutes les autorisations exprès et préalables auprès du tiers concerné, nécessaires à l'utilisation des informations (y compris les éventuelles données personnelles) qu'ils publient ou communiquent sur le Forum.

Les Utilisateurs, en contrepartie de la mise à disposition gratuite du Forum, concèdent à titre gratuit et non exclusif à SFAM, les droits de reproduction, de représentation, d'adaptation (modification et modération), en tout ou partie et sur tous supports connus ou inconnus à ce jour, des messages, titres de discussion et contenus publiés sur le Forum et aux fins de fonctionnement de celui-ci, pendant la durée légale de protection des droits d'auteur des Utilisateurs et sur le territoire du monde entier.

## **9. Droit applicable**

Les Conditions Générales sont régies par le droit français.

Version SFAM 28052018