

Conditions Générales
Offre Time2chat –
pour un usage SMS Conversationnel

Table des matières

ARTICLE 1.	OBJET	2
ARTICLE 2.	CONDITIONS DE L'OFFRE	2
ARTICLE 3.	DEFINITIONS.....	4
ARTICLE 4.	ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT	7
ARTICLE 5.	FONCTIONNEMENT GENERAL.....	8
ARTICLE 6.	DEONTOLOGIE.....	14
ARTICLE 7.	PREVISIONS DE TRAFIC	15
ARTICLE 8.	ENGAGEMENT DE QUALITE DE SERVICE ET MAINTENANCE	16
ARTICLE 9.	STRUCTURE DE RELATION ENTRE LES PARTIES	17
ARTICLE 10.	CONDITIONS FINANCIERES	17
ARTICLE 11.	DECLARATION DES MARQUES ET CHARTE GRAPHIQUE	20
ARTICLE 12.	NORMES TECHNIQUES.....	20
ARTICLE 13.	SECURITE DE FONCTIONNEMENT DES RESEAUX	22
ARTICLE 14.	RESPONSABILITE	25
ARTICLE 15.	PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	27
ARTICLE 16.	FORCE MAJEURE.....	27
ARTICLE 17.	ASSURANCES	28
ARTICLE 18.	PROPRIETE	28
ARTICLE 19.	SUSPENSION - RESILIATION	29
ARTICLE 20.	REDRESSEMENT ET /OU LIQUIDATION JUDICIAIRE	32
ARTICLE 21.	DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE ET / OU INDUSTRIELLE	33
ARTICLE 22.	MODIFICATION DU CONTRAT	33
ARTICLE 23.	CESSION	34
ARTICLE 24.	LANGUE FRANÇAISE	35
ARTICLE 25.	CONFIDENTIALITE.....	35
ARTICLE 26.	RENONCIATION	35
ARTICLE 27.	LITIGES	36
ARTICLE 28.	RSE & CONFORMITE	36
ARTICLE 29.	DOCUMENTS CONTRACTUELS	38

Orange, société anonyme au capital de 10 640 226 396 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 380 129 866, dont le siège social est situé 111 quai du Président Roosevelt, 92449 Issy-les-Moulineaux (ci-après dénommée « Orange »), propose aux Opérateurs de communications électroniques une offre d'acheminement de SMS permettant à leurs clients Professionnels, pour les besoins de leur activité commerciale, de converser avec les Utilisateurs en France métropolitaine. L'offre, dénommée « Offre Time2chat » pour un usage SMS Conversationnel, concerne des numéros longs en 0937XXXXXX à 09394XXXXX alloués par l'ARCEP et des numéros courts issus du plan privé de numérotation de l'AF2M (34, 35, 37abc de 5 à 10 digits).

La souscription à l'Offre par l'Opérateur suppose l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales et de leurs annexes.

ARTICLE 1. OBJET

Le présent contrat (ci-après le « Contrat ») a pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles :

- Orange met à disposition de l'Opérateur l'Offre « Time2chat » pour un usage SMS Conversationnel en France métropolitaine et ;
- L'Opérateur s'engage à privilégier l'Offre « Time2chat » pour un usage SMS Conversationnel.

ARTICLE 2. CONDITIONS DE L'OFFRE

2.1. Descriptif de l'offre

L'Offre « Time2chat » a pour finalité de permettre aux Professionnels, clients de l'Opérateur, d'échanger dans le cadre de leur relation commerciale avec les Utilisateurs en France Métropolitaine. Cette offre n'a pas pour objet d'être utilisée par l'Opérateur pour son usage propre quand bien même il serait exploitant d'un réseau ouvert au public.

Dans ce contexte, les services suivants ne sont pas autorisés :

- les SMS à destination de Cartes SIM M2M
- les SMS dont la finalité ne relève pas de la relation commerciale (usages promotionnels et fonctionnels ou de type support/assistance)
- les communications interpersonnelles
- l'envoi de SMS Binaires
- les SMS émis de façon aléatoire

- les SMS dont l'objectif est la vérification et/ou l'authentification d'une ligne mobile

Par ailleurs, dans le cadre de la mise à disposition de l'offre « Time2chat » pour un usage SMS conversationnel à ses Clients Professionnels, l'Opérateur s'engage à :

- ne pas créer de perturbations techniques sur le Réseau Orange par des usages non-appropriés ;
- ne pas créer de confusion ou de gêne chez l'Utilisateur en assurant une constance et une continuité dans les typologies de messages qui lui sont adressés ;
- ne pas laisser sans réponse un premier SMS-MO envoyé par un Utilisateur au-delà des limites définies au paragraphe suivant :

Une réponse par SMS-MT devra être apportée à l'Utilisateur qui aura adressé un SMS-MO au Professionnel étant précisé qu'afin de tenir compte des erreurs d'envoi éventuelles un pourcentage de SMS-MO restés sans réponse sera accepté dans la limite de 2% du volume d'envoi mensuel pour un Numéro Professionnel donné. Le ratio du nombre de SMS-MO sans réponse par nombre de conversations P2A d'un même Numéro Professionnel doit rester inférieur au seuil de 2% de SMS-MO restés sans réponse pour chacun des Numéros Professionnels sur le mois considéré. Les Parties acceptent qu'en aucun cas Orange ne peut être facturée des SMS-MO restés sans réponse dans le cas où le nombre de ces SMS-MO dépasse le seuil de 2% par mois.

Orange procèdera à des contrôles des usages afin de s'assurer que l'Offre « Time2chat » soit utilisée conformément aux principes d'utilisation exposés en annexe 1 Déontologie. En cas d'une utilisation non conforme de l'Offre SMS Conversationnel, Orange suspendra le Numéro Professionnel concerné dans les conditions prévues à l'article 19 « suspension – résiliation ».

En outre, dans le cas où l'Opérateur constate un nombre de SMS-MO anormalement élevé, et dont l'origine est potentiellement frauduleuse, il préviendra Orange par écrit à l'adresse payservices.deontologie@orange.com dans les meilleurs délais.

2.2. Conditions d'éligibilité

Pour bénéficier de l'Offre « Time2chat » pour un usage SMS Conversationnel, l'Opérateur doit respecter les conditions cumulatives suivantes :

- être membre directement ou indirectement du Groupement d'Intérêt Économique Entité de gestion de la Portabilité mobile (ci-après « GIE-EGP ») et être raccordé au système EGP ;
- être en conformité avec les processus définis par l'APNF en matière de portabilité sur les numéros fixes en 09 ;
- attester de sa bonne santé financière ;
- avoir intégralement réglé les sommes dont il pourrait être débiteur vis-à-vis d'Orange ;
- ne pas tenter de commettre une fraude au préjudice d'Orange ;
- ne pas avoir fait l'objet d'une suspension de numéro dans les trois (3) mois qui précèdent la demande ou d'une résiliation de numéro dans les six (6) mois qui précèdent la demande ;
- respecter le plan de numérotation en vigueur en France métropolitaine
- s'assurer qu'il n'y a pas plus d'un intermédiaire prestataire technique entre lui et le Professionnel

L'Opérateur s'engage à fournir à Orange sur simple demande les justificatifs établissant le respect de

ces conditions, et à informer Orange immédiatement de toute évolution ou modification de sa situation.

Orange refusera la souscription pour tout autre motif légitime contraire à ses intérêts et à son image.

ARTICLE 3. DEFINITIONS

Les termes définis dans les présentes et figurant dans le Contrat auront la même signification qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel. Pour les besoins du Contrat, les termes suivants auront la définition ci-après mentionnée :

Adresse IP : Désigne l'adresse unique sur l'ensemble du réseau Internet permettant d'identifier un équipement raccordé à ce réseau. Elle se présente généralement sous la forme d'un groupe de 4 nombres.

Acheminement : Désigne la prestation fournie par Orange pour acheminer un SMS-MT depuis l'Opérateur ou un SMS-MO vers l'Opérateur.

ARCEP : Désigne l'autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse.

Association Française pour le développement des services et usages Multimédias multi-opérateurs ou AF2M : Désigne l'association de loi 1901 chargée notamment d'œuvrer en faveur d'un développement du marché respectueux du consommateur s'agissant des services à valeur ajoutée (chartes de déontologie et contrôle de leur application par les Professionnels), en lien avec les acteurs du marché, les pouvoirs publics et les associations de consommateurs et en charge de la réservation des numéros courts auprès de l'ensemble des opérateurs.

Champ origine : Désigne la partie du SMS constituée du numéro d'un des Professionnels client de l'Opérateur permettant d'identifier l'émetteur ou le destinataire du SMS. En SMS-MT ce champ correspond à l'Originator Address Code (OAdC). Ce Champ va être utilisé dans le cadre de la solution mise en place pour l'Offre « Time2Chat » pour un usage SMS Conversationnel pour véhiculer le numéro d'un des Professionnels client de l'Opérateur.

Carte SIM (Subscriber Identity Module) : Désigne la carte à puce logée dans un Terminal afin qu'il puisse se connecter au réseau de radioélectrique de communications mobiles d'un Opérateur. Elle permet de stocker les informations spécifiques à l'Utilisateur.

Carte SIM M2M : Désigne la carte SIM insérée dans une machine susceptible d'être connectée au Réseau d'Orange en utilisant, sans intervention humaine, les services de radiocommunication mobile commercialisés par Orange.

Conditions Particulières : Désigne ensemble les annexes 6 et 8.

Contrat : Désigne les présentes conditions générales de vente et leurs annexes.

Conversation A2P : désigne une série de messages initiée par le Professionnel vers le Terminal d'un Utilisateur. La Conversation A2P est déclenchée par la première réponse de l'Utilisateur final après la réception d'un SMS-MT du Professionnel, à condition que cette réponse de l'Utilisateur intervienne dans les 24 heures suivant la réception du SMS-MT.

Conversation P2A : désigne une série de messages initiée par l'Utilisateur vers le Professionnel. La Conversation P2A est déclenchée par la première réponse du Professionnel après la réception d'un SMS-MO de l'Utilisateur. La phase de 24 heures débute à partir du premier SMS-MO.

Débit : Désigne la quantité d'Opérations traitées en une seconde par la Plate-forme SMS d'Orange. Le débit pour l'Offre « Time2Chat » pour un usage SMS Conversationnel est bidirectionnel.

Fiche Numéro et Tranche Professionnel – respectivement Emetteur des SMS-MT : Désigne le document comportant les informations nécessaires à la mise en service ou à la modification de la configuration d'un ou de Numéro(s) Professionnel(s). Ce document doit être modifié selon les modalités du Contrat.

Hameçonnage par sms (ou « Phishing ») : Désigne toute technique frauduleuse destinée à leurrer l'Utilisateur pour l'inciter à communiquer des données personnelles et/ou bancaires en se faisant passer pour un tiers de confiance et notamment en collectant ces données à partir d'un lien cliquable dans un sms.

Intervenant : Désigne l'ensemble des personnes dûment autorisées par l'Opérateur disposant d'un accès au Réseau d'Orange au titre de l'exécution du Contrat, et notamment, sans que cette liste ne soit limitative, les salariés de l'Opérateur et les salariés des sous-traitants de l'Opérateur.

MSISDN (Mobile Station ISDN Number) : Désigne le numéro du Terminal d'un Utilisateur.

Mot clé (par exemple pour les mots STOP et CONTACT) : Désigne une chaîne de caractères qu'un Utilisateur envoie par l'intermédiaire d'un SMS-MO transitant par l'Opérateur vers un Numéro Professionnel. La réception de ce mot clé par l'Opérateur déclenche une cinématique spécifique ou l'envoi d'un SMS-MT de réponse.

Numéro de Raccordement : Désigne-le(s) numéro(s) utilisé(s) pour le Raccordement en SMPP au Réseau d'Orange.

Numéro Long : Désigne un numéro polyvalent utilisable pour les échanges avec une Plateforme Technique attribué par l'ARCEP conformément à sa décision n°2022-1583 du 1er septembre 2022 à l'Opérateur.

Numéro Court : Désigne le code de 5 à 7 chiffres attribués par l'AF2M à l'Opérateur et acheminé par Orange dans le cadre du Contrat.

Numéro Professionnel : Désigne le numéro attribué par l'ARCEP ou l'AF2M à l'Opérateur et acheminé par Orange dans le cadre du Contrat. Il peut s'agir d'un Numéro Long ou d'un Numéro Court.

Notification : Désigne l'information transmise par la Plate-forme SMS d'Orange à la Plate-forme de l'Opérateur sur demande expresse de l'Opérateur, indiquant l'état de transmission d'un SMS-MT.

Offre « Time2chat » pour un usage SMS Conversationnel : Désigne l'offre d'Orange objet du présent Contrat.

Opérateur : Désigne l'Opérateur de communications électroniques titulaire de ressources du plan public de numérotation en 09 ou du plan privé de numérotation de l'af2m.

Opérateur de catégorie 1 : Désigne l'Opérateur exploitant un réseau radioélectrique de communications mobiles ouvert au public et fournissant au public des services de radiocommunication mobile empruntant ce réseau par opposition aux Opérateurs de catégorie 2 qui n'exploitent pas directement leur propre réseau radioélectrique de communications mobiles ouvert au public et qui

proposent au public des services de radiocommunication mobile empruntant le réseau d'Opérateurs de catégorie 1 avec lesquels ils ont conclu un contrat dit « MVNO ».

Opération : Désigne le traitement des demandes d'acheminement des SMS-MT reçues par la Plate-forme SMS et des SMS-MO vers un Numéro Professionnel.

Partie(s) : Désigne l'un et/ou l'autre des signataires du Contrat : Orange et/ou l'Opérateur.

Plateforme SMS : Désigne les équipements techniques et logiciels d'Orange auxquels se raccorde, via le Raccordement Technique, la Plate-forme de l'Opérateur pour l'administration des SMS.

Plateforme de l'Opérateur : Désigne les équipements techniques et logiciels de l'Opérateur utilisés pour l'Acheminement des SMS-MT depuis un Numéro Professionnel et SMS-MO vers un Numéro Professionnel.

Plateforme Technique : Désigne au sens de l'ARCEP l'infrastructure physique ou logicielle exploitée par un opérateur de communications électroniques ou un tiers qui rend possible l'envoi et la réception, directe ou indirecte, par un utilisateur des appels ou messages dans le cadre d'une prestation liée à un service de communications électroniques.

Point de Raccordement : Désigne le point d'interconnexion dans le Réseau d'Orange permettant le raccordement physique et logique du Réseau privé de l'Opérateur au Réseau d'Orange. Le Point de Raccordement est composé d'équipements, mis à disposition et exploités par Orange. Tous les échanges réseau entre l'Opérateur et Orange transiteront par ce point.

Portabilité de Numéros Longs : Désigne le passage d'un client Professionnel de l'Opérateur à un de ses concurrents pour la fourniture des services utilisant des SMS-MT, SMS-MO et plus généralement de SMS Conversationnels à finalité commerciale initialement fournis par l'Opérateur caractérisé par le souhait du Professionnel de conserver son ou ses Numéro(s) Long(s) utilisé(s) conformément à la législation.

Prestataire Technique : Désigne le sous-traitant technique de l'Opérateur expressément désigné par celui-ci dans les Conditions Particulières. L'Opérateur est responsable du respect par son Prestataire Technique des obligations visées aux présentes.

Prestation : Désigne l'ensemble des services fournis par Orange à l'Opérateur au titre du Contrat et nécessitant son raccordement au Réseau d'Orange.

Professionnel (ou Professionnels) ou Emetteur : Désigne la personne légalement constituée dont les SMS-MT vers les Utilisateurs et SMS-MO depuis les Utilisateurs sont acheminés par l'intermédiaire de l'Opérateur via le Réseau d'Orange. Les Professionnels s'entendent ainsi, dans le cadre des présentes, exclusivement des clients de l'Opérateur et sont tiers par rapport à Orange.

Le Professionnel ne peut pas être une personne physique.

Raccordement Technique ou Raccordement : Désigne la connexion physique et logique par le biais d'un réseau de transmission de paquets entre le Réseau privé de l'Opérateur et le Réseau d'Orange, permettant à l'Opérateur de demander l'Acheminement des SMS-MT depuis un Numéro Professionnel et de traiter un SMS-MO vers un Numéro Professionnel d'un Utilisateur.

Réseau d'Orange : Désigne l'ensemble des infrastructures physiques et techniques de communications électroniques exploitées par Orange ou ses prestataires en France métropolitaine.

Réseau privé de l'Opérateur : Désigne l'ensemble des infrastructures informatiques et de communications électroniques de l'Opérateur.

Ressource : Désigne l'ensemble des réseaux, matériels, logiciels, services, données appartenant et administrés par l'une ou l'autre des Parties et utilisés dans le cadre du Contrat.

Roaming : Désigne la connexion sur le réseau d'un Opérateur de catégorie 1, différent de l'Opérateur de souscription de l'offre de service prépayée ou post-payée

Single SMS : désigne un message émis en A2P ou P2A sans réponse sous 24h.

SMS (Short Message Service) : Désigne le service de la norme GSM permettant l'envoi et la réception de messages alphanumériques ou binaires sur un Terminal. Un SMS-MO (ou message P2A) désigne un message initié par l'Utilisateur vers le Professionnel. Un SMS-MT (ou message A2P) désigne un message initié par le Professionnel vers le Terminal d'un Utilisateur.

SMS Binaire : Désigne un SMS qui n'est pas un SMS Texte et contenant une application exécutable sur le mobile de l'Utilisateur. Sont notamment considérés comme des SMS Binaires les SMS contenant des applications de paramétrage du terminal ou des applications en langage natif (Java, Exen, Symbian, etc.). Les SMS Binaires peuvent être configurés pour être reçus du Terminal en mode « SI » ou « SL ». En mode SL l'Utilisateur n'intervient pas directement ni volontairement pour déclencher l'action codée dans le SMS Binaire.

SMS Conversationnel : Désigne une série de messages entre un Professionnel et un Utilisateur soit dans le cadre d'une Conversation A2P ou d'une Conversation P2A.

SMS Texte : Désigne un SMS dont le contenu est composé exclusivement de caractères alphanumériques. Les SMS Texte sont reconnus comme tels par le terminal mobile et stockés dans le dossier « Messages Textes ».

Terminal : Désigne un équipement terminal susceptible d'être connecté au réseau radioélectrique de communications ouvert au public d'Orange.

Utilisateur : Désigne alternativement :

- Toute personne ayant la jouissance d'une ligne mobile Orange souscrite en France métropolitaine pour ses besoins personnels ;
- Toute personne cliente en France métropolitaine pour ses besoins personnels d'un opérateur de catégorie 2 ayant conclu un contrat dit « MVNO » avec Orange en vue de proposer au public un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation.

Voie de retour : Désigne la réponse adressée par l'Utilisateur à un premier SMS-MT adressé corrélativement. La voie de retour est soumise au respect des obligations liées aux spécificités des tranches de numéros.

ARTICLE 4. Entrée en vigueur et durée du Contrat

Le Contrat prend effet à la signature des Conditions Particulières par la dernière des deux Parties, sous réserve de la validation des quatre conditions suivantes :

- L'Opérateur fournit le justificatif d'adhésion au GIE-EGP, le procès-verbal de raccordement au

système EGP ainsi que l'attestation d'assurance visée à l'article 16 ;

- L'Opérateur communique sa prévision de trafic annuelle par la fourniture de l'annexe 9, comme prévu en article 7 ;
- L'Opérateur atteste de sa bonne santé financière par la fourniture de ses états financiers et fournit les éléments décrits à l'article 10.5. Cette condition doit être remplie dans un délai d'un (1) mois à compter de la signature des Conditions Particulières par l'Opérateur ;
- L'Opérateur atteste que les équipements destinés à servir au Raccordement nécessaire à l'acheminement des SMS :
 - sont d'une part compatibles avec les protocoles d'échange définis en article 11 et en annexe 3 et conformes aux exigences d'ingénierie et de sécurité visées en article 11.
 - et d'autre part ont été valablement audités afin de mesurer le respect des points sus évoqués.

A défaut de réalisation de ces quatre (4) conditions suspensives dans les délais susvisés, le Contrat sera considéré comme n'ayant jamais existé.

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié dans les conditions prévues à l'article 19.

ARTICLE 5. Fonctionnement général

5.1 Principes techniques

Les Prestations proposées par Orange dans le cadre du Contrat s'entendent :

- d'un raccordement en SMPP (Short Message Peer-to-Peer Protocol) entre la Plate-forme de l'Opérateur et la Plate-forme SMS d'Orange tel que défini en Annexe 3 « Cahier des Charges Techniques »
- de la mise en œuvre de Numéros de raccordement, prérequis nécessaire à l'acheminement de SMS ;
- de la mise en œuvre d'un Débit bidirectionnel par Numéro de Raccordement ;
- d'un acheminement par Orange des SMS-MT textes vers l'Utilisateur, destinataire du message ;
- d'un acheminement par Orange des SMS-MO vers l'Opérateur.

5.2 Raccordement IP à la Plate-forme SMS

Pour pouvoir se connecter à la Plate-forme SMS, l'Opérateur doit préalablement raccorder son Réseau privé au Réseau d'Orange.

Le raccordement des Réseaux s'effectue par l'intermédiaire d'un contrat à part.

Dans ce contexte, l'Opérateur peut choisir :

- soit de passer par un réseau public (Internet) et souscrire à une option de raccordement en VPN IP public.
- soit de souscrire à une offre spécifique d'Orange Business Services (offre d'intégration au VPN SMS d'Orange).

Il est de la responsabilité de l'Opérateur de dimensionner ce lien d'accès en fonction de son trafic (512 Kbps, 1024 Kbps, 2048 Kbps). Ainsi Orange ne saurait être tenue pour responsable des problèmes d'écoulement de flux ou de sécurisation de flux intervenant en amont du Point de Raccordement (entre le Réseau de l'Opérateur et le Point de Raccordement). En revanche, Orange est responsable d'acheminer le trafic du Point de Raccordement à la Plate-forme SMS puis de la Plate-forme SMS à l'Utilisateur dans les conditions prévues ci-dessous. Orange fait ses meilleurs efforts pour écouler ce trafic dans la limite des Débits souscrits par l'Opérateur. Orange se servira des schémas directeurs tels que définis en Article 7 pour dimensionner le lien entre le Point de Raccordement et la Plate-forme SMS.

L'Opérateur attributaire est autorisé à avoir recours à un Prestataire Technique pour la partie Raccordement Technique étant précisé que dans ce cas le Prestataire Technique agira sous l'entière responsabilité de l'Opérateur attributaire. Ce Prestataire Technique aura en charge la connexion physique et logique par le biais d'un réseau de transmission de paquets entre son Réseau privé et le Réseau d'Orange. Par ailleurs, ce prestataire technique permettra l'Acheminement des SMS-MT depuis un Numéro Professionnel et de traiter les SMS-MO envoyés par les Utilisateurs vers un Numéro Professionnel.

Il appartiendra à l'Opérateur attributaire d'indiquer à Orange les coordonnées et l'ensemble des éléments associés à son Prestataire Technique en Annexe 6.

5.3 Attribution et mise en œuvre de Numéro(s) Long(s)

5.3.1 Attribution des Numéros longs

Pour bénéficier de la prestation d'Acheminement, l'Opérateur doit demander l'attribution de Numéro(s) Long(s) utilisable avec une Plateforme Technique auprès de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ci-après « ARCEP »). Il communiquera la décision de l'ARCEP en Annexe 8.

Par ailleurs,

- Orange décline toute responsabilité sur le retrait éventuel à l'Opérateur de(s) son(ses) Numéro(s) Long(s) consécutif à toute décision de l'ARCEP, ou toute autre autorité compétente s'imposant à Orange, et notamment de l'intégration dans le Plan National de Numérotation des ressources concernées.
- L'Opérateur s'engage à n'utiliser que le(s) Numéro(s) Long(s) ainsi mis à disposition pour les besoins exclusifs du Contrat et ce conformément aux stipulations du Contrat.
- L'Opérateur s'engage à n'utiliser chaque Numéro Long d'une tranche que pour un unique Professionnel. Aucune mutualisation de Numéros Longs n'est autorisée.
- Il appartient à l'Opérateur de vérifier si des tiers ne détiennent pas de droits antérieurs,

notamment de droits de propriété intellectuelle, sur le(s) Numéro(s) Long(s) en fonction du ou des service(s) que l'Opérateur associe(nt) à ce(s) Numéro(s) Long(s). L'Opérateur s'engage à effectuer toute recherche d'antériorité utile à cet égard. Orange décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exploitation du (des) Numéro(s) Long(s) en raison d'antériorités existantes pour le(s) type(s) de service(s) que l'Opérateur souhaite associer à ce(s) Numéro(s) Long(s).

- Pour la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2023, Orange ouvrira en une seule fois chaque tranche de 10 000 (dix-mille) Numéros Longs allouée par l'Arcep à l'Opérateur.
- A compter du 1^{er} juillet 2023, l'Arcep alloue des tranches de 1000 (mille) Numéros Longs. Orange ouvrira uniquement en une seule fois la tranche de 1 000 ou plus (mille ou plus) Numéros Longs allouée par l'Arcep à l'Opérateur.

5.3.2 Mise en service des Numéros longs

Pour bénéficier de la prestation d'Acheminement, l'Opérateur doit demander la mise en service de Tranche(s) de Numéros Longs. L'Opérateur utilisera à cet effet l'Annexe 8. Celle-ci devra dûment être complétée par l'Opérateur et adressée à Orange à chaque ouverture, fermeture ou modification d'une Tranche de Numéros Longs.

Dès réception d'une Fiche Annexe 8, Orange procédera, successivement, au paramétrage et aux tests techniques menant sous trente (30) jours calendaires à l'ouverture technique de la Tranche de Numéros Longs. Des tests fonctionnels seront alors menés concluant la phase de test et conduisant à la mise en Service de la tranche de Numéros Longs :

Dès lors que le paramétrage technique des Numéros Longs aura été effectué, le contact technique, ainsi que le contact commercial de l'Opérateur tel que définis en Annexe 6 « Fiche de Renseignements » en seront informés par email.

Une fois les Numéros Longs paramétrés et avant de valider la mise en service des Numéros Longs, Orange, procédera à des phases successives de validation techniques et fonctionnelles ; ces phases de validation nécessitent une collaboration entre Orange et l'Opérateur.

Il appartient à l'Opérateur de contacter le support technique d'Orange pour planifier les tests techniques visant à valider le bon fonctionnement des Numéros Longs. La réalisation des tests techniques et leur validation par Orange doivent intervenir dans un délai de deux (2) heures suivant leur commencement d'exécution. À défaut de validation des tests techniques dans les délais, Orange en informera le contact technique qui devra, après identification et résolution du problème, planifier un nouveau rendez-vous avec le support technique Orange afin de permettre la réalisation des tests techniques.

A l'issue de tests positifs, l'ouverture technique des Numéros Longs est prononcée.

Orange réalise des tests fonctionnels aléatoires portant sur la cinématique associée à l'un des Numéros Longs notamment sur la gestion du mot clé CONTACT et de la voie de désengagement. Il est précisé que l'implémentation de ces paramètres pour l'Utilisateur relève de la seule responsabilité de l'Opérateur.

Il est précisé que l'Opérateur peut au cours de l'exécution du Contrat résilier ou ouvrir de nouvelles tranches de Numéros Longs sous réserve que les tranches de Numéros Professionnels préalablement raccordées soient effectivement utilisées.

5.4 Attribution et mise en œuvre de Numéro(s) Court(s)

5.4.1 Attribution des Numéros Courts

Pour bénéficier de la prestation d'Acheminement, l'Opérateur doit demander l'attribution de Numéro(s) Courts(s) auprès de l'AF2M (règles définies en Annexe 7). L'Opérateur s'engage à respecter la convention qu'il a signée avec l'af2m au titre de la demande d'attribution et réservation des Numéros Courts.

Par ailleurs,

- Orange décline toute responsabilité sur le retrait éventuel à l'Opérateur de(s) son(ses) Numéro(s) Courts(s) consécutif à toute décision de l'af2m, ou toute autre autorité compétente s'imposant à Orange.
- L'Opérateur s'engage à n'utiliser que le(s) Numéro(s) Courts(s) ainsi mis à disposition pour les besoins exclusifs du Contrat et ce conformément aux stipulations du Contrat.
- L'Opérateur s'engage à n'utiliser chaque Numéro Court d'une tranche que pour un unique Professionnel. Aucune mutualisation de Numéros Courts n'est prévue.
- Il appartient à l'Opérateur de vérifier si des tiers ne détiennent pas de droits antérieurs, notamment de droits de propriété intellectuelle, sur le(s) Numéro(s) Courts(s) en fonction du ou des service(s) que l'Opérateur associe(nt) à ce(s) Numéro(s) Court(s). L'Opérateur s'engage à effectuer toute recherche d'antériorité utile à cet égard. Orange décline toute responsabilité en cas d'impossible exploitation du (des) Numéro(s) en raison d'antériorités existantes pour le(s) type(s) de service(s) que l'Opérateur souhaite associer à ce(s) Numéro(s) Court(s).
- Orange ne mettra pas en service les tranches de Numéro(s) Courts(s) ne suivant pas l'organisation décrite en Annexe 7.

5.4.2 Mise en service des Numéros Courts

Pour bénéficier de la prestation d'Acheminement, l'Opérateur doit demander la mise en service de Numéro(s) Courts(s). L'Opérateur utilisera à cet effet l'Annexe 8. Celle-ci devra dûment être complétée par l'Opérateur et adressée à Orange à chaque ouverture, fermeture ou modification de Numéros Courts.

Dès réception d'une Fiche Annexe 8, Orange procédera, successivement, au paramétrage et aux tests techniques menant sous trente (30) jours calendaires à l'ouverture technique du Numéro Court. Des tests fonctionnels seront alors menés concluant la phase de test et conduisant à la mise en Service du

Numéro Court.

Dès lors que le paramétrage technique des Numéros Courts aura été effectué, le contact technique, ainsi que le contact commercial de l'Opérateur tel que définis en Annexe 6 « Fiche de Renseignements » en seront informés par e-mail.

Une fois le(s) Numéro(s) Court(s) paramétré(s) et avant de valider leur mise en service, Orange, procède à des phases successives de validation techniques et fonctionnelles ; ces phases de validation nécessitent une collaboration entre Orange et l'Opérateur.

Il appartient à l'Opérateur de contacter le support technique d'Orange pour planifier les tests techniques visant à valider le bon fonctionnement des Numéros Courts. La réalisation des tests techniques et leur validation par Orange doivent intervenir dans un délai de deux (2) heures suivant leur commencement d'exécution. À défaut de validation des tests techniques dans les délais, Orange en informera le contact technique qui devra, après identification et résolution du problème, planifier un nouveau rendez-vous avec le support technique Orange afin de permettre la réalisation des tests techniques.

A l'issue de tests positifs, l'ouverture technique des Numéros Courts est prononcée.

Orange réalise des tests fonctionnels aléatoires portant sur la cinématique associée à l'un des Numéros Longs notamment sur la gestion du mot-clé CONTACT et de la voie de désengagement. Il est précisé que l'implémentation de ces paramètres pour l'Utilisateur relève de la seule responsabilité de l'Opérateur.

Il est précisé que l'Opérateur peut au cours de l'exécution du Contrat peut résilier ou ouvrir de nouvelles tranches de Numéros Courts sous réserve que les tranches de Numéros Courts préalablement raccordées soient effectivement utilisées.

5.5 Acheminement du trafic SMS bidirectionnel

Le trafic acheminé par Orange est bidirectionnel.

La remise par Orange des SMS s'entend conformément aux conditions générales applicables pour la fourniture du service de téléphonie mobile fourni par Orange aux Utilisateurs. Ainsi, la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée si une interruption du service était due à un fait indépendant de sa volonté comme par exemple la perturbation des transmissions radioélectriques en raison des conditions atmosphériques, d'aléas dans la propagation des ondes, de présence de l'Utilisateur en dehors des zones de couverture ou de mémoire de la carte SIM saturée.

Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité de service. A ce titre, la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée en raison d'évènements indépendants de sa volonté et des perturbations causées par des travaux, notamment d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son Réseau. L'obligation d'Orange est une obligation de moyen.

Dans ces conditions, Orange s'engage à n'acheminer les SMS que lorsque l'Utilisateur est situé habituellement en France métropolitaine et si celui-ci est connecté au Réseau d'Orange pendant la durée de validité du SMS. Si un utilisateur Orange est en situation occasionnelle de « roaming » hors

de la France Métropolitaine, l'acheminement des SMS sera également assuré via l'offre « Time2chat ». Dans ce cadre pour l'utilisateur, selon son offre forfaitaire mobile choisie, des frais peuvent-être appliqués conformément aux règles de facturation du roaming.

Pour ce faire, l'Opérateur devra formuler la demande d'Acheminement dans le respect du protocole d'échange décrit par Orange dans son Cahier des Charges Techniques en Annexe 3 et ne solliciter les équipements d'Orange que dans la limite du Débit souscrit via les présentes.

Le Débit maximum autorisé par défaut est de dix (10) SMS par seconde en bi directionnel par Numéro de Raccordement.

Pour bénéficier d'un Débit supérieur, l'Opérateur devra en faire la demande auprès d'Orange via l'Annexe 8. Le Débit supérieur sera facturé selon les modalités prévues en Annexe 2 « Conditions financières ». Orange fait ses meilleurs efforts pour accepter les demandes d'augmentation du Débit supérieur ou égal à cinquante (50) SMS par seconde en bi directionnel mais refusera une augmentation de Débit si la capacité totale d'Orange ne le permet pas, et si celle-ci n'a été anticipée comme décrit en article 7 et en fonction des pics de trafic prévus sur le Réseau d'Orange. Aussi Orange mettra en œuvre l'augmentation de débit dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande hors période de gel réseau.

Il appartient à l'Opérateur de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le contrôle de son Débit entrant sur chacun des Numéros de Raccordement afin de respecter le Débit maximum autorisé par Numéro de Raccordement. Orange met en place une surveillance des Débits consistant en l'analyse par Numéro de Raccordement des ratios entre le nombre d'acquittements refusés pour cause de dépassement de débit (en SMPP : « SUBMIT_SM_RESP » PDU avec le paramètre « command_status » = 0x00000058 indiquant le dépassement de la limite de messages autorisés) et le nombre total de SMS-MT émis (« Submit_SM » PDU en SMPP). En cas de ratios mensuels supérieurs à 10%, Orange considérera que l'Opérateur n'a pas respecté ses engagements.

En cas de dépassement exceptionnel du Débit, il est convenu qu'il appartient à l'Opérateur de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le cas échéant la réémission des SMS-MT émis au-delà du Débit souscrit.

L'Opérateur s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la qualification des bases de données dans le but de limiter les perturbations liées sur la Plate-forme SMS d'Orange à l'envoi massif de SMS-MT destinés à des utilisateurs non-Orange. Le ratio entre le nombre de refus de remise pour cause d'abonné invalide ou inconnu et le nombre total SMS-MT émis sera observé par Orange et en cas de ratio supérieur à 15%, Orange suspendra le ou les Numéro(s) Professionnel(s) et/ou le Contrat en cas de récurrence conformément à l'article 19.

5.6 Portabilité des Numéros Longs alloués par l'ARCEP

Orange informera l'Opérateur dès que la possibilité d'opérer du routage direct par Orange sera techniquement possible. En attendant, il est rappelé que l'Opérateur concerné par la mise à disposition d'une ressource par l'ARCEP doit garantir le droit à la portabilité pour les utilisateurs finaux, conformément à l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques. En effet, cette obligation associée à l'attribution d'une ressource reste de la responsabilité de l'Opérateur attributaire et ne porte pas sur Orange.

Si ni l'Opérateur ni Orange ne sont en mesure d'assurer la portabilité d'un client Professionnel de l'Opérateur pour la fourniture des services utilisant des SMS-MT, SMS-MO et plus généralement de SMS Conversationnels à finalité commerciale (incluant les sollicitations de type fonctionnels) initialement fournis par l'Opérateur, l'Opérateur devra informer le Professionnel que celle-ci pourrait ne pas conserver le Numéro Long Professionnel utilisé.

L'Opérateur tiendra Orange quitte et indemne de toute réclamation, recours, action d'un Professionnel en raison de difficultés de portabilité et prendra à sa charge tous paiements et frais de procédure, d'expertise ainsi que les honoraires d'avocats exposés à l'occasion de telles actions.

ARTICLE 6. Déontologie

6.1 Respect des règles déontologiques

Le respect des engagements tels que définis dans l'Annexe 1 constitue une obligation essentielle du Contrat.

L'Opérateur tiendra Orange quitte et indemne de toute réclamation, recours, action d'un utilisateur final ou de tout autre tiers portant les services de contenus litigieux ou les SMS diffusés et prendra à sa charge tous paiements et frais de procédure, d'expertise ainsi que les honoraires d'avocats exposés à l'occasion de telles actions sous réserve que et sans que cela ait pour effet de nuire aux intérêts d'Orange ou à remettre en cause la portée de la garantie telle que prévue aux présentes. Le droit à indemnisation d'Orange à l'encontre de l'Opérateur est limitée à 200% du montant de la facturation annuelle.

6.2 Obligations de l'Opérateur en cas d'acheminement de campagnes non-conformes et pour lutter contre les envois non-sollicités

L'Opérateur fait son affaire du respect par les Professionnels des stipulations visées au Contrat et engagera, le cas échéant, toutes les actions rendues nécessaires par les manquements constatés sur les Numéros Professionnels.

L'Opérateur s'engage à :

- Être en mesure d'identifier chaque Professionnel utilisant le service de communications électroniques qu'il fournit consistant notamment à assurer la diffusion de SMS sur les réseaux mobiles.
- À faire obligation aux Professionnels de ne remettre des SMS aux Utilisateurs qu'en conformité avec les dispositions de l'article L34-5 du code des Postes et Communications Electroniques et de la réglementation à la protection des données à caractère personnel et notamment en matière de prospection commerciale et de phishing,

Si l'Opérateur constate que les Professionnels ne respectent pas les stipulations précitées, il prend sans délai toute mesure pour mettre fin à cette pratique et devra à première demande d'Orange apporter

les justifications requises. A défaut, Orange suspendra ses Prestations conformément aux stipulations de l'Article 19 « Suspension- Résiliation ».

L'Opérateur s'engage également à mettre à disposition d'Orange un point de contact particulier au respect de ces obligations lequel sera en mesure d'apporter à Orange et/ou à l'Utilisateur auteur d'une réclamation tous les éléments permettant de répondre à celui-ci et le cas échéant en fournissant les éléments de preuve permettant de s'assurer de la conformité contractuelle du service.

Orange notifiera par écrit à l'Opérateur tout manquement déontologique, identifié au travers de réclamations, notamment les signalements au 33700 afin que l'Opérateur puisse exercer ses recours contre ses propres clients Professionnels et mettra en œuvre les mesures prévues en l'article 19, en demandant à l'Opérateur d'arrêter sans délai les agissements non-conformes et d'informer Orange des actions prises des Professionnels concernés.

Dans le cas où un manquement à l'une des stipulations visées au Contrat devait être constaté et dès réception de cette notification l'Opérateur s'engage à :

- stopper les échanges ou envois frauduleux réalisés à partir du Numéro Professionnel ou à défaut de fermer le Numéro Professionnel concerné, et en informer Orange par écrit, dans un délai maximum de 24h.
- fournir un rapport détaillé sous 72 heures (72) heures qui précise la volumétrie des messages concernés, les dates d'envoi et les mesures prises.

En cas de problème de sécurité lié à des actes de piratage, de fraude ou d'Hameçonnage, l'Opérateur s'engage à procéder à un filtrage de toutes les données sources de fraudes présentes dans le contenu des SMS ou en champ émetteur dont il connaît l'existence ou qu'Orange lui aura communiquées.

Article 7. Prévisions de trafic

Afin de procéder à une planification des ressources nécessaires à la mise en œuvre de la Prestation décrite dans le Contrat entre l'Opérateur et Orange et dans le but de garantir une bonne adéquation du dimensionnement du Réseau d'Orange et notamment du lien entre le Point de Raccordement et la Plate-forme SMS au trafic SMS Conversationnel, l'Opérateur fournira, dans un premier temps à la signature des Conditions Particulières, puis tous les ans avant septembre, son schéma directeur annuel indiquant la volumétrie totale de SMS (SMT-MT et SMS-MO) qu'il envisage d'acheminer chaque mois jusqu'à l'échéance du Contrat, ainsi que les Débits bidirectionnels nécessaires à l'acheminement de son trafic.

Aussi, dans un deuxième temps, et afin de procéder à une planification court terme de ses ressources l'Opérateur fournira chaque année sur demande d'Orange, en mars, une actualisation de ce schéma directeur annuel, indiquant le nombre de SMS qu'il envisage d'acheminer mensuellement vers les Utilisateurs ainsi que les Débits nécessaires à l'acheminement de son trafic pour les mois restant de l'année en cours.

Aussi, l'Opérateur s'engage à signaler à Orange dans les meilleurs délais toute modification significative dans ses prévisions de trafic. L'Opérateur fournira également à Orange une visibilité sur ses « pics de trafic » ; un pic de trafic étant défini comme un trafic SMS-MT cadencé au Débit Maximum sur l'ensemble de ses Numéros Professionnels pendant plus de trente (30) minutes.

L'ensemble des prévisions ainsi constituées par l'Opérateur seront placées en Annexe 9 « Prévisions de trafic » du Contrat.

Orange est autorisée à demander à l'Opérateur des précisions sur ses prévisions de trafic à tout moment pendant la durée du Contrat. L'Opérateur apportera une réponse sous un délai de trente (30) jours à compter de la date de la demande.

Orange étudie ces prévisions et, si elle l'estime nécessaire, peut réaliser une étude de faisabilité. En tout état de cause, Orange apportera une réponse sous un délai de trente (30) jours à compter de la date de fourniture des prévisions par l'Opérateur.

Orange ne validera pas alors dans certaines conditions les prévisions de trafic si celles-ci devaient mettre en difficulté le Réseau d'Orange.

Il est convenu entre les Parties que les schémas directeurs sont établis sur la base des trafics réellement anticipés ou constatés sur les périodes passées. Aussi, en cas de dépassement ou de surestimation avérés du schéma directeur annuel pour un mois donné, l'Opérateur s'engage à en informer Orange sous un délai de trente (30) jours.

En cas d'opération(s) spécifique(s) non anticipée(s) et de nature à engendrer un « pic de trafic », l'Opérateur s'engage à prévenir Orange sous un délai de dix (10) jours ouvrables.

En outre, en cas d'écart supérieur à 20% entre les volumes mensuels de SMS-MT ou SMS-MO effectivement remis par Orange et les prévisions de volumes mensuels communiquées par l'Opérateur à Orange, Orange ne s'engage pas sur l'Acheminement des SMS dans les conditions exposées à l'article 8 « Engagement de qualité de service et maintenance ».

ARTICLE 8. Engagement de qualité de service et maintenance

Orange s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer les Prestations, objet du Contrat.

Dans les conditions prévues au présent Contrat, et notamment à l'article 7, Orange s'engage notamment à assurer l'écoulement du trafic entrant dans son réseau et ainsi prendre en compte les demandes d'acheminement de SMS entre ses Plate-forme SMS et la Plate-forme de l'Opérateur.

Dans ce cadre, si l'Utilisateur n'est pas joignable au moment du dépôt de la demande d'Acheminement d'un SMS-MT sur la Plate-forme SMS par l'Opérateur, Orange s'engage à conserver la demande d'acheminement pendant trois (3) jours calendaires par défaut. L'Opérateur est responsable de modifier la durée de validation en respectant une valeur maximum de sept (7) jours calendaires. Pendant la durée de validité du SMS-MT Orange s'engage à essayer de réémettre périodiquement le SMS-MT à l'Utilisateur.

Il appartient à l'Opérateur de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le contrôle de son Débit entrant sur chacun des Numéros de Raccordement afin de respecter le Débit maximum autorisé par Numéro de Raccordement.

Pour assurer le maintien de la qualité de ses services, chaque Partie peut être amenée à réaliser sur son réseau des travaux susceptibles d'affecter temporairement le Raccordement des réseaux. Chaque

Partie s'efforce dans la mesure du possible de réduire les perturbations qui peuvent découler pour l'autre Partie des opérations de maintien.

En cas d'indisponibilité totale et non prévue de ses plates-formes SMS, Orange s'engage à rétablir la disponibilité de ses Plates-formes SMS en six (6) heures. Cette garantie de temps de rétablissement ne constitue pas un engagement de rétablissement du service de l'Opérateur.

Afin de respecter la permanence de leur service conformément à leurs obligations, celles-ci définiront un point d'accueil technique en heures ouvrées et non ouvrées ayant un rôle de service après-vente. Toutefois, avant tout signalement d'incident, l'Opérateur s'engage à caractériser l'incident comme décrit en Annexe 4 « Procédure de Caractérisations des incidents » et à contacter Orange en heures non ouvrées (entre 18h et 8h, samedi, dimanche et jour fériés) uniquement si plus aucun des Numéros de Raccordement attribués par Orange au titre du Contrat, ne permet d'acheminer du trafic aux Utilisateurs, sur la base de l'analyse par l'Opérateur des messages d'acquittement de remises aux Utilisateurs (comme décrit au « Cahier des charges Technique » en Annexe 3). L'Opérateur pourra obtenir une dérogation à cette obligation en cas d'incident critique sur un Numéro de Raccordement intervenant dans une opération exceptionnelle de laquelle Orange aura été prévenue deux (2) jours ouvrables avant son exécution.

Sauf faute lourde, la responsabilité d'Orange ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant total de dommages-intérêts, toutes causes et incidents confondus intervenus sur la durée du Contrat, qui ne pourra pas excéder douze (12) mois de facturation moyenne calculée sur la durée du Contrat.

ARTICLE 9. Structure de relation entre les Parties

Pour l'exécution du Contrat et sauf stipulation particulière qui y serait contenue, les Parties conviennent de s'adresser toute correspondance aux adresses suivantes :

Pour Orange :

Amelia Newsom-Davis

Directrice Pay Services
Orange France

1 avenue Nelson Mandela

94 745 Arcueil Cedex

Pour l'Opérateur : les points de contact techniques des différentes Parties sont définis à l'Annexe 6 « Fiche de Renseignements ».

ARTICLE 10. Conditions financières

10.1 Tarif

Les tarifs applicables aux Prestations réalisées par Orange au titre du Contrat figurent en Annexe 2

« Conditions financières ». Ils y sont indiqués en Euros et s'entendent hors taxes. Leur règlement doit être effectué en Euros.

Les tarifs appliqués par l'Opérateur au titre des conversations initiées par l'Emetteur et/ou l'Utilisateur figurent en Annexe 2 « Conditions financières ». Ils y sont indiqués en Euros et s'entendent hors taxes. Leur règlement doit être effectué en Euros.

10.2 Conditions de facturation et de paiement

Les sommes dues à Orange au titre du Contrat seront facturées mensuellement selon les modalités définies en Annexe 2 « Conditions Financières ». Les factures sont envoyées par Orange par e-mail aux adresses de facturation indiquées en Annexe 6 « Fiche de Renseignements ».

Orange a la faculté, sous réserve d'en informer l'Opérateur le cas échéant, de ne pas établir de facture si la somme qui lui est due par l'Opérateur au titre d'un mois donné est inférieure à cent cinquante euros (150 €). Cette somme sera reportée sur la facture du mois suivant.

Ces sommes devront être payées en euros entre les mains d'Orange au plus tard quarante-cinq (45) jours suivant la date d'établissement de la facture. La date limite de paiement est indiquée sur la facture.

L'Opérateur se libérera des sommes dues non contestées au titre du Contrat en faisant porter le montant au compte ouvert au nom de l'autre Partie dont les références seront portées sur les factures.

Le règlement devra s'effectuer par virement bancaire et devra alors être précédé d'un avis de virement mentionnant les références de la facture concernée et les coordonnées du payeur. Cet avis devra être adressé à Orange au moins deux (2) jours ouvrés avant la date effective de virement. Les références bancaires d'Orange sont transmises à l'Opérateur lors de la signature du Contrat.

10.3 Retard et incident de paiement

Toute somme impayée à l'échéance prévue par l'une des Parties à l'autre Partie entraînera de plein droit la facturation d'intérêts de retard calculés chaque quinzaine, sur la base du montant dû (TTC) multiplié par le taux de la BCE+10%, tout cela étant divisé par 26, sans que cette clause nuise à l'exigibilité de la dette. Ces intérêts de retard courent dès le premier jour suivant l'échéance de paiement et jusqu'au jour de crédit effectif du compte bancaire de la Partie créancière. Le taux de la BCE est le taux du lendemain de l'ultime jour où le paiement aurait dû intervenir. En outre, en cas de retard de paiement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera également appliquée de plein droit dès le premier jour de retard et sans mise en demeure préalable. Le montant de cette indemnité sera égal au montant tel que fixé par l'article D441-5 du Code de commerce à la date du premier jour de retard.

Par dérogation aux stipulations de l'alinéa 1 du présent article, en cas de défaut de paiement c'est à dire de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, Orange pourra modifier les conditions de facturation prévues aux présentes et exiger de l'Opérateur, pour ses factures suivantes, le paiement au premier de chaque mois, d'un acompte, par avance sur les factures à échoir.

Le montant de cet acompte sera égal à 100 % du montant de la facture mensuelle la plus élevée observé sur les six (6) derniers mois à compter de la date de demande de cet acompte.

Passé six (6) mois, sans nouveau défaut de paiement, les conditions de paiement seront de nouveau celles stipulées dans l'alinéa 1 du présent article.

Les Parties conviennent expressément que dès lors qu'elles sont titulaires de dettes croisées, une compensation sera opérée automatiquement dès l'émission des factures correspondantes de part et d'autre.

10.4 Renseignements et réclamations sur facture

Chaque Partie tient à la disposition de l'autre Partie les éléments d'information établissant un justificatif de ses factures.

Toute réclamation, pour être recevable, devra :

- être motivée à l'aide d'une description circonstanciée de l'écart constaté,
- être transmise à l'autre Partie, dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours suivant la date de réception de la facture, par lettre recommandée avec accusé de réception.

La Partie qui émet une réclamation s'engage à régler, dans les délais prévus, les sommes correspondantes aux montants non contestés.

L'Opérateur, s'il conteste une partie des Prestations, précisera à Orange la portée, la nature et les raisons de sa contestation.

En cas de contestation sur les montants dus au titre du trafic SMS, Orange s'engage à fournir le détail des communications relatif à la réclamation, pendant un délai de cent vingt (120) jours après leur production.

En cas de rejet de la réclamation, Orange fournit une réponse motivée qui comporte tout justificatif nécessaire.

Les montants contestés deviendront alors immédiatement exigibles à compter de la notification de rejet faite par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les stipulations relatives aux indemnités de retard sont applicables par la Partie créancière aux montants contestés ayant fait l'objet d'une notification de rejet et non réglés à l'expiration d'un délai maximal de quarante-cinq (45) jours à compter de la date de réception de la facture. L'indemnité est due dès le premier jour de retard.

10.5 Garanties financières

L'Opérateur fournit à la signature du Contrat sur demande d'Orange, et maintient tout au long de l'exécution du Contrat, au bénéfice d'Orange une garantie à première demande en fournissant soit une garantie bancaire soit une garantie accordée par sa maison-mère aux conditions visées en Annexe

11.

- En cas de garantie bancaire fournie par l'Opérateur à Orange, l'Opérateur s'engage à prendre une garantie à première demande auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu, pour toute l'exécution du Contrat et pour garantie d'un montant forfaitaire de trente mille euros (30 000 €).
- En cas de garantie accordée par sa maison-mère, l'Opérateur est informé que la garantie accordée devra être identique aux garanties visées en Annexe 11.

Orange mettra en œuvre de plein droit la garantie financière en cas de défaut de paiement de l'Opérateur, c'est à dire en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, et après mise en demeure de payer, adressée à l'Opérateur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours calendaires à compter de sa date de réception.

ARTICLE 11. Déclaration des marques et charte graphique

11.1 Déclaration des Professionnels

Afin de lutter contre la fraude, l'Opérateur s'engage :

- à vérifier l'identité des Professionnels et la conformité de leurs services avec l'annexe 1 Déontologie.
- à fournir mensuellement le fichier de déclaration des nouveaux Professionnels du service (Annexe 5). Ce fichier est à transmettre par e-mail à l'adresse générique de l'AF2M : sms.conversationnel@af2m.org au cours de la dernière semaine de chaque mois.

En cas de constatation d'une pratique frauduleuse, l'Opérateur fournira sur demande d'Orange, les éléments attestant de la légitimité du Professionnel ainsi que les détails de ses procédures de vérification d'identité des Professionnels.

11.2 Charte graphique Time2chat

L'Opérateur s'engage à respecter les dispositions de la Charte graphique (présentées en Annexe 12) à l'occasion de toute opération de communication ou de promotion du service Time2chat pour un usage SMS conversationnel.

ARTICLE 12 Normes techniques

Les Parties conviennent que, pour l'ensemble des conditions techniques applicables aux Prestations du Contrat, les versions des recommandations UIT, ETSI et des spécifications de l'ARCEP sont celles

applicables à la date de la signature. En cas d'adoption par l'UIT, l'ETSI ou l'ARCEP de nouvelles versions, Orange informera l'Opérateur du délai d'applicabilité de ces versions et les conclusions auxquelles elles auront abouti.

Par ailleurs, les Parties conviennent que chacune d'elles se charge de se procurer auprès des organismes susvisés les recommandations utilisées dans le cadre du présent Contrat.

Par ailleurs, les Parties conviennent que le protocole d'échange entre la Plate-forme SMS et les Plate-forme de Services de l'Opérateur est le protocole SMPP tel que défini dans les suivantes et précisé dans en Annexe 3 « Cahier des Charges Techniques »

Les Parties conviennent que les normes applicables pour le Raccordement sont celles précisées en Annexe 3 « Cahier des Charges Technique » :

Paramètres pour établir le VPN d'interconnexion IP.

		Orange	L'Opérateur
IKE parameters			
6	Authentication Mode	Pre-shared Secret	Pre-shared Secret
7	Authentication Algorithm	SHA256/HMAC (256 bits)	SHA256/HMAC (256 bits)
8	Encryption-Algorithm	AES (256 bits)	AES (256 bits)
9	Diffie-Hellmann Group	Group 14 (2048 bits)	Group 14 (2048 bits)
10	Lifetime	28,800 seconds	28,800 seconds
11	Encryption Scheme	IKE	IKE
12	Negotiation Mode	Main Mode	Main Mode
IPSEC parameters			
13	Encryption protocol	ESP	ESP
14	Hash algorithm	SHA256/HMAC (256 bits)	SHA256/HMAC (256 bits)
15	Authentication Algorithm	ESP/SHA256/HMAC (256 bits)	ESP/SHA256/HMAC (256 bits)
16	Encryption-Algorithm	AES (256 bits)	AES (256 bits)
17	Encapsulation Mode	Tunnel	Tunnel
18	Perfect Forward Secrecy	YES	YES
19	PFS group	Group 14 (2048 bits)	Group 14 (2048 bits)
20	Key Lifetime	3,600 sec	3,600 sec

ARTICLE 13. Sécurité de fonctionnement des réseaux

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, Orange autorise le l'Opérateur à accéder à distance au Réseau d'Orange afin de fournir les Prestations, objet des présentes.

L'Opérateur s'engage à respecter les conditions décrites ci-dessous d'utilisation des accès distants au Réseau d'Orange.

13.1. Contrôle d'accès

L'Opérateur s'engage à

- réserver l'usage du Point de Raccordement aux besoins stricts des Prestations, objet des présentes ;
- s'assurer que seuls les Intervenants et les Ressources du l'Opérateur communiquent avec les Ressources d'Orange ;
- mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels permettant d'établir la relation entre une connexion ou action sur les Ressources d'Orange et la personne physique qui en est à l'origine.

Pour les identifiants fournis par Orange pour l'accès à ses Ressources, l'Opérateur s'engage à:

- ne pas diffuser à un tiers non autorisé les identifiants et mots de passe permettant l'accès aux Ressources d'Orange ;
- mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels permettant d'établir la relation entre l'identifiant fourni et la personne physique l'utilisant.

13.1.1 Gestion de l'exploitation des Ressources

L'Opérateur s'engage à :

- appliquer les mises à jour de sécurité de manière réactive sur ses Ressources afin de maintenir leur niveau de sécurité, et notamment à mettre en œuvre une solution opérationnelle d'anti-virus sur ses Ressources ;
- mettre en œuvre des mécanismes de verrouillage de session sur ses Ressources après une durée courte d'inactivité afin de protéger l'accès à ses Ressources ;
- mettre en œuvre une politique de gestion des mots de passe d'accès à ses Ressources. Cette politique doit intégrer le renouvellement régulier des mots de passe et l'utilisation de mots de passe robustes ;
- mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer l'intégrité des données échangées entre Orange et le l'Opérateur ;
- en cas de transfert de données depuis le l'Opérateur vers Orange, mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer la non-infection de ces données par un code malveillant ;
- restituer les éventuels matériels propriétés d'Orange, à restituer ou détruire les informations propriétés d'Orange à l'issue des Prestations, objet des présentes.

L'Opérateur utilisera uniquement les Ressources d'Orange nécessaires à la réalisation des prestations, objet des présentes.

En ce qui concerne ses propres Ressources, le l'Opérateur utilisera uniquement les Ressources nécessaires à la réalisation des prestations, objet des présentes.

13.1.2 Gestion des incidents de sécurité

L'Opérateur s'engage à désigner le point de contact qui sera alerté en cas d'incident de sécurité et informera par écrit Orange de tout changement le concernant.

L'Opérateur et Orange s'engagent à s'informer réciproquement en cas de détection d'une malveillance, d'une vulnérabilité, ou d'un incident de sécurité pouvant avoir un impact sur les Ressources de l'autre Partie conformément aux procédures et contacts déterminés préalablement par écrit par les Parties.

En cas d'incident grave lié au raccordement de l'Opérateur (par exemple une crise virale ou une intrusion) pouvant menacer ou porter atteinte à la sécurité des Ressources d'Orange, Orange pourra suspendre sans préavis le raccordement de l'Opérateur au Réseau d'Orange pour la durée nécessaire à la résolution complète de l'incident.

13.2 Droit d'audit et de journalisation

Orange, est autorisée par l'Opérateur :

- à journaliser les accès de l'Opérateur aux Ressources d'Orange ;
- à placer sur l'infrastructure d'accès des équipements de supervision de sécurité ;
- le cas échéant, Orange demandera que l'Opérateur fournisse l'identité de l'utilisateur ayant utilisé un login pour se connecter au Réseau d'Orange y compris s'agissant de l'un de ses sous-traitants.

En outre, Orange ou un tiers de son choix agréé par l'Opérateur, pourra effectuer des audits des Ressources de l'Opérateur afin de vérifier la conformité aux engagements énoncés aux présentes.

Dans le cadre de l'élaboration du cahier des charges de l'audit, l'Opérateur s'engage à fournir par écrit à Orange ou à la société tierce chargée de l'audit :

- la politique de l'Opérateur de lutte contre les codes malveillants (notamment nom des produits antivirus utilisés sur les stations de travail et les serveurs, politique de mise à jour des signatures et des moteurs antivirus, politique d'applications des mises à jour de sécurité sur les stations de travail et serveurs) ;
- un schéma des réseaux et des équipements de l'Opérateur qui sont connectés au Réseau d'Orange ;
- toute autre information nécessaire à l'audit (élément de politique, journaux de connexion...).

En cas de non-conformité détectée par l'audit, l'Opérateur s'engage à fournir, dans un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la notification par Orange, un plan de remise en conformité. Ce plan décrira les mesures et leurs délais de mise en œuvre. Ces délais devront être raisonnables. Après approbation du plan de remise en conformité par Orange, l'Opérateur s'engage à appliquer ce plan tel

que décrit. A défaut, Orange pourra suspendre sans préavis l'accès au Réseau d'Orange et pourra résilier le Contrat dans les conditions de l'article 19 « Suspension-Résiliation ».

13.3 Sous-traitance

L'Opérateur s'engage à déclarer préalablement et par écrit tout Intervenant supplémentaire ou toute modification.

L'Opérateur s'engage à s'assurer du respect de l'ensemble des obligations par ses Intervenants, y compris ses sous-traitants notamment le respect de la confidentialité et de l'intégrité des informations communiquées dans le cadre de leurs missions et/ou des Prestations, objets des présentes ; le cas échéant et selon les informations échangées, Orange sera susceptible de faire signer à l'Opérateur un engagement de confidentialité.

13.4 Information

L'Opérateur s'engage à signaler par écrit à Orange toute modification des éléments qu'elle s'est engagée à décrire au titre de la présente clause ; en particulier, le point de contact sécurité et les règles de sécurité.

13.5 Manquement

Le non-respect aux obligations mentionnées dans le présent article pourra faire l'objet de poursuites sur le fondement des articles 323-1 et suivants du code pénal et pourra entraîner la résiliation du Contrat conformément à l'article 19 « Suspension-Résiliation ».

13.6 Continuité du service

Conformément aux obligations issues du Code des Postes et Communications Électroniques, le service fourni par les Parties à leurs clients est assuré en permanence, y compris les samedis, dimanches et jours fériés. Chacune des Parties s'engage à prendre les dispositions nécessaires pour que cette permanence soit assurée et qu'une solution soit apportée dans les plus brefs délais afin de pallier les aléas du système ayant pour effet de dégrader la qualité de service pour l'ensemble ou une partie des clients.

Le respect des sujétions particulières, telles que les obligations relatives aux priorités de rétablissement établies par voie réglementaire, qui pourraient être mises à la charge de l'une des Parties constitue une cause d'exonération de sa responsabilité en matière de Raccordement.

Les Parties définiront ensemble les procédures à mettre en œuvre pour respecter les obligations relatives aux priorités de rétablissement édictées par les autorités compétentes.

13.7 Maintien de l'intégrité des réseaux

Chacune des Parties est responsable de l'intégrité de son réseau et de la non-perturbation du ou des réseaux interconnectés. Les Plans de Crise visant à prévenir les circonstances évoquées par le Décret n° 2007-583 du 23 avril 2007 et de l'Ordonnance n° 2004-1374 du 20 décembre 2004 sont discutés entre les Parties à la signature des présentes.

En cas d'incident relatif à l'acheminement du trafic ou de perturbation, les Parties s'entendront pour mettre en place de part et d'autre des mesures pouvant être éventuellement restrictives (telles que l'espacement d'appels, filtrage), permettant de protéger les réseaux interconnectés et de limiter cette perturbation. Dans ce cas, toute action d'une des Parties dans son réseau pour le défendre devra faire l'objet d'une information en temps réel vers l'autre Partie.

Les Parties conviennent de fixer les conditions de mise en place de plans de secours lors d'incidents graves affectant le trafic.

ARTICLE 14 Responsabilité

Dans le cadre de l'exécution de leurs obligations contractuelles respectives au titre du Contrat, chaque Partie est tenue à une obligation de moyens, sauf obligations de résultat spécifiquement indiquées.

Chaque Partie assume le risque lié à la maîtrise et l'exploitation de ses équipements et infrastructures, et apposera et maintiendra toutes les mentions nécessaires à la détermination de la propriété. L'Opérateur s'engage à informer immédiatement Orange de tout problème de sécurité ou de non-conformité (notamment piratage, fraude, etc.) constaté par lui directement dans l'exploitation de la prestation d'Acheminement ou porté à sa connaissance par tout tiers.

14.1 Responsabilité d'Orange

Orange s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires au fonctionnement régulier du service fourni. La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée qu'en cas de faute établie à son encontre et dûment prouvée.

Orange n'est pas responsable des défaillances dues à des faits indépendants de sa volonté, notamment les cas de force majeure tels que mentionnés à l'article 16 « Force majeure » du Contrat, et cas fortuits, les défaillances dues à des tiers ou au fait de l'Opérateur et en particulier les cas de non-respect des conditions techniques et d'environnement décrites dans le Contrat et ses annexes.

Au cas où la responsabilité d'Orange serait engagée au titre du Contrat, Orange ne prendra pas en charge les préjudices indirects et/ou immatériels de toute nature en résultant. Au sens du Contrat, on entend par préjudices indirects et/ou immatériel notamment les préjudices commerciaux, l'atteinte à l'image, les pertes d'exploitation etc.

Orange est responsable vis à vis de l'Opérateur de tous dommages directs que ses équipements, son personnel ou celui de ses prestataires de services causeraient aux personnels et aux équipements de l'Opérateur.

Sans préjudice des stipulations de l'article 8 « Engagement de qualité de service et maintenance » des présentes, dans la mesure où la responsabilité d'Orange serait engagée au titre du Contrat, le montant des dommages et intérêts que celle-ci pourrait être amenée à verser à l'Opérateur ne saurait en aucune façon excéder, pour tout dommage causé, le montant facturé par Orange net mensuel hors taxes pour les Prestations réalisées durant la période où sa responsabilité est engagée.

En tout état de cause, le droit à réparation de l'Opérateur ne pourra excéder, tous préjudices confondus au cours des (12) derniers mois glissants, un montant maximum global égal à douze (12) mois de facturation moyenne calculée sur les douze (12) derniers mois glissants. L'Opérateur et ses assureurs renoncent à tous recours contre Orange et ses assureurs au-delà de ce plafond.

L'Opérateur décharge par avance Orange de toute responsabilité en ce qui concerne les SMS diffusés, en particulier les informations, signes, images et graphismes, ou toutes autres données contenues dans les SMS.

Sans préjudice des stipulations visées à l'article 14.2 des présentes, en cas de sollicitations des autorités judiciaires, Orange sera tenue de répondre à ses obligations dans le respect des articles L34-1 et suivants du code des postes et communications électroniques.

14.2 Responsabilité de l'Opérateur

Sans préjudice des stipulations visées à l'article 14.1 des présentes, en cas de sollicitations des autorités judiciaires, l'Opérateur sera tenu de répondre à ses obligations dans le respect des articles L34-1 et suivants du code des postes et communications électroniques.

L'Opérateur n'est pas responsable des défaillances dues à des faits indépendants de sa volonté, notamment les cas de force majeure tels que mentionnés à l'article 16 « Force majeure » du Contrat, et cas fortuits, les défaillances dues à des tiers ou au fait d'Orange et en particulier les cas de non-respect par un tiers ou Orange des conditions techniques et d'environnement décrites dans le Contrat et ses annexes.

L'Opérateur est responsable à l'égard d'Orange et des tiers, de la bonne exécution du contrat et du respect de l'ensemble de ses obligations. Il est précisé que l'Opérateur pourra mettre en œuvre la responsabilité du tiers concerné le cas échéant.

L'Opérateur est responsable vis à vis d'Orange de tous dommages directs que ses équipements, son personnel ou celui de ses prestataires de services causeraient aux personnels, aux équipements et aux bâtiments d'Orange.

L'Opérateur demeure responsable vis à vis d'Orange de toute action ou omission de ses préposés et/ou prestataires de services.

En tout état de cause, le droit à réparation d'Orange ne pourra excéder, tous préjudices confondus, un montant maximum global égal à un (1) mois de montant facturé par Orange sur les douze (12) derniers mois glissants. Orange et ses assureurs renoncent à tous recours contre l'Opérateur et ses assureurs au-delà de ce plafond.

14.3 Responsabilité vis-à-vis des clients des Parties

Sauf stipulation contraire expresse, chacune des Parties assume seule la responsabilité pleine et entière des prestations qu'elle fournit à ses clients et prend à sa charge exclusive les dommages qui peuvent en résulter. Elle s'engage à cet égard à traiter directement toute réclamation y afférent et à garantir l'autre Partie contre toute réclamation, recours ou action de quelque nature que ce soit.

ARTICLE 15 Protection des données personnelles

Il est expressément convenu entre les Parties que l'Opérateur ne saurait exiger d'Orange la transmission d'aucune donnée personnelle relative aux Utilisateurs.

L'Opérateur s'engage expressément à n'utiliser aucune des données concernant les Utilisateurs auxquelles il pourrait directement avoir accès à d'autres fins que celles pour lesquelles elles lui ont été communiquées. Il s'interdit notamment et formellement de céder, transférer ou communiquer lesdites informations à des tiers, filiales ou sociétés apparentées.

Compte tenu du caractère personnel des renseignements ou des informations dont il pourrait être amené à prendre connaissance dans le cadre de l'exécution du Contrat, l'Opérateur s'engage à ce que lesdits renseignements ou lesdites informations soient traités dans le strict respect des dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement général sur la protection des données) abrogeant la directive 95/46/CE, et plus généralement des dispositions légales et réglementaires françaises et européennes concernant notamment le secteur des communications électroniques et la protection de la vie privée.

L'Opérateur garantit à Orange le respect de cette obligation par son personnel et ses éventuels sous-traitants, notamment le Prestataire Technique. Enfin, l'Opérateur s'engage à disposer des moyens techniques, lui permettant de conserver à ces données un caractère confidentiel. Il se porte fort du respect de cet engagement par ses éventuels sous-traitants.

L'Opérateur s'engage à se conformer à l'Annexe 10 du présent Contrat intitulée protection des données à caractère personnel.

ARTICLE 16 Force majeure

La survenance d'un cas de force majeure pourra suspendre, en tout ou partie, l'exécution du Contrat. La Partie affectée par le cas de force majeure s'engage à aviser l'autre dans les meilleurs délais de la survenance et de la fin du cas de force majeure.

Les obligations respectives des Parties sont suspendues en tout ou partie jusqu'au rétablissement des conditions normales des réseaux.

De manière générale, les Parties s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour mettre fin aux perturbations ayant eu pour effet d'interrompre temporairement les Prestations.

Les Parties considèrent comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, les restrictions légales à la fourniture des services de communications électroniques, les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les attentats, les perturbations exceptionnelles d'origine électrique affectant le réseau ou tout évènement ayant nécessité l'application des plans locaux, nationaux ou internationaux de maintien de la continuité des services de communications électroniques décidés par l'autorité publique.

Si les circonstances de force majeure se poursuivent au-delà d'une période de trois (3) mois, le Contrat sera automatiquement résilié.

ARTICLE 17 Assurances

Chaque Partie, tant pour son compte que pour le compte de ses prestataires de services et/ou toute personne dont elle aurait à répondre, prend en charge et assume les conséquences pécuniaires de la responsabilité, telle que définie à l'Article 14, qu'elle est susceptible d'encourir dans le cadre ou à l'occasion de l'exécution du Contrat.

Dans ce cadre, Orange s'engage à s'assurer, pour des sommes suffisantes et auprès d'une compagnie de premier rang notoirement solvable contre les risques de responsabilité, y compris sa responsabilité civile professionnelle .

De même, l'Opérateur s'engage à s'assurer, auprès d'une compagnie de premier rang notoirement solvable contre les risques raisonnables, avec au minimum d'un (1) million d'euros par sinistre et par an.

L'Opérateur fournit chaque année à Orange, une attestation d'assurance certifiant sa capacité à assumer les conséquences financières que pourraient occasionner ses travaux ou équipements. Les attestations d'assurance ainsi fournies seront jointes au Contrat.

ARTICLE 18 Propriété

Lorsqu'une Partie doit, pour la fourniture des Prestations, installer des équipements, ceux-ci restent la propriété exclusive de la Partie qui les installe. Il appartient à l'autre Partie de maintenir les mentions de propriété qui peuvent y être apposées.

Les infrastructures réalisées par chacune des Parties au titre du Contrat demeurent leur propriété exclusive respective.

Les Parties s'engagent à ne pas porter atteinte directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auxquels elles seraient associées, au droit de propriété en cause.

En cas de tentative de saisie ou de prétention d'un tiers à l'exercice de droits, la Partie sollicitée devra en aviser immédiatement l'autre Partie par tous moyens et élever toute protestation contre la saisie ou la prétention, prendre toutes mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause.

De même, en cas d'ouverture d'une procédure collective, la Partie concernée par cette procédure devra en aviser immédiatement l'autre Partie par tous moyens.

Chaque Partie s'interdit de procéder à tout acte de disposition ou de permettre tout acte quel qu'il soit, contraire au droit de propriété ou de licence de l'autre Partie et avise l'autre Partie de tout atteinte à son droit afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Chaque Partie s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des fournisseurs, des distributeurs ou partenaires de l'autre Partie qui interviennent au titre de l'exécution du Contrat.

ARTICLE 19. Suspension - Résiliation

Il est précisé que chacun des cas de suspension et de résiliation prévu par le présent article intervient de plein droit sans indemnité au profit de la Partie fautive relativement à la faute commise. Dans l'hypothèse d'une suspension à l'initiative d'Orange, l'Opérateur reste redevable, pendant la période de suspension, de l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat. En outre, des frais spécifiques de remise en service du Numéro Professionnel seront appliqués tels que précisés en Annexe 2.

19.1 Suspension de numéro

Suspension d'un Numéro Professionnel avec préavis

Orange suspendra un Numéro Professionnel pour une durée de quinze (15) jours minimum :

- En cas de réitération d'envois non-conformes mentionnés en article 6 dans le mois suivant un premier signalement, et ce quel que soit le Numéro Professionnel exploité par l'Opérateur. Orange suspendra le ou les Numéro(s) Professionnel(s) objet du second signalement.
- En cas de ratio entre le nombre de refus de remise de SMS-MT pour cause d'abonné invalide ou inconnu et le nombre total de SMS-MT émis supérieur à 15%, conformément à l'article 5.5.
- En cas de d'usage non conforme aux principes d'utilisation exposés en annexe 1 Déontologie sur un ou des Numéro(s) Professionnel(s)

En cas d'envoi de campagnes de SMS, depuis un ou plusieurs Numéros Professionnels, ciblant un grand nombre d'Utilisateurs et s'assimilant au Push SMS, Orange appliquera le tarif en vigueur dans les Conditions Générales Orange Push SMS pour un SMS-MT.

Ces suspensions interviennent dans les quarante-huit (48) heures suivant l'envoi d'un courrier de suspension d'Orange adressé par e-mail confirmé par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Suspension d'un Numéro Professionnel sans préavis

Orange suspendra de plein droit et sans mise en demeure préalable le Numéro Professionnel concerné par le manquement dans les cas suivants :

- En cas de manquement grave et manifeste aux règles déontologiques du service, telles que mentionnées en annexe 1 des présentes ;
- Si la mise en œuvre est contraire à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou est susceptibles d'être sanctionnée par des dispositions pénales.

L'Opérateur en sera informé par e-mail confirmé par courrier recommandé avec accusé de réception.

19.2 Suspension et résiliation du Contrat

Suspension du Contrat avec préavis

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une de ses obligations contractuelles, l'autre Partie peut la mettre en demeure par lettre recommandée avec avis de réception de remédier au dit manquement. Si la Partie fautive n'a pas remédié au manquement constaté, l'autre Partie peut suspendre la réalisation de ses obligations au titre du Contrat à l'issue d'un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant l'émission de la mise en demeure, et/ou résilier le Contrat à l'issue d'un délai de quinze (15) jours ouvrés suivant l'émission de la mise en demeure.

Suspension du Contrat sans préavis

Orange suspendra de plein droit le Contrat et sans mise en demeure préalable, notamment dans les cas suivants :

- En cas d'agissements susceptibles de porter préjudice à Orange, aux tiers, à tout Utilisateur ;
- En cas de déloyauté manifeste à l'égard d'Orange et/ou de l'Utilisateur, constatée par Orange ;
- En cas d'un manquement aux obligations contractuelles faisant suite à un premier manquement dans une période de 6 mois.

Cette décision de suspension du service est alors portée à la connaissance de l'Opérateur par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception. Il dispose d'un délai d'un (1) mois afin de remédier au manquement constaté, à défaut de quoi Orange pourra résilier le Contrat.

Résiliation du Contrat

Orange résiliera le Contrat, sans droit à indemnité au profit de l'Opérateur ni mise en demeure ni suspension du Contrat préalables si :

- les conditions d'éligibilité à l'Offre visées à l'article 2.2 des présentes ne sont plus respectées ;
- L'Opérateur vend la totalité ou la quasi-totalité des actifs nécessaires à l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat ;
- deux Numéros Professionnels ont fait l'objet d'une suspension dans un délai de six (6) mois.

Cette décision de résilier le Contrat est alors portée à la connaissance de l'Opérateur par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

19.3 Suspension en cas d'atteinte au fonctionnement du Réseau

Lorsque le fonctionnement du réseau de l'Opérateur porte gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau d'Orange ou à l'interopérabilité des services, Orange en informe immédiatement l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, pour demander la suspension de l'interconnexion entre les deux réseaux, dans les conditions et selon les modalités prévues dans l'article D.99.7 du Code des Postes et des Communications Électroniques.

Toutefois, chacune des Parties pourra procéder, sous réserve d'en informer l'autre Partie, à une suspension temporaire immédiate en cas de dysfonctionnement grave, pour répondre, d'une part, aux obligations relatives aux priorités de rétablissement et, d'autre part, aux obligations de permanence du réseau lorsqu'il est constaté que celle-ci ne peut plus être assurée. Dans ce cas, une concertation est immédiatement mise en place entre les Parties. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est informée dans les délais les plus brefs.

19.4 Résiliation de plein droit

L'Opérateur pourra résilier de plein droit le Contrat moyennant un préavis de trois (3) mois par envoi d'un email confirmé par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception. Le préavis court à compter de la date d'émission de ladite lettre. La résiliation ne donne droit à aucune indemnité.

Orange pourra résilier de plein droit le Contrat moyennant un préavis de six (6) mois par envoi d'un email confirmé par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception. Le préavis court à compter de la date d'émission de ladite lettre. La résiliation ne donne droit à aucune indemnité.

En cas de résiliation de la part de l'Opérateur avant la date de mise en service de tout ou partie de la commande, celui-ci reste redevable des frais de mise en service.

19.5 Autres cas de résiliation

Le Contrat sera résilié de plein droit et sans indemnités de part et d'autre en cas de modification législative ou réglementaire, rendant impossible la fourniture du Service dans des conditions similaires.

Le Contrat sera notamment résilié de plein droit sans indemnité de part et d'autre à l'expiration de l'autorisation d'exploitation d'un réseau radioélectrique dont bénéficie Orange ou en cas de retrait définitif de cette autorisation avant son terme.

19.6 Effets de la résiliation du Contrat

La résiliation du Contrat entraîne la résiliation de l'ensemble des commandes en cours. Le trafic n'est plus acheminé.

La résiliation ne met pas fin aux obligations relatives à la confidentialité et à la propriété intellectuelle.

ARTICLE 20. Redressement et /ou liquidation judiciaire

L'Opérateur s'engage à informer Orange dans les meilleurs délais de l'existence du jugement qui prononce l'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire, procédure de sauvegarde et /ou de liquidation judiciaire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

20.1 Redressement judiciaire

En cas de redressement judiciaire, Orange informe l'administrateur désigné par le jugement prévu à l'alinéa précédent des conditions du Contrat et le met en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception de se prononcer dans un délai d'un (1) mois sur la continuation éventuelle du Contrat conformément au terme de l'article L.622-13 du Code de commerce.

Cette mise en demeure est adressée à l'Opérateur dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur en application de l'article L. 621-4 du Code commerce. La faculté de demander la poursuite des contrats en cours est alors utilisée par l'Opérateur en accord avec le mandataire judiciaire ou sur avis conforme du juge commissaire conformément à l'article 627-2 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou en l'absence de réponse dans le délai d'un (1) mois à compter d'envoi de la mise en demeure, le Contrat est résilié de plein droit. Ce délai d'un (1) mois peut être prorogé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur une prolongation ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de la décision explicite de l'administrateur ou de l'Opérateur de ne pas exiger la continuation du Contrat ou à l'expiration du délai d'un mois susmentionné en cas de silence de ces derniers. Elle n'ouvre droit pour l'Opérateur à aucune indemnité.

20.2 Liquidation judiciaire

En cas de liquidation judiciaire, la résiliation prend effet à la date de la décision explicite du liquidateur de ne pas exiger la continuation du Contrat ou à l'expiration du délai d'un (1) mois susmentionné en cas de silence de ce dernier. Elle n'ouvre droit pour l'Opérateur à aucune indemnité.

ARTICLE 21. Droits de propriété intellectuelle et / ou industrielle

Chacune des Parties prend à sa charge le paiement des droits afférents aux licences ou sous-licences que l'autre lui consentirait, le cas échéant, dans le cadre du Contrat au titre de ses inventions, de ses technologies, de son savoir-faire ou des informations mises en œuvre dont elle reste propriétaire.

De la même manière, si l'exécution du Contrat nécessite l'utilisation de procédés, produits, marques ou autres faisant l'objet de droits de propriété intellectuelle ou industrielle obtenus par l'une des Parties (par voie de licence ou autrement), l'autre Partie prendra à sa charge les obligations (notamment de paiement) y afférent.

Ces licences et/ou sous-licences feront l'objet de conventions spécifiques précisant notamment l'étendue des droits concédés et la garantie du concédant quant à ces droits, la durée, les conditions d'utilisation, la rémunération et les obligations respectives des Parties.

La Partie licenciée informera l'autre, dès qu'elle en aura connaissance, de l'existence de tout droit de propriété intellectuelle qui serait opposable à la Partie concédante ou serait de nature à faire naître la confusion dans l'esprit du public.

En cas d'action en contrefaçon que des tiers pourraient engager contre la Partie licenciée, la Partie concédante assurera la direction du procès et prendra en charge, le cas échéant, tous les dommages et intérêts ainsi que les frais de justice et d'expertise auxquels la Partie licenciée pourrait être condamnée.

En revanche, les dommages et intérêts éventuellement dus bénéficieront à la Partie concédante.

La mise en œuvre de ces dispositions est subordonnée à ce que la Partie licenciée ait avisé par écrit dans les meilleurs délais la Partie concédante de l'existence de cette action ou de cette procédure judiciaire.

Les éventuelles actions en contrefaçon à l'encontre des tiers seront intentées par la Partie concédante en son nom et à ses frais avec, le cas échéant, l'assistance de la Partie licenciée.

Les dommages et intérêts éventuellement dus bénéficieront à la seule Partie concédante.

ARTICLE 22. Modification du Contrat

En cas de modification du Contrat, Orange en informera préalablement l'Opérateur au moins deux (2) mois avant l'entrée en vigueur des modifications par l'envoi d'un email confirmé par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Une modification du Contrat permet à l'Opérateur de résilier celui-ci.

En l'absence de résiliation du Contrat, l'Opérateur est réputé avoir accepté la modification.

Il est précisé que la résiliation du Contrat qui interviendrait à la suite du refus d'une telle modification

par l'Opérateur interviendra sans indemnité au profit de l'Opérateur.

ARTICLE 23 Cession

23.1 Cession du Contrat

Le Contrat est conclu en considération de la personne de l'Opérateur. Le Contrat ne peut être cédé ni transféré par l'Opérateur sans autorisation expresse d'Orange. Le cédant notifie à Orange par lettre recommandée avec accusé de réception son intention de céder le Contrat à un cessionnaire désigné. Orange y répond dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception de la demande.

La cession sera refusée si l'Opérateur cessionnaire ne remplit pas les conditions d'éligibilité à l'Offre « Time2Chat » pour un usage SMS Conversationnel prévues à l'article 2 des présentes, si le projet de cession est constitutif d'une tentative de fraude au préjudice d'Orange ou si le cessionnaire a fait l'objet d'une suspension pour l'un de ses numéros dans les 12 mois qui précède la demande.

La cession fera l'objet :

- d'une mise à jour et de la signature des Conditions Particulières et,
- de la fourniture des documents mentionnés en article 4 des présentes.

Le cédant reste solidairement responsable, avec le cessionnaire, de l'exécution des obligations découlant du Contrat cédé, pendant l'année qui suit la date de la cession du Contrat.

Chaque Partie peut céder en totalité ou en partie ses droits et obligations découlant du Contrat à toute entité légale qu'elle contrôle directement ou indirectement au sens de l'article L233-1 et suivants du Code de Commerce, à toute entité la contrôlant directement ou indirectement, ou à toute entité qui est elle-même contrôlée par une entité légale contrôlant la Partie cédante, sans l'accord préalable de l'autre Partie, sous réserve des dispositions légales et réglementaires applicables, et d'une notification adressée à cette dernière dans les trente (30) jours suivant la date d'effet de la cession, sans que les obligations et la continuité du Contrat puissent en être affectées.

23.2 Intuitu personae – cession de contrôle

Il est expressément convenu entre les Parties, que le Contrat a été conclu eu égard à la forme, la composition actuelle, la personnalité, la réputation et la solvabilité de l'Opérateur.

Le contrôle s'entend dès lors :

- qu'une société détient directement ou indirectement une fraction du capital lui donnant la majorité des droits de vote dans les assemblées de l'Opérateur ;
- ou lorsqu'une société dispose seule de la majorité des droits de vote en vertu d'un accord conclu avec d'autres associés ou actionnaires qui n'est pas contraire à l'intérêt de l'Opérateur ;
- ou enfin lorsqu'une société détermine en fait par les droits de vote dont elle dispose, les décisions dans les assemblées générales de l'Opérateur.

L'Opérateur notifiera à Orange tout changement de contrôle par lettre recommandée avec accusé de réception. Orange est en droit, de résilier le Contrat, dans les conditions fixées à l'article 19 « Suspension-Résiliation » en cas de cession de contrôle de l'Opérateur.

ARTICLE 24. Langue française

Le Contrat est rédigé dans son intégralité en langue française.

ARTICLE 25. Confidentialité

Les Parties s'engagent à ne pas divulguer à des tiers les informations confidentielles qui leur auraient été communiquées par une autre Partie dans le cadre de ce Contrat, sans l'accord préalable et écrit de cette dernière. Les Parties s'engagent à faire respecter la même obligation de confidentialité à ceux de leurs salariés qui auraient à connaître de ces informations.

Sont considérées comme confidentielles toutes les informations ou données de toute nature, et notamment techniques, commerciales ou financières, transmises par une Partie à une autre Partie y compris ce Contrat, les termes et conditions qu'il prévoit, les opérations qui en découlent.

Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas :

- aux informations déjà portées à la connaissance du public ;
- aux informations que la loi, la réglementation applicable ou une décision de justice obligerait à divulguer ; dans ce cas, la Partie tenue de procéder à la divulgation devra en avertir sans délai la ou les autres(s) Partie(s) ;
- aux informations devant être communiquées à toute autorité compétente à condition également d'en avertir et sans délai la ou les autres(s) partie(s)

Par ailleurs, les Parties s'engagent à ne pas utiliser ces informations confidentielles à des fins autres que l'exécution des présentes et, en aucun cas, pour leur seul intérêt ou afin de concurrencer une autre Partie.

Cette obligation restera en vigueur pendant une durée de trois (3) ans, à compter de la fin du Contrat, pour quelque raison que ce soit.

ARTICLE 26. Renonciation

Toute renonciation, quelle qu'en soit la durée, à invoquer l'existence ou la violation totale ou partielle d'une quelconque des clauses du Contrat ne peut constituer une modification, une suppression de ladite clause ou, une renonciation à invoquer les violations antérieures, concomitantes ou postérieures de la même ou d'autres clauses. Une telle renonciation n'aura d'effet que si elle est exprimée par écrit et signé par la personne dûment habilitée à cet effet.

ARTICLE 27. Litiges

27.1 Loi applicable

Le Contrat est soumis à la loi française.

Si l'Opérateur n'effectue pas les échanges en langue française, les frais de traduction sont à sa charge.

27.2 Règlement des litiges

Les Parties s'efforcent de régler à l'amiable tout litige relatif à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution, la modification et/ou la résiliation du Contrat.

A ce titre, préalablement à la saisine de la juridiction désignée ci-après, les Parties peuvent engager une procédure de conciliation dans les conditions suivantes :

- La Partie souhaitant engager la procédure de conciliation notifie à l'autre Partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception l'objet et la motivation de la contestation ainsi que sa volonté de la résoudre à l'amiable ;
- Dans le délai de quinze (15) jours calendaires suivant l'envoi de cette notification, les Parties réunissent un comité composé de deux responsables du Contrat, dont l'un représente Orange et l'autre l'Opérateur, chacun des responsables pouvant se faire assister d'un ou plusieurs experts de son choix ;
- Le comité détermine librement la périodicité de ses réunions. Il s'efforce de rechercher dans les meilleurs délais une solution amiable pour régler le litige entre les Parties.

A défaut de règlement amiable et après constat formalisé du désaccord, la Partie la plus diligente pourra saisir, le cas échéant, la juridiction dont l'élection est indiquée ci-après.

27.3 Élection de juridiction.

Sans préjudice de l'application des dispositions de l'article L.36-8 du Code des Postes et Communications Électroniques, si les Parties ne sont pas parvenues à régler à l'amiable leur différend dans le cadre de l'article 27.2 ci-dessus, les Parties, d'un commun accord, attribuent compétence exclusive au Tribunal judiciaire de Paris.

Cette attribution de compétence s'appliquera également en matière de référé, requête, en cas d'appel en garantie ou en cas de pluralité de défenseurs.

ARTICLE 28. RSE & Conformité

28.1 Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE)

Chaque Partie s'engage à se conformer, et à exiger de ses co-contractants, sous-traitants et de toute

personne morale sous son contrôle, de se conformer, aux règles applicables nationales, européennes et internationales relatives aux normes éthiques et aux comportements responsables, comprenant de manière non-exhaustive les règles relatives aux droits de l'homme, à la protection de l'environnement, à la santé humaine, à la sécurité des personnes et au développement durable, aux principes directeurs de l'OCDE, à ceux des Nations-Unies et aux normes de l'OIT (ci-après dénommées les « Règles RSE »). Dans ce cadre, chaque Partie s'engage notamment à, et demande à ses co-contractants, sous-traitants et toute personne morale sous son contrôle de (i) ne pas avoir recours à l'esclavage moderne, au travail des enfants selon la définition OIT-IPEC et à la traite d'êtres humains et (ii) de lutter contre toutes formes de discriminations.

Par ailleurs, conformément à la loi française n°2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, les Parties s'engagent à ne pas porter d'atteintes aux droits humains, à la santé et sécurité des personnes, ainsi qu'à l'environnement dans l'exercice de leurs activités respectives.

Chaque Partie s'engage à première demande à fournir à l'autre Partie toutes informations et données nécessaires aux fins (i) de se conformer à toute obligation légale de *reporting* et (ii) de mettre en œuvre les Règles RSE.

Afin de garantir le respect des Règles RSE pendant toute la durée du Contrat, les Parties s'engagent à faire droit à tout moment aux demandes de l'une des Parties tendant à obtenir de l'autre Partie l'ensemble des éléments justifiant de son respect aux Règles RSE. Chacune des Parties s'engage à notifier promptement à l'autre Partie toute violation des Règles RSE dont elle aura connaissance, et cette dernière mettra en œuvre tous les moyens appropriés pour remédier à cette violation dans les meilleurs délais et à informer la Partie ayant notifié le manquement des actions correctives entreprises.

En cas de non-respect par l'une des Parties des Règles et des engagements visés supra, l'autre Partie pourra résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 19 du Contrat.

28.2 - Conformité

Le développement des Parties est fondé sur un ensemble de valeurs et de principes tels que figurant pour Orange, en particulier, dans sa Charte de Déontologie et dans sa Politique Anticorruption disponibles sur le site institutionnel d'Orange (www.orange.com ou <https://gallery.orange.com/rse#v=d20662f2-c8b6-43ba-ae0b-54fe33bcbd0c>) et pour l'Opérateur dans les documents ayant une visée et une portée analogues qui sont consultables publiquement sur ses ressources ou site web.

Ces textes traduisent l'engagement des Parties à respecter les dispositions légales et réglementaires liées à leurs activités. A cet égard, les Parties conviennent de respecter :

- l'ensemble des dispositions légales et réglementaires en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, incluant notamment, le Code pénal français, la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « Loi Sapin 2 »), le « US Foreign Corrupt Practices Act », le « UK

Bribery Act », et toute autre législation ou réglementation contre la corruption applicable dans le cadre de l'exécution du Contrat,

- (ii) les dispositions légales et réglementaires nationales, européennes et internationales en matière de sanctions économiques internationales (ci-après « les Sanctions Economiques »), incluant en particulier, les embargos, les programmes et mesures d'interdictions et/ou de restrictions contre certains pays, individus ou entités, lorsqu'elles leurs sont applicables, édictées notamment par les Nations Unies, l'Union Européenne, ses Etats Membres ou les Etats-Unis,

(i) et (ii) ci-après les « Règles de Conformité ».

Chaque Partie déclare et garantit, qu'elle-même, ses dirigeants, ses représentants et ses « actionnaires principaux et/ou bénéficiaires principaux » (définis pour les besoins du Contrat comme toute personne physique ou morale qui détient directement ou indirectement, individuellement ou de manière conjointe plus de 50% des droits de vote dans une des Parties, ou qui la contrôle directement ou indirectement, individuellement ou de manière conjointe) ne font pas l'objet de mesures de Sanctions Economiques.

Chaque Partie garantit :

- avoir mis en œuvre de façon effective et maintenir, des mesures appropriées de prévention, de détection et de remédiation, en ce compris, auprès notamment de ses dirigeants, employés, représentants et ses sociétés contrôlées concernées par l'exécution du Contrat, afin de respecter les Règles de Conformité,
- obtenir de ses sous-traitants, fournisseurs et autres partenaires commerciaux concernés par l'exécution du Contrat, l'engagement de respecter les Règles de Conformité.

Chaque Partie s'engage :

- à faire droit à tout moment et à bref délai aux demandes de l'autre Partie tendant à obtenir des éléments justifiant de la mise en œuvre des mesures susmentionnées,
- et à informer l'autre Partie des mesures de remédiation mises en place pour se conformer aux Règles de Conformité, si l'autre Partie a connaissance d'un manquement auxdites Règles de Conformité (commis par elle ou par l'une quelconque des personnes susmentionnées) et lui en fait la demande.

En cas de non-respect par l'une des Parties des Règles de Conformité et/ou des engagements visés supra, l'autre Partie pourra suspendre ou résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 19 du Contrat.

ARTICLE 29. Documents contractuels

Conditions générales et leurs annexes :

- Annexe 1 : Déontologie
- Annexe 2 : Conditions financières

- Annexe 3 : Cahier des Charges Technique
- Annexe 4 : Procédure de caractérisation des Incidents
- Annexe 5 : Fiche de Déclaration des Professionnels du service [*à compléter et fournir par l'Opérateur mensuellement*]
- Annexe 6 : Fiche de Renseignements [*à compléter par l'Opérateur si nouveau client (non client offre Orange Push SMS) ou en cas de recours à un prestataire technique*]
- Annexe 7 : Organisation prévue sur les numéros courts de l'AF2M
- Annexe 8 : Fiche de Raccordement et Tranche de Numéros émetteurs OSC [*à compléter par l'Opérateur*]
- Annexe 9 : Prévisions de trafic / Schémas directeurs [*à compléter par l'Opérateur*]
- Annexe 10 : Protection des données personnelles
- Annexe 11 : Modèle de Garantie de la maison-mère de l'Opérateur
- Annexe 12 : Charte graphique Time2chat

Les documents contractuels sont par ordre croissant : les conditions générales et les annexes, étant entendu qu'en cas de contradiction entre elles, les documents de rang supérieur prévaudront, sauf stipulations contraires expresses.