



Conditions Générales Offre Opérateur PUSH SMS

Version V2.1 – Applicable au 13 Mars 2025



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, 92130 Issy-les-Moulineaux (ci-après dénommée « **Orange** »), commercialise une offre dénommée « Offre Opérateur Push SMS » ou « Offre OPS » permettant au Cocontractant la fourniture à ses clients, les Emetteurs, d'un service d'acheminement de SMS-MT Textes support de services à caractère commercial sur le réseau d'Orange en France métropolitaine et dans les départements de la Réunion & Mayotte (ci-après « **Territoires** »). Les SMS-MT sont émis par le Cocontractant depuis le Point de Raccordement et acheminés jusqu'aux Utilisateurs, qui en sont les destinataires.

Cette offre n'a pas pour objet d'être utilisée par le Cocontractant pour son usage propre.

La souscription à l'Offre OPS par le Cocontractant suppose l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales et de leurs Annexes.



Sommaire

ARTICLE 1	OBJET DU CONTRAT	5
ARTICLE 2	DEFINITIONS	5
ARTICLE 3	CONDITIONS D'ELIGIBILITE A L'OFFRE OPS	9
ARTICLE 4	ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT	9
ARTICLE 5	FONCTIONNEMENT GENERAL	10
	5.1 Description de la Prestation	10
	5.2 Raccordement IP à la Plate-forme SMS	10
	5.3 Attribution et mise en œuvre de Numéro(s) Court(s)	11
	5.4 Acheminement du trafic de terminaison	12
ARTICLE 6	PROTECTION DES UTILISATEURS CONTRE LES FRAUDES ET LES ABUS	13
	6.1 : Descriptif Général	13
	6.2 : Règles spécifiques à l'utilisation de l'OADC	15
ARTICLE 7	PREVISIONS DE TRAFIC	17
ARTICLE 8	ENGAGEMENT DE QUALITE DE SERVICE ET TRAITEMENT DES INCIDENTS	17
ARTICLE 9	CONDITIONS FINANCIERES	18
	9.1 Tarif	18
	9.2 Conditions de facturation et de paiement	18
	9.3 Retard et incident de paiement	19
	9.4 Renseignements et réclamations sur facture	20
	9.5 Avance sur paiement	20
ARTICLE 10	NORMES TECHNIQUES	21
ARTICLE 11	SECURITE DE FONCTIONNEMENT DES RESEAUX	22
	11.1 Obligations de sécurité pour l'accès au système d'information d'Orange	22
	11.2 Droit d'audit et de journalisation	24
	11.3 Sous-traitance	24
	11.4 Information	25
	11.5 Manquement	25
	11.6 Continuité du service	25
	11.7 Maintien de l'intégrité des réseaux	25
ARTICLE 12	RESPONSABILITE	26
	12.1 Responsabilité d'Orange	26
	12.2 Responsabilité du Cocontractant	27



12.3 Responsabilité vis-à-vis des clients des Parties	27
ARTICLE 13 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	28
ARTICLE 14 FORCE MAJEURE	28
ARTICLE 15 ASSURANCES	29
ARTICLE 16 PROPRIETE	29
ARTICLE 17 MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS CONTRACTUELLES ET DEONTOLOGIQUES	30
17.1. Usage illégitime d'un OADC encadré par l'af2m	30
17.2. Acheminement de SMS Non-Conformes.....	30
18 SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT	31
18.1 Suspension en cas d'atteinte au fonctionnement du Réseau d'Orange	31
18.3 Résiliation à l'initiative du Cocontractant	32
18.4 Autres cas de résiliation	32
18.5 Effets de la résiliation du Contrat.....	32
ARTICLE 19 REDRESSEMENT ET /OU LIQUIDATION JUDICIAIRE	33
19.1 Redressement judiciaire	33
19.2 Liquidation judiciaire	33
ARTICLE 20 DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE ET / OU INDUSTRIELLE	33
ARTICLE 21 MODIFICATION DU CONTRAT	34
ARTICLE 22 CESSION	34
22.1 Cession du Contrat	34
22.1 Intuitu personae – cession de contrôle.....	35
ARTICLE 23 CONFIDENTIALITE.....	36
ARTICLE 24 RENONCIATION	36
ARTICLE 25 LITIGES	36
25.1 Loi applicable.....	36
25.2 Règlement des litiges	37
25.3 Élection de juridiction.	37
ARTICLE 26 RSE & CONFORMITE	37
26.1 Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE)	37
26.2 – Conformité	38
ARTICLE 27 DOCUMENTS CONTRACTUELS	39



ARTICLE 1 Objet du Contrat

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

- Orange met à disposition du Cocontractant une offre d'acheminement de SMS-MT à caractère commercial (ci-après « l'Offre OPS ») sur l'ensemble des Territoires étant précisé qu'il existe des spécificités en fonction des Territoires concernés ;
- Le Cocontractant s'engage à utiliser l'Offre OPS.

ARTICLE 2 Définitions

Pour les besoins du Contrat, tel que défini ci-après, les termes et expressions suivants auront le sens ci-après exposé dès lors que leur première lettre sera une majuscule, étant précisé par les Parties que les termes au pluriel peuvent s'entendre au singulier et réciproquement. Sauf précision contraire, les mêmes définitions vaudront pour les Annexes.

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 le Point de Raccordement jusqu'au Terminal de l'Utilisateur si celui-ci est connecté au Réseau d'Orange pendant la durée de validité du SMS-MT.

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 Éditeurs de Service), 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.

Champs émetteur ou OADC (Originator Address Code) :

Désigne le champ supérieur du SMS permettant d'identifier l'émetteur du message. L'OADC correspond par défaut au Numéro Court mais peut être modifié par l'Émetteur en une série de caractères alphanumériques.

Cocontractant :

Désigne la personne morale souscrivant au Contrat telle que désignée dans la fiche de renseignements. Quelle que soit la nature de l'activité du Cocontractant, il demeure le seul responsable de l'exécution des obligations décrites au Contrat.

**Contrat :**

Désigne les présentes conditions générales et leurs Annexes. Le Contrat reflète l'intégralité de la volonté des Parties relative à son objet et prévaut sur toute proposition, échange de lettre antérieure à sa signature, ainsi que sur toute autre stipulation figurant dans des documents échangés entre les Parties et relatifs à l'objet du Contrat.

En tout état de cause, le cas échéant, le Contrat remplace, à compter de sa date d'entrée en vigueur, tout contrat établi entre les Parties et portant sur le même objet.

Débit :

Désigne la quantité d'Opérations traitées en une seconde par la Plateforme SMS d'Orange.

Émetteur :

Désigne la personne morale légalement constituée qui détermine les contenus des SMS-MT. Les Émetteurs s'entendent ainsi, dans le cadre des présentes, exclusivement des clients directs ou indirects du Cocontractant et sont tiers par rapport à Orange.

Fiche Numéro Court :

Désigne le document comportant les informations nécessaires à la mise en ligne ou à la modification de la configuration d'un Numéro Court. Ce document peut être modifié à la demande du Cocontractant, selon les modalités du Contrat.

Intervenant(s)

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

MSISDN (Mobile Station ISDN Number):

Désigne le numéro du Terminal d'un Utilisateur.

Mot(s) clé(s) obligatoires :

Désigne les messages STOP et CONTACT qu'un Utilisateur envoie par SMS à un Numéro Court qui lui permet soit d'identifier l'émetteur du message soit d'exercer son droit d'opposition. La réception de ce mot clé par le Cocontractant déclenche une cinématique spécifique ou l'envoi d'un SMS-MT de réponse.

Numéro Court :

Désigne le code court à 5 chiffres de la Tranche 36ABC ou 38ABC, attribué par Orange dans le cadre du Contrat.

Notification :

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

**Opération :**

Désigne le traitement des demandes d'acheminement des SMS-MT reçues par la Plateforme SMS.

Partie(s) :

Désigne l'un et/ou l'autre des signataires du Contrat : Orange et/ou le Cocontractant.

Plateforme SMS :

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

Plateforme du Cocontractant :

Désigne les équipements techniques et logiciels du Cocontractant utilisés pour l'Acheminement des SMS-MT.

Prestation :

Désigne l'ensemble des services fournis par Orange au Cocontractant au titre du Contrat et nécessitant son raccordement au Réseau de Orange.

Raccordement Technique ou Raccordement :

Désigne la connexion physique et logique par le biais d'un réseau de transmission de paquets entre le Réseau du Cocontractant et le Réseau d'Orange, permettant au Cocontractant de déposer sur la Plateforme SMS des demandes d'acheminement de SMS-MT en vue de leur acheminement vers les Utilisateurs. Le Point de raccordement désigne le point d'interconnexion entre le Réseau d'Orange et le Réseau du Cocontractant.

Réseau d'Orange :

Désigne l'ensemble des infrastructures physiques et techniques de communications électroniques exploitées par Orange dans l'ensemble des Territoires

Réseau du Cocontractant :

Désigne l'ensemble des infrastructures informatiques et de communications électroniques du Cocontractant.

Ressources :

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 de la fourniture des Prestations, objet des présentes.

Signalement : Désigne toute information portée à la connaissance d'Orange, quel que soit le canal de remontée, par une personne ou une autorité ayant détecté un usage de l'offre OPS susceptible d'être non-conforme au Contrat.

SMS (Short Message Service) :

Désigne le service de la norme GSM permettant l'envoi et la réception de messages alphanumériques sur un Terminal mobile.



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. 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-MO (Short Message Service Mobile Originated) :

Désigne un SMS émis par un Utilisateur depuis un Terminal.

SMS-MT (Short Message Service Mobile Terminated) :

Désigne un SMS adressé vers le Terminal d'un Utilisateur.

SMS-MT Fonctionnel :

Désigne un SMS-MT en 38ABC texte acheminé par le Cocontractant qui a pour fonction la livraison d'un contenu ou service aux Utilisateurs ayant préalablement commandé ce service ou contenu auprès de l'Émetteur et lui ayant communiqué à cette occasion leur MSISDN dans le respect des dispositions légales.

SMS-MT Promotionnel :

Désigne un SMS-MT en 36ABC dont le contenu relève d'une campagne de prospection directe et/ou de fidélisation et acheminé par le Cocontractant vers les Utilisateurs ayant préalablement donné leur accord pour recevoir des SMS de prospection directe et/ou de fidélisation à l'Émetteur ou au propriétaire de la base de données exploitée dans le cadre de la campagne et dans le respect des dispositions légales.

SMS Non Conforme : Désigne un SMS transmis dans l'offre OPS qui ne répond pas aux obligations légales et/ou contractuelle (y compris la Charte Business Messaging de l'af2m) et qui est susceptible de porter préjudice au consommateur.

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 communication ouvert au public d'Orange.

Utilisateur :

Désigne toute personne ayant souscrit directement ou indirectement (par exemple via un opérateur tiers revendeur MVNO) auprès d'Orange, une offre de communication mobile, hors offre Machine to Machine (M2M).

Les Utilisateurs sont les destinataires des SMS-MT émis par le Cocontractant.



ARTICLE 3 Conditions d'éligibilité à l'Offre OPS

Pour bénéficier de l'Offre OPS, le Cocontractant doit remplir les conditions cumulatives suivantes :

- être membre du Groupement d'Intérêt Économique Entité de gestion de la Portabilité (ci-après « GIE-EGP ») et être raccordé au système EGP ;
- attester de sa bonne santé financière ;
- avoir intégralement réglé les sommes dont il pourrait être débiteur vis-à-vis d'Orange ;
- ne pas avoir tenté de commettre une fraude au préjudice d'Orange ;

Le Cocontractant 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 4 Entrée en vigueur et durée du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de la signature des Annexes 5 – Fiche de Renseignements et Annexe 6 – Fiche de Numéro Court par le Cocontractant, sous réserve de la réalisation des quatre (4) conditions suspensives suivantes :

- Le Cocontractant 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 15 ;
- Le Cocontractant communique sa prévision de trafic annuelle par la fourniture de l'Annexe 7, comme prévu en article 7 ;
- Le Cocontractant atteste de sa bonne santé financière par la fourniture de ses états financiers et fournit une avance de paiement dans les conditions visées à l'article 9.5 du Contrat. Cette condition doit être remplie dans un délai d'un (1) mois à compter de la signature de la fiche de renseignements par le Cocontractant ;
- Le Cocontractant atteste que les équipements destinés à servir au Raccordement nécessaire à l'acheminement des SMS-MT :
 - sont d'une part compatibles avec les protocoles d'échange définis en article 10 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 18.



ARTICLE 5 Fonctionnement général

5.1 Description de la Prestation

Les Prestations proposées par Orange dans le cadre du Contrat sont :

- l'allocation et la mise en œuvre de Numéro(s) Court(s), prérequis nécessaire à l'acheminement de SMS-MT ;
- la mise en œuvre d'un Débit (SMS-MT par seconde) garanti par Numéro Court ;
- l'acheminement des SMS-MT Textes émis par le Cocontractant du Point de Raccordement jusqu'à l'Utilisateur destinataire du message ;
- la mise à disposition d'une voie de retour par SMS-MO vers le Cocontractant en réponse à un SMS-MT textes uniquement relatif aux Mots -Clés obligatoires

Les SMS suivants ne sont pas autorisés au titre du Contrat :

- les SMS émis à destination de Cartes SIM Machine to Machine (M2M) ;
- les SMS Binaires;
- les échanges de SMS initiés soit par l'Utilisateur soit par l'Emetteur à l'exception du traitement des Mots-Clés obligatoires
- les SMS de démarchage

5.2 Raccordement IP à la Plate-forme SMS

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

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

En France Métropolitaine, le Co-contractant doit passer par un réseau public (Internet) et souscrire à une option de raccordement en VPN IP public

Pour le territoire de la Réunion et de Mayotte, le Co-contractant doit passer par un réseau public internet en http sécurisé version TLS 1.2 et supérieur.

Pour l'ensemble des Territoires, il est de la responsabilité du Cocontractant 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. 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 le Cocontractant. 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.



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

5.3.1 Mise en service des Numéros Courts

Pour bénéficier de la prestation d'Acheminement, le Cocontractant doit demander au préalable la réservation de Numéro(s) Court(s) auprès de l'af2m. L'allocation du Numéro(s) Court(s) sera effectuée ensuite par Orange.

Le Cocontractant s'engage à respecter la convention qu'il a signée avec l'af2m au titre de la demande de réservation du Numéro Court. Par ailleurs,

- Tout Numéro Court alloué par Orange au titre du Contrat appartient au système privé de codification d'Orange et est alloué de manière aléatoire.
- Tout Numéro Court alloué par Orange au titre du Contrat est alloué pour une période minimale de un (1) mois. Le Numéro Court est, et reste la propriété d'Orange. Le Cocontractant ne peut se l'approprier de quelque manière que ce soit, et s'interdit notamment de le déposer à titre de marque, ou de l'enregistrer à titre de nom de domaine, nom commercial, enseigne, dénomination sociale, etc.
- Orange décline toute responsabilité sur le retrait éventuel au Cocontractant de(s) son(ses) Numéro(s) Court(s) consécutif :
 - à toute décision de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes, ou toute autre autorité compétente s'imposant à Orange, et notamment de l'intégration dans le Plan National de Numérotation des ressources concernées.
 - à la résiliation de la réservation du numéro court par l'af2m suite à non-paiement de la redevance annuelle.
- Le Cocontractant s'engage à n'utiliser que le(s) Numéro(s) Court(s) ainsi mis à disposition pour les besoins exclusifs du Contrat et ce conformément aux stipulations du Contrat :
- Le Cocontractant s'engage à ne jamais mentionner un Numéro Court, lors d'opérations de communication ou de publicité, média ou hors média et ce, sur tout type de support.
- Il appartient au Cocontractant de vérifier si des tiers ne détiennent pas de droits antérieurs, notamment de droits de propriété intellectuelle, sur le(s) Numéro(s) Court(s) en fonction du ou des service(s) que le Cocontractant associe(nt) à ce(s) numéro(s). Le Cocontractant 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) Court(s) en raison d'antériorités existantes pour le(s) type(s) de service(s) que le Cocontractant souhaite associer à ce(s) numéro(s).
- En cas de résiliation, pour quelque cause que ce soit, du Contrat, le(s) Numéro(s) Court(s) exploité(s) par le Cocontractant pourra(ont) être réalloué(s)(s) par Orange, après un délai de vacance de six (6) mois, à tout autre Cocontractant au titre de la diffusion de SMS. Ce délai de six (6) mois n'est pas applicable si le Numéro Court n'était pas exploité durant les deux derniers mois avant la date de résiliation.



- Il est précisé par ailleurs qu'Orange pourra, en cas de besoin et notamment pour pouvoir satisfaire les besoins d'autres opérateurs désireux de s'interconnecter à Orange pour qu'Orange achemine des SMS auprès des Utilisateurs, réallouer le(s) Numéro(s) Court(s) alloué(s) au Cocontractant dès lors que le trafic écoulé à partir de ce(s) Numéro(s) Court(s) serait nul pendant une période de six (6) mois.

5.3.2 Mise en service des Numéros Courts

La Fiche Numéro Court, décrite en Annexe 6 devra dûment être complétée par le Cocontractant et adressée à Orange à chaque ouverture, fermeture ou modification d'un Numéro Court. Cette obligation ne se substitue pas à l'obligation de réservation du numéro court auprès de l'af2m dans les conditions prévues par cette dernière. Pour plus de détails sur la procédure de mise en service des Numéros Courts, il convient de se référer à l'Annexe 3 – Cahier des Charges Technique.

Il est précisé que le Cocontractant peut au cours de l'exécution du Contrat résilier ou ouvrir de nouveaux Numéros Courts et/ou souscrire ou résilier des options visées à l'Annexe 2.

5.4 Acheminement du trafic de terminaison

Le trafic acheminé par Orange est le trafic de terminaison à l'initiative du Cocontractant à destination des Utilisateurs et la voie de retour sous conditions décrites dans l'article 5.1.

La remise par Orange des SMS-MT 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 de 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-MT que lorsque l'Utilisateur est habituellement situé dans les Territoires et si celui-ci est connecté au Réseau d'Orange pendant la durée de validité du SMS-MT.

Pour le territoire de France Métropolitaine, le Débit maximum autorisé par défaut est de dix (10) SMS-MT par seconde et par Numéro Court.

Pour le territoire de la Réunion et de Mayotte, le Débit maximum autorisé par défaut est d'un (1) SMS-MT par seconde et par Numéro Court.

Pour le territoire de France Métropolitaine, pour bénéficier d'un Débit supérieur, le Cocontractant devra en faire la demande auprès d'Orange. Orange fait ses meilleurs efforts pour accepter les



demandes d'augmentation du Débit supérieures ou égales à cinquante (50) SMS-MT par seconde 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 ne s'engage pas à mettre en œuvre une augmentation de Débit dans un délai moins de cinq (5) jours ouvrés après réception de la demande.

Pour le territoire de la Réunion et de Mayotte, Orange fait ses meilleurs efforts pour accepter les demandes d'augmentation du Débit dans la limite de dix (10) SMS-MT par seconde.

Il appartient au Cocontractant de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le contrôle de son Débit entrant sur chacun des Numéros Courts afin de respecter le Débit maximum autorisé par Numéro Court et d'assurer le cas échéant la réémission des SMS-MT émis au-delà du Débit souscrit. Orange met en place une surveillance des Débits consistant en l'analyse par Numéro Court des ratios entre le nombre d'acquittements refusés pour cause de dépassement de débit. En cas de ratios mensuels supérieurs à 10%, Orange considérera que le Cocontractant n'a pas respecté ses engagements.

Le Cocontractant 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 sera observé par Orange et en cas de ratio supérieur à 15%, Orange suspendra le ou les Numéro(s) Court(s) et/ou le Contrat en cas de récidive.

ARTICLE 6 Protection des Utilisateurs contre les fraudes et les abus

6.1 : Descriptif Général

En vertu de l'article L.32-1 du Code des Postes et des Communications Electroniques le Cocontractant s'engage à tenir compte du principe de protection des consommateurs. C'est dans ce cadre qu'Orange a défini une politique et des mesures spécifiques destinées à la protection des Utilisateurs contre les fraudes et les abus.

Le respect de ces engagements ainsi que la Charte de Déontologie de l'af2m (Annexe 1) et le process de protection des OADC (disponible sur le site de l'af2m) constitue une obligation essentielle du Contrat. Le Cocontractant se porte fort du respect par les Emetteurs des stipulations du présent article et des Annexes et engagera immédiatement toutes les actions rendues nécessaires par les manquements constatés.

Ainsi le Cocontractant s'engage pour son compte et pour le compte des Emetteurs à :

- Vérifier l'identité de chaque Emetteur avant de lui accorder un accès à l'Offre OPS
- Utiliser systématiquement une authentification à deux facteurs pour contrôler l'accès des Emetteurs à la Plateforme du Co-Contractant ou à la Plateforme de tout intermédiaire permettant l'acheminement de SMS-MT via la Plateforme du Co-Contractant. Pour le cas particulier des API, les mesures mises en œuvre devront respecter les règles de l'art du secteur ;



- Ne remettre des SMS-MT 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 hameçonnage par SMS;
- Obtenir l'accord de l'Utilisateur pour de la prospection directe conformément au cadre légal en vigueur ;
- Respecter les règles d'utilisation des OAdC mises et précisées dans l'Article 6.2
- Mettre à disposition d'Orange un point de contact particulier au respect de ces obligations, lequel sera en mesure d'apporter à Orange 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.
- Ne pas acheminer des SMS aux contenus pornographiques ou dont l'objectif est la promotion de services Adultes (réservé à un public majeur) et/ou à caractère sexuel ;

Orange notifiera par écrit au Cocontractant tout SMS Non-Conforme identifié notamment par les Signalements au 33700.

Pour chaque envoi de SMS Non-Conforme aux stipulations précédentes et signalé par Orange ou dont le Cocontractant connaît l'existence, le Cocontractant s'engage à :

- arrêter cette pratique sans délai dès que l'information sera portée à sa connaissance, ou à défaut de bloquer l'accès de l'Emetteur du SMS Non-Conforme à sa Plateforme, et en informer Orange par écrit
- fournir dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés la volumétrie des SMS Non-Conforme émis vers les Utilisateurs ainsi que les mesures prises ou à prendre pour empêcher une réitération.

En cas de constatation d'une pratique frauduleuse, le Cocontractant fournira sur demande d'Orange, l'origine de la campagne, les éléments nécessaires attestant de la légitimité de l'Emetteur ainsi que les détails de ses procédures de vérification d'identité des Emetteurs.

Le Cocontractant tiendra Orange quitte et indemne de toute réclamation, recours, action d'un Utilisateur 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.

En cas de manquement aux règles déontologiques, Orange procédera à la suspension et/ou résiliation du ou des Numéros Courts et/ou du Contrat conformément à l'article 17.

Orange déploie des systèmes de protection pour assurer la neutralité du trafic émis vers les Utilisateurs et bloquera dans la mesure du possible au niveau de son réseau l'acheminement de SMS Non Conformes. Orange facturera tout SMS Non Conforme aux règles de déontologie émis vers les Utilisateurs et bloqué au niveau de son réseau.



6.2 : Règles spécifiques à l'utilisation de l'OADC

Le respect des présentes règles ci-dessous ne dégage pas le Cocontractant du respect des lois, règlements et décisions des autorités compétentes en vigueur au moment de la délivrance de la Prestation ainsi que le respect de la Charte de déontologie Business Messaging de l'af2m (Annexe 1) et du document « Process de protection des OADC sensibles » publié sur le site Internet de l'af2m à l'adresse suivante : <https://af2m.org/>

Le Cocontractant s'engage à faire observer *mutatis mutandis* les obligations suivantes dans ses accords avec les Emetteurs.

6.2.1 : Entrée en vigueur et durée de l'option

Le bénéfice de l'option Modification de l'OADC est réservé aux souscripteurs du Contrat OPS et entre en vigueur à compter de la date de signature des Conditions particulières.

Si le Cocontractant a fait l'objet d'une suspension d'un numéro court dont l'OADC ne respectait pas les règles précisées en l'article 3 des présentes, l'option OADC pour ce numéro court sera supprimée pour une durée de 6 mois qui suivent la réactivation du numéro court.

6.2.2 : Engagements d'Orange

Orange s'engage à mettre à disposition du Cocontractant les moyens techniques lui permettant de modifier le champ émetteur des SMS-MT émis au titre de l'Offre OPS et via les Numéros Courts déclarés. A ce titre, Orange s'engage à activer techniquement l'Option Modification OADC sous un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception par ses équipes de la demande formulée par le Cocontractant.

6.2.3 : Engagements du Cocontractant

Le Cocontractant s'engage à respecter l'ensemble des règles mentionnées au présent article.

Le Cocontractant s'engage à ce que toute modification de l'OADC par l'Émetteur ne soit d'aucune manière susceptible :

- De constituer une incitation à la haine, à la discrimination ou à la violence,
- De constituer une atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine,
- De constituer un encouragement à la consommation de substances illicites,
- De constituer une provocation au suicide,
- D'utiliser des termes inappropriés pour un jeune public,
- De contrevenir au droit de la propriété intellectuelle, en particulier de ne pas contrevenir au droit des marques, et constituer toute usurpation d'identité
- D'induire le destinataire du message en erreur de quelque manière que ce soit (sur l'identité, la qualité de l'Émetteur ou le lien entre l'Émetteur et la nature du message)



- De ne pas porter atteinte aux intérêts et à l'image d'Orange,
- D'une manière générale d'être contraire à l'ordre public ou de constituer une violation de l'une quelconque des dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

Le Cocontractant s'engage à garantir Orange de la légitimité et de la loyauté des OADCs utilisés pour l'acheminement des campagnes. Pour ce faire, il assurera les vérifications et les mesures de filtrage nécessaires en sortie de son réseau.

Par ailleurs, le Cocontractant s'engage à respecter le format de nommage des OADCs décrit dans la charte de déontologie Business Messaging de l'af2m, il est par ailleurs précisé que les caractères spéciaux de type signes de ponctuation, guillemets, etc, ainsi que les espaces ne sont pas autorisés et ne sauraient être considérés comme étant des caractères alphabétiques ; aussi, leur juxtaposition à des caractères numériques ne saurait constituer une chaîne de caractères alphanumériques.

Une dérogation peut être accordée aux marques et entités dont la dénomination nécessite l'usage des dispositions précisées ci-dessus. Ces OADC avec dérogation devront figurer dans la liste dynamique d'OADC sensibles est communiquée régulièrement par Orange et relayée par l'AF2M.

6.2.4 : Droit d'opposition pour le destinataire et identification de l'Émetteur

Conformément aux dispositions de l'article L.121-20-5 du code de la consommation et aux dispositions de l'article 19 de la loi du 21 juin 2004 n° 2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique, le co-contractant s'engage à Tenir à la disposition des Utilisateurs le moyen d'exercer son droit d'opposition et de ne plus recevoir de messages de l'Émetteur. Cette demande d'opposition doit être traitée dans les plus brefs délais par le Cocontractant et par le propriétaire de la base de données utilisée pour l'envoi du message le cas échéant.

Ce dispositif d'identification et d'opposition peut-être soit l'envoi des mots clés CONTACT ou STOP ou un lien spécifique présent dans le premier SMS-MT reçu par l'Utilisateur.

Le Cocontractant s'engage, en outre, à ce que l'Émetteur précise à l'Utilisateur que l'envoi d'un tel SMS sera facturé sans surcoût.

Dans le cas où un autre mode d'identification serait choisi, l'Émetteur et/ou le Cocontractant en géreront le dispositif dans le corps du SMS-MT.

En tout état de cause, le Cocontractant reste responsable du respect des obligations par l'Émetteur prévues par les présentes auprès d'Orange et de ses conséquences.

6.2.5 : Responsabilité

Le Cocontractant est seul responsable du changement de l'OADC et du non- respect de ses engagements au titre du bénéfice de l'option. Il assumera seul les conséquences de cette responsabilité vis-à-vis des tiers et d'Orange.

Aussi, le Cocontractant s'engage notamment à faire son affaire du respect de l'ensemble des lois et réglementations en vigueur ainsi que des obligations énoncées par les présentes, y compris celles incombant aux Émetteurs, qui sont ses clients.

Le Cocontractant garantit Orange des éventuelles conséquences financières de toute réclamation



et/ou action de quelque nature qu'elle soit dont pourrait se prévaloir tout tiers à son encontre en réparation d'un préjudice subi du fait du changement de l'OADC.

ARTICLE 7 Prévisions de trafic

Afin de permettre un dimensionnement adéquat du Réseau d'Orange, le Cocontractant fournira, à la signature de la fiche de renseignements, puis tous les ans une prévision de trafic annuel (Annexe 7) indiquant :

- le nombre de SMS-MT qu'il envisage d'acheminer chaque mois, ainsi que les Débits nécessaires.
- une estimation de ses « pics de trafic » étant défini comme un trafic SMS-MT cadencé au Débit Maximum sur l'ensemble de ses Numéros Courts pendant plus de trente (30) minutes.

En cas de modification importante des prévisions de trafic pendant l'année, le Cocontractant s'engage à en informer Orange dans les meilleurs délais.

Orange pourra ne pas valider les prévisions de trafic si celles-ci devaient mettre en difficulté le Réseau d'Orange et dans ce cas apportera une réponse sous un délai de trente (30) jours à compter de la date de fourniture des prévisions par le Cocontractant.

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

En cas où le Cocontractant ne fournit pas ces informations ou d'écart supérieur à 20% entre les volumes mensuels de SMS-MT acheminés par le Cocontractant vers le Réseau d'Orange, Orange ne s'engage pas sur l'Acheminement des SMS-MT dans les conditions exposées en article 8 et dans l'Annexe 9 « Engagement de qualité de service ».

ARTICLE 8 Engagement de qualité de service et traitement des incidents

Orange mettra en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer les Prestations, objet du Contrat.

Orange s'engage à assurer une qualité de service telle que précisée dans l'Annexe 9 dans les conditions prévues au Contrat, et notamment à l'article 7.

Dans le cas du non-respect des engagements de qualité de service par Orange, un droit à réparation est ouvert au Co-contractant dans les conditions précisées dans l'Annexe 9.

Les points de contact techniques du Cocontractant pour la signalisation d'incidents sont renseignés dans la Fiche de Renseignements (Annexe 5). Le Co-contractant informera Orange de toute modification de ces contacts techniques, par écrit huit (8) jours ouvrables avant la date de changement.



Le Cocontractant s'engage à caractériser l'incident comme décrit en Annexe 4 « Procédure de Caractérisation 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 Courts attribués par Orange au titre du Contrat, ne permet d'acheminer du trafic aux Utilisateurs, sur la base de l'analyse par le Cocontractant des messages d'acquiescement de remises aux Utilisateurs (comme décrit au « Cahier des charges Technique » en Annexe 3). Le Cocontractant pourra obtenir une dérogation à cette obligation en cas d'incident critique sur un Numéro Court 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 les limites suivantes :

- le montant des dommages-intérêts par incident ne pourra excéder la valeur I calculée selon la méthode suivante : $I = T \times C \times (D/H)$
 - o Indemnisation : I
 - o T : Trafic du Mois de référence de l'année N-1
 - o C : Coefficient d'évolution du trafic OPS constaté du Cocontractant des six (6) derniers mois
 - o D : durée de l'incident en heures
 - o H : nombre total d'heure du mois en cours

Le paiement de ces montants est libératoire pour Orange. Lorsque les paiements auront été réalisés, la responsabilité d'Orange ne pourra plus-être engagée sur ces manquements.

ARTICLE 9 Conditions financières

9.1 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.

9.2 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 adressées par Orange comprennent :

- la rémunération due par le Cocontractant au titre du Contrat, calculée sur la base du nombre de SMS-MT efficaces acheminés sur l'ensemble des Numéros Courts de l'Opérateur ;
- toute autre somme due au titre du Contrat.



En cas de fermeture d'un Numéro Court avant la fin de la période minimale d'un (1) mois, le Cocontractant est redevable d'un mois de frais mensuel et des frais de mise en service tel que désignés en Annexe 2 « Conditions financières ». En cas de résiliation d'un Numéro Court en cours de mois par le Cocontractant, le Cocontractant est redevable des frais mensuels du mois entamé.

Les services fournis par Orange au titre du Contrat font l'objet d'une facturation centralisée qui sera adressée au Contact désigné par le Cocontractant en Annexe 5 « Fiche de Renseignements ».

Les factures sont envoyées par Orange par e-mail aux adresses de facturation comme fournie en Annexe 5 « Fiche de Renseignements ».

Chaque facture est accompagnée d'annexes détaillées qui distinguent les différentes Prestations et notamment le volume de trafic SMS-MT acheminé par Numéro Court. Les annexes sont communiquées sur support informatique utilisable sur des produits de bureautique courants. Orange a la faculté, sous réserve d'en informer le Cocontractant le cas échéant, de ne pas établir de facture si la somme qui lui est due par le Cocontractant 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.

Le Cocontractant se libérera des sommes dues non contestées au titre du Contrat en faisant porter le montant au compte ouvert au nom d'Orange 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 au Cocontractant lors de la signature du Contrat.

9.3 Retard et incident de paiement

Toute somme impayée à l'échéance prévue entraînera de plein droit la facturation par Orange 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 d'Orange. 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 de quarante (40) euros 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 du Cocontractant, 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.

9.4 Renseignements et réclamations sur facture

Orange tient à la disposition du Cocontractant 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 Orange, dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours suivant la date de réception de la facture, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Cocontractant, lorsqu'il émet une réclamation s'engage à régler, dans les délais prévus, les sommes correspondantes aux montants non contestés.

Le Cocontractant, 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 Orange aux montants contestés ayant fait l'objet d'une notification de rejet et non réglés à l'expiration du délai maximal susvisé de quarante-cinq (45) jours à compter de la date de réception de la facture. La pénalité est due dès le premier jour de retard.

9.5 Avance sur paiement

Orange demandera au Cocontractant une avance de paiement selon les modalités suivantes :

- Préalablement à la mise en œuvre du Contrat : Orange demandera au Cocontractant une avance de paiement au cours des six (6) premiers mois calculés selon la prévision de trafic communiquée par le Cocontractant.



- au cours de l'exécution du Contrat : en cas de facture impayée non-régularisée après une première relance restée sans effet, Orange demandera au Cocontractant une avance de paiement au cours des six (6) mois suivant calculée selon le trafic réel moyen constaté au cours du mois précédent. A défaut, le Contrat sera suspendu.

Afin d'apprécier la solvabilité du Cocontractant, Orange prendra en compte sans s'y limiter :

- les Ratios financiers : Des ratios financiers inférieurs aux normes de l'industrie ou du secteur.
- les Retards de paiement : Des incidents de paiement passés ou des retards répétés.
- la Dégradation de la notation : Une dégradation de la notation financière du Cocontractant.
- Tout changement significatif dans la situation financière du Cocontractant.

Orange informera le Cocontractant de la mise en place de la gestion des avances trimestrielles et des motifs justifiant cette décision.

- Estimation des Consommations

Orange évaluera en collaboration avec le Cocontractant les consommations prévisionnelles pour chaque trimestre.

- Facturation Trimestrielle

Orange émettra des factures d'avance pour chaque trimestre, basées sur les estimations.

- Suivi des Consommations

Orange surveillera les consommations réelles et les comparera aux avances facturées.

- Ajustements Trimestriels

À la fin de chaque trimestre, Orange ajustera les factures en fonction des consommations réelles :

- Crédit : Un crédit sera émis si les consommations sont inférieures aux avances.
- Facture Complémentaire : Une facture supplémentaire sera émise si les consommations dépassent les avances.

- Renouvellement de la Gestion des Avances Trimestrielles

Au bout du trimestre écoulé et sous réserves de la réception des paiements dus de la part du Cocontractant et si le Client ne relève pas d'un des cas d'insuffisance d'insolvabilité prévus au présent article, Orange appliquera les conditions de facturation habituelles. Dans le cas contraire, Orange reconduira le processus d'avance décrit au présent article sur les nouvelles estimations pour le trimestre suivant.

ARTICLE 10 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 le Cocontractant 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 du Cocontractant est soit le protocole EMI-UCP v4.6 ou le protocole SMPP en version 3.4 ou 5.0 pour la métropole et HTTPS pour les départements Réunion et Mayotte tel que défini dans les suivantes et précisé en Annexe 3 « Cahier des Charges Techniques ».

ARTICLE 11 Sécurité de fonctionnement des réseaux

11.1 Obligations de sécurité pour l'accès au système d'information d'Orange

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

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

11.1.1 Contrôle d'accès

Le Cocontractant 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 Cocontractant 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, le Cocontractant 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.

11.1.2 Gestion de l'exploitation des Ressources

Le Cocontractant 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 et être fondée sur un principe de double authentification ;
- mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer l'intégrité des données échangées entre Orange et le Cocontractant ;
- en cas de transfert de données depuis le Cocontractant 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, détruire les informations propriétés d'Orange à l'issue des prestations, objet des présentes.

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

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

11.1.3 Détection des incidents de sécurité

Le Cocontractant doit mettre en place les mesures pour détecter les incidents de sécurité impactant Orange et se produisant dans l'environnement du Cocontractant (y compris ses partenaires professionnels). Les incidents de sécurité sont, de manière non exhaustive, la perte, la modification, la divulgation ou l'accès non autorisé aux données ou informations d'Orange et la divulgation non autorisée de code source propriétaire.

11.1.4 Gestion des incidents de sécurité

Le Cocontractant 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.

Le Cocontractant 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 du Cocontractant (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 du Cocontractant au Réseau d'Orange pour la durée nécessaire à la résolution complète de l'incident.



11.2 Droit d'audit et de journalisation

Orange ou un tiers de son choix agréé par le Cocontractant, pourra effectuer des audits des Ressources du Cocontractant afin de vérifier la conformité aux engagements énoncés aux présentes.

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

- la politique du Cocontractant 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 du Cocontractant qui sont connectés au Réseau d'Orange ;
- toute autre information nécessaire à l'audit (élément de politique, journaux de connexion...).

En outre, Orange est autorisée par le Cocontractant à :

- journaliser les accès du Cocontractant aux ressources d'Orange ;
- placer sur l'infrastructure d'accès des équipements de supervision de sécurité ;
- le cas échéant, Orange demandera que le Cocontractant 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 cas de non-conformité détectée par l'audit, le Cocontractant 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, le Cocontractant 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 18.2 « Résiliation ».

11.3 Sous-traitance

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

Le Cocontractant 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 au Cocontractant un engagement de confidentialité.



11.4 Information

Le Cocontractant 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.

11.5 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 18 « Suspension-Résiliation ».

11.6 Continuité du service

Conformément aux obligations issues du Code des Postes et Communications Électroniques, le service fourni par les Parties 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.

11.7 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.

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 12 Responsabilité

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.

12.1 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 14 « Force majeure » du Contrat, et cas fortuits, les défaillances dues à des tiers ou au fait du Cocontractant et en particulier les cas de non-respect des conditions techniques et d'environnement décrites dans le présent 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 préjudice indirect et/ou immatériel, notamment : les préjudices commerciaux, l'atteinte à l'image, les pertes d'exploitation, les frais d'avocats et de conseils, etc.

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

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 au Cocontractant 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 du Cocontractant ne pourra excéder, tous préjudices confondus au cours des douze (12) derniers mois glissants, un montant maximum global égal à un (1) mois de facturation moyenne calculée sur les douze (12) derniers mois glissants. Le Cocontractant et ses assureurs renoncent à tous recours contre Orange et ses assureurs au-delà de ce plafond.

Le Cocontractant 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 12.2 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.



12.2 Responsabilité du Cocontractant

Le Cocontractant 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. En cas de problème de sécurité lié à des actes de piratage, de fraude ou de Hameçonnage par sms, le Cocontractant s'engage à procéder à un « blacklistage » /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.

Sans préjudice des stipulations visées à l'article 12.1 des présentes, en cas de sollicitations des autorités judiciaires, le Cocontractant sera tenu de répondre à ses obligations dans le respect des articles L34-1 et suivants du code des postes et communications électroniques.

Le Cocontractant 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 14 « 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.

Le Cocontractant 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 le Cocontractant pourra mettre en œuvre la responsabilité du tiers concerné le cas échéant.

Sauf faute lourde, le Cocontractant est responsable vis à vis d'Orange de tous dommages directs que ses équipements, son personnel ou celui de ses prestataires de services causeraient à Orange. Le montant des dommages et intérêts que le Cocontractant pourrait être amené à verser à Orange 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 d'Orange ne pourra excéder, tous préjudices confondus au cours des douze (12) derniers mois glissants, un montant maximum global égal à un (1) mois de facturation moyenne calculée sur les douze (12) derniers mois glissants. Orange renonce à tous recours contre le Cocontractant et ses assureurs au-delà de ce plafond.

Le Cocontractant demeure responsable vis-à-vis d'Orange de toute action ou omission de ses préposés et/ou prestataires de services.

12.3 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 13 Protection des données personnelles

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

Le Cocontractant 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, le Cocontractant 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.

Le Cocontractant garantit à Orange le respect de cette obligation par son personnel et ses éventuels sous-traitants. Enfin, le Cocontractant 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.

Le Cocontractant s'engage à se conformer à l'Annexe 8 du Contrat intitulée protection des données à caractère personnel.

ARTICLE 14 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 cyclones, les perturbation techniques liées à l'isolement pour les départements Réunion et Mayotte (engorgement ou coupure SAFE, satellite...) 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 15 Assurances

Le Cocontractant s'engage à s'assurer, auprès d'une compagnie de premier rang notoirement solvable contre tous risques raisonnables, avec au minimum d'un (1) million d'euros par sinistre.

Le Cocontractant fournit chaque année à Orange son 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.

Cette attestation d'assurance précise la nature des garanties par année d'assurance, le montant d'assurance devant être conforme avec les classes de risques définies au présent article, les franchises, et la déclaration selon laquelle l'assuré est à jour du paiement de ses primes.

ARTICLE 16 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 17 Manquements aux obligations contractuelles et déontologiques

17.1. Usage illégitime d'un OADC encadré par l'af2m

Dans le cas où le Cocontractant ne respecte pas les règles édictées dans l'article 6, Orange facturera un forfait couvrant les coûts de traitement et de mise en service de cinq mille (5000) euros pour chaque campagne signalée par ses abonnés au 33700 ou identifiée via tout autre canal. Ce forfait sera porté sur la facture du mois M+1 suivant la détection du manquement.

17.2. Acheminement de SMS Non-Conformes

Pour chaque signalement de campagne SMS Non-Conforme, Orange facturera au Cocontractant un forfait couvrant les coûts de traitement et de mise en service :

- de trois mille (3000) euros dans le cas où le nombre de signalements est inférieur à dix et,
- de cinq mille (5000) euros si le nombre de signalements est égal ou supérieur à dix.

Ce forfait sera porté sur la facture du mois M+1 suivant la détection du manquement.

17.3. Suspension et Résiliation du Numéro Court

Suspension du Numéro Court avec préavis

Lors du premier envoi de SMS Non-Conforme mis en évidence par Orange, Orange enverra au Cocontractant une mise en demeure.

Si le Cocontractant est en désaccord avec l'analyse d'Orange, celui-ci notifiera sa réponse par courrier électronique avec tous les éléments prouvant la conformité des échanges dans le délai de deux (2) jours ouvrés. Les Parties devront statuer dans un délai de huit (8) jours ouvrés. Dans le cas où la légitimité des échanges est reconnue par Orange, alors les mesures conservatoires précitées seront levées dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrés.

Dans le cas où Orange détecte à nouveau l'acheminement de SMS Non-Conformes où la même pratique a déjà fait l'objet d'une mise en demeure dans les six mois précédents, Orange procédera directement à la suspension du trafic SMS en provenance du Numéro Court.

Cette suspension d'un (1) mois interviendra 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 du Numéro Court sans préavis

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

- En cas de manquement grave ou manquements répétés aux obligations contractuelles ou aux règles déontologiques, telles que mentionnées dans l'Annexe 1 -Charte Applicable aux services Business Messaging (af2m).
- En cas de contenu contraire à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou susceptible d'être sanctionné par des dispositions pénales

Cette suspension d'un (1) mois interviendra 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.

Résiliation du Numéro Court

Orange procédera à la résiliation du Numéro Court de plein droit dans le cas où deux suspensions sont intervenues dans une période de six (6) mois, après information du Cocontractant par e-mail confirmé par courrier recommandé avec accusé de réception.

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, le Cocontractant 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 Court seront appliqués tels que précisés en Annexe 2.

Les forfaits visés aux articles 17.1 et 17.2 sont également applicables dès lors qu'un manquement du Cocontractant constitue une violation cumulative des stipulations des dits sous-articles et du présent sous-article 17.3.

18 Suspension et Résiliation du Contrat

18.1 Suspension en cas d'atteinte au fonctionnement du Réseau d'Orange

Lorsque le fonctionnement du Réseau du Cocontractant 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.

18.2 Résiliation à l'initiative d'Orange

Orange résiliera le Contrat, sans droit à indemnité au profit du Cocontractant ni suspension du Contrat préalables si :

- les conditions d'éligibilité à l'Offre visées à l'article 3 des présentes ne sont plus respectées ;
- le Cocontractant vend la totalité ou la quasi-totalité des actifs nécessaires à l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat ;
- en cas de manquement contractuel après mise en demeure restée sans effet.

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

18.3 Résiliation à l'initiative du Cocontractant

Le Cocontractant pourra résilier de plein droit le Contrat moyennant un préavis de trois (3) mois par envoi d'un e-mail 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 avant la date de mise en service de tout ou partie de la commande, le Cocontractant reste redevable des frais de mise en service.

18.4 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.

18.5 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 19 Redressement et /ou liquidation judiciaire

Le Cocontractant 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.

19.1 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 au Cocontractant 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 le Cocontractant 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 du Cocontractant de ne pas exiger la continuation du Contrat ou à l'expiration du délai d'un (1) mois susmentionné en cas de silence de ces derniers. Elle n'ouvre droit pour le Cocontractant à aucune indemnité.

19.2 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 le Cocontractant à aucune indemnité.

ARTICLE 20 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 21 Modification du Contrat

En cas de modification du Contrat, Orange en informera préalablement le Cocontractant au moins deux (2) mois avant l'entrée en vigueur des modifications par l'envoi d'un e-mail. Une modification du Contrat permet au Cocontractant de résilier celui-ci.

En l'absence de résiliation du Contrat, le Cocontractant 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 le Cocontractant interviendra sans indemnité au profit du Cocontractant.

ARTICLE 22 Cession

22.1 Cession du Contrat

Le Contrat est conclu en considération de la personne du Cocontractant. Le Contrat ne peut être cédé ni transféré par le Cocontractant 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 le Cocontractant cessionnaire ne remplit pas les conditions d'éligibilité à l'Offre OPS prévues à l'article 3 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 courts dans les douze (12) mois qui précèdent la demande.

La cession fera l'objet :

- d'une mise à jour et de la signature de la fiche de renseignements 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.

22.1 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 du Cocontractant.

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 du Cocontractant;
- 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 du Cocontractant ;
- ou enfin lorsqu'une société détermine en fait par les droits de vote dont elle dispose, les décisions dans les assemblées générales du Cocontractant.

Orange est en droit en cas de cession de contrôle du Cocontractant, de résilier le Contrat, dans les conditions fixées à l'article 18 « Suspension-Résiliation du contrat ».

Ce droit à la résiliation d'Orange s'entend exclusivement pour le changement de contrôle du Cocontractant tel que défini ci-dessus.



ARTICLE 23 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 avvertir sans délai la ou les autre(s) Partie(s) ;
- aux informations devant être communiquées à toute autorité compétente à condition également d'en avvertir et sans délai la ou les autre(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 24 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 25 Litiges

25.1 Loi applicable

Le Contrat est soumis à la loi française.

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



25.2 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 le Cocontractant, 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 avec bonne foi une solution amiable pour régler le litige entre les Parties dans un délai de trente (30) jours calendaires maximum.

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.

25.3 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 25.2 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 26 RSE & Conformité

26.1 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 18 du Contrat.

26.2 – 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 le Cocontractant dans les documents ayant une visée et une portée analogue 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.

Article 27 Documents contractuels

Conditions générales et leurs annexes :

Annexe 1 : Charte Applicable aux services Business Messaging (af2m)

Annexe 2 : Conditions financières

Annexe 3 : Cahier des Charges Techniques

Annexe 4 : Procédure de caractérisation des Incidents

Annexe 5 : Fiche de Renseignements

Annexe 6 : Fiche Numéro Court



Annexe 7 : Prévisions de trafic / Schémas directeurs

Annexe 8 : Protection des données personnelles

Annexe 9 : Engagements de qualité de service

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 dispositions contraires expresses.