



Conditions Générales

Offre

RCS Business Messaging

Version 2.1

Date : 15 Novembre 2023



Entrée en vigueur : 30 Décembre 2023



CONDITIONS GENERALES RCS BUSINESS MESSAGING



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 à Issy-les-Moulineaux (92130), commercialise auprès des agrégateurs (« Cocontractant ») à destination des annonceurs (« Emetteurs ») la solution Business Messaging utilisant la Technologie « RCS » de Google permettant d'enrichir les échanges entre les professionnels et leurs clients en proposant une solution de conversation interactive à travers une messagerie instantanée enrichie.

Par le présent contrat, le Cocontractant s'engage à être lié contractuellement avec chacun des Emetteurs utilisant l'Offre Business Messaging pour leur activité professionnelle.

Par ailleurs, le respect des présentes règles 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.

La souscription par le Cocontractant à la Solution RCS de Google distribuée par Orange suppose l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de ventes, des Conditions Particulières et de leurs annexes respectives.

Article 1 Définitions	5
Article 2 - Objet	8
Article 3 – Entrée en vigueur et durée du contrat	8
Article 4 – Description de la technologie RCS	8
Article 5 - Obligations d'Orange	9
Article 6 - Obligations du Cocontractant	10
Article 7 – Prix et principes généraux de facturation et de règlement	11
Article 8 – Résiliation ou suspension du contrat	14
Article 9 – Chaine de soutien	17
Article 10 – Sécurité	17
Article 11 – Données personnelles	18
Article 12 – Responsabilité	21



Article 13 - Assurances	21
Article 14 – Confidentialité et secret professionnel	22
Article 15 – Force majeure	23
Article 16 – Droit applicable et juridiction compétente	24
Article 17 – Divers	24
1 Global architecture	28
2 Overview	28
3 Step by step process	30
4 Token management	40
6 Glossary	44
7 Example of UML diagram for GSMA to RBM flows for a POST message	46

Article 1 Définitions

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

« **Agent** » : Désigne une entité logique pour une entreprise ou une fonction métier spécifique créée sur la plateforme RBM. Les messages entre un utilisateur et un agent apparaissent dans une application de messagerie compatible RCS, sur l'appareil de l'utilisateur.

« **API ou « Application Programming Interface** ») » : Désigne une interface de programmation d'application permettant à deux équipements de télécommunication de communiquer ensemble.

« **Bothub** » : Désigne le hub logiciel d'Orange pour acheminer des Messages RCS qui constitue une première source de facturation de RCS par Orange sur la base des Chatbots.

« **Bot** » : Désigne soit un Agent créé sur RBM soit un Chatbot créé sur Bothub pouvant dialoguer au moyen de conversations (automatisées ou non) ou envoyer des Messages Uniques au consommateur (Utilisateur) via un service utilisant la Technologie RCS.

« **Chatbot** » : Désigne une entité logique créée sur Bothub.

« **Cocontractant** » : Désigne l'agrégateur, client d'Orange SA, signataire du Contrat.

« **Conversation** » : Désigne une série de messages échangés dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures sur un Bot. Soit au moyen d'un Agent, soit au moyen d'un Chatbot.

« **Conversation A2P** » : Désigne une série de messages échangés entre l'Emetteur et un Utilisateur dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures. Cette série débute avec la première réponse de l'Utilisateur faisant suite à un Message Unique de sollicitation envoyé par l'Emetteur, à condition que cette première réponse de l'Utilisateur intervienne dans les 24 heures suivant ce Message Unique.

« **Contact hors session A2P** » : Désigne sur un Chatbot une série de messages échangés dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures entre un Utilisateur et l'Emetteur. Cette série débute avec la première réponse de l'Utilisateur faisant suite à un Message Unique A2P envoyé par l'Emetteur après l'expiration du délai de vingt-quatre (24) heures.

« **Contrat** » : Désigne les présentes Conditions générales, les Conditions particulières ainsi que les annexes suivantes :

- Annexe 1 : Fiche tarifaire ;
- Annexe 2 : Ouverture du service ;
- Annexe 3 : La Charte de déontologie RCS
- Annexe 4 : Document retiré (sans changement de numérotation)
- Annexe 5 : Data Protection
- Annexe 6 : Conditions particulières
- Annexe 7 : Contacts Orange

En cas de contradiction entre les Conditions générales, les Conditions particulières et les annexes, les Conditions générales prévalent.

Les stipulations du Contrat expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties relatives à l'objet du Contrat. Elles prévalent 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. La signature du Contrat s'entend par la signature des Conditions particulières par le Cocontractant.

« **Données** » : Désigne l'ensemble des données du Cocontractant collectées, générées, manipulées ou modifiées à l'occasion de l'exécution du Contrat, y compris les Données à caractère personnel.

« **Données à caractère personnel** » : Désigne toute Donnée correspondant à la définition résultant de l'article 4 ;1) de la Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

« **Emetteur** » : Désigne la société qui souhaite échanger des Messages A2P avec ses propres clients qui sont des Utilisateurs.

« **Google** » : Désigne JIBE MOBILE INC. situé dans l'Etat de Delaware, dont le siège social se situe au 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View en Californie 94043, Etats-Unis qui fournit l'infrastructure basée sur la Technologie RCS permettant d'exploiter l'Offre Business Messaging

« **Lois Applicables** » : Désigne l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires applicables en France.

« **Message A2P** » ou « **Messagerie A2P** » : Désigne une communication initiée par un Emetteur vers un Utilisateur via un Bot.

« **Message P2A** » ou « **Messagerie P2A** » : Désigne une communication dans laquelle un Utilisateur a initié lorsqu'il n'y a aucune session active de l'Agent une communication. La messagerie depuis une application de messagerie compatible RCS est encore hors du champ d'application.

« **Message Unique (« Single Message »)** » : Désigne le message initial adressé à l'Utilisateur, par le Cocontractant, et pour le compte de l'Émetteur.

« **MSISDN (« Mobile Station Integrated Services Digital Network »)** » : Désigne le numéro de ligne mobile dont l'Utilisateur a la jouissance.

« **Offre RCS Business Messaging (ou « l'Offre »)** » : Désigne l'offre d'acheminement de messages A2P qui est proposée par l'Opérateur via la Plateforme Bothub ou via RBM au Cocontractant et au bénéfice des Émetteurs.

« **On-Line TOS** » : Désigne les conditions d'utilisation de la Plateforme RBM définies par Google disponibles à l'adresse <https://developers.google.com/rcs-business-messaging/support/tos/> (ou équivalent url) et qui sont susceptibles d'évoluer. Le respect des On-Line TOS par le Cocontractant et les Émetteurs constituent une obligation essentielle du Contrat.

« **Opérateur** » : Désigne Orange SA.

« **RBM** » : Désigne la plateforme de Google pour créer des Agents et acheminer les Messages RCS des agents. Elle constitue une seconde source de facturation de RCS par Orange sur la base des Agents validés - le cas échéant - par Orange France.

« **Plateforme RBM (« RCS Business Messaging »)** » : Désigne la Plateforme Business Messaging développée par Jibe Mobile Inc., société de droit américain, dont le siège social se situe au 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, California 94043, USA dont les événements facturables sont :

Message unique Un message d'application à une personne. Contenu multimédia ou texte. Agents de conversation uniquement: si un message P2A est distribué au cours des prochaines 24 heures, le message unique fait partie d'une conversation A2P. Dans le cas contraire, la session se termine. Un seul message est toujours envoyé d'un agent à un utilisateur.

Conversation A2P S'applique uniquement aux agents de conversation: une conversation A2P est lancée lorsqu'un message P2A est distribué dans les 24 heures suivant un seul message A2P ou un message de base A2P. Tous les messages envoyés 24 heures avant et qui ne font pas partie des sessions précédentes font partie de la nouvelle session de conversation A2P.

Conversation P2A S'applique uniquement aux agents de conversation: une conversation P2A est lancée lorsqu'il n'y a aucune session active (message unique A2P, conversation A2P ou conversation P2A) et qu'un message P2A est distribué, et l'entreprise répond dans un délai de 24 heures.



Message P2A Agents non conversationnels: message P2A envoyé par un utilisateur à un agent dont la catégorie de facturation correspond à un message simple. Agents de conversation: message P2A envoyé par un utilisateur à un agent qui n'existe pas et qui ne renvoie pas de réponse.

« **Session A2P** » : désigne une session de facturation initiée par un Message A2P envoyé par l'Émetteur.

« **Technologie RCS (« Rich Communication Services »)** » : désigne le service de messagerie instantanée enrichie standardisée par la GSMA

« **Territoire** » : Désigne le territoire français métropolitain.

« **Utilisateur** » : Désigne la personne physique ayant la jouissance d'une offre mobile Orange souscrite en France métropolitaine auprès d'Orange, destinataire de Messages RCS et identifiée par son MSISDN.

Article 2 - Objet

Le Contrat a pour objet de définir et de déterminer les conditions selon lesquelles :

- L'Opérateur commercialise l'Offre et l'accès à la Plateforme RBM ;
- Le Cocontractant met l'Offre à disposition des Émetteurs.

Article 3 – Entrée en vigueur et durée du contrat

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature par le Cocontractant pour une durée de cinq (5) ans courant à compter de la date de signature des Conditions particulières par le Cocontractant. A l'arrivée du terme, le Contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour une durée égale.

Article 4 – Description de la technologie RCS

RCS (Rich Communication Services) est un service de messagerie instantanée enrichies standardisée par la GSMA.

4.1 Mise en place du service sur la plateforme Bothub

Conformément à l'Annexe 2, le Cocontractant doit :

Créer un compte sur le site Orange Developer dont le lien est indiqué ci-dessous :

<https://developer.orange.com/signup>

cela lui permet ensuite d'accéder à l'API GSMA via le lien ci-dessous :

<https://developper.orange.com/apis/Orange-rcs-bothub>

Enregistrer son/ses Chatbot(s) sur le portail 'Onboarding' d'Orange, dont le lien est indiqué ci-dessous :

4.2 Création de campagne

Un Chatbot ne pourra être enregistré par le Cocontractant qu'après accord de l'Emetteur. L'Opérateur valide chacun des Chatbots du Cocontractant, dans un délai raisonnable afin de vérifier les informations communiquées par ce dernier.

L'Opérateur doit, en amont, valider les tests ainsi que les Chatbots du Cocontractant avant de les mettre en ligne.

Le Cocontractant s'engage à supprimer les Chatbots qui n'ont pas été actifs durant les six (6) derniers mois. Sur simple demande, le Cocontractant communiquera à l'Opérateur les éléments permettant de vérifier la suppression des Chatbots.

4.3 Fonctionnalités STOP et CONTACT

Le Cocontractant s'engage à mettre en place pour chaque campagne la fonctionnalité « STOP » permettant à l'Utilisateur de s'opposer à l'envoi ultérieur de tout Message A2P à destination de cet Utilisateur. La mise en œuvre et la gestion de cette fonctionnalité est la responsabilité du Cocontractant

Le Cocontractant s'engage à fournir les éléments suivants lors de la création de chaque Chatbot :

- Le numéro de téléphone de l'Emetteur ;
- Le site internet de l'Emetteur ;
- Une adresse courriel pour contacter l'Emetteur

4.4 Mise en place des agents sur la plateforme RBM

L'Opérateur se réserve le droit d'autoriser ou pas chacun des agents du Cocontractant.

Un agent ne pourra être enregistré par le Cocontractant qu'après accord de l'Emetteur.

L'Opérateur se réserve le droit de vérifier les informations communiquées par le Cocontractant.

L'Opérateur se réserve le droit de facturer le cas échéant chacun des agents du Cocontractant.

Article 5 – Obligations d'Orange

Orange s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations décrites ci-après.

Orange s'engage à transmettre au Cocontractant en temps utile ou sur demande de ce dernier, toutes informations, documentations et procédures applicables ainsi que leurs mises à jour successives, nécessaires à l'exécution du présent Contrat.

Orange s'engage à désigner au Cocontractant l'un des membres de son personnel qui sera son interlocuteur privilégié.

Orange s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires au fonctionnement régulier du service fourni ainsi qu'à l'accès régulier au BotHub au Cocontractant.



Orange s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de valider les Chatbots en un temps raisonnable.

Dans le cadre d'une maintenance du Service, Orange s'engage à notifier le Cocontractant vingt-quatre (24) heures avant la date de maintenance par courriel. Orange s'engage à notifier le Cocontractant de la fin de la période de maintenance.

Article 6 – Obligations du Cocontractant

Le Cocontractant s'engage à exploiter l'Offre commercialisée par l'Opérateur en respectant les stipulations du Contrat.

Le Cocontractant doit être éligible à l'Offre en ne faisant pas l'objet d'une suspension et/ou d'une résiliation, quelle qu'elle soit, au titre des Conditions Générales Push SMS, contracté avec Orange et ce dans les douze (12) mois qui précèdent la date de signature.

Afin de pouvoir bénéficier de l'Offre, le Cocontractant doit également remplir tout au long du Contrat les conditions cumulatives listées ci-après :

- avoir intégralement réglé les sommes dont il pourrait être débiteur vis-à-vis d'Orange ;
- ne pas commettre une tentative de fraude au préjudice d'Orange ;
- respecter l'ensemble des règles éthiques et les règles en matière de politique de conformité du groupe Orange consultables sur le site orange.com notamment en matière d'anti-corruption, de blanchiment d'argent et de sanctions économiques.

Le Cocontractant s'engage à informer et communiquer à l'Opérateur toute modification des informations contenues dans les Conditions particulières visées à l'annexe 6.

Dans l'hypothèse où le Cocontractant, pendant la durée du Contrat, viendrait à ne plus remplir une des conditions énumérées ci-dessus, le Contrat pourrait être résilié par Orange dans les conditions énumérées à l'article 8.

Le Cocontractant s'engage à inclure les conditions d'exploitation de l'Offre, la Charte de Déontologie et le respect des On-line TOS dans les contrats avec ses Emetteurs et de s'assurer du respect de celles-ci à tout moment. En cas de non-respect des conditions d'exploitation de l'Offre par un de ses clients Emetteurs, le Cocontractant s'oblige à prendre toutes les mesures nécessaires dans les meilleurs délais pour résoudre les manquements.

Le Cocontractant s'engage à verser à Orange dans les délais convenus, la rémunération prévue à l'Annexe 1 « Modalités de paiements ».

Le Cocontractant désignera, dès le commencement de la réalisation des Prestations un responsable technique qui sera l'interlocuteur privilégié d'Orange.

En cas de manquement des obligations du Cocontractant, Orange prendra toute mesure appropriée afin de faire cesser les agissements concernés. Il sera également en droit de suspendre, supprimer et/ou bloquer un Chatbot ou l'accès à l'Offre.

Sans préjudice des actions judiciaires engagées par des tiers, Orange est en droit d'exercer à titre personnel toute action en justice visant à réparer les préjudices qu'il aurait personnellement subis du fait des manquements du Cocontractant à ses obligations au titre du Contrat.

Article 7 – Prix et principes généraux de facturation et de règlement

7.1 Prix

En contrepartie de la fourniture des Prestations décrites au Contrat, Orange facture au Cocontractant les prix figurant en Annexe 1 «Conditions financières». Les tarifs et prix sont réputés établis en Euros, le règlement de ces factures doit être effectué en Euros.

7.2 Etablissement de la facturation

Les prestations d'Acheminement Messages Uniques (A2P) et des Conversations (A2P) font l'objet d'une facturation mensuelle émise à terme échu sur la base du nombre de Messages Uniques (A2P) et Conversations (A2P) acheminés sur l'ensemble des Bots du Contractant. Les prestations qui font l'objet d'une facturation mensuelle sont facturées à terme échu. 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 6 «Renseignements». Les factures sont envoyées par Orange par courrier postal et par email à l'adresse email de facturation comme fournie dans la « Fiche de Renseignements ». Chaque facture est accompagnée d'annexes détaillées qui distinguent les différentes Prestations et notamment le volume de Messages Uniques et Conversations acheminés. Les annexes sont communiquées sur support informatique utilisable sur des produits de bureautique courants.

7.3 Règlement des factures

Toute facture émise par Orange est réglée par le Cocontractant dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours suivant la date de réception de 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 Cocontractant préviendra Orange du virement effectué trois (3) jours avant ce virement par un fax ou courrier électronique. En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date limite de paiement définie ci-dessus, une pénalité de retard est appliquée de plein droit sur le montant non réglé. Cette pénalité est fondée sur le taux directeur de la Banque Centrale Européenne (BCE) augmentée de 10% par fraction indivisible de quinze (15) jours. La pénalité est due dès le premier jour de retard jusqu'au jour de crédit effectif du compte bancaire d'Orange, le cas échéant. 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 40 (quarante) euros ou 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.

7.4 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 correspondant 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 pénalités 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.

7.5 Garanties financières

7.5.1 Montants et types de garanties financières susceptibles d'être demandés

Un dépôt de garantie, une garantie à première demande ou un cautionnement, peut être demandé par Orange au moment de la signature du Contrat, ou à tout moment au cours de l'exécution de cette dernière. La demande ou l'absence de demande d'une garantie financière est effectuée en fonction de la situation globale du Cocontractant ; c'est à dire, de la situation financière du Cocontractant, d'une enquête réalisée par une société de cotation indépendante d'Orange, et, le cas échéant, de son historique de paiement auprès d'Orange sur l'ensemble des contrats souscrits. A la demande d'Orange, par levée d'option effectuée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée au Cocontractant cette dernière s'engage, conformément au choix du type de garantie effectué par Orange entre les garanties listées dans les paragraphes ci-après : En cas de demande d'une garantie normale, - à remettre à Orange, à sa demande, au titre de dépôt de garantie, par chèque de banque ou par virement, un montant forfaitaire de trente mille euros (30000 €). Le dépôt de garantie ne sera restituable que dans un délai maximum de deux (2) mois à compter du terme du Contrat, sous réserve de la parfaite exécution par le Cocontractant de ses obligations contractuelles et notamment celle relative au paiement ou à fournir à Orange, à sa demande, une garantie à première demande prise auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu, ou auprès de la société-mère du Cocontractant, pour une durée déterminée de trente (30) mois et pour garantie d'un montant forfaitaire de trente mille euros (30000 €). - ou à fournir à Orange, à sa demande, un cautionnement bancaire pris auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu, ou auprès de la société-mère du Cocontractant, pour une durée déterminée de vingt-quatre (24) mois et pour garantie d'un montant forfaitaire de trente mille euros (30000 €). En cas de demande d'une garantie réduite, - à remettre à Orange, à sa demande, au titre de dépôt de garantie, par chèque de banque ou par virement, un montant forfaitaire de quinze mille euros (15000 €). Le dépôt de garantie ne sera restituable que dans un délai maximum de deux (2) mois à compter du terme du Contrat, sous réserve de la parfaite exécution par le Cocontractant de ses obligations contractuelles et notamment celle relative au paiement ou à fournir à Orange, à sa demande, une garantie à première demande prise auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu, ou auprès de la société-mère du

Cocontractant, pour une durée déterminée de trente (30) mois et pour garantie d'un montant de quinze mille euros (15000 €).-ou à fournir à Orange, à sa demande, un cautionnement bancaire pris auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu, ou auprès de la société-mère du Cocontractant, pour une durée déterminée de vingt-quatre(24) mois et pour garantie d'un montant de quinze mille euros (15000 €).Le montant chiffré de la garantie financière demandée et en prenant en compte l'orientation à la hausse ou à la baisse des montants facturés, est communiqué par Orange au Cocontractant dans la lettre de levée d'option qui lui est adressée.

7.5.2 Possibilités d'aménagement de la demande d'Orange

Si le Cocontractant n'est pas en mesure de fournir à Orange un cautionnement bancaire ou un cautionnement pris auprès de sa propre société-mère ou une garantie à première demande prise auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu ou auprès de sa propre société-mère, à la signature du formulaire de souscription ou dans le délai visé d'un (1) mois calendaire, elle peut valablement remettre à Orange, à la signature ou dans le délai, un dépôt de garantie dans l'attente de l'obtention de la garantie financière requise. Le dépôt de garantie sera alors restitué au Cocontractant une fois la garantie financière requise, remise à Orange. Lorsqu'Orange requiert un cautionnement bancaire, le Cocontractant peut valablement lui substituer une garantie à première demande prise auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu ou un dépôt de garantie, pour garantie du même montant. Lorsqu'Orange requiert un cautionnement pris auprès de la société-mère du Cocontractant, le Cocontractant peut valablement lui substituer une garantie à première demande prise auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu ou auprès de la société-mère du Cocontractant, ou un cautionnement bancaire, ou un dépôt de garantie, pour garantie du même montant. Lorsqu'Orange requiert une garantie à première demande prise auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu, le Cocontractant peut valablement lui substituer un dépôt de garantie, pour garantie du même montant. Lorsqu'Orange requiert une garantie à première demande prise auprès de la société-mère du Cocontractant, le Cocontractant peut valablement lui substituer un dépôt de garantie, ou une garantie à première demande prise auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu, ou un cautionnement bancaire, pour garantie du même montant.

7.5.3 Prise en compte de l'évolution de la situation globale du Cocontractant en cours de Contrat

En cas d'amélioration significative de la situation globale du Cocontractant et sous réserve du parfait paiement des sommes dues couvertes par la période garantie, celui-ci pourra demander à Orange, la réactualisation à la baisse du montant garanti; ou selon le cas, une mainlevée du cautionnement ou de la garantie à première demande, ou la restitution anticipée du dépôt de garantie. Orange s'engage à étudier la demande du Cocontractant de bonne foi, et à lui apporter toute réponse motivée dans un délai raisonnable. En cas de stabilité de la situation globale du Cocontractant, celui-ci s'engage à la demande d'Orange : -au terme du premier cautionnement à fournir un nouveau cautionnement pris dans les mêmes termes que le cautionnement initial ; -au terme de la première garantie à première demande, à fournir une nouvelle garantie à première demande prise dans les mêmes termes que la garantie à première demande initiale ; En cas d'aggravation significative de la situation globale du Cocontractant, celui-ci s'engage, dans un délai d'un(1)mois calendaire à compter de la réception de la demande écrite adressée par Orange en lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à réactualiser le montant de la garantie financière à hauteur du montant fixé dans cette demande ou à présenter une nouvelle garantie financière à Orange.

7.5.4 Conséquences de la non fourniture de la garantie financière demandée

(1) A la signature du Contrat

Lorsqu'une garantie financière est demandée par Orange à la signature du Contrat, la remise effective de l'acte de cautionnement, ou de l'acte de garantie à première demande, ou pour le dépôt de garantie, l'encaissement effectif du chèque de banque ou le passage en écriture du virement, constitue un élément substantiel du Contrat et conditionne donc l'entrée en vigueur de ce dernier.

(2) En cours d'exécution du Contrat

Lorsqu'une garantie financière est demandée par Orange à tout moment au cours de l'exécution du Contrat, la non-production de la garantie financière demandée ou l'absence de réactualisation, dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception par le Cocontractant, entraîne la possibilité pour Orange de modifier les conditions de facturation prévues au Contrat et d'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 facturé le plus élevé observé sur les six (6) derniers mois écoulés à partir de la date de demande de cet acompte.

En cas de non versement de ces acomptes, Orange pourra, conformément aux stipulations de l'article 17 des présentes, suspendre tout ou partie des Prestations fournies dans le cadre du Contrat et résilier ledit Contrat.

(3) Mise en œuvre de la garantie financière

Orange peut mettre en œuvre de plein droit la garantie financière en cas de défaut de paiement, c'est à dire en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date d'échéance, et après mise en demeure de payer, adressée au Cocontractant par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours calendaires à compter de sa date de réception. Lorsqu'un défaut de paiement a contraint Orange, à mettre en œuvre la garantie, le Cocontractant s'engage à réactualiser immédiatement le montant de la garantie financière à hauteur du montant initialement fixé ou à présenter une nouvelle garantie financière à Orange.

Article 8 – Résiliation ou suspension du contrat

Dans l'hypothèse d'une suspension du Contrat en raison du non-respect des conditions contractuelles par le Cocontractant ou par un de ses Emetteurs, il reste redevable, pendant la période de suspension, de l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat.

8.1 Résiliation en cas de modification du Contrat

En cas de modification du Contrat par Orange, le Cocontractant a la faculté de résilier de plein droit le Contrat par email confirmé par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception avant l'entrée en vigueur des modifications.

8.2 Suspension des bots pour non-respect des obligations essentielles incombant au Cocontractant

i) L'Opérateur suspendra immédiatement un Bot et en informera le Cocontractant par email, confirmé par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans le cas des manquements suivants :

- agissements contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou susceptibles d'être sanctionnés par des dispositions pénales notamment des pratiques frauduleuses telles que l'usurpation d'identité ;
- manquements répétés constatés et signalés par l'Opérateur.
- non-respect des On-line TOS

ii) Orange suspendra un Bot avec un préavis de quarante-huit (48) heures en jours ouvrés et en informera le Cocontractant par email, confirmé par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans le cas d'envois non-conformes à la Charte de déontologie en Annexe 3 en dehors des cas visés en i)

Pour les manquements visés aux paragraphes i) et ii), le Cocontractant s'engage à transmettre à Orange un rapport détaillé qui précise les éléments suivants :

- l'origine de la campagne non-conforme ;
- les mesures prises ou à prendre pour empêcher une réitération
- le délai de mise en conformité.

Le Contractant devra apporter la preuve d'un retour à la normale pour qu'Orange puisse examiner la demande de réactivation du Bot suspendu ou toute nouvelle création de Bot.

8.3 Suspension et résiliation du Contrat pour non-respect des obligations contractuelles incombant au Cocontractant

En cas de non-respect par le Cocontractant de l'une quelconque de ses obligations contractuelles en dehors des cas visés aux paragraphes 8.3, et notamment en cas de défaut de paiement ou en cas de non versement des acomptes dus par le Cocontractant, l'Opérateur est en droit :

- cinq (5) jours après l'envoi d'une mise en demeure adressée par email confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, de suspendre tout ou partie de l'exécution des Prestations.

Puis :

- de mettre fin au service et /ou au Contrat de plein droit et sans formalités à l'issue d'un délai de quinze (15) jours à compter de ladite mise en demeure restée sans effet ou de maintenir la suspension du ou desdits services pour une durée indéterminée.

En cas de résiliation avant le terme du Contrat, le Cocontractant sera redevable à l'égard d'Orange d'une indemnité égale au montant annuel de facturation calculé sur la moyenne des facturations faites au cours des douze (12) derniers mois.

8.5 Résiliation pour non-respect des obligations contractuelles incombant à Orange

En cas d'inexécution par Orange d'une de ses obligations contractuelles, le Cocontractant pourra résilier de plein droit le Contrat à l'expiration d'un délai de trente (30) jours à compter de la réception par Orange d'une lettre recommandée avec avis de réception de mise en demeure et restée sans effet.

8.6 Suspension du droit d'établir un réseau ou de fournir un service de communications électroniques prévue à l'article L 36-11 du Code des Postes et des Communications Électroniques

En cas de suspension ou de retrait prévus à l'article L36-11 du Code des Postes et des Communications Electroniques, des droits définis à l'article L33-11 dudit Code, les Parties conviennent :

- soit en cas de retrait des droits, la résiliation du Contrat,
- soit en cas de suspension des droits :
- le maintien du Contrat dans l'hypothèse où ce maintien est compatible avec cette suspension ;
- la résiliation du Contrat dans le cas contraire.

8.7 Suspension, résiliation ou non-renouvellement du contrat entre l'Opérateur et Google

En cas de suspension, de résiliation ou de non-renouvellement du contrat entre l'Opérateur et Google permettant l'exploitation de la plateforme RBM de Google le Contrat est résilié de plein droit, sans préavis. La suspension ou la résiliation interviendra sans indemnité ni dommages et intérêts de part et d'autre.

8.8 Suspension pour atteinte au bon fonctionnement du réseau

Lorsque le fonctionnement 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.

8.9 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 9 – Chaine de soutien

L'Opérateur met en place une chaîne de soutien afin d'accompagner le Cocontractant dans l'exploitation de l'Offre. Le Cocontractant pourra contacter la chaîne de soutien mis à disposition par Orange afin de se faire aider pour:

- l'ouverture de l'Offre 5 jours /7 ;
- déclarer un Chatbot sur le portail d'Onboarding de l'Opérateur 5 jours /7 ;
- la gestion d'une campagne : problème sur les Plateformes RBM, Bothub en production (24h/24 et 7 jours/7).

Les coordonnées figurent aux Conditions particulières visées en Annexe 6.

Article 10 – Sécurité

Le Cocontractant est responsable des activités sur ses Comptes Orange. Il devra informer sans délai Orange en cas d'usage non autorisé de ses Comptes sur le Portail Onboarding ou de toute autre atteinte à la sécurité de ceux-ci.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée en cas d'utilisation de ses Comptes sur le Portail Onboarding par un tiers. Orange ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque dommage que le Cocontractant pourrait subir du fait de l'utilisation par autrui de son identifiant ou de son mot de passe, que le Cocontractant ait eu connaissance ou non de cette utilisation.

Il appartient au Cocontractant de prendre toutes les précautions utiles concernant ses équipements pour les protéger d'une contamination éventuelle par des virus ou des tentatives d'intrusion. Par équipement, il convient d'entendre notamment, sans que cette liste n'ait un quelconque caractère limitatif ou exhaustif : terminaux, systèmes de messagerie, accès Internet, programmes logiciels et données.

Le Cocontractant s'engage à ce que les données indiquées lors de la création de ses Comptes sur le Portail Onboarding soient en permanence complètes, exactes et à jour.

Article 11 – Données personnelles

Pour la pleine compréhension des stipulations suivantes, les termes " Données Personnelles ", " Responsable de Traitement ", " Sous-Traitant ", " Personne Concernée ", " Destinataire ", " Violation de Données personnelles " et " Traitement " auront le sens défini dans les " Lois applicables en matière de protection des données ".

L'expression " Lois applicables en matière de protection des données " désigne :

- le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;
- le cas échéant, les textes adoptés par l'Union Européenne et les lois locales pouvant s'appliquer aux Données Personnelles traitées dans le cadre du Contrat.

Les Parties reconnaissent expressément que chacune des Parties détermine seule les finalités et les moyens de son Traitement des Données Personnelles. Par conséquent, les Parties conviennent expressément que chacune d'elles agit en qualité de Responsables de Traitement pour le Traitement des Données Personnelles ayant un lien direct avec l'exécution du Contrat et dans le cadre de ses obligations au titre des Lois applicables en matière de protection des données.

En aucun cas, les Parties ne traiteront les Données Personnelles en qualité de Responsables conjoints de Traitement.

Les Parties s'engagent à respecter pleinement les obligations légales et réglementaires en matière de protection des données qui leur incombent dans le cadre de son Traitement.

Dans le cadre du présent Contrat, les finalités du Traitement par Orange sont :

- Vérifier et approuver l'identité de l'émetteur du message RCS et exécuter l'acheminement du message RCS vers l'infrastructure de Google ;
- pour lesquelles, les catégories de Personnes Concernées sont les Utilisateurs;
- les catégories de Données Personnelles traitées sont : numéro de téléphone de l'Utilisateur & données de contenu ;
- et pour la durée de la bonne exécution de ses obligations légales.

Dans le cadre du Contrat, les finalités du Traitement par le Cocontractant sont :

- Permettre à l'Utilisateur d'utiliser le Service RCS ;
- pour lesquelles, les catégories de Personnes Concernées sont les Utilisateurs ;
- les catégories de Données Personnelles traitées sont : numéro de téléphone de l'Utilisateur et données de contenu ;
- et pour la durée de la bonne exécution de ses obligations légales.

En plus des Traitements décrits ci-dessus, il est convenu que chacune des Parties est amenée à traiter les données de contacts professionnels du personnel en charge du Contrat de l'autre Partie. A ce titre, les Parties s'engagent à traiter ces Données Personnelles dans le respect des Lois applicables en matière de protection des données.

11.1 Coopération entre les Parties

(i) Chacune des Parties s'engage à informer l'autre et à fournir toute assistance nécessaire en cas de saisine d'une autorité de régulation, afin de démontrer sa conformité aux Lois applicables en matière de protection des données.

(ii) Chacune des Parties fournit à l'autre Partie toute l'assistance nécessaire dans la gestion de toute demande des Personnes Concernées pour l'exercice de leurs droits ou pour toute autre demande relative à la protection des Données Personnelles les concernant tels que prévus par les Lois applicables en matière de protection des données et afin de respecter les délais réglementaires de réponse aux Personnes Concernées. Pour cela, l'autre Partie doit être destinataire d'une demande de Personnes Concernées qui peut avoir un impact sur le Traitement de Données Personnelles de l'autre Partie.

Dans le cas où la Personne Concernée contacterait directement une Partie pour exercer ses droits, cette dernière s'engage à vérifier si cette demande l'incombe et à renvoyer si nécessaire vers l'autre Partie dès lors qu'elle est identifiée comme le Responsable de Traitement concerné.

(iii) Chacune des Parties assiste raisonnablement l'autre Partie, lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des Données Personnelles est nécessaire en application des Lois applicables en matière de protection des données ou lorsqu'une Partie décide de procéder à une telle analyse. Cette assistance est justifiée par la proximité des Traitements opérés par les Parties.

(iv) Pour la mise en œuvre des situations i) ii) et iii), les Parties contacteront leur Déléguée à la Protection des Données respectif le cas échéant.

Pour le Cocontractant, les coordonnées figurent en Annexe 6.

Pour Orange, les coordonnées figurent en Annexe 7.

11.2 Confidentialité des Données Personnelles

En complément des obligations de confidentialité décrite à l'article Confidentialité du Contrat, les Parties reconnaissent que les Données Personnelles constituent des informations confidentielles et veille à ce titre que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles s'engagent à respecter la confidentialité.

Les Parties s'engagent à ne divulguer aucune Donnée Personnelle traitée dans le cadre du Contrat aux membres de son personnel qui n'interviennent pas dans le cadre de l'exécution des prestations prévues audit Contrat.

Les Parties s'assurent que ses employés, sous-traitants et prestataires fournissant des services en vertu de ce Contrat ayant un lien avec le Traitement visé connaissent et respectent les règles relatives à la confidentialité et à la protection des Données Personnelles.

Cette obligation de confidentialité perdura après la fin ou la résiliation du Contrat.

11.3 Sécurité, Violation de Données personnelles, Notification

(i) Les Parties doivent prendre, chacune pour le Traitement de Données Personnelles dont elle est le Responsable de Traitement, les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger les Données Personnelles contre la destruction accidentelle ou illégale, la perte accidentelle, la modification, la divulgation ou l'accès non autorisés aux Données Personnelles conformément aux Lois applicables en matière de protection des données.

Dans le cas où les Parties sont amenées à se transmettre des informations sur les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger les Données Personnelles, les Parties s'accorderont sur les modalités et un moyen de transmission sécurisé.

(ii) Chacune des Parties informe l'autre Partie de toute Violation de Données Personnelles - immédiatement après en avoir pris connaissances et dans la mesure où cette Violation de Données Personnelles aurait un impact sur le Traitement de l'autre Partie.

Pour les notifications à l'Opérateur : La notification se fera à l'adresse suivante cert@orange.com par mail chiffré (les moyens de chiffrement sont indiqués sur le site <https://www.orange.com/fr/Footer/CERT-Orange>).

Il incombe à chaque Partie en tant que Responsable de Traitement d'informer et notifier l'autorité de contrôle compétente, et le cas échéant, les Personnes Concernées par la Violation de Données Personnelles.

11.4. Transfert de Données personnelles en dehors de l'EEE

Dans le cas où un Transfert de Données à caractère personnel est effectué vers un pays tiers n'appartenant pas à l'Espace Economique Européen (EEE) ou dans un pays dont la législation n'a pas été reconnue par la Commission européenne comme apportant un niveau de protection adéquat au sens des Lois applicables en matière de protection des données, la Partie concernée s'engage :

- à coopérer avec l'autre Partie, afin d'assurer la mise en œuvre de procédures adéquates pour se conformer aux Lois applicables en matière de protection des données ;
- à signer et à compléter les clauses contractuelles types encadrant les transferts des Données personnelles entre deux Responsables du Traitement telles qu'adoptées par la Commission européenne le 27 décembre 2004 (C(2004) 5271) dont le modèle à compléter figure en annexe ou sur <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32004D0915&from=FR> ou dans leurs versions ultérieures adoptées par la Commission européenne (les « Clauses Contractuelles Types ») ; les Clauses Contractuelles Types signées et complétées sont incorporées au Contrat par référence et font partie intégrante du Contrat ;
- et/ou à mettre en place tout mécanisme d'encadrement de transfert reconnus par les Lois applicables en matière de protection des données (tels que les règles d'entreprise contraignantes ; les décisions d'adéquation...) sous réserve de la vérification par le Responsable de Traitement de leur applicabilité aux Prestations et au Traitement associé.

Si l'une des Parties venait à s'établir dans un pays tiers hors EEE ou dans un pays dont la législation n'a pas été reconnue (ou n'est plus reconnue) par la Commission européenne comme apportant un

niveau de protection adéquat au sens des Lois applicables en matière de protection des données, les engagements précités s'appliqueront aux Parties.

Article 12 – Responsabilité

Chacune des Parties est considérée comme responsable et devra indemniser l'autre Partie de tous dommages qu'elle pourrait subir et qui résulterait de l'inexécution et/ou la mauvaise exécution par elle de l'une quelconque de ses obligations prévues au Contrat.

Orange ne pourra être tenue responsable de toute perte et de tout préjudice résultant :

- de tout cas de force majeure tel qu'habituellement défini par les tribunaux français, soit les cas ayant pour cause des circonstances anormales ou imprévisibles échappant à son contrôle, et dont les conséquences auraient été inévitables malgré tous ses efforts contraires ;
- du respect par l'Opérateur des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables ;
- du non-respect par le Cocontractant des présentes et plus généralement des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables ;
- de tout dysfonctionnement, blocage, restriction ou annulation de l'Offre en raison des manquements par Google au titre de l'Offre;
- de toute perte ou altération de données, sauf si elle est causée par un manquement délibéré de la part de l'Opérateur.

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain au Cocontractant.

Les Parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, d'exploitation et recettes d'opportunités, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données.

Nonobstant toute disposition contraire dans le Contrat, la responsabilité d'Orange à l'égard du Cocontractant est limitée à la réparation des dommages directs plafonnée à douze (12) mois de facturation par dommage et par année civile tous dommages confondus.

Article 13 - Assurances

Chaque Partie, tant pour son compte que pour le compte de ses prestataires de services et/ou toute personne dont elle aurait à répondre, prend en charge et assume les conséquences pécuniaires de la responsabilité, telle que définie à l'Article 12«Responsabilité», qu'elle est susceptible d'encourir dans le cadre ou à l'occasion de l'exécution du Contrat. Dans ce cadre, Orange s'engage à s'assurer, pour des sommes suffisantes et auprès d'une compagnie de premier rang notoirement solvable contre tous risques raisonnables. De même, le Cocontractant s'engage à s'assurer, auprès d'une compagnie de premier rang notoirement solvable contre tous risques, avec au minimum d'un (1) million d'euros par sinistre. Le Cocontractant fournit chaque année à Orange, une attestation d'assurance émanant d'une compagnie de premier rang notoirement solvable, à l'exclusion de tout autre producteur d'assurance, et certifiant sa capacité à assumer les conséquences financières que pourraient occasionner ses travaux ou équipements. Les attestations d'assurance ainsi fournies seront jointes en Annexe 12 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 14 – Confidentialité et secret professionnel

Sont considérées comme confidentielles au titre du Contrat les informations à caractère confidentiel appartenant à l'une ou l'autre des Parties, notamment, toute information concernant les systèmes, produits, opérations, processus, plans, informations du produit, opportunités marketing, les affaires commerciales, données, modèles, manuels, outils et documentations de formation, les formules, idées, inventions, le savoir-faire, les masques, méthodes, prix, données financières et comptables, produits et les spécifications produits, les systèmes et les informations techniques quel qu'en soit le support, oral ou écrit, et portées ou qui pourraient être portées à la connaissance de l'autre Partie à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du Contrat (les "Informations Confidentielles").

Les obligations stipulées dans cet article ne s'appliquent pas à la divulgation par une Partie d'Informations Confidentielles communiquées par une des Parties (ci-après désignée « Partie Emettrice »), dès lors que la Partie destinataire de l'Information Confidentielle (ci-après désignée « Partie Destinataire ») peut démontrer que :

- (i) lesdites Informations Confidentielles ont été développées indépendamment par la Partie Destinataire préalablement à leur réception, sans violer ses obligations contractuelles ou un quelconque droit de propriété de la Partie Emettrice ;
- (ii) lesdites Informations Confidentielles sont ou tombent dans le domaine public (autrement que par une divulgation non autorisée par la Partie Destinataire) ;
- (iii) lesdites Informations Confidentielles étaient déjà connues de la Partie Destinataire avant qu'elle ne les reçoive, sans être assorties d'une obligation de confidentialité ;
- (iv) une loi applicable fait obligation à la Partie Destinataire de divulguer les Informations Confidentielles (étant entendu que la Partie Destinataire informera préalablement par écrit la Partie Emettrice de cette obligation légale, dans un délai raisonnable).

Chaque Partie qui reçoit une Information Confidentielle s'engage :

- à ne pas l'utiliser à d'autres fins que celles de la mise en œuvre du Contrat ;
- à prendre toutes les mesures nécessaires pour en protéger la confidentialité ;
- et à limiter leur circulation et leur accès à ses dirigeants, employés, mandataires, conseils, filiales ou sous-traitants pour lesquels il est nécessaire de faire connaître cette information dans le cadre de l'exécution du Contrat et, dans ce cas, à faire connaître à ces personnes, le caractère confidentiel de ces informations.

Toutefois, une Information Confidentielle pourra être portée à la connaissance d'une autorité légalement ou réglementairement habilitée à en exiger la communication, ou être divulguée par une Partie pour les besoins de sa défense. Dans ce cas, sauf si cela lui est expressément interdit par cette autorité, la Partie concernée avisera préalablement l'autre Partie et lui communiquera copie de la demande en vertu de laquelle la communication est requise.

La confidentialité des informations s'applique pour la durée du Contrat et les trois (3) années qui suivent la cessation des relations contractuelles entre les Parties quelle qu'en soit la cause.



Tout manquement au présent article habilitera la Partie lésée à suspendre ou résilier le Contrat selon les modalités de résiliation et, cela sans préjudice des dommages-intérêts auxquels elle pourrait prétendre ; la Partie défaillante ne pouvant quant à elle prétendre à aucune indemnisation au titre de cette résiliation.

Article 15 – Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenu pour responsable en cas de manquement à l'une de ses obligations contractuelles dès lors que ce manquement a pour origine un cas de force majeure correspondant à un empêchement indépendant de la volonté des Parties, que l'on ne pouvait raisonnablement prévoir à la signature du Contrat et rendant l'exécution des obligations impossible ou tellement irréalisable qu'il est raisonnable dans ces circonstances de la considérer impossible.

Article 16 – Droit applicable et juridiction compétente

Le contrat est régi par la loi française.

Tout différend découlant des présentes doit en premier lieu et dans toute la mesure du possible, être réglé au moyen de négociations amiables entre les Parties.

A défaut d'un accord amiable entre les Parties dans un délai de un (1) mois à compter de l'envoi d'un email initialisant les négociations et adressée par la Parties la plus diligente les stipulations ci-après s'appliqueront. Tout différend lié à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat sera soumis à la compétence expresse du Tribunal Judiciaire de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou requête.

Article 17 – Divers

16.1 Indépendance des Parties

Les relations instituées entre les Parties par le Contrat sont celles de contractants indépendants, et le Contrat n'entend instituer aucune autre relation entre elles. Le contrat le constitue ni une association, ni un mandat donné par l'une des Parties à l'autre. Chacune des Parties s'interdit donc de prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre.

16.2 Indépendance des clauses

Si une stipulation du Contrat est jugée nulle ou non applicable, toutes les autres stipulations resteront en vigueur.

Les titres des articles figurant dans le Contrat sont purement indicatifs. En cas de difficulté d'interprétation résultant d'une contradiction entre le titre d'un article et son contenu, les Parties s'engagent à revoir les titres afin de rendre les dispositions claires.



Annexe 1 : Fiche tarifaire

A la signature du présent contrat, la fiche tarifaire par défaut applicable au Cocontractant est:

Frais de mise en service	Messages Uniques (A2P) (« Single Message »)	Conversations (A2P)	Contact hors session A2P
0,0 €	0,045 € par Message Unique	0,095 € par Conversation	0,0 € par Event

Etant précisé que les termes utilisés dans le tableau ci-dessous sont définis dans la partie « Définitions » du présent contrat.



Annexe 2 : Ouverture du service

Integration - Chatbot onboarding in Bothub ecosystem

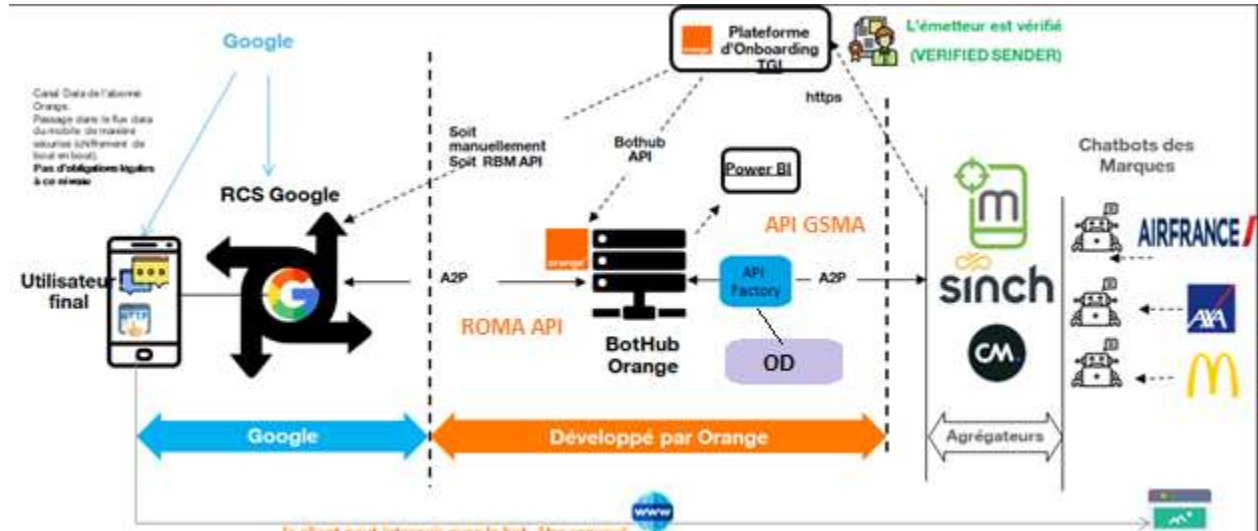
Table of content

Article 1 Définitions	5
Article 2 - Objet	8
Article 3 – Entrée en vigueur et durée du contrat	8
Article 4 – Description de la technologie RCS	8
Article 5 – Obligations d’Orange	9
Article 6 – Obligations du Cocontractant	10
Article 7 – Prix et principes généraux de facturation et de règlement	11
Article 8 – Résiliation ou suspension du contrat	14
Article 9 – Chaine de soutien	17
Article 10 – Sécurité	17
Article 11 – Données personnelles	18
Article 12 – Responsabilité	21
Article 13 - Assurances	21
Article 14 – Confidentialité et secret professionnel	22
Article 15 – Force majeure	23
Article 16 – Droit applicable et juridiction compétente	24
Article 17 – Divers	24
1 Global architecture	28
2 Overview	28
2.1 Interconnection to bothub	28
2.2 Onboarding Portal	29
3 Step by step process	30
3.1 Apply for an Orange Developer account	30
3.2 Subscribe to Orange RCS BotHub API	34
3.2 Using the ONBOARDING Portal	38
1) Register your first Chatbot with the Onboarding Portal.....	38
2) Create your account.....	38
3) Register your Chatbot.....	38
4) Chatbot Validation by Orange	39
5) Testing your Chatbot.....	39
6) Launching your bot and Brand Verification.....	39
4 Token management	40
4.1 Generating Tokens – On customer side.....	40
4.2 step by step use case.....	41

6 Glossary44

7 Example of UML diagram for GSMA to RBM flows for a POST message46

1 Global architecture



Bothub is an integration product linking:

- Google interface direct access without defining any agent on RBM. Also known as ROMA.
- Aggregators.

Bothub is fully compliant to the process that applies to reach end-users on RCS channel.

2 Overview

After signing Orange SA's RBM Terms and, Aggregators need to follow the following steps:

- interconnect to Bothub through Orange Developer (OD) portal
- register a Chatbot with Orange onboarding portal

2.1 Interconnection to bothub

Two easy steps:

1/ Open an account on Orange developer

<https://developer.orange.com/signin>

2/ Subscribe to Bothub GSMA API

- <https://developer.orange.com/apis/orange-rcs-bothub>



2.2 Onboarding Portal

The onboarding portal is accessible here:

- <https://onboarding-prod.sandbox.idaas.orange.com/public/home>

The onboarding Portal allows you to

- Create an account, reset password, modify your account
- Register a Chatbot on Orange/Google ecosystem
- Test your Chatbot (Invitation to test ; Trigger a bot on the device of tester)
- Request the Launch of one of your Chatbots
- View the status of all your Chatbots and manage them
 - * Manage bots: disactivate/activate a Chatbot, edit Chatbot's details, and delete Chatbots



3 Step by step process

SETTING UP AN ACCOUNT ON THE ORANGE DEVELOPER WEBSITE

3.1 Apply for an Orange Developer account

1) Open a developer account as illustrated below below with email and password. (pegXXXXXXXX@gmail.com as an example).

<https://developer.orange.com/signin>

See also, three tips for using Orange APIs

<https://developer.orange.com/3-tips-for-using-orange-apis/>

Develop with us

To use our APIs and integrate with Orange services you need to sign up. You can then manage your applications and API subscriptions via 'My apps'.

E-mail

This field is required.

Password

Submit [Forgot password](#)

Not registered yet?

Create account

in Sign in with LinkedIn

Log in

Orange Developer Products Resources Blog Customer stories [My apps](#)

New account

Complete this form to create your account

First name * **Country ***

Last name * **Job ***

E-mail * I'm an independant

Confirm e-mail * I work for a company

Password * **Company name ***

Company activity *

Keep me informed about Orange Developer activities and receive newsletter (You can unsubscribe at anytime)

I'm not a robot

* Required field

Your personal data is used to manage your user account and to access our various services. To know more about the processing of your personal data, see our [data protection notice](#).

[Cancel](#) [Submit](#)

Log in

Orange Developer Products Resources Blog Customer stories [My apps](#)

Nearly there, please activate your account using the link sent to 'loig.jemeliner@orange.com' (you may need to check your mailbox's junk folder). ✕

Build your service and co-innovate with Orange

Popular APIs

Orange Money Web payment

Enable your customer to pay for your products through Orange Money on your website or your mobile application.

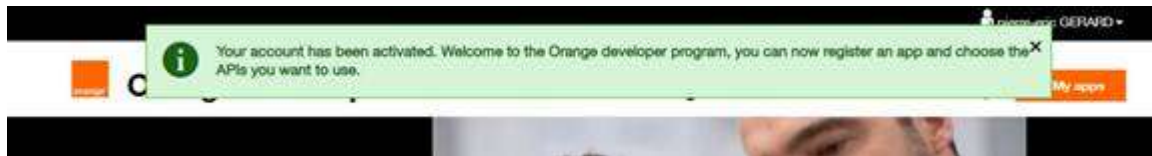
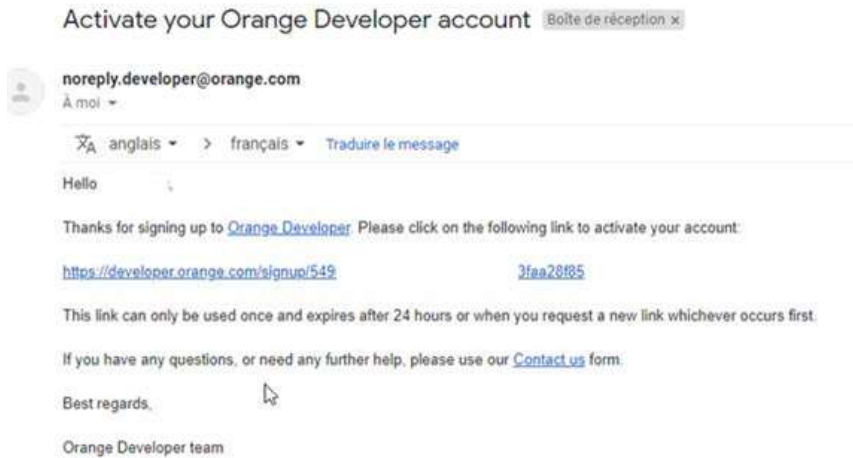
SMS Africa and Middle East

Send automatic SMS from your digital service in the Orange Middle East & Africa footprint.

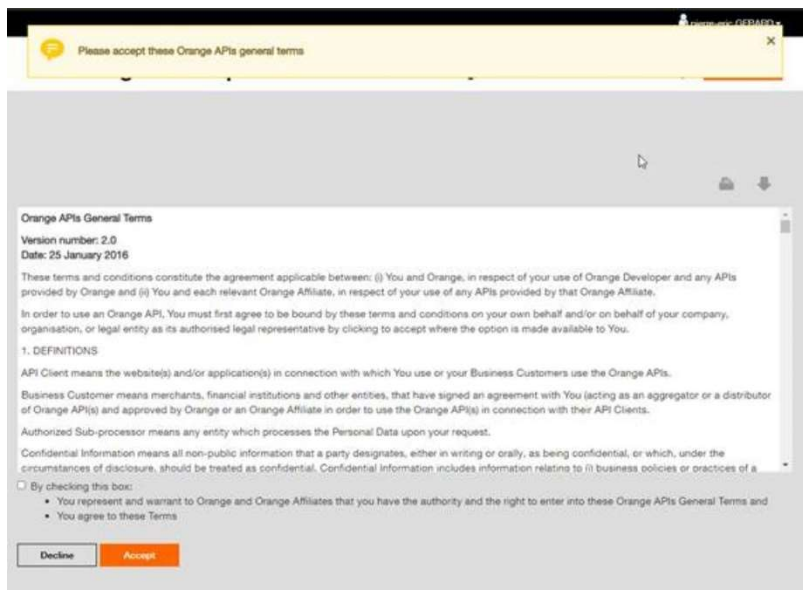
Pay with Orange Bill

Enabling simple purchases of digital services with the Orange mobile account.

2) Activate your Orange Developer account by clicking on the link received by email.



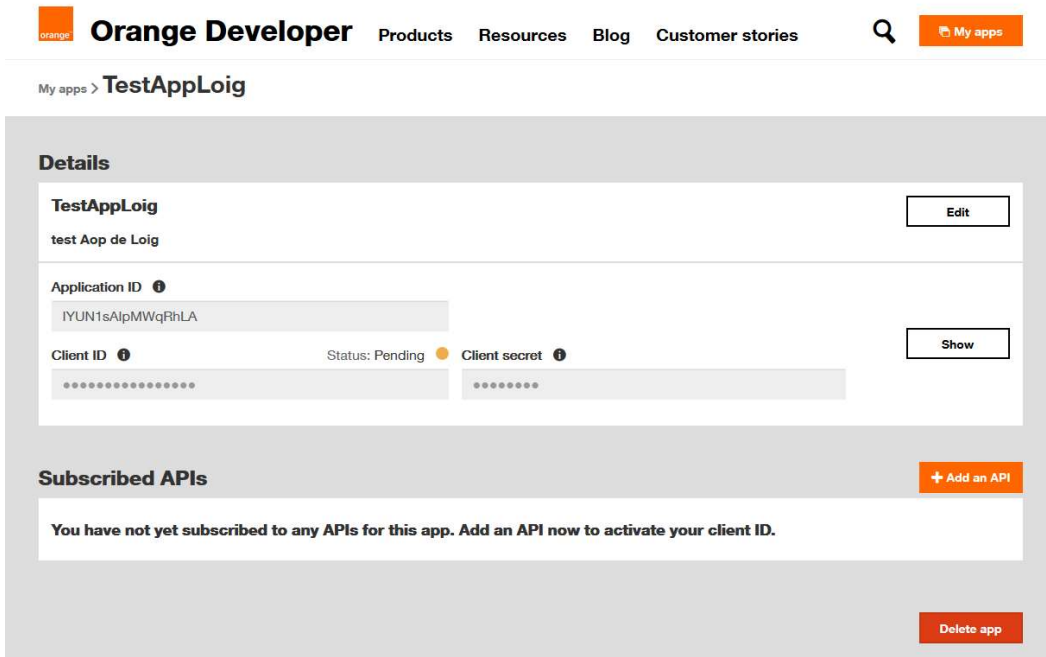
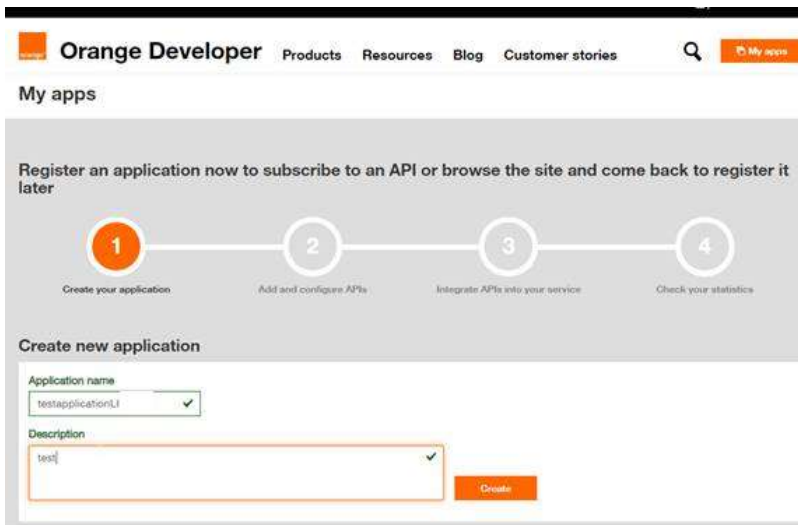
3) Accept the Orange Developer Terms & Conditions





4) Apply for access to the Orange RCS API on Orange Developer

Then, you can create an application, as below example



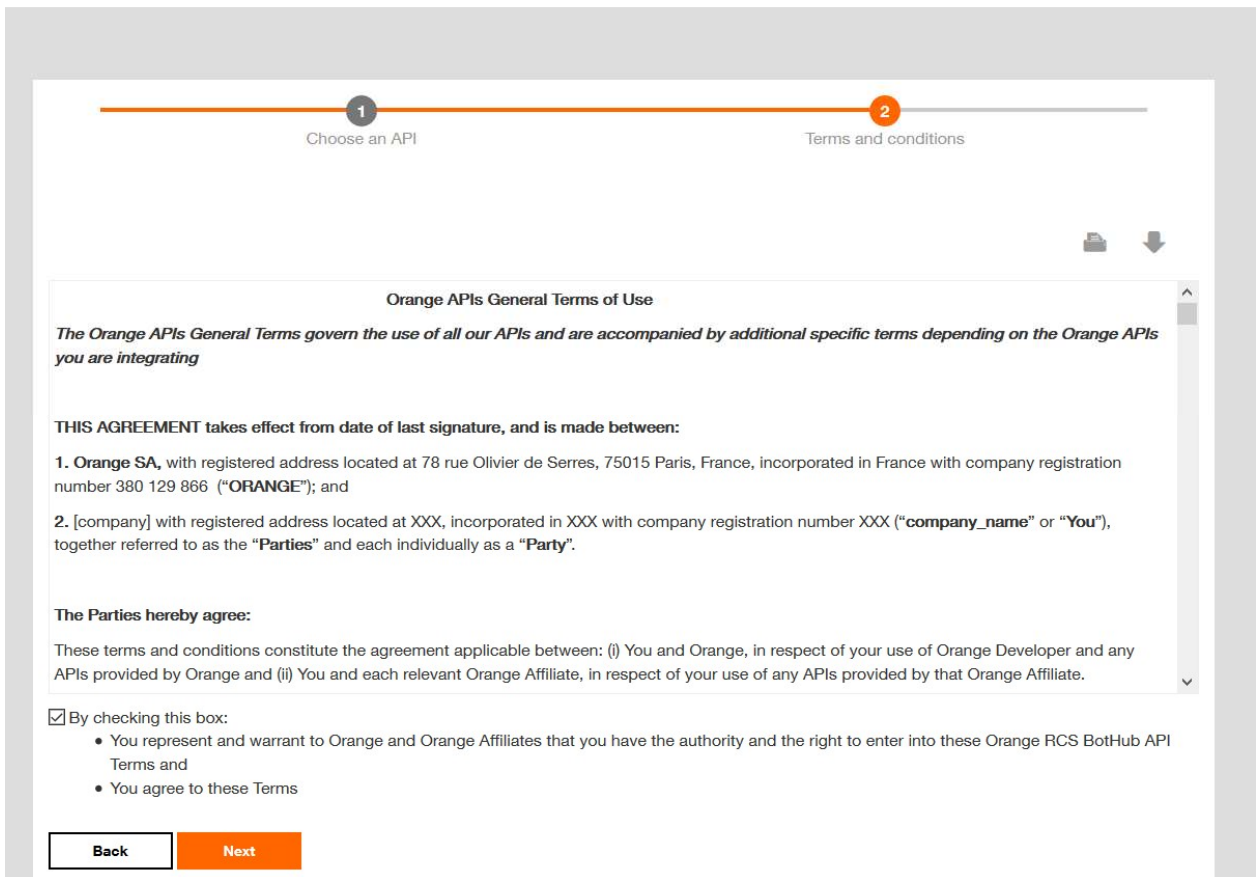
3.2 Subscribe to Orange RCS BotHub API

Click on “Add an API”

My apps > TestAppLoig > Add API



My apps > TestAppLoig > Add API



You must accept Orange RCS Bothub API Terms & Conditions



Access to API 'Orange RCS BotHub' is subject to validation, we will let you know shortly via email whether your access has been granted.

Details

TestAppLoig Edit

test Aop de Loig


Application ID ⓘ
IYUN1sAlpMWqRhLA

Client ID ⓘ Status: Approved ● Client secret ⓘ Show

..... Renew

Subscribed APIs

Add an API

Name	Version	Status	Actions
 Orange RCS BotHub	1.0	● Pending	> Remove

Your application subscription to Orange RCS Bothub is now pending

6) A BotHub RCS administrator will receive your request. Once validated, you will receive a confirmation email similar to the one below and the status of your application will change to 'approved'

--

De : noreply.developer@orange.com [mailto:noreply.developer@orange.com]
Envoyé : lundi 10 mai 2021 17:27
À : Agregator@mail.com
Objet : Your app's access to Orange RCS BotHub has been approved

Hello Loig,

We're pleased to let you know we've approved your app's ([TestAppLoig](#)) access to Orange RCS BotHub API.

If you have any questions, or need any further help, please use our [Contact us](#) form.

Best regards,

Orange Developer team

--

My apps > **TestAppLoig****Details****TestAppLoig**

Edit

test Aop de Loig

Application ID ⓘ

IYUN1sAlpMWqRhLA

Client ID ⓘ

Status: Approved ●


Client secret ⓘ

Show

Renew

Subscribed APIs

+ Add an API

Name	Version	Status	Actions
 Orange RCS BotHub	1.0	Approved ●	> Remove

The API i documentation is accessible here

<https://developer.orange.com/apis/bothub/overview>**Orange RCS BotHub** ☆

Orange solution for sending RCS messages using GSMA standard.

1.0

Use this API

Overview

Getting started

API reference

Terms

BotHub

BotHub GSMA interface is a standardized and documented API allowing a bot or a bot platform to connect to an aggregation point or an entry point.

This GSMA API is the Orange proposal to any partner wishing to connect to Orange business messaging infrastructure over RCS.

For more details, you can visit [GSMA FNW.11 specification](#)

BotHub is also capable of providing API for bot triggering, accounting, and content management. Analytics is another function that is of importance since KPI management for any bot maker is key as it provides valuable information on how the bot is behaving. Since Google Analytics (GA) is the solution recommended by the group, BotHub implemented the measurement protocol in order to report info to GA.

<https://developer.orange.com/apis/bothub/api-reference>



Orange RCS BotHub

Orange solution for sending RCS messages using GSMA standard.

1.0

[Use this API](#)[Overview](#)[Getting started](#)[API reference](#)[Terms](#)

GSMA APIs

[Download](#)

[BASE URL: [/bothub/v1](#), API VERSION: **2.4.5**, HOST: <https://api.orange.com>]

Documentation of GSMA APIs v2.4.5

GSMA : GSMA Controller

[Open/Hide](#) | [List operations](#) | [Expand operations](#)

Monitoring : Monitoring Controller

[Open/Hide](#) | [List operations](#) | [Expand operations](#)

Common errors

[open/hide](#)

Concerning incidents/changes :

All developers who subscribe to the Orange RCS API are automatically added to the mailing list bothub_users@list2.orange.com DL. This mailing list provides production information such as changes or production incidents.

3.2 Using the ONBOARDING Portal

1) Register your first Chatbot with the Onboarding Portal

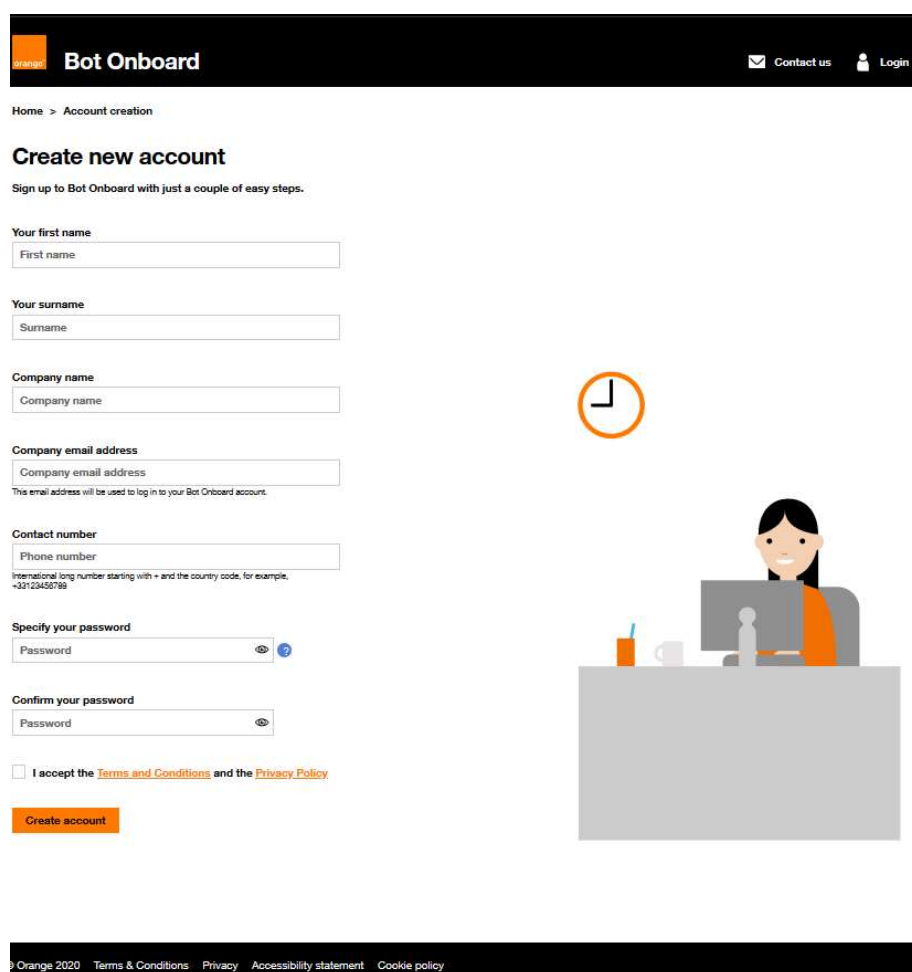
Onboarding portal is accessible here

<https://onboarding-prod.sandbox.idaas.orange.com/public/home>

On boarding video is available here on the internet:

https://drive.google.com/file/d/15lXyk8bD8lV88MESY_yngmM415x2_b9R/view?usp=sharing

2) Create your account



The screenshot shows the 'Bot Onboard' account creation interface. At the top, there is a navigation bar with the 'orange' logo, 'Bot Onboard' text, and links for 'Contact us' and 'Login'. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Home > Account creation' is visible. The main heading is 'Create new account', followed by the instruction 'Sign up to Bot Onboard with just a couple of easy steps.' The form contains several input fields: 'Your first name' (with a 'First name' placeholder), 'Your surname' (with a 'Surname' placeholder), 'Company name', 'Company email address' (with a note: 'This email address will be used to log in to your Bot Onboard account.'), 'Contact number' (with a 'Phone number' placeholder and a note: 'International long number starting with + and the country code, for example, +32123456789'), 'Specify your password' (with a 'Password' placeholder and an eye icon), and 'Confirm your password' (with a 'Password' placeholder and an eye icon). There is also a checkbox for 'I accept the Terms and Conditions and the Privacy Policy'. An orange 'Create account' button is at the bottom of the form. To the right of the form, there is an illustration of a person sitting at a desk with a computer monitor, a clock, and a cup. At the bottom of the page, there is a footer with links for 'Orange 2020', 'Terms & Conditions', 'Privacy', 'Accessibility statement', and 'Cookie policy'.

3) Register your Chatbot

Ensure that the following data is provided before your Chatbot is submitted for registration. (Please note that registration cannot be completed if this is not the case.)

- Contact
- Email
- Stop



4) Chatbot Validation by Orange

Once your chatbot is registered on the Orange Onboarding portal, the Orange administrator will receive an email.

Once your chatbot is validated, you will receive an email with the Bothub ID and your private key.

5) Testing your Chatbot

At this stage, you can make your bot communicate with the whole RCS chain up to your RCS client MSISDN, and develop and test your chatbot.

Orange admin will be able to send to your mobile phone numbers some basic RCS messages, such as

“this is where your agent text lives “; “this is a rich card”, “what do you need help with?”

More information and documentation are available here:

<https://developer.orange.com/apis/bothub/getting-started>

Please pay attention to the formats used on RCS. To avoid any misunderstanding about billing, we strongly recommend using a Rich Card as a first Message in all your campaigns (see link below).

<https://developers.google.com/business-communications/rcs-business-messaging/guides/build/messages/send>

6) Launching your bot and Brand Verification

When your tests are finished, ask Orange to publish your bot by clicking the “request” button below on the Onboarding portal



4 Token management

The end goal is for the aggregator to send RCS messages from his bot to any end-user with an RCS compatible device.

Below we explain the different steps that an aggregator needs to complete, in order to be able to connect and consume, the Bothub RCS API from their application/bot.

This process involves creating and managing 3 different Tokens:

- API factory or OrangeDeveloper token
- JWT Token
- GSMA Token

The consumer is fully autonomous to create those tokens, and at the end, consumer is able to consume the Bothub RCS API from Postman or CURL.

The process described below is available here:

<https://developer.orange.com/apis/bothub/getting-started> once you subscribed to the API

4.1 Generating Tokens – On customer side

The Developer or Aggregator needs to make his application capable of communicating with bothub.

API factory is a gateway for bothub. The API factory token is just used for accessing to API factory /Orange Developer. Customer gets a token on API factory that gives him access to Bothub.

3 tokens are needed to be generated for/by the developer/aggregator to consume the APIs on BotHub

- API Factory Token : this token is provided by API factory to give the customer/aggregator access on BotHub APIs
- JWT token: this is the token will be generated by the customers/Aggregators by providing the claims that includes the bot Id, and private key
- GSMA Token: after the customer/aggregator generates the JWT token, this JWT token will be used to call BotHub API to generate the GSMA token.

Explanation of how to generate the tokens is given on the “getting-started” bothub API page <https://developer.orange.com/apis/bothub/getting-started> , here enclosed :



validated-getting-started-V2.docx

In order to generate those tokens, we provide you with enclosed email information and its enclosed Postman collections.

Orange Admin will send you as a developer /aggregator enclosed email template. It contains the Postman collection.



[Orange][BOT ONBOARDING]3-fc

You need to fill in the botID & Private Key that Orange admin has already provided. This will allow you to develop bots autonomously.

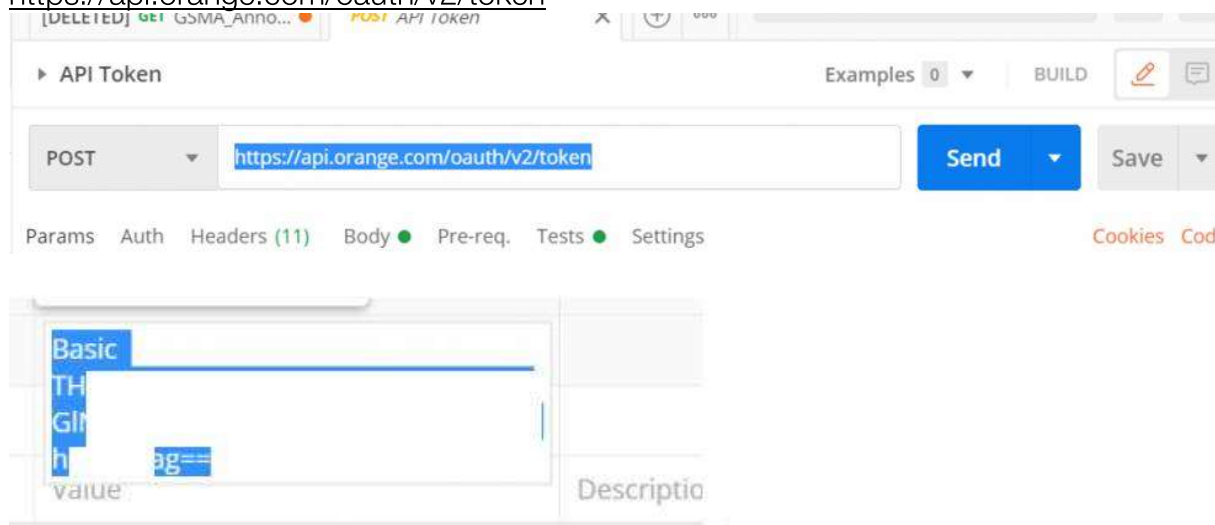
4.2 step by step use case

See below for an example of instructions provided by Orange Admin to a developer/aggregator.

As a customer, open POSTMAN

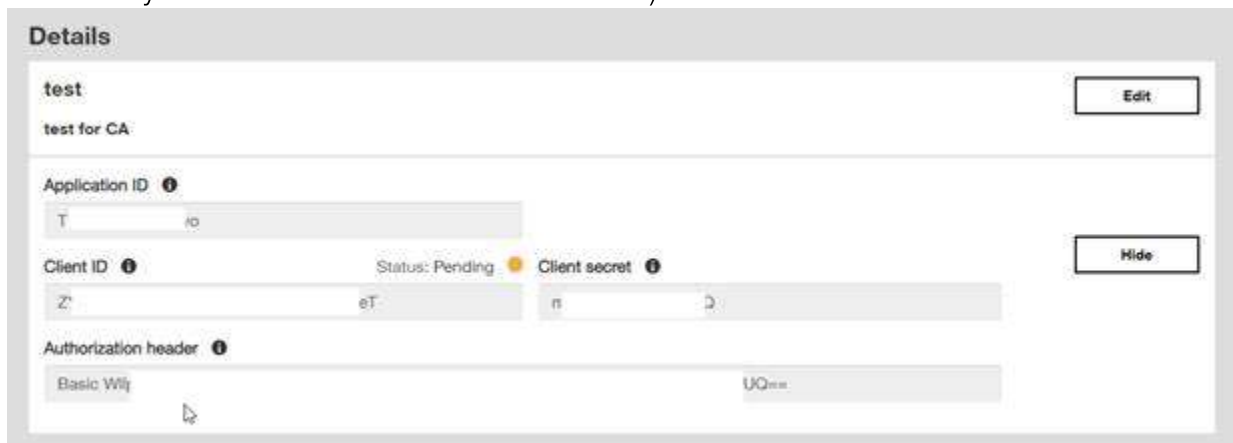
You can find more information related to Postman collections in the GSMA Aggregator collection ZIP file (see above section §5.1), that will help you to fulfill the preconditions to a bot deployment.

In postman provide this Authorization header ODI –API factoryToken as below, to <https://api.orange.com/oauth/v2/token>

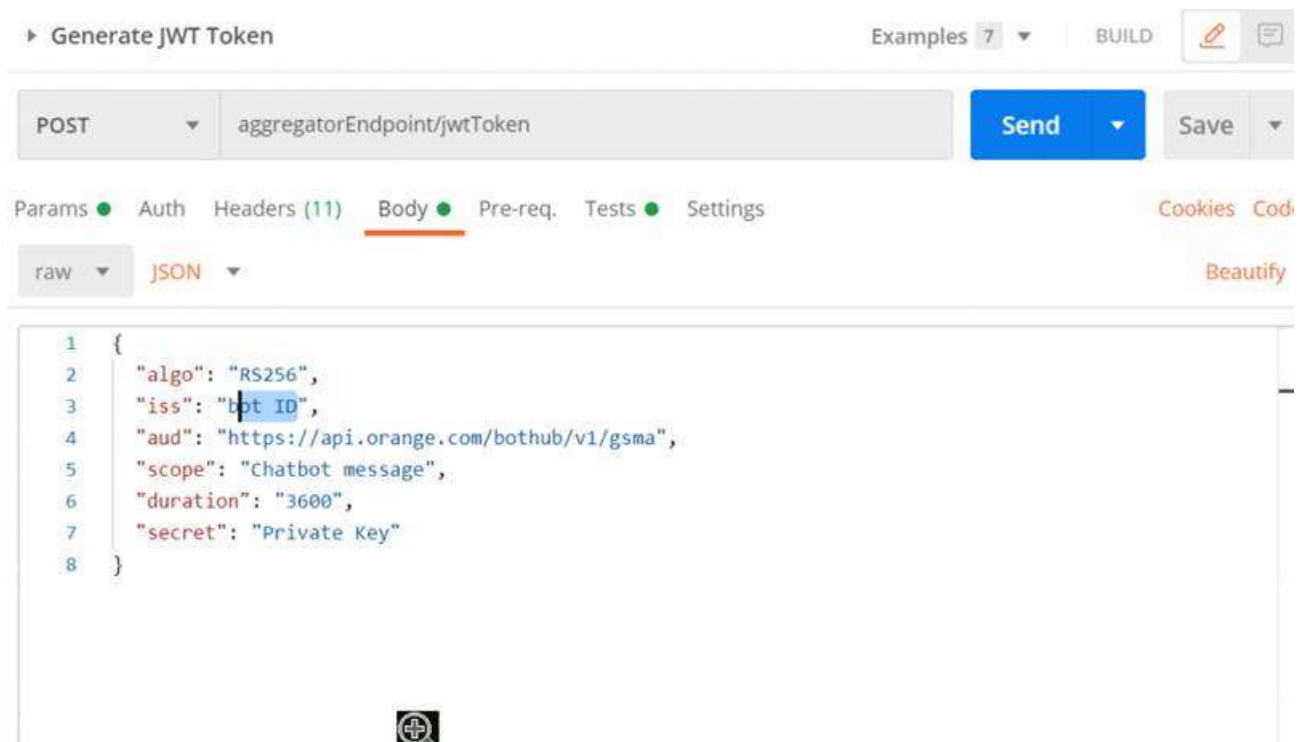




As a Customer you get this information from API factory portal. (it is the previous ODI – API factoryToken - Basic Authorization header)



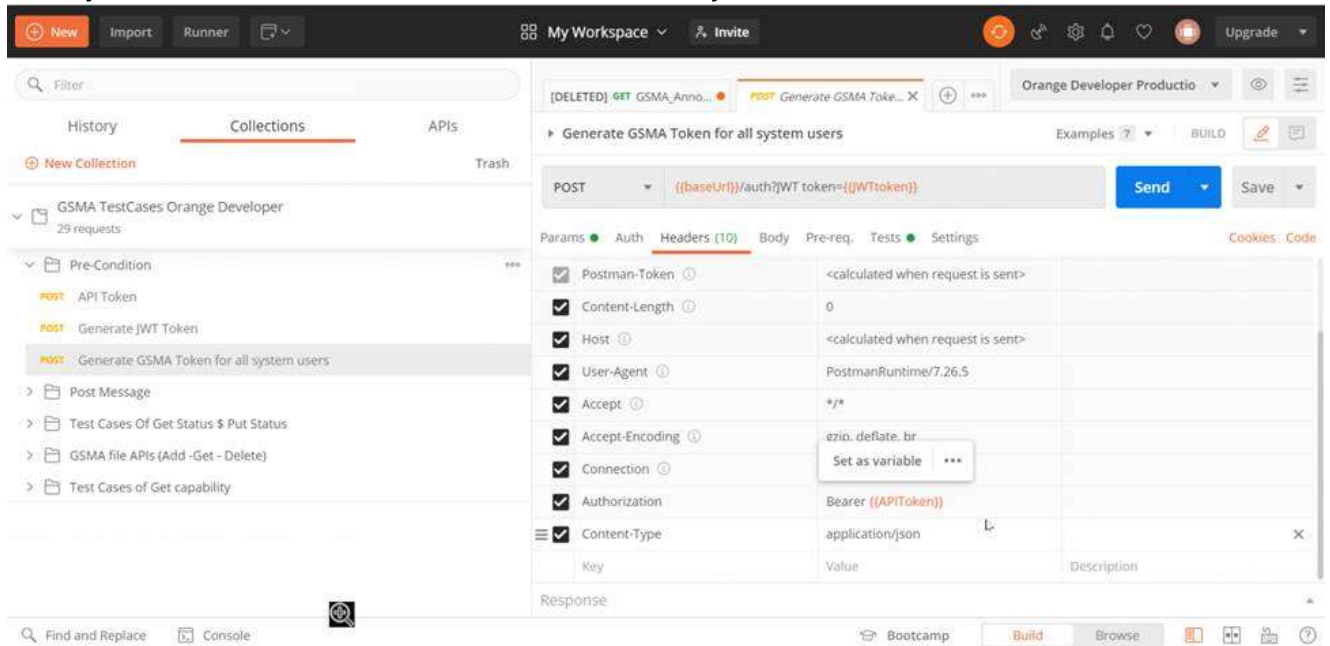
Then you need to generate a JWT token with the below information that will allow you to connect from Orange Developer to our bothub API exposition:



Append above info while replacing
“bot ID” by " BOT-ID-THAT-WILL-BE-PROVIDED -BY-ADMIN-ORANGE-TO-YOU "
And “Private Key” by
"-----BEGIN PRIVATE KEY-----\ THAT-WILL-BE-PROVIDED -BY-ADMIN-ORANGE-TO-YOU \n-----END PRIVATE KEY-----\n"

For your information, those BotID & Private key were previously generated on ADMIN Orange side on Bothub.

⇒ Get and keep the response as a JWT token
 Then you need to Generate a GSMA Token for all system users:



⇒ Put in there as {baseUrl} <https://api.orange.com/bothub/v1> and for {JWTtoken} the one you previously got.

This request returns the GSMA access token that will be used in sending messages or events.

When completed, you will be able to make your bot communicate with our whole RCS chain up to your RCS client MSISDN.

6 Glossary

API factory is the previous name for Orange Developer

Bothub: is a group Platform that sits between Google RCS's world and any bot Platform that wishes to send RCS bots to Orange customers. It manages the API interface between Google's RCS world (RBM in particular) and bot platforms/developers. BotHub GSMA interface is a standardized and documented API allowing a bot or a bot platform to connect to an aggregation point or an entry point.

This GSMA API is the Orange proposal to any partner wishing to connect to Orange business messaging infrastructure over RCS.

BotHub is also capable of providing API for bot triggering, accounting, and content management. Analytics is another function that is of importance since KPI management for any bot maker is key as it provides valuable information on how the bot is behaving.

CDR call detail record https://en.wikipedia.org/wiki/Call_detail_record . Bothub CDR & google statistics are different (google's are kept 30days)

GSMA : Global System for Mobile Communications, originally GSMA is an industry organisation that represents the interests of mobile network operators worldwide. More than 750 mobile operators are full GSMA members. See also **Maap Chatbot API** https://www.gsma.com/futurenetworks/wp-content/uploads/2017/11/FNW.11_v1.0.pdf

IMSI International Mobile Subscriber Identity
https://en.wikipedia.org/wiki/International_mobile_subscriber_identity

Jibe: <https://jibe.google.com/> Google's Jibe Cloud platform is an implementation of the RCS Universal Profile, designed to help carriers launch RCS quickly and scale easily

MSISDN Mobile Station ISDN Number <https://en.wikipedia.org/wiki/MSISDN>

MNO Mobile Network Operator

OAuth API secured access delegation protocol <https://en.wikipedia.org/wiki/OAuth> allows to a website to consume API exposed from a source site with credentials from this source website.

OD & ODI Orange Developer <https://developer.orange.com/products> & Orange Developer Internal are API portals Orange group exposes to external & internal customers/application consumers

POSTBACK <https://en.wikipedia.org/wiki/Postback>

In web development, a postback is an HTTP POST to the same page that the form is on. In other words, the contents of the form are POSTed back to the same URL as the form.[1]

Postbacks are commonly seen in edit forms, where the user introduces information in a form and hits "save" or "submit", causing a postback. The server then refreshes the same page using the information it has just received.

Postman: API development tool use to build, test and modify APIs. Can provide many HTTP requests, save environments for alter use, convert API towards code in multiple languages.

RCS https://en.wikipedia.org/wiki/Rich_Communication_Services

Rich Communication Services (RCS)[1] is a communication protocol between mobile telephone carriers and between phone and carrier, aiming at replacing SMS messages with a text-message system that is richer, provides phonebook polling (for service discovery), and can transmit in-call multimedia. It is part of broader IP Multimedia Subsystem.

RCS Business Messaging (RBM) [FROM WIKIPEDIA] is the B2C (A2P in telecoms terminology) version of RCS. This is supposed to be an answer to 3rd party messaging apps (or OTTs) absorbing mobile operators' messaging traffic and associated revenues. While RCS is designed to win back Person-to-Person (P2P) traffic, RBM is intended to retain and grow this A2P traffic. RCS offers "rich" features similar to those of messaging apps, but delivered (in theory) via the preloaded SMS messaging app - for example Google Messages or Samsung Messages. By making these features available in a B2C setting, RBM is expected attract marketing and customer service spend from enterprises, thanks to improved customer engagement and interactive features that facilitate new use cases. This was the primary reason for the development of RCS by the GSMA.

RBM includes features not available to ordinary users, including predefined quick-reply suggestions, rich cards, carousels, and branding. This last feature is intended to increase consumer confidence

RBM documentation <https://developers.google.com/business-communications/rcs-business-messaging>

Annexe 3 : Charte de Déontologie

0 Preamble

Le présent document regroupe les règles déontologiques que le Cocontractant s'engage à respecter ou à faire respecter à l'Émetteur, à ses éventuels sous-traitants et plus généralement à toute personne qui intervient dans la réalisation des envois de Messages, supports de service à caractère commercial.

Dans le cadre de l'acheminement des Messages, le Cocontractant s'engage à être lié contractuellement avec chacun des Émetteurs de messages utilisant le service de communication électronique qu'elle fournit, consistant notamment à assurer la diffusion de Messages sur les réseaux mobiles des Opérateurs.

Par ailleurs, le respect des présentes règles 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.

1 Loyauté du Service

Les Parties s'engagent dans le cadre de leurs communications commerciales et informations écrites ou orales sous toutes leurs formes, à ne porter, en aucun cas confusion, dans l'esprit des Utilisateurs entre leurs services ni à porter atteinte à la réputation des services de l'autre Partie ni à la réputation de celle-ci. Le Cocontractant s'engage à respecter l'article L .121-1 du code de la Consommation et s'interdit toute pratique commerciale déloyale.

1.1 Loyauté à l'égard des Utilisateurs

Nonobstant ce qui précède, le Contractant s'engage en outre pour les Messages acheminés dans le cadre de l'Offre:

- à ne pas adresser des messages pouvant induire l'Utilisateur en erreur ;
- à ce que l'identification par l'Utilisateur de l'Émetteur des messages ne relève d'aucune ambiguïté
- à ce que l'Émetteur informe l'Utilisateur du caractère payant des produits associés au service promu;
- à n'utiliser dans le Message la mention « service gratuit » que si tous les contenus et produits dont le Message fait la promotion sont des contenus gratuits et à respecter les autres conditions du Code de la consommation, notamment en ce qui concerne l'information tarifaire.
- à ce que le service annoncé à l'Utilisateur soit bien réel
- faire figurer les mentions conformes aux recommandations de la CNIL relatives aux droits d'accès, de modification et d'opposition

1.2 Loyauté à l'égard des Tiers

Le Cocontractant s'engage en outre pour les Messages acheminés dans le cadre de l'Offre :

- A exercer une concurrence loyale et s'interdit notamment d'intervenir de quelque manière que ce soit dans l'intention de porter atteinte au bon fonctionnement de l'Offre.
- à garantir l'Utilisateur de tout risque de confusion avec des tiers et à effectuer toutes les recherches préalables afin que le Nom du Chat Bot ne puisse prêter confusion avec ceux déjà existants et porter atteinte aux droits des tiers.
- à n'usurper en aucun cas l'identité d'un tiers

1.3 Loyauté à l'égard des ayants-droits

Le Cocontractant s'engage à ne pas porter atteinte, ni de contrefaire aucun brevet, marque, droit d'auteurs ou tout autre droit de propriété intellectuelle.

Pour ce faire, il a la responsabilité de solliciter les autorisations nécessaires en vue de la reproduction et diffusion des œuvres ou extraits d'œuvres utilisés dans le cadre des Messages auprès des sociétés d'auteurs concernées et à régler les rémunérations dues au titre des droits de reproduction ainsi qu'au titre de la communication à l'Utilisateur des dites œuvres ou extraits d'œuvres (droits dus à la Société des Auteurs, Compositeurs et Editeurs de Musique (SACEM) ou autres sociétés de droits d'auteurs.)

2 Atteinte à l'image – Protection des Utilisateurs

Chaque Partie s'engage à respecter et à faire respecter par ses préposés et ses prestataires ou fournisseurs de services, l'image, et la réputation de l'autre Partie, notamment relative à la qualité des services et des réseaux mis à la disposition des Utilisateurs et de ne pas porter confusion entre ses services et ceux de l'autre Partie dans l'esprit des Utilisateurs.

Ainsi le Cocontractant s'engage en outre pour les messages acheminés dans le cadre de l'Offre à ne pas adresser :

- des messages, de quelque nature qu'ils soient, susceptibles de porter atteinte à l'image des Opérateurs notamment par la nature et par la promotion des services ainsi livrés par Messages. A ce titre, doit être évité tout risque de confusion entre ses services ou les services de contenus et les services proposés par les Opérateurs;
- des Messages faisant la promotion de contenus Adulte
- de Messages à caractère violent ou pornographique, susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de l'égalité entre les femmes et les hommes et de la protection des enfants et des adolescents ;
- des Messages encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites ou au suicide, toute publicité pour les armes, stupéfiants;
- des Messages incitant à la discrimination, à la haine ou à la violence,

Par ailleurs, le Cocontractant s'engage pour les messages acheminés dans le cadre de l'Offre à respecter la réglementation en vigueur pour les services soumis à une réglementation spécifique.

Le Cocontractant s'interdit toute pratique commerciale agressive.

Nonobstant ce qui précède, il s'engage à ne pas solliciter de manière excessive les Utilisateurs avec des Messages Uniques de Marketing Direct : il est recommandé de ne pas adresser à un même Utilisateur plus d'un Message Unique de Marketing Direct par jour et par marque.

3. Droit des personnes

Le Cocontractant s'engage en outre pour les Messages acheminés dans le cadre de l'Offre :

- à tenir à la disposition des Utilisateurs les informations visées à l'Article 6.III – 1 de la loi du 21 juin 2004 - à respecter les dispositifs mis en œuvre pour répondre à cette obligation sans surtaxe pour l'Utilisateur. Aussi, le Cocontractant devra notamment mettre en place un dispositif visant à permettre aux Utilisateurs :
 - d'identifier l'Émetteur du Message en renseignant toutes les informations nécessaires (raison sociale, e-mail et numéro de téléphone de contact) au moment de la déclaration du Bot
 - d'exercer son droit d'opposition et de ne plus recevoir de Messages de l'Émetteur en envoyant le mot-clé STOP ou en utilisant le dispositif mis en place dans l'onglet « Options » du Bot. Cette demande 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.

4. Envois non sollicités – Lutte contre la fraude

Le Cocontractant s'engage à :

- être lié contractuellement avec chacun des Émetteurs de Messages utilisant le service de communications électroniques qu'elle fournit consistant notamment à assurer la diffusion de Messages sur les réseaux mobiles des Opérateurs.
- à ne remettre des Messages qu'à condition que les Utilisateurs aient préalablement autorisé l'Émetteur pour l'envoi de Messages.
- ne pas générer des Messages de manière aléatoire et ce quelle que soit la nature de ces Messages.
- à prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la qualité de l'Émetteur
- à ne pas adresser de Messages usurpant l'identité de tiers, notamment à des fins de pratiques frauduleuses
- à ne pas utiliser d'urls courtes dans les Messages et à vérifier les urls auxquelles les boutons présents sur le Bot donnent accès .
- à respecter à tout moment les réglementations en vigueur en matière de paiement en ligne.

5. Configuration des Bots – Respect du naming



A des fins de traitement par l'Opérateur ainsi que dans le respect du Droit des personnes (art. 3), le Cocontractant s'engage à respecter les règles, relatives à sa nomination sur les plateformes de service ainsi que celle de ses Bots - Chatbots ou Agents - comme précisé ci-après.

5.1 Identifiant du Cocontractant sur le Bot.

Le Cocontractant s'engage à n'utiliser qu'un seul nom d'identité pour s'identifier lors de la déclaration de ses Chatbots sur Bothub. Le Cocontractant s'engage à n'utiliser qu'un seul nom d'identité pour s'identifier lors de la déclaration de ses Agents.

5.2 Identifiant de la marque représentée par le Bot.

Le Cocontractant s'engage à faire apparaître dans le nom de chacun de ses Bots déclarés, le nom d'usage ou la raison sociale de l'Emetteur associé à ce même chatbot, ceci afin de permettre à l'Utilisateur une identification claire de l'Emetteur. Idem pour les Agents.



Annexe 4 : Document retiré

Annexe 5 : PERSONAL DATA PROTECTION

1 General Provision

1.1 When processing Personal Data provided by Orange and/or Orange Affiliates under any Specific Terms, You are and shall act (i) either as Data Processor of Orange or Orange Affiliates or (ii) as separate Data Controller of your own process, Your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) shall act as a separate Data Controller. Orange or Orange Affiliates remains Data Controller in providing the services made available through the APIs.

1.2 You shall in all respects comply with the written instruction provided by Orange or Orange Affiliates regarding data protection in order to ensure that Orange and Orange Affiliates comply with the European Directive 95/46/EC on Personal Data Protection and the European Directive 2002/58/EC on Privacy and Electronic Communications, as amended by Directive 2009/136/EC, such as implemented in their national law and any applicable regulation concerning data protection. Orange Affiliates that do not have their headquarters in the European Union are entitled to modify, change or adapt the terms and conditions of these General Terms by adding, in the Specific Terms, specific provisions pursuant to the regulation of their own jurisdiction.

1.3 Accordingly, You and your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) shall take necessary technical and organizational security measures aimed to protect Personal Data against accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorized disclosure or access, such measures shall be in compliance with (i) the provisions of these General Terms (ii) the applicable data protection laws and rules.

1.4 You shall not sub-process the Personal Data without Orange's or Orange Affiliates' prior written consent. Any Authorized Sub-processor shall act under your control and liability for the purpose of the Terms.

1.5 You agree that the Personal Data provided by Orange or Orange Affiliates to You and/or your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) within the frame of and for the purposes of the Terms shall remain under the ownership of Orange or Orange Affiliates. You and/or your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) shall never become and act as if the owner of the Personal Data.

1.6 Any non-compliance with the provisions of this Annex A or any provisions of the relevant Specific Terms with respect to Personal Data may constitute a material breach of the Terms. Therefore, Orange may (i) either suspend the Terms until You fully comply with the provisions of this Annex A or any provisions of the relevant Specific Terms or (ii) terminate, under section 9 of these General terms, the Terms if You do not fully comply, within a reasonable time, with the provisions of this Annex A or any provisions of the relevant Specific Terms.

2 Your Specific Obligations

2.1 You shall process, and require from your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) and your Authorized Sub-processors (if any), to process Personal Data and perform each of their obligations in compliance with the Terms, the applicable data protection laws and rules and, if any, in accordance with the aforementioned specific terms and conditions related to Personal Data transfer and process, and shall comply with the terms of the sections below.

2.2 You, your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) and your Authorized Sub-processor (if any) shall:

- a. not use Personal Data for the purposes other than providing the services made available through the API Client;
- b. except as may be expressly stated or provided in the Terms, not disclose the Personal Data to any third party, such as Business Customers and subcontractors (other than Authorized Sub-processors) without the prior consent of Orange or Orange Affiliates;
- c. make sure that all of your employees, subcontractors (including Authorized Sub-processors) and independent contractors providing services for the purposes of your API Client are aware of all of these obligations; and make sure that such obligations will be strictly applied, in particular regarding the strict confidentiality and integrity of the Personal Data which they would gain access to for the purpose of the Terms;
- d. cause any third parties (including Authorized Sub-processors and Business Customers) to comply with the applicable data protection laws and rules, and all measures and related specifications agreed between Orange or Orange Affiliates, on the one hand, and You, on the other hand;
- e. modify and adapt their processes as necessary to make sure that Orange and Orange Affiliates could abide by the

applicable data protection laws and rules and, as the case may be, with mandatory decisions of any supervisory authority or jurisdictions, applicable to the Data Controller. Such modification shall be implemented by You, your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) and your Authorized Sub-processor (if any);

f. notify Orange or Orange Affiliates any request or notice received from an End User (or “data subject”), exercising its rights under its applicable data protection laws and rules,

g. reasonably cooperate and provide Orange or Orange Affiliates with any necessary information which would enable Orange or Orange Affiliates to properly respond to any request or notice received from an End User (or “data subject”) exercising its rights under the applicable data protection laws and rules.

h. formally inform, without delay, Orange or Orange Affiliates in writing about any event which You, your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) and your Authorized Sub-processor (if any) reasonably believes to be a security incident or to have the features of a security incident; and

i. identify a specific point of contact (“PoC”) within its organization authorized to respond to the enquiries concerning Personal Data processing, and will cooperate in good faith with Orange and/or Orange Affiliates to respond all such enquiries within a reasonable time.

j. promptly destroy or return to Orange all Personal Data provided by Orange or Orange Affiliates to You and/or your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) within the frame of and for the purposes of the Terms in case of termination for any reason whatsoever of such Terms, and provide at Orange’s request, a statement confirming the completion of such data destruction or return. Any subsequent detention must be justified to Orange or Orange Affiliates.

2.3 In case when either Orange or Orange Affiliates or You detect any security incident or Orange or Orange Affiliates requires skilled security experts from You to investigate, address or resolve such an incident, You shall make the skilled security experts and relevant resources available for analysis as well as intervention, mitigation and/or resolution in support of that emergency.

2.4 You acknowledge that damages would not be an adequate remedy in the event of breach by You of the provisions of this Annex A. Accordingly, it is agreed that Orange or Orange Affiliates shall be entitled, without proof of special damages, to seek an injunction or other interim remedy for any threatened or actual breach of this Annex A, without prejudice to any other rights and remedies which Orange or Orange Affiliates may have.

2.5 With respect to Orange and the Orange Affiliates that have their headquarters in the European Union, You undertake that:

a. if your data center is located in the territory of the European Union, (a) your data center will remain located in the territory of the European Union, (b) no Personal Data will be sent or processed outside the territory of the European Union, and (c) more generally no Personal Data will be opened to employees, subcontractors (including Sub-processors), providers and/or Business Customers located outside of the territory of the European Union; or

b. if any Personal Data will be sent, stored, processed or accessible OUTSIDE the territory of the European Union by You or your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs), (a) You inform, promptly and clearly, Orange or Orange Affiliates that any Personal Data will be sent, stored, processed or accessible outside the territory of the European Union, (b) You, your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) and your Authorized Sub-processor (if any) comply and will comply with the appropriate Standard Contractual Clauses issued by the European Commission for :

– the transfer of Personal Data to Processors Established in Third Countries, or

– the transfer of Personal Data to Controller Established in Third Countries

Annexe 6 : Conditions particulières

Pour le Co-contractant :

Cf Fiche de Renseignements RCS

Annexe 7 : Contacts Orange

Pour Orange :

Contact de facturation :

- pour un problème de facturation, il conviendra de contacter :
- E-mail : reclamation.payservices@orange.com

Chaîne de Soutien d'Orange relative aux Chatbots déclarés sur Bothub:

- pour l'ouverture du service ou la déclaration d'un Chatbot sur le portail d'onboarding de Bothub, il conviendra de contacter
- E-mail: sspo.asp@orange.com (5jours/7 en heures ouvrables)
 - o support en anglais
 - sur toute question relative à l'interconnection à Bothub
 - ou
 - pour enregistrer un chatbot sur le portail d'onboarding de Bothub.
- pour la gestion d'une campagne via Bothub, il conviendra de contacter (24h/24 et 7 jours/7)
- E-mail : sspo.cust@orange.com
 - o support en anglais
- Pour tout or incident sur l'une des campagne via Bothub: 24/7H

Name	EDS	Email	Phone	Availability
SSPO Service Desk (SPOC for Agregators)	505010	sspo.cust@orange.com	+40 374 44 1200, option 2	24/7
SSPO ASP	505024	sspo.asp@orange.com	+40 744 44 2798	BH
Escalation path in Business Hours				
Anamaria Holca Front Office Manager	L1	Anamaria.holca@orange.com	+40 747 440 052	BH
Dan Popa SSPO Director	L2	dan1.popa@orange.com	+40 744 44 2721	BH
Escalation path in Non Business Hours				
SSPO On-Call Manager	L1	sspo.oncall.manager@orange.com	+40 374 44 1290	NBH
Dan Popa SSPO Director	L2	dan1.popa@orange.com	+40 744 44 2721	NBH

DPO d'Orange :

- il conviendra de contacter
- E-mail : group-dpo.donnees-personnelles@orange.com