



Offre Opérateur Push SMS (OPS) Version V2.0 – applicable au 15 décembre 2016

ANNEXE 1 – Déontologie

La présente annexe regroupe les règles que le Cocontractant s'engage à respecter ou à faire respecter à l'Emetteur, à ses éventuels sous-traitants et plus généralement à toute personne qui intervient dans la réalisation des envois de SMS support de service à caractère commercial.

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.

Comme déjà stipulé dans l'Article 4 des Conditions Générale : « Le Cocontractant s'engage à ne jamais mentionner un Numéro Court, lors d'opérations de communication ou de publicité, média ou hors média et ce, sur tout type de support à l'exclusion des SMS-MT, sauf dans le cadre de l'option SMS-MO Verts (tranche 34ABC) ».

Le Cocontractant s'engage à respecter les usages définis pour l'utilisation des différentes tranches de Numéros Courts.

- 34ABC : les SMS-MO vert de Marketing Direct dans le cas de sessions débutant par un SMS-MO dont la prise en charge pécuniaire (le coût) est assuré par le Cocontractant, et ce, sous certaines conditions sur la tranche de Numéros Courts en 34ABC. Le service est initié par un envoi d'un SMS-MO par l'Utilisateur (le client final) dont le MSISDN est transmis en clair, non aliasé.
- 35ABC : les SMS de Marketing Direct dans le cas d'une utilisation conjointe à l'offre Géo Présence sur la tranche de Numéros Courts en 35ABC
- 36ABC : les SMS de Marketing Direct sur la tranche de Numéros Courts en 36ABC,
- 37ABC : les SMS Web2sms interpersonnels sur la tranche de Numéro Courts en 37ABC
- 38ABC : les SMS de Livraison de contenus et destinés à des Utilisateurs sur la tranche de Numéros Courts en 38ABC.

Sont par conséquent interdits les envois de SMS support de service à caractère commercial à partir de MSISDN.

Le Cocontractant assure la gestion du droit d'opposition d'un utilisateur final ayant manifesté son souhait, de ne plus recevoir de SMS de marketing et à respecter les dispositions relatives aux envois non sollicités. Le Cocontractant s'engage à faire respecter l'ensemble des stipulations ci-dessus à ses éventuels sous-traitants et plus généralement à toute personne qui intervient dans la réalisation des envois.



Communication - Loyauté à l'égard des tiers

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 en outre pour les SMS acheminés dans le cadre du Contrat :

- à ne pas adresser des SMS à connotation interpersonnelle pouvant induire l'Utilisateur en erreur ;
- à respecter les conditions définies en l'article 5 des Conditions Générales afin de garantir l'Utilisateur de tout risque de confusion avec des tiers;
- à ce que l'identification par l'Utilisateur de l'Émetteur des SMS résulte du message lui-même ;
- à ce que l'Émetteur informe l'Utilisateur du caractère payant des coûts d'accès au service promu dans le message le cas échéant ;
- à n'utiliser dans le message la mention « service gratuit » que si tous les contenus dont le message fait la promotion sont gratuits ;
- à ce que le service annoncé à l'Utilisateur, s'agissant des contenus livrés par SMS, soit bien réel;
- à ne pas modifier le champ OAdC s'il n'a pas souscrit l'option « Modification OAdC » en signant les Conditions Spécifiques afférentes ; ainsi, en l'absence de souscription à l'option « Modification OAdC », le champ OAdC doit comporter le Numéro Court attribué au Cocontractant, à l'exclusion de tout autre élément ;
- à ce que le service annoncé à l'Utilisateur, s'agissant des contenus livrés par SMS, soit bien réel ;
- à être en mesure notamment de répondre à toutes les réclamations relatives à la fourniture des services de contenus utilisant les SMS.
- à ne pas trop solliciter les Utilisateurs par des SMS de Marketing Direct : il est recommandé de ne pas adresser à un même Utilisateur plus d'un message de Marketing Direct par jour et par marque.

Le Cocontractant s'engage en outre pour les SMS-MO Vert dans le cadre de la promotion de ces numéros (tranche 34ABC) à :

- faire figurer sur le support promotionnel une information relative au consentement du client final de la transmission de son MSISDN au Cocontractant pour tout envoi d'un SMS-MO Vert (désaliasing).
- indiquer aux Utilisateurs qu'en envoyant un SMS à ce numéro spécial, ils acceptent d'être contactés sur son mobile par SMS, par l'annonceur pour bénéficier de renseignements sur ses services/produits.
- indiquer la gratuité uniquement dans le Territoire dans le texte et accolé au numéro vert (34ABC)
- indiquer aux Utilisateurs qu'ils ne devront pas avoir rendu invisible leur numéro afin de bénéficier du service SMS Vert.
- faire figurer une mention CNIL pour droit d'accès, de modification et d'opposition.

Orange recommande d'envoyer une réponse dans les 24heures suivant le SMS-MO



Atteinte à l'image

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 SMS acheminés dans le cadre du Contrat à ne pas adresser :

- des SMS, de quelque nature qu'ils soient, susceptibles de porter atteinte à l'image d'Orange notamment par la nature et par la promotion des services ainsi livrés par SMS. A ce titre, doit être évité tout risque de confusion entre ses services ou les services de contenus et les services proposés par Orange ;
- des SMS faisant la promotion de contenus Adulte
- de messages à caractère violent ou pornographique, de messages 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 ;
- des messages incitant à la discrimination, à la haine ou à la violence,

Droit des personnes

Le Cocontractant s'engage en outre pour les SMS-MT acheminés dans le cadre du Contrat :

- à tenir à la disposition des Utilisateurs les informations visées à l'Article 6.III – 1 de la loi du 21 juin 2004 et être en mesure de répondre à toutes les réclamations ou questions des Utilisateurs relatives à l'acheminement des SMS-MT.
Les dispositifs mis en œuvre pour répondre à cette obligation seront sans surtaxe pour l'Utilisateur. Aussi, le Cocontractant devra notamment mettre en place un dispositif visant à permettre aux Utilisateurs d'envoyer le mot clé CONTACT au numéro court afin d'obtenir des informations sur le Cocontractant ; Le Cocontractant est tenu de répondre à ces messages CONTACT dans les plus brefs délais, en acheminant par SMS-MT, à minima, les informations d'identification suivantes : raison sociale, adresse postale, mail ou numéro de téléphone. Il est précisé que seuls les numéros Courts de la Tranche 38ABC servant à acheminer des SMS-MT exclusivement à des Utilisateurs ayant une Carte SIM « M2M » sont par dérogation exemptés de la gestion du mot clé CONTACT.
- à assurer, dans le respect de la Loi sur la Confiance en l'Économie Numérique du 21 juin 2004, la prise en compte et la gestion du droit d'opposition d'un Utilisateur ayant manifesté son souhait, de ne plus recevoir de SMS de l'Émetteur et à respecter les dispositions relatives aux envois non sollicités. Les dispositifs mis en œuvre pour répondre à cette obligation seront sans surtaxe pour l'Utilisateur. Le Cocontractant devra notamment mettre en place un dispositif permettant aux Utilisateurs d'exercer leur droit d'opposition en envoyant le mot-clé STOP au numéro court ayant permis l'acheminement du SMS-MT. L'envoi du mot-clé STOP par l'Utilisateur doit être traité dans les plus brefs délais par le Cocontractant et pris en compte dans les plus brefs délais par le propriétaire de la base de données utilisée pour l'envoi du message le cas échéant. Il est précisé que seuls les numéros courts de la Tranche 38ABC



servant à acheminer des SMS-MT uniquement à des Utilisateurs ayant une Carte SIM M2M sont par dérogation exempt de la gestion des STOP ;

Protection des données personnelles

Orange ne transmettra au Cocontractant aucune donnée personnelle relative aux Utilisateurs, en particulier leur numéro de téléphone mobile sans le consentement de l'Utilisateur, sauf dans le cadre de l'option SMS-MO vert.

Nonobstant la stipulation ci-dessus, le Cocontractant s'engage expressément à n'utiliser aucune des données concernant les utilisateurs finaux auxquelles il pourrait directement avoir accès dans le cadre de la mise en œuvre de la présente Offre, notamment leur numéro de téléphone mobile ou leurs coordonnées bancaires, à d'autres fins que celles pour lesquelles elles lui ont été communiquées.

Il s'interdit notamment et formellement de céder, transférer ou communiquer lesdites informations à des tiers, filiales ou sociétés apparentés. Le Cocontractant garantit à Orange le respect de cette obligation par son personnel et ses éventuels sous-traitants. Enfin, le Cocontractant s'engage à disposer des moyens techniques lui permettant de conserver à ces données un caractère confidentiel. Il se porte fort du respect de cet engagement par ses éventuels sous-traitants.

Compte tenu du caractère personnel des renseignements ou des informations dont il pourrait être amené à prendre connaissance dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Cocontractant s'engage à ce que lesdits renseignements ou lesdites informations soient traités dans le strict respect des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite loi « Informatique et Liberté ».

D'une manière générale, le Cocontractant s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée, notamment celles relatives au secteur des communications électroniques.

Par ailleurs, il est précisé que tout Utilisateur peut signaler à son opérateur via le dispositif 33700 tout message pour lequel il n'aurait pas donné son accord et pour lequel la fonction STOP ne serait pas présente ou inopérante. Orange, après analyse des signalements effectués par ses clients finaux, pourra engager les actions prévues au contrat.

Le Cocontractant s'engage en outre pour les SMS dans le cadre du Contrat :

- à acheminer les SMS de Marketing Mobile (y compris les SMS MT émis par la tranche de numéros courts en 35ABC) les jours ouvrables entre 08h et 22h. Toutefois, pour les cas légitimes justifiés, les SMS de Marketing Mobile peuvent être envoyés en dehors de la période autorisée via les Numéros Courts disposant de l'option « Modification OAdC ». Le Cocontractant devra désigner pour ce faire, deux numéros courts disposant de l'option Modification de l'option OADC.
- Le Cocontractant doit être en mesure de pouvoir fournir des justificatifs sur demande d'Orange
- à s'assurer qu'un dispositif d'identification et d'authentification de l'expéditeur du message a été mis en place dans le cadre des services Web2sms interpersonnel. L'acheminement des



SMS-MT Web2sms interpersonnel est conditionné à cette obligation d'identification et d'authentification ;

- à s'assurer que pour les SMS de Marketing Mobile, le message lui-même fasse directement référence au dispositif visant à permettre à l'Utilisateur d'exercer son droit d'opposition en envoyant le mot-clé STOP au Numéro Court, lorsque l'Utilisateur n'a pas été informé de ce droit d'opposition lors de la collecte de ses coordonnées ;
- à assurer la prise en compte et la gestion du droit d'opposition d'un utilisateur final ayant manifesté son souhait, de ne plus recevoir de SMS-MT et à respecter les dispositions relatives aux envois non sollicités ;

Dans le cadre de l'acheminement des SMS-MT, 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 SMS sur les réseaux mobiles.

Il est précisé en particulier que le Cocontractant s'engage à respecter les dispositions de l'article L34-5 du code des Postes et Communications Électroniques et à faire prendre le même engagement à ses clients utilisant son service d'acheminement des SMS à destination du réseau d' Orange, engagement dont le Cocontractant se porte fort et dont elle sera seule garante à l'égard d' Orange.

Si le Cocontractant constate que les tiers ne respectent pas les interdictions précitées, il prend sans délai toute mesure pour mettre fin à cette pratique et devra à première demande d'Orange apporter les justifications requises. A défaut Orange se réserve la faculté de suspendre ses prestations conformément aux dispositions de l'Article 17 « Suspension Résiliation »

Le Cocontractant s'engage également à mettre à disposition d'Orange un point de contact particulier au respect de ces obligations lequel sera en mesure d'apporter à Orange et/ou à l'Utilisateur auteur d'une réclamation tous les éléments permettant de lui répondre et le cas échéant en fournissant les éléments de preuve permettant de s'assurer de l'inexistence d'un envoi non sollicité.