



# Conditions Générales

## Offre

# RCS Business Messaging

Version 1.1

Entrée en vigueur : 21 juillet 2021



## 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.

<b>Article 1 Définitions</b> .....	<b>4</b>
<b>Article 2 - Objet</b> .....	<b>6</b>
<b>Article 3 – Entrée en vigueur et durée du contrat</b> .....	<b>6</b>
<b>Article 4 – Description de la technologie RCS</b> .....	<b>6</b>
<b>Article 5 - Obligations d'Orange</b> .....	<b>7</b>
<b>Article 6 - Obligations du Cocontractant</b> .....	<b>9</b>
<b>Article 7 – Fiche tarifaire</b> .....	<b>9</b>
<b>Article 8 – Résiliation ou suspension du contrat</b> .....	<b>10</b>
<b>Article 9 – Chaine de soutien</b> .....	<b>12</b>
<b>Article 10 – Sécurité</b> .....	<b>12</b>
<b>Article 11 – Données personnelles</b> .....	<b>13</b>
<b>Article 12 – Responsabilité</b> .....	<b>16</b>



<b>Article 13 – Confidentialité et secret professionnel .....</b>	<b>16</b>
<b>Article 14 – Force majeure .....</b>	<b>17</b>
<b>Article 15 – Droit applicable et juridiction compétente .....</b>	<b>18</b>
<b>Article 16 – Divers .....</b>	<b>18</b>

## 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 :

« **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 pouvant acheminer des Messages A2P et des Conversations Relancées par l'Utilisateur et qui participe au process de facturation.

« **Chatbot** » : Désigne un robot logiciel pouvant dialoguer ou envoyer des Messages Uniques avec/au consommateur (Utilisateur) par le biais d'un service de conversations automatisées.

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

« **Conversation** » : 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.

« **Conversation Relancée par l'Utilisateur** » : Désigne une série de messages échangés entre l'Emetteur et un Utilisateur dans un délai de vingt-quatre (24) heures suivant l'envoi d'un Message Unique mais en dehors de la fenêtre de validité d'une Conversation. Cette série débute avec la première réponse de l'Utilisateur faisant suite à un Message Unique envoyé par l'Emetteur après l'expiration du délai de vingt-quatre (24) heures pour initier une Conversation .

« **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 : Orange APIs General Terms of Use.
- 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, via la Technologie RCS, par un Emetteur vers un Utilisateur via la Plateforme RBM. Les Messages uniques et les Conversations sont des types de messages A2P. La messagerie A2P n'inclut pas la messagerie P2A.

« **Message P2A** » ou « **Messagerie P2A** » : Désigne une communication dans laquelle un Utilisateur a initié une communication basée sur la Technologie RCS sans avoir reçu au préalable un message unique. La messagerie P2A est hors du champ d'application du présent accord.

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

« **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 via la Plateforme RBM de Google qui est proposée par l'Opérateur au Cocontractant et au bénéfice des Emetteurs.



« **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 Emetteurs constituent une obligation essentielle du Contrat.

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

« **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.

« **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 A2P 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 Emetteurs .

## 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

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 :

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

#### **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

## **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 – Fiche tarifaire

Les prix correspondant aux frais de mise en service de la Technologie RCS ainsi qu'aux frais mensuels de l'utilisation dudit service sont précisés à l'Annexe 1.

## 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 Googlele 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 mise 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](mailto:cert@orange.com) par mail chiffré (les moyens de chiffrage 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 reconnu 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 – 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 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 14 – 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 15 – 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 16 – 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:

<b>Frais de mise en service</b>	<b>Messages Uniques (A2P)</b> (« Single Message »)	<b>Conversations (A2P)</b>	<b>Conversations relancées par l'utilisateur (MO)</b>
0 €	0,045 € par Message Unique	0,095 € par Conversation	0,0 € par MO.

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

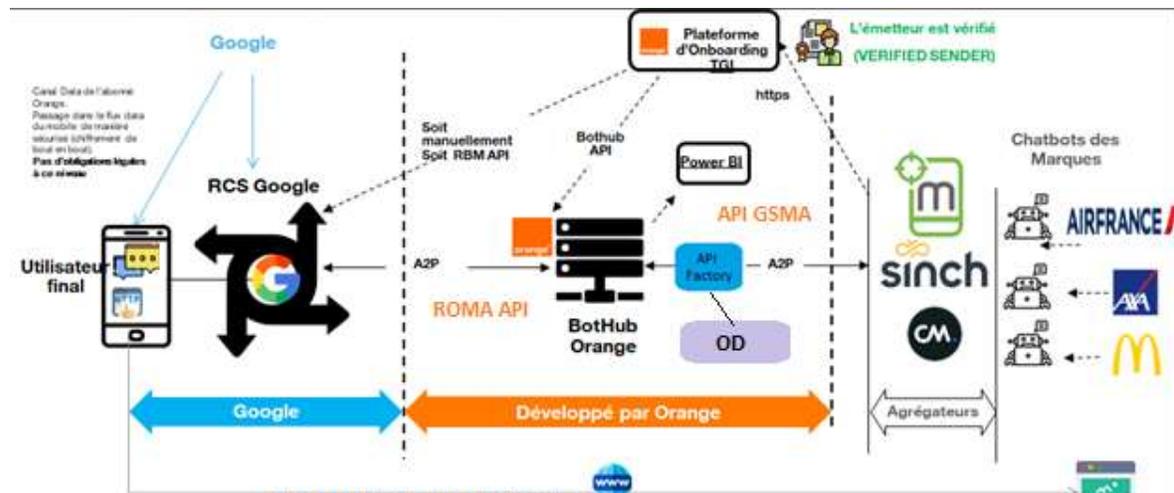
## Annexe 2 : Ouverture du service

Bothub Integration - Bot onboarding in RCS & GSMA MaaP ecosystem

### Table of content

<b>1 Global architecture</b> .....	<b>21</b>
<b>2 Overview</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1 Interconnection to bothub</b> .....	<b>22</b>
<b>2.2 Onboarding Portal</b> .....	<b>22</b>
<b>3 Step by step process</b> .....	<b>23</b>
<b>3.1 Apply for an Orange Developer account</b> .....	<b>23</b>
<b>3.2 Subscribe to Orange RCS BotHub API</b> .....	<b>27</b>
<b>3.2 Using the ONBOARDING Portal</b> .....	<b>31</b>
1) Register your first bot with the Onboarding Portal .....	31
2) Create your account.....	31
3) Register your bot .....	31
4) Bot Validation by Orange .....	32
5) Testing your bot.....	32
6) Launching your bot and Brand Verification .....	32
<b>4 Support- Hot line</b> .....	Erreur ! Signet non défini.
<b>5 Token management</b> .....	<b>33</b>
5.1 Generating Tokens – On customer side.....	33
5.2 step by step use case.....	34
<b>6 Glossary</b> .....	<b>37</b>
<b>7 Example of UML diagram for GSMA to RBM flows for a POST message</b> .....	<b>39</b>

### 1 Global architecture





Bothub is an integration product linking:

- Google RBM Platform (to reach endusers on RCS channel)
- Aggregators,

Bothub plays a key role in the Revenue Assurance Process that applies to all services.

## 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 bot with our 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 bot on Orange/Google ecosystem
- Test your bot (Invitation to test ; Trigger a bot on the device of tester)
- Request the Launch of one of your bots
- View the status of all your bots and manage them
  - \* Manage bots: deactivate/activate a bot, edit bot's details, and delete bots



### 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 with email and password. ([pegXXXXXXXX@gmail.com](mailto: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

<b>First name *</b> <input type="text"/>	<b>Country *</b> <input type="text"/>
<b>Last name *</b> <input type="text"/>	<b>Job *</b> Technical (CTO, Project/IT Manager / Technical Architect...)
<b>E-mail *</b> <input type="text"/>	<input type="radio"/> I'm an independant
<b>Confirm e-mail *</b> <input type="text"/>	<input checked="" type="radio"/> I work for a company
<b>Password *</b> <input type="password"/>	<b>Company name *</b> <input type="text"/>
	<b>Company activity *</b> Content aggregator

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 notices](#).

Log in

**Orange Developer** Products Resources Blog Customer stories  My apps

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

## 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.

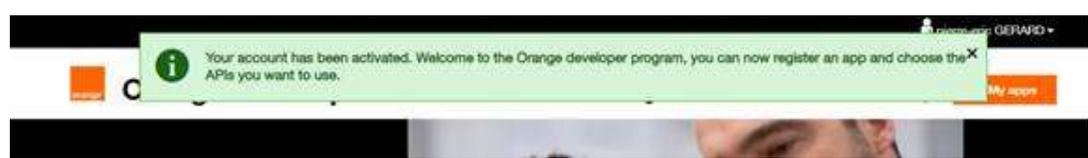
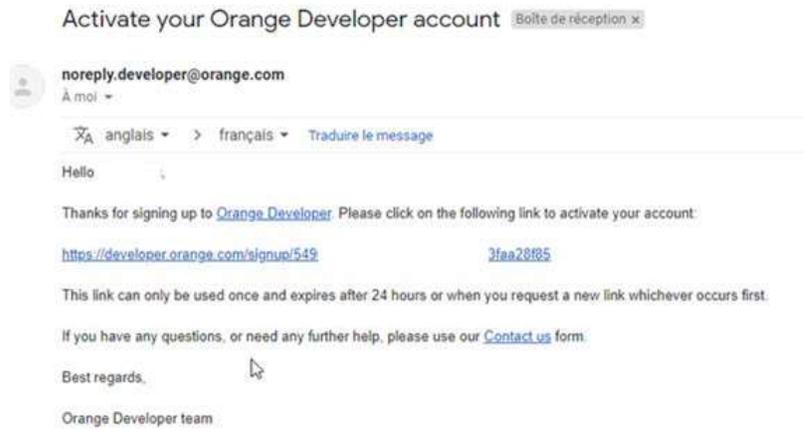


**Pay with Orange Bill**

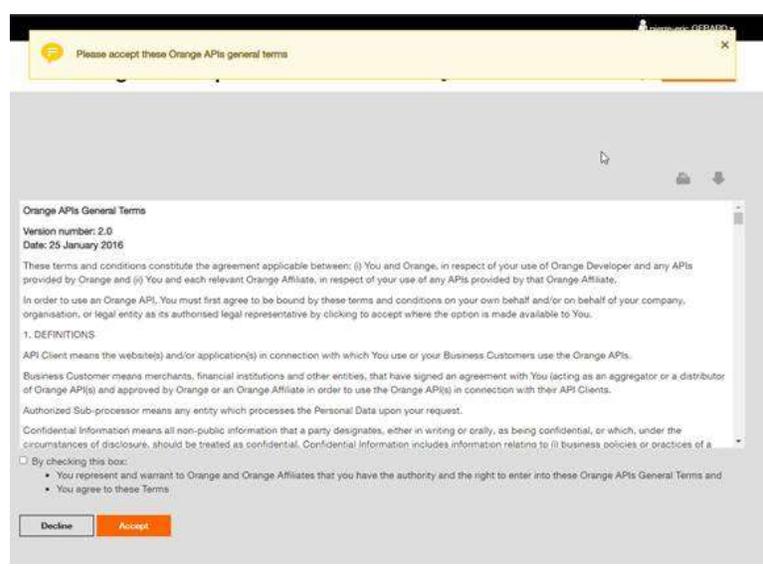
Enabling simple purchases of digital services with the Orange mobile account.

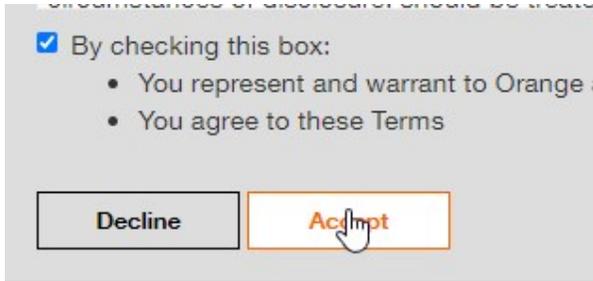


2) Activate your Orange Developer account by clicking on the link received by email.



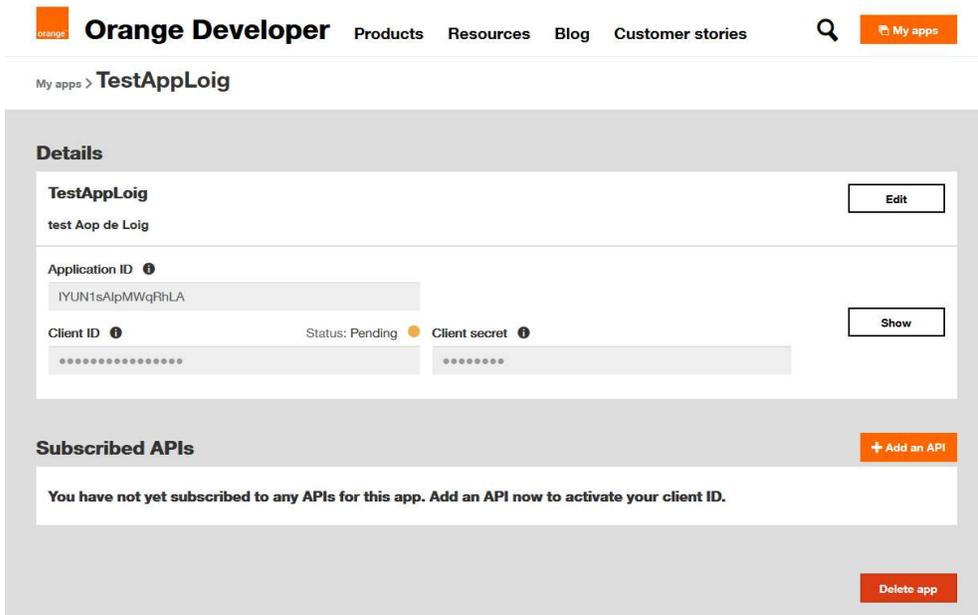
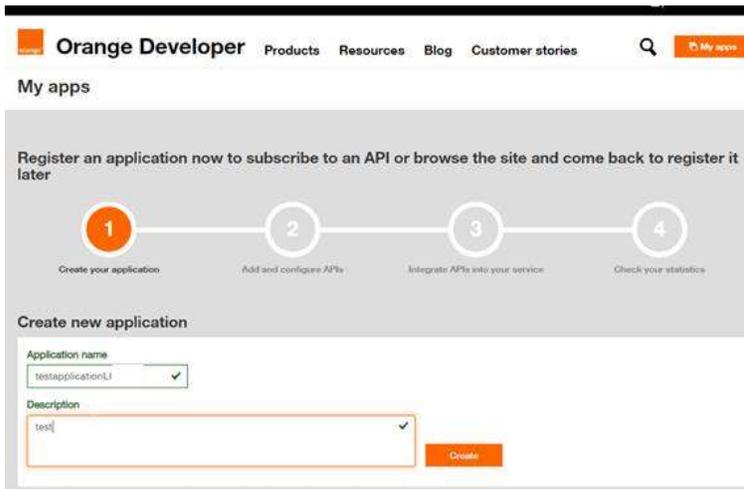
3) Accept the Orange Developer Terms & Conditions





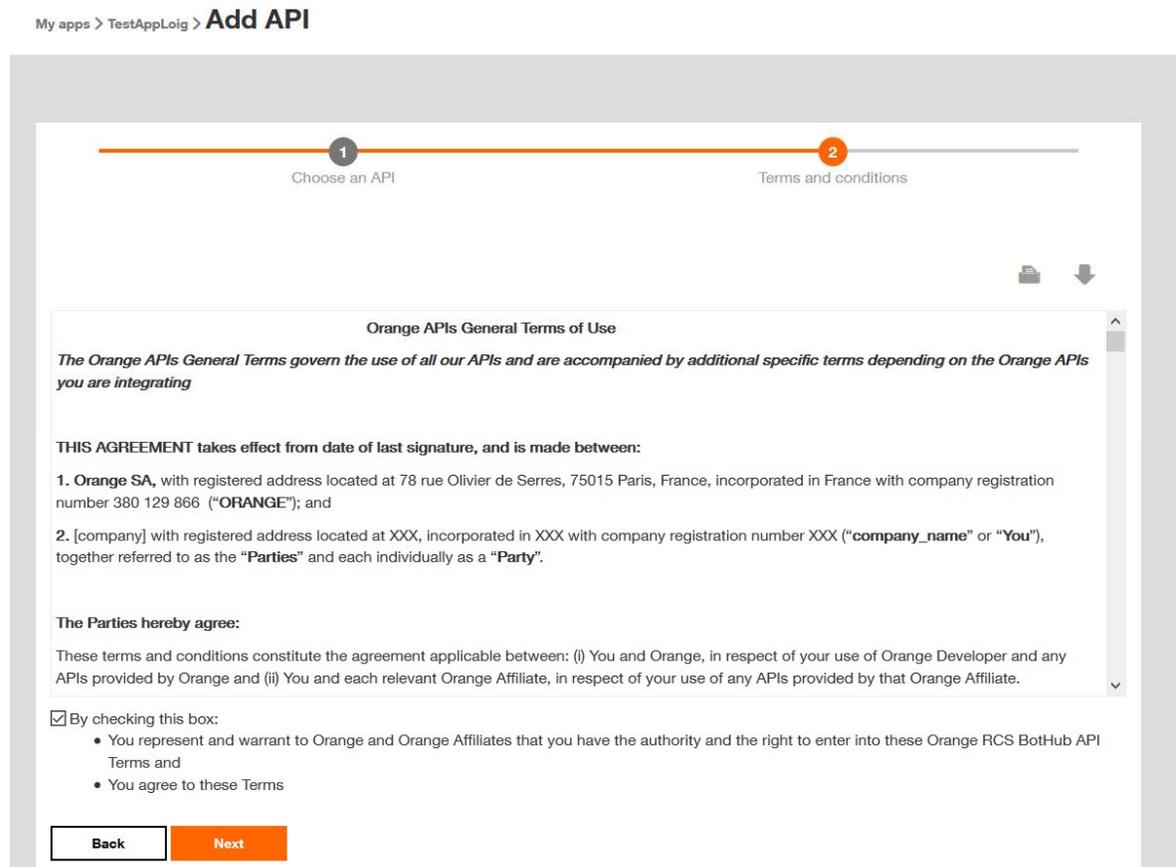
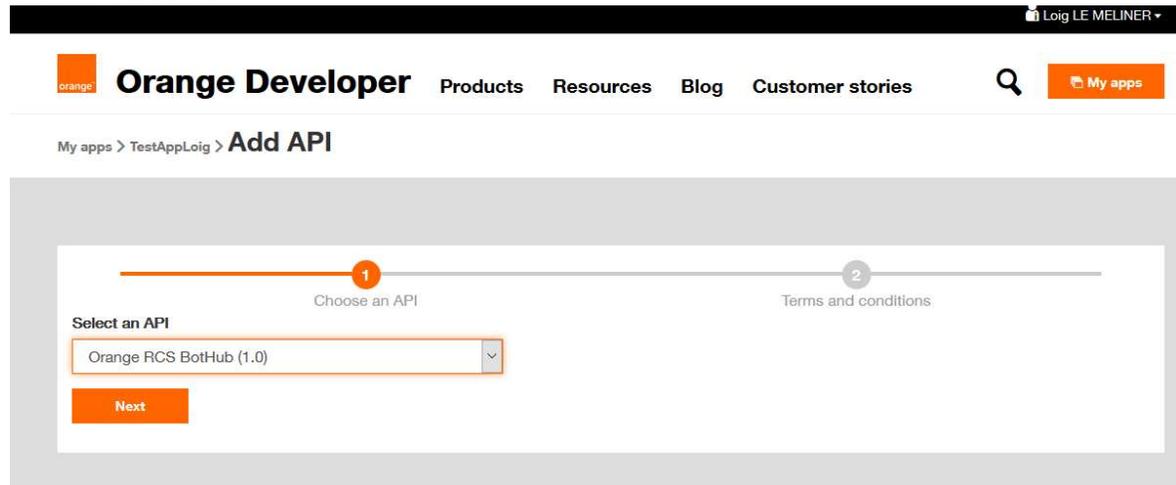
4) Apply for access to the Orange RCS API on Orange Developer

Then, you can create an application, as below example



## 3.2 Subscribe to Orange RCS BotHub API

Click on “Add an API”



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

Name	Version	Status	Actions
Orange RCS BotHub	1.0	Pending	<span>Remove</span>

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	<span>●</span> Approved	<span>&gt; Remove</span>

The API i documentation is accessible here  
<https://developer.orange.com/apis/bothub/overview>

**Orange RCS BotHub** ☆ 1.0

Orange solution for sending RCS messages using GSMA standard. 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](mailto: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 bot 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\\_yngmM4l5x2\\_b9R/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/15lXyk8bD8lV88MESY_yngmM4l5x2_b9R/view?usp=sharing)

2) Create your account

3) Register your bot

Ensure that the following data is provided before your bot is submitted for registration.

(Please note that registration cannot be completed if this is not the case.)

- Contact
- Email
- Stop



#### 4) Bot Validation by Orange

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

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

#### 5) Testing your bot

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 bot..

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. .

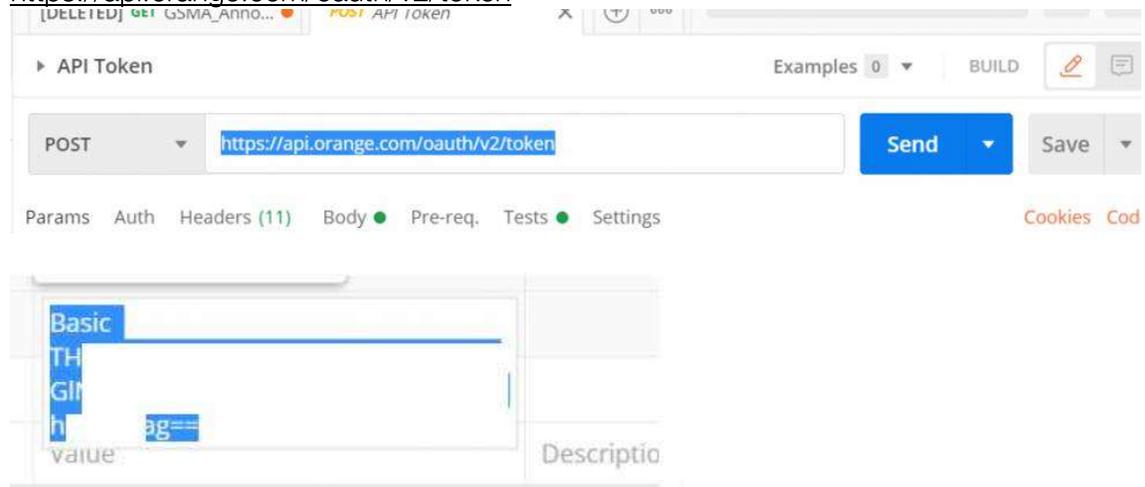
#### 4.2 step by step use case

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 )

The screenshot shows the 'Details' page for a client named 'test'. The client is used for 'test for CA'. The 'Application ID' is 'T' and the 'Client ID' is 'Z'. The 'Client secret' is 'n'. The 'Authorization header' is 'Basic Wj'. The status is 'Pending'. There are 'Edit' and 'Hide' buttons.

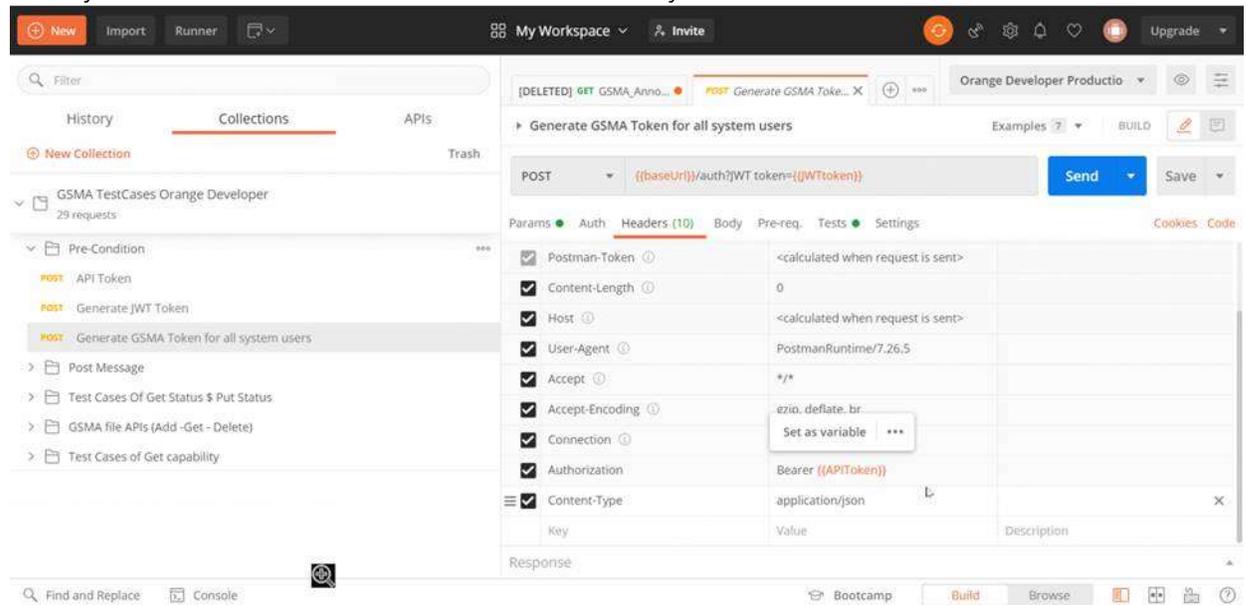
Then you need to generate a JWT token with the below information that will allow you to connect from Orange Developer to our bothub API exposition:

The screenshot shows a REST client interface for a POST request to 'aggregatorEndpoint/jwtToken'. The body is a JSON object with the following fields: 'algo': 'RS256', 'iss': 'bot ID', 'aud': 'https://api.orange.com/bothub/v1/gsma', 'scope': 'Chatbot message', 'duration': '3600', and 'secret': 'Private Key'. The interface includes tabs for Params, Auth, Headers (11), Body (selected), Pre-req., Tests, and Settings. There are also buttons for Send, Save, Cookies, Code, and Beautify.

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](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 Groupe Spécial Mobile 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](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](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> & OrangeDeveloper 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](https://en.wikipedia.org/wiki/Rich_Communication_Services)

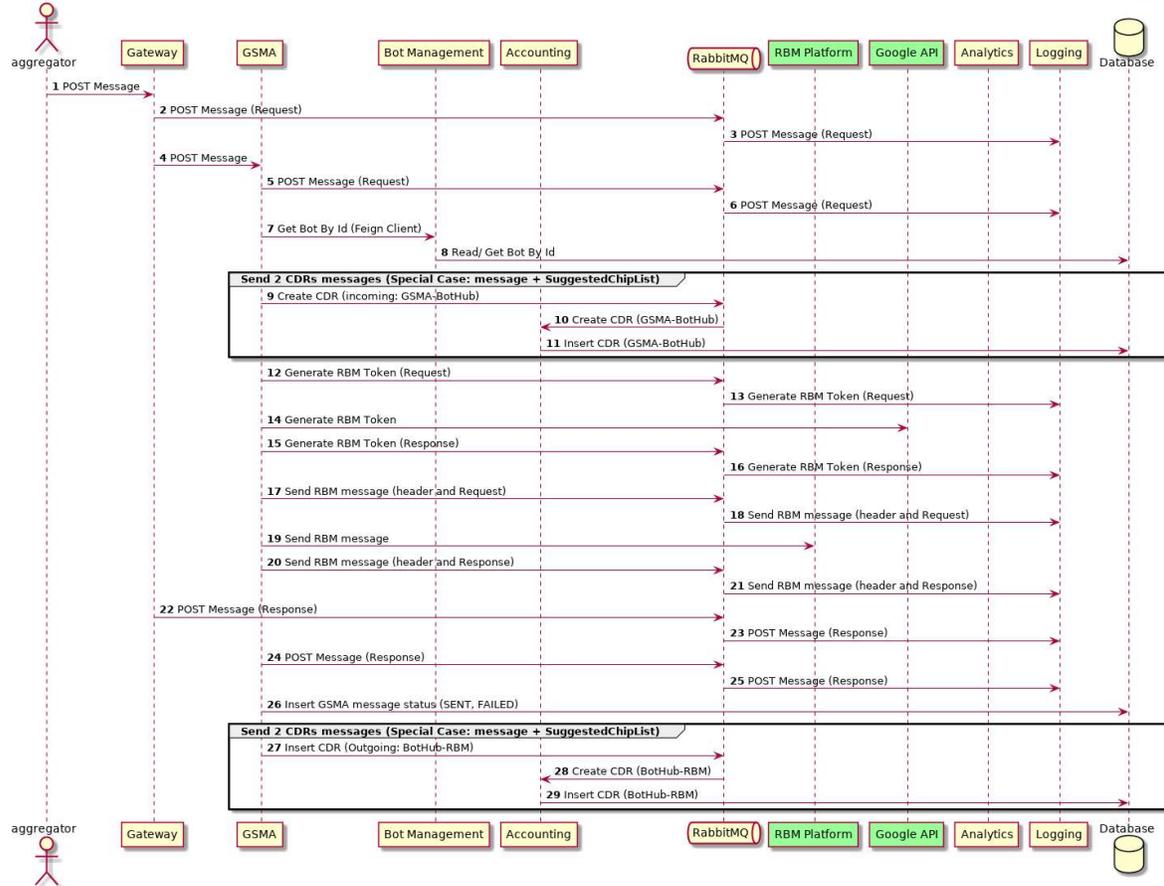
Rich Communication Services (RCS)[1] is a communication protocol between mobile telephone carriers and between phone and carrier, aiming at replacing SMS messages with a text-message system that is richer, provides phonebook polling (for service discovery), and can transmit in-call multimedia. It is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

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



## Annexe 3 : Charte de Déontologie

---

### 0 Préambule

---

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 Chat 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 ChatBot. 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 Chatbots – 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 Chatbots, comme précisé ci-après.

#### 5.1 Identifiant du Cocontractant sur la Solution

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

#### 5.2 Identifiant de la marque représentée par le Chatbot

Le Cocontractant s'engage à faire apparaître dans le nom de chacun de ses Chatbots 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.



## Annexe 4 : Orange APIs General Terms of Use

*The Orange APIs General Terms govern the use of all our APIs and are accompanied by additional specific terms depending on the Orange APIs you are integrating.*

**THIS AGREEMENT takes effect from date of last signature, and is made between:**

1. **Orange SA**, with registered address located at 111, quai du Président Roosevelt, 92449 Issy Les Moulineaux, France, incorporated in France with company registration number 380 129 866 (“**ORANGE**”); and
2. [company] with registered address located at XXX, incorporated in XXX with company registration number XXX (“**company\_name**” or “**You**”),

together referred to as the “**Parties**” and each individually as a “**Party**”.

**The Parties hereby agree:**

These terms and conditions constitute the agreement applicable between: (i) You and Orange, in respect of your use of Orange Developer and any APIs provided by Orange and (ii) You and each relevant Orange Affiliate, in respect of your use of any APIs provided by that Orange Affiliate.

In order to use an Orange API, You must first agree to be bound by these terms and conditions on your own behalf and/or on behalf of your company, organisation, or legal entity as its authorised legal representative by clicking to accept where the option is made available to You.

### **1. DEFINITIONS**

**API Client** means the website(s) and/or application(s) in connection with which You use or your Business Customers use the Orange APIs.

**Business Customer** means merchants, financial institutions and other entities, that have signed an agreement with You (acting as an aggregator or a distributor of Orange API(s) and approved by Orange or an Orange Affiliate in order to use the Orange API(s) in connection with their API Clients.

**Authorized Sub-processor** means any entity which processes the Personal Data upon your request.

**Confidential Information** means all non-public information that a party designates, either in writing or orally, as being confidential, or which, under the circumstances of disclosure, should be treated as confidential. Confidential Information includes information relating to (i) business policies or practices of a party, (ii) customers or suppliers of a party, or (iii) information received from others that the disclosing party is obligated to treat as

confidential, but does not include information that was known to the receiving party prior to disclosure by the disclosing party, or information that becomes publicly available through no fault of the receiving party.

**Elements of the Orange Brand** include, (without limitation):

- (a) the mark orange
- (b) the orange word and logo marks;
- (c) the colour orange Pantone 151 or similar;
- (d) the fonts specified in the Orange APIs Brand Association Guideline;
- (e) the distinctive orange, black and white livery;
- (f) any brand line adopted as an Element of the Orange Brand; and
- (g) local language translations and transliterations of, or variations to, the above.

**End User** means any of your end user customers and end user customers of your Business Customers.

**Fee** means any fee or fees payable to Orange or an Orange Affiliate, as specified in the Specific Terms.

**General Terms** means these Orange APIs General Terms.

**Orange** means Orange SA, with registered address located at 78 rue Olivier de Serres, 75015 Paris, France, (VAT registered: FR 89 380 129 866).

**Orange Affiliate** means the Orange subsidiary identified, in the Specific Terms, as the provider of an Orange API.

**Orange API** means an API made available through the Orange Developer Website or through the delivery of a Private Key to You by Orange.

**Orange APIs Brand Association Guideline** means the brand guideline located at <https://developer.orange.com/brand-guidelines>.

**Orange Brand Features** means the Orange Marks and other intangible proprietary rights used or approved for use by Orange to identify Orange goods and services and includes (without limiting the generality of the foregoing) any Element of the Orange Brand and any marketing properties designated as Elements of the Orange Brand from time to time.

**Orange Developer Website** means the web site made available by Orange for the purpose of the use of Orange APIs.

**Orange Marks** means the trade and service marks owned and managed by Orange Brand Services Limited.

**Personal Data** means any information relating to an identified or identifiable natural person (“data subject”) such as an individual’s name, social security number, financial account numbers (e.g., credit or debit card number or bank account information), account passwords and passcodes, driver’s license and/or government-issued identification number, mother’s maiden name and healthcare records. An identifiable person is one who can be identified, directly or indirectly, in particular by reference to an identification number or to one or more factors specific to his/her physical, physiological, mental, economic, cultural or social identity.

**Private Key(s)** means Your account password and any API key (Client ID and Client secret) provided to allow the API Client to access an Orange API.

**Specific Terms** means any terms provided by Orange or an Orange Affiliate for a specific Orange API. These Specific Terms apply to You and the use of Orange APIs by your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs).

**Terms** means these General Terms, together with any Specific Terms as applicable.

**You** means the individual or legal entity using an Orange API, being specified that you can act as (i) editor, developer and/or distributor of the API Client or (ii) aggregator or distributor of Orange API(s).

## 2. REGISTRATION

2.1 You may not use any Orange APIs and may not accept these Terms (i) unless You are of legal age to form a binding contract; and (ii) if You are barred from using or receiving Orange APIs under the laws of any country.

2.2 In order to access certain APIs, You may be required to provide certain information. You agree that You will keep any information You provide accurate and up to date.

2.3 You agree to treat your Orange Developer account and any Private Keys associated with it as Confidential Information, and to use them only in accordance with these Terms and as otherwise instructed by Orange. As a consequence You represent and warrant that You will protect such elements from unauthorised access, use, disclosure, alteration or destruction and will immediately notify Orange in writing if You have any reason to believe there has been a compromise of any of your Private Keys.

2.4 By submitting any information (either personal or non-personal information) or material (for example, description of your service or application) to Orange, You grant Orange a restricted right to use such information or material for the sole purpose of putting You in contact with relevant people at Orange and/or at its affiliates and/or at Orange’s business partners. Therefore, You accept that Orange discloses your information to any of its affiliated companies and/or Orange’s business partners. Your information or material will not be used for any other purposes and will remain confidential within Orange, its affiliates and Orange’s business partners. In case You have the opportunity to work with Orange, any of its affiliates and/or any Orange’s business partners and wish to use any services provided by Orange (including the distribution of your service or application), specific agreements will apply to such services and suitable rights to use will be granted.

## 3. USING ORANGE APIS

3.1 Orange and/or Orange Affiliates grant You a limited right to use Orange APIs for the purpose set out in these Terms. Orange and/or Orange Affiliates retain all right, title and interest in and intellectual property rights related to Orange APIs.

3.2 You will ensure that your End User terms or Business Customers terms (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) are consistent with these Terms.

3.3 You will use Orange APIs only as permitted by law.

3.4 You will only access (or attempt to access) an Orange API by the means described in the Specific Terms governing that API and the documentation of that API.

3.5 Orange and Orange Affiliates may monitor, control and restrict the use of Orange APIs to ensure quality, improve our products or services, and verify your compliance with these Terms.

3.6 If You provide feedback or suggestions about Orange APIs, Orange and Orange Affiliates may use such information without obligation to You.

#### 4. THE API CLIENTS

4.1 Orange APIs are offered to You to enhance the API Clients. Orange and Orange Affiliates reserve the right to investigate any API Client for compliance with these Terms. Such investigation may involve Orange and/or Orange Affiliates accessing and using the API Client. You consent to any such investigation. Orange and/or any Orange Affiliate may suspend all or part of the access to Orange APIs by You, the Business Customers or the API Client without notice if we reasonably believe that You or your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) are in breach of these Terms.

4.2 If your API Client requires access to Orange or an Orange Affiliate's network, such API Client must not in Orange's reasonable judgement excessively use or unduly burden network capacity or bandwidth.

4.3 You will use reasonable endeavours to protect user information collected by the API Client, including personally identifiable information (PII), from unauthorised access or use and will promptly report to your users any unauthorised access or use of such information.

4.4 Orange and Orange Affiliates do not acquire ownership of the API Clients, and by using Orange APIs, You do not acquire ownership of any rights in Orange APIs or the content that is accessed through Orange APIs.

#### 5. RESTRICTIONS

5.1 When using Orange APIs, the following restrictions apply:

(a) You will not sublicense an Orange API for use by a third party. Accordingly, You or your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) will not create an API Client that functions substantially the same as an

Orange API and offer it for use by a third party. (b) You and your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) will not perform an action with the intent of introducing to Orange or Orange Affiliate products or services any viruses, worms, defects, Trojan horses, malware or any items of a destructive nature.

(c) Except to the extent this restriction is expressly prohibited by applicable law, You and your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs) will not reverse engineer or attempt to extract the source code from any Orange API or any related software.

(d) You agree that the use of Orange API under the present General Terms are **strictly limited to test and development purposes**. The Parties acknowledge that an additional written agreement will be required in order to allow any commercial use of Orange API.

#### 6. CONTENT

6.1 Orange APIs may grant access to some third party content (such as text, images, drawings, videos, audio, or software). This content is the sole responsibility of the person that makes it available, and it may be subject to intellectual property rights, and, if so, You may not use it unless You are licensed to do so by the owner of that content or are otherwise permitted by law. Your access to the content provided by the Orange API may be restricted, limited, or filtered in accordance with local laws, regulations, and policies.

6.2 Some of Orange APIs allow the submission of content, and except as expressly provided in these Terms, Orange and Orange Affiliates do not acquire any ownership of any intellectual property rights that You or your End Users hold in the content that You submit to Orange APIs through the API Client. By submitting, posting or displaying content to or from the Orange APIs through the API Client, You give Orange and Orange Affiliates a perpetual, irrevocable, worldwide, royalty-free, and non-exclusive license to reproduce, adapt, modify, translate, publish, publicly perform, publicly display and distribute such content. However, Orange and Orange Affiliates will only use such content for the purpose of enabling Orange and Orange Affiliates to provide the Orange APIs. You agree that this license includes a right for Orange and the orange Affiliates to make such content available to other companies, organizations or individuals with whom Orange and Orange Affiliates have relationships for the provision of syndicated services, and to use such content in connection with the provision of those services. Before You submit content to the Orange

APIs through the API Client, ensure that You have the necessary rights (including the necessary rights from your End Users) to grant Orange and Orange Affiliates the license.

6.3 When an End User's non-public content is obtained through the Orange APIs, You may not expose that content to other End Users or to third parties without explicit opt-in consent from that End User.

6.4 Unless expressly permitted by the content owner or by applicable law, You agree that You will not, and will not permit your End Users or the End Users of your Business Customers to, do the following with content returned from the APIs:

- (a) Scrape, build databases or otherwise create permanent copies of such content, or keep cached copies longer than permitted by the cache header;
- (b) Copy, translate, modify, create a derivative work of, sell, lease, lend, convey, distribute, publicly display or sublicense to any third party;
- (c) Misrepresent the source or ownership; or
- (d) Remove, obscure, or alter any copyright, trademark or other proprietary rights notices, falsify or delete any author attributions, legal notices or other labels of the origin or source of material.

## 7. FEES

Some Orange APIs may require the payment of a Fee. If so, this will be specified in the Specific Terms for that Orange API and collected by the Orange provider of that Orange API (Orange or an Orange Affiliate, as mentioned in each Specified Terms). Orange Developer is not and will not be part of the process of payment and/or invoicing of any Fee and therefore is not and will not be liable for any payment or collection.

## 8. RESPONSIBILITY – WARRANTIES

8.1 You represent and warrant to Orange and Orange Affiliates that:

(a) You have the right and authority to enter into these Terms and to fully perform your obligations under these Terms;

(b) The API Client is authorised for distribution, sale and use in each of the territories where You make it available and complies with the laws and regulations of those territories;

(c) The API Client and services linked to it do not violate or infringe any copyright, trademark, patent or other intellectual or contractual rights of any person or entity;

(d) The API Client does not contain any offensive, obscene, or other materials or any content that is prohibited or restricted under local regulations or laws of any territory where You make it available. For the avoidance of doubt, You represent and warrant that the API Client does not (i) depict explicit sexual activity; (ii) depict or endorse acts that cause or are intended to cause excessive pain or suffering; (iii) promote or endorse the misuse of alcohol, tobacco, illegal drugs or other addictive substances; (iv) promote intolerance or discrimination based on racial, political, ethnic, religious, gender or sexuality; (v) promote invasion of rights or privacy; (vi) promote unlawful gambling or (vii) promote illegal activity.

8.2 The API Client and any data collection conducted through it shall protect the privacy and legal rights of End Users in particular in terms of consent from the End Users regarding data collection and process purposes. In addition, any personal data collected shall be used solely for the purpose of providing your API Client or the API Client of your Business Customers (when You act as an aggregator or a distributor of Orange APIs). You must also protect such data from unauthorized access. You must comply with (i) the provisions as set forth in Annex A of these General Terms and (ii) all applicable data protection laws and rules.

8.3 You warrant not to use personal data of End Users for any purpose other than the purpose for which they have been communicated, as set out in the Specific Terms of the relevant Orange API.

8.4 You represent and warrant not to engage in any activity, including the development, edition or distribution of any API Client that interferes with, disrupts, damages, or accesses in an unauthorised manner the networks, devices, servers, or any other components or services used for the distribution and uses of the API Client.

8.5 You will be solely responsible for ensuring the API Client is safe and free of defects in operation and conception. You will also be solely responsible for any documentation and End User support and warranty of the API Client.

8.6 Orange and Orange Affiliates shall have no responsibility or liability for the installation or use of the API Client by an End User.

8.7 You shall indemnify and hold Orange and Orange Affiliates harmless against any and all claims, suits, losses, damages arising from or attributable to the API Client and/or the use of the API Client by any End User and/or attributable to

your failure to perform any of your obligations under these Terms.

8.8 You acknowledge and agree that (i) neither Orange nor any other Orange Affiliate shall be liable to You and/or your Business Customers in respect of any obligations owed to You by an Orange Affiliate pursuant to these Terms, and (ii) You shall only be liable to Orange or the Orange Affiliate whose API(s) You have used. For the avoidance of doubt, there shall be no joint and several liability between Orange and any Orange Affiliate, and amongst Orange Affiliates.

8.9 Neither party will be liable for failure to perform any obligation under these Terms to the extent such failure is caused by a force majeure event. This includes acts of God, natural disasters, war, civil disturbance, action by governmental entity, strike and other causes beyond the party's reasonable control. The party affected by the force majeure event will provide notice to the other party within a commercially reasonable time and will resume performance as soon as is reasonably practicable.

## **9. TERM AND TERMINATION**

9.1 These Terms between You and Orange and/or an Orange Affiliate shall commence upon the earlier of the creation of your Orange Developer account or the effective delivery of a Private key to You, and shall continue for so long as You are using an Orange API, unless terminated in accordance with these Terms.

9.2 Each Orange Affiliate and Orange may, at any time, immediately terminate the relevant Terms if:

(a) You have breached any provision of the relevant Terms; or

(b) Orange or an Orange Affiliate is required to do so by law; or

(c) You go into liquidation (in which case the termination will be effective from the date of the judicial pronouncement of the liquidation (or any analogous insolvency process in the relevant jurisdiction)); or

(d) You decline to accept any new terms or version of these Terms.

9.3 Orange or any Orange Affiliate may terminate these Terms in respect of any Orange API for any reason upon thirty (30) days' written notice.

9.4 Termination of the Terms between You and Orange or any Orange Affiliate will not automatically terminate any other Terms between

You and any other Orange Affiliate or between You and Orange.

9.5 Upon termination for any reason, You agree to cease without delay all use of Orange APIs, together with Orange and Orange Affiliates' materials, services and/or Private Keys in relation to these Orange APIs.

9.6 Any provisions which are either expressed to survive termination of these Terms or, from their nature or context, are apparently intended to survive termination of these Terms shall remain in full force and effect notwithstanding termination of these Terms.

## **10. CHANGES TO TERMS**

Orange may change these Terms at any time and when it does so, it will inform You by email and on the Orange Developer Website. Please regularly log in on the Orange Developer Website for any changes to the Terms. Your continued use of Orange APIs will be deemed to be acceptance of any changes to the Terms notified by Orange. If You do not accept any changes to the Terms, You must cease using the relevant Orange APIs immediately. Nothing in this section shall affect Orange or an Orange Affiliate's rights under Sections 9 or 12.

## **11. CONFIDENTIALITY**

Each party agrees that at all times during the term of these Terms, and for five (5) years thereafter, the recipient of Confidential Information under these Terms will hold in confidence, and will not use or disclose to any third party (other than in response to lawful requests from law enforcement authorities or contractors to the extent they are performing the receiving party's obligations under these Terms subject to confidentiality obligations that are at least as protective as those contained in this Section 11), any Confidential Information.

## **12. BINDING AGREEMENT**

12.1 You agree that (i) your acceptance expressed electronically, including without limitation by checking a box or clicking on an "agree" or similar button, (ii) any data collected from You using your Private Keys, and (iii) any data notified to You via the Orange Developer Website and/or any other related electronics means such as email, are processed and stored by Orange on its platform and will be considered binding and definitive. You expressly accept that data stored by Orange on its platform shall constitute definitive evidence of proof.

12.2 Orange will use reasonable security and other measures to protect data (including Personal Data) provided in the performance of these Terms from unauthorized access, use, disclosure, alteration and destruction.

### **13. BRAND FEATURES, ATTRIBUTION, PUBLICITY**

13.1 “Brand Features” is defined as the trade names, trademarks, service marks, logos, domain names, and other distinctive brand features of each party. Except where expressly stated, these Terms do not grant either party any right, title, or interest in or to the other party’s Brand Features. All use by You of Orange’s Brand Features (including any goodwill associated therewith) will inure to the benefit of Orange.

13.2 You agree to display any attribution(s) required by Orange in the form described in the Orange APIs Brand Association Guideline. Orange hereby grants to You a nontransferable, non-sublicenseable, nonexclusive license during the term to display Orange’s Brand Features for the purpose of promoting or advertising that You use the Orange APIs. You must only use the Orange Brand Features in accordance with these terms and for the purpose of fulfilling your obligations under this Section. In using Orange’s Brand Features, You must follow the Orange APIs Brand Association Guideline at <https://developer.orange.com/brand-guidelines>. You understand and agree that Orange has the sole discretion to determine whether your attribution(s) and use of Orange’s Brand Features are in accordance with the above requirements and guidelines.

13.3 You may not issue any public statements regarding these Terms or Orange APIs without Orange’s prior approval, which may be withheld in Orange’s sole discretion.

13.4 Orange may issue, at any time and at its own discretion, a public statement or announcement relating to or communicate on your use or distribution of the Orange APIs without your prior approval and, therefore, You grant Orange a right to use your name or logo in any advertising or publicity for such purpose.

### **14. DISCLAIMER OF WARRANTIES, LIMITATION OF LIABILITY AND INDEMNIFICATION**

14.1 ORANGE AND EACH ORANGE AFFILIATE PROVIDE ORANGE APIS “AS-IS” AND “AS-AVAILABLE”. YOUR USE OF ORANGE APIS IS SOLELY AT YOUR OWN RISK, AND YOU ARE SOLELY RESPONSIBLE FOR ANY DAMAGE TO YOUR INFORMATION SYSTEM, SERVICES PLATFORM OR

ANY DEVICE OR LOSS OF DATA THAT RESULTS FROM SUCH USE. TO THE GREATEST EXTENT PERMITTED BY LAW, ORANGE AND EACH ORANGE AFFILIATE, EXCLUDE ANY IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS, INCLUDING THOSE OF PRODUCT LIABILITY, MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, WORKMANLIKE EFFORT, AND NON-INFRINGEMENT, RELATING TO ORANGE APIS. WITHOUT LIMITING ANY OF THE FOREGOING, ORANGE AND EACH ORANGE AFFILIATE EXPRESSLY DISCLAIMS ANY WARRANTIES THAT ACCESS TO OR USE OF ORANGE APIS WILL BE UNINTERRUPTED OR ERROR FREE.

14.2 UNDER THESE TERMS, YOU CAN RECOVER FROM ORANGE AND ORANGE AFFILIATES ONLY DIRECT DAMAGES THAT ARE LIMITED, IN CASE YOU PAY FEES TO ORANGE AND ORANGE AFFILIATES TO USE THE ORANGE APIS, TO SUCH FEES YOU PAID IN THE SIX (6) MONTHS IMMEDIATELY PRIOR TO THE EVENT GIVING RISE TO THE CLAIM. YOU EXPRESSLY ACKNOWLEDGE THAT ORANGE AND ORANGE AFFILIATES SHALL NOT BE LIABLE TO YOU UNDER ANY THEORY OF LIABILITY FOR ANY INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, PUNITIVE OR EXEMPLARY DAMAGES OR LOST PROFITS THAT MAY BE INCURRED BY YOU, INCLUDING ANY LOSS OF DATA, WHETHER OR NOT ORANGE, ORANGE AFFILIATES OR THEIR REPRESENTATIVES HAVE BEEN ADVISED OF OR SHOULD HAVE BEEN AWARE OF THE POSSIBILITY OF ANY SUCH LOSSES ARISING.

14.3 To the maximum extent permitted by law, You agree to defend, indemnify and hold harmless Orange, Orange Affiliates and their respective directors, officers, employees, and agents from and against any and all third party claims, actions, suits or proceedings, as well as any and all liabilities, assessments, losses, damages, costs and expenses (including reasonable attorneys’ fees) resulting from or arising out of: (i) your breach of these Terms; (ii) your infringement or violation of any copyright, trademark, trade secret, trade dress, patent or other intellectual property right, or defamation of any person or violation of their rights of publicity or privacy; (iii) your breach of or non-compliance to any data protection and/or privacy laws or rules and (iv) misuse of Orange APIs by a third party where such misuse was made possible by your failure to take reasonable measures to protect your Private Keys.

### **15. GOVERNING LAW AND DISPUTE RESOLUTION**

15.1 Except where prohibited by applicable law, the Terms between You and Orange shall be governed by the laws of France, without regard to its conflict of law provisions. Any dispute, controversy or claim



arising out of or in connection with the Terms between You and Orange, or the breach, termination or invalidity thereof, shall be settled exclusively by the courts of Paris, France.

15.2 Except where prohibited by applicable law, the Terms between You and an Orange Affiliate shall be governed by the laws of the territory in which Orange Affiliate is registered, as set forth in each Specific Terms, without regard to its conflict of law provisions. Any dispute, controversy or claim arising out of or in connection with the Terms between You and an Orange Affiliate, or the breach, termination or invalidity thereof, shall be settled exclusively by the courts of the city in which the registered office or head office of Orange Affiliate is located, as set forth in each Specific Terms.

**16. MISCELLANEOUS**

16.1 These Terms constitute the entire agreement between (i) You and Orange (ii) You and each Orange Affiliate, in respect of your use of Orange APIs.

16.2 The parties acknowledge that other than the contractual relationship established by these Terms, these Terms will not be construed as creating any other relationship, or agency, partnership, employment, joint venture, fiduciary duty, or franchise, or any other form of legal association between You and Orange and/or an Orange Affiliate. Other than as expressly stated in these Terms, these Terms are not for the benefit of third parties.

16.3 You agree that if Orange or an Orange Affiliate does not exercise or enforce any legal right or remedy which is contained in these Terms (or which Orange or Orange Affiliate has the benefit of under any applicable law), this will not be taken to be a

Signed by .....  
for and on behalf of **ORANGE**

Name: .....

Job Title: .....

Date: .....

formal waiver of Orange’s or Orange Affiliate’s rights and that those rights or remedies will still be available to Orange and/or Orange Affiliate.

16.4 If any court of law, having the jurisdiction to decide on this matter, rules that any provision of these Terms is invalid, then that provision will be removed from these Terms without affecting the rest of these Terms. The remaining provisions of these Terms will continue to be valid and enforceable.

16.5 Orange and each Orange Affiliate will be entitled to sub-contract without your consent any of their obligations to a third party sub-contractor. Orange or the relevant Orange Affiliate will be responsible for the acts and omissions of any sub-contractor.

16.6 The rights granted in these Terms may not be assigned or transferred by You without the prior written approval of Orange or the relevant Orange Affiliate. You shall not be permitted to delegate your responsibilities or obligations under these Terms without the prior written approval of Orange or the relevant Orange Affiliate.

16.7 Orange and each Orange Affiliate shall be entitled to assign or transfer or otherwise dispose of these Terms (or part thereof) to any company part of the Orange group, in their absolute discretion.

Signed by .....  
for and on behalf of **Company**

Name: .....

Job Title: .....

Date: .....



## **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](mailto:reclamation.payservices@orange.com)

Chaîne de Soutien d'Orange:

- pour l'ouverture du service ou la déclaration d'un chatbot, il conviendra de contacter
- E-mail: [sspo.asp@orange.com](mailto: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 bot
- pour la gestion d'une campagne, il conviendra de contacter (24h/24 et 7 jours/7)
- E-mail : [sspo.cust@orange.com](mailto:sspo.cust@orange.com)
  - o support en anglais
- Pour tout or incident sur l'une des campagne : 24/7H

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

DPO d'Orange :

- il conviendra de contacter
- E-mail : [group-dpo.donnees-personnelles@orange.com](mailto:group-dpo.donnees-personnelles@orange.com)