



**Conditions Générales Offre Opérateur PUSH  
SMS (OPS) Expérimentales  
applicables pendant l'Expérimentation  
SMS Conversationnel**



## Sommaire

ARTICLE 1	OBJET DU CONTRAT .....	3
ARTICLE 2	DEFINITIONS.....	4
ARTICLE 3	ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT .....	10
ARTICLE 4	FONCTIONNEMENT GENERAL .....	11
ARTICLE 5	DEONTOLOGIE ET LES MOYENS MIS EN ŒUVRE .....	16
ARTICLE 6	PREVISIONS DE TRAFIC / SCHEMAS DIRECTEURS .....	18
ARTICLE 7	ENGAGEMENT DE QUALITE DE SERVICE ET MAINTENANCE .....	19
ARTICLE 8	STRUCTURE DE RELATION ENTRE LES PARTIES .....	23
ARTICLE 9	PRIX ET PRINCIPES GENERAUX DE FACTURATION ET DE REGLEMENT.....	24
ARTICLE 10	NORMES TECHNIQUES.....	30
ARTICLE 11	SECURITE DE FONCTIONNEMENT DES RESEAUX .....	32
ARTICLE 12	RESPONSABILITE .....	36
ARTICLE 13	PROTECTION DES DONNEES .....	38
ARTICLE 14	FORCE MAJEURE.....	39
ARTICLE 15	ASSURANCES .....	40
ARTICLE 16	PROPRIETE .....	40
ARTICLE 17	SUSPENSION - RESILIATION .....	41
ARTICLE 18	REDRESSEMENT ET /OU LIQUIDATION JUDICIAIRE .....	45
ARTICLE 19	DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE ET / OU INDUSTRIELLE .....	46
ARTICLE 20	MODIFICATION DU CONTRAT .....	47
ARTICLE 21	CESSION .....	47
ARTICLE 22	LANGUE FRANÇAISE .....	48
ARTICLE 23	CONFIDENTIALITE .....	48
ARTICLE 24	INTEGRALITE, INDIVISIBILITE, RENONCIATION.....	49
ARTICLE 25	LITIGES .....	49
ARTICLE 26	RSE & CONFORMITE .....	50



## ARTICLE 1 Objet du Contrat

Le présent contrat (ci-après le « Contrat ») a pour objet de définir les droits et obligations respectifs du Cocontractant, désigné aux à l'Annexe 6, et de la société Orange (société anonyme au capital social de 10 640 226 396 euros, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 380 129 866, dont le siège social est situé 78 rue Olivier de Serres, 75015 Paris), dans le cadre de l'Offre Opérateur Push SMS (ci-après dénommée « OPS »).

Le Contrat comporte les présentes conditions générales (ci-après « les Conditions Générales Expérimentales »), qui sont complétées par leurs annexes (ci-après respectivement « les Annexes ». Le Contrat comporte les annexes suivantes :

Annexe 1 : Déontologie

Annexe 2 : Conditions financières

Annexe 3 : Cahier des Charges Techniques

Annexe 4 : Procédure de caractérisation des Incidents

Annexe 6 : Fiche de Renseignements

Annexe 7 : Fiche de Migration des Numéros Courts du contrat SMS+ vers le contrat PUSH SMS

Annexe 8 : Fiche Numéro Court

Annexe 13 : Prévisions de trafic / Schémas directeurs

Annexe 14 : Option modification de l'OADC

L'objet du Contrat est de déterminer, dans le respect du Code des Postes et Communications Électroniques et des décisions prises pour son application, les conditions techniques et financières dans lesquelles Orange assure sur le Territoire et sur le Réseau d'Orange, l'acheminement des SMS support de service à caractère commercial sous forme de SMS-MT ou SMS-MO Textes, émis par le Cocontractant depuis le Point de Raccordement entre les Parties, jusqu'aux Utilisateurs du Réseau d'Orange, destinataires desdits messages.

L'Offre concerne les SMS-MT et SMS-MO à destination ou adressés aux MSISDN des Utilisateurs du Réseau Orange habituellement situés en France métropolitaine.

Pour les tranches de numéros courts débutant par 36, 37 et 38, toute session d'échanges doit obligatoirement débuter par un SMS-MT qui permettra l'envoi d'un SMS-MO.



Pour les tranches de numéros courts débutant par 34 et 35, la voie de retour peut être initiée par un SMS MO.

L'Offre a pour finalité de permettre au Cocontractant la fourniture à ses clients d'un service d'envoi de SMS. Cette offre n'a pas pour objet d'être utilisée par le Cocontractant pour son usage propre quand bien même il serait exploitant de réseau ouvert au public.

Pour bénéficier de la présente offre, le Cocontractant doit être membre du Groupement d'Intérêt Économique Portabilité et fournir à cet égard le justificatif à Orange de cette adhésion, ainsi que le Procès -Verbal de raccordement.

Les Parties conviennent que des documents d'application nécessaires à l'échange d'informations ou à des modalités opérationnelles particulières pour l'exécution du Contrat seront établis d'un commun accord entre les Parties.

La Fiche Numéro Court, décrite en Annexe 8 « Fiche Numéro Court » pour l'ouverture, la fermeture ou la modification d'un Numéro Court devra dûment être complétée par le Cocontractant et adressée à Orange à chaque ouverture, fermeture ou modification d'un Numéro Court. Cette obligation ne se substitue pas à l'obligation de réservation du numéro court auprès de l'af2m dans les conditions prévues par cette dernière.

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 disposition figurant dans des documents échangés entre les Parties et relatifs à l'objet du Contrat.

Les documents contractuels sont par ordre croissant : les Conditions Générales et les Annexes, étant entendu qu'en cas de contradiction entre elles, les documents de rang supérieur prévaudront, sauf dispositions contraires expresses. Les Parties s'engagent à collaborer entre elles et à faire leurs meilleurs efforts pour permettre la réalisation du Contrat.

Le Contrat est non exclusif et n'interdit à aucune des Parties de passer des accords similaires avec d'autres partenaires.

Le Contrat ne sera valablement conclu qu'après signature du formulaire de souscription (Annexe 6) par les deux Parties et sous réserve de la réalisation des conditions suspensives évoquées à l'article 3 ci-après.

## ARTICLE 2 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 Contrat, les termes suivants auront la définition ci-après mentionnée :

**Adresse IP :**

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

**Acheminement :**

Désigne la prestation fournie par Orange pour acheminer un SMS-MT depuis le Point de Raccordement jusqu'au Terminal de l'Utilisateur si celui-ci est connecté au Réseau d'Orange pendant la durée de validité du SMS-MT.

**Association Française pour le développement des services et usages Multimédias multi-opérateurs ou af2m :**

Désigne l'association de loi 1901 chargée notamment d'œuvrer en faveur d'un développement du marché respectueux du consommateur s'agissant des services à valeur ajoutée (chartes de déontologie et contrôle de leur application par les Éditeurs de Service), en lien avec les acteurs du marché, les pouvoirs publics et les associations de consommateurs et en charge de la réservation des numéros courts auprès de l'ensemble des opérateurs.

**Champ origine :**

Désigne la partie du SMS constituée d'un Numéro Court permettant d'identifier l'émetteur du SMS. En SMS ce champ correspond à l'Originator Address Code (OAdC). Ce Champ ne peut être modifié que dans le cadre de l'option « Modification du Champs OAdC ».

**Carte SIM (Subscriber Identity Module) :**

Désigne la carte à puce logée dans un Terminal afin qu'il puisse se connecter au réseau de télécommunication radioélectrique d'un Opérateur. Elle permet de stocker les informations spécifiques à l'Utilisateur.

**Carte SIM M2M :**

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

**Cocontractant :**

Désigne la personne morale souscrivant au Contrat telle que désignée dans le formulaire de souscription. Quelle que soit la nature du Cocontractant il demeure le seul responsable de l'exécution des obligations décrites au Contrat. Le Cocontractant peut être un agrégateur de SMS, un fournisseur d'accès à Internet ou un opérateur fixe tels que définis par l'Arcep dans sa Décision n°10-0892 du 22 juillet 2010.

**Débit :**

Désigne la quantité d'Opérations traitées en une seconde par la Plate-forme SMS d'Orange.

**Émetteur :**

Désigne la personne physique ou personne morale légalement constituée dont les SMS support de service à caractère commercial sous forme de SMS-MT textes sont acheminés vers les Utilisateurs par l'intermédiaire du Cocontractant via le Réseau d'Orange. Les Émetteurs s'entendent ainsi, dans le cadre des présentes, exclusivement des clients du Cocontractant et sont tiers par rapport à Orange.

**Fiche Numéro Court :**

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

**Hameçonnage par sms (*smishing* en anglais)**

Désigne toute technique frauduleuse destinée à leurrer l'utilisateur pour l'inciter à communiquer des données personnelles et/ou bancaires en se faisant passer pour un tiers de confiance et en collectant ces données à partir d'un lien cliquable dans un sms.

**Intervenant(s)**

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

**MSISDN (Mobile Station ISDN Number):**

Désigne le numéro du Terminal d'un Utilisateur.

**Mot clé :**

Désigne une chaîne de caractères qu'un Utilisateur envoie par SMS à un Numéro Court. La réception de ce mot clé par le Cocontractant déclenche une cinématique spécifique ou l'envoi d'un SMS-MT de réponse (par exemple pour les mots clés STOP et CONTACT).

**Numéro Court :**

Désigne le code court à 5 chiffres de la Tranche 34ABC, 35ABC, 36ABC, 37ABC ou 38ABC, attribué par Orange dans le cadre du Contrat.

**Notification :**



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

**OPS ou Offre Opérateur Push SMS :**

Désigne l'offre d'Orange grâce à laquelle le Cocontractant bénéficie des conditions énumérées au sein du Contrat.

**Opérateur ou Opérateur de catégorie 1 :**

Désigne l'opérateur de réseau de télécommunication radioélectrique mobile qui exploite directement leur propre réseau de télécommunication radioélectrique ouvert au public et proposent au public des services de radiocommunication mobile empruntant ce réseau par opposition aux opérateurs de catégorie 2 qui n'exploitent pas directement leur propre réseau de télécommunication radioélectrique ouvert au public et qui proposent au public des services de radiocommunication mobile empruntant le réseau d'Opérateurs de catégorie 1 avec lesquels ils ont conclu un contrat dit « MVNO ».

**Opération :**

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

**Partie(s) :**

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

**Plate-forme SMS :**

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

**Plate-forme du Cocontractant :**

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

**Point de Raccordement :**

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

**Prestation :**

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

**Raccordement Technique ou Raccordement :**

Désigne la connexion physique et logique par le biais d'un réseau de transmission de paquets entre le Réseau privé du Cocontractant et le Réseau d'Orange, permettant au Cocontractant de déposer sur la Plate-forme SMS des demandes d'acheminement de SMS-MT en vue de leur acheminement vers les Utilisateurs.

**Réseau d'Orange :**

Désigne l'ensemble des infrastructures physiques et techniques de télécommunications exploitées par Orange ou ses prestataires.

**Réseau privé du Cocontractant :**

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

**Ressources:**

Désigne l'ensemble des réseaux, matériels, logiciels, services, données appartenant et administrés par l'une ou l'autre des Parties et utilisés dans le cadre de la fourniture des Prestations, objet des présentes.

**Roaming :**

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

**SMS (Short Message Service) :**

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

**SMS Binaire :**

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

**SMS-MO (Short Message Service Mobile Originated) :**

Désigne un SMS émis par un Utilisateur depuis un Terminal.

**SMS-MT (Short Message Service Mobile Terminated) :**

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

**SMS-MT de Livraison :**

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

**SMS-MT de Marketing Direct :**

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

**SMS-MT Web2sms interpersonnel :**

Désigne un SMS-MT formulé par une personne physique via une interface logicielle et acheminé via le Cocontractant vers un Utilisateur.

**SMS Conversationnel :**

Désigne une série de messages entre l'Émetteur et un Utilisateur, à partir des tranches de numéros courts débutant par 34 ou 35, puis 36, 37, 38 le cas échéant commençant :

Soit par la première réponse de l'Utilisateur final après la réception d'un SMS-MT à l'exclusion de toute commande "STOP" émise par l'Utilisateur et à condition que cette première réponse de l'Utilisateur intervienne dans les 24 heures suivant ce SMS-MT ;

Soit à l'initiative de l'Utilisateur par l'envoi d'un SMS-MO à condition que la première réponse de l'Émetteur intervienne dans les 24 heures suivant ce SMS-MO et à l'exclusion de toute commande « STOP » émise par l'Utilisateur.

**SMS Texte :**

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

**Terminal :**

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

**Territoire :**

Désigne la France métropolitaine.

**Utilisateur :**

Désigne tout client d'Orange souscripteur de l'une des offres prépayées ou post-payées de service de radiocommunication mobile commercialisées par Orange, ou tout client d'un Opérateur de catégorie 2 ayant conclu un contrat dit « MVNO » avec Orange en vue de proposer au public des services de radiocommunication mobile empruntant le Réseau de Orange.

**Voie de retour :**

Désigne la réponse adressée soit dans un premier cas par l'Utilisateur soit dans un second cas par l'Emetteur à un premier SMS adressé corrélativement soit dans le premier cas par l'Emetteur soit dans le second cas par l'Utilisateur. La voie de retour est soumise au respect des obligations liées aux spécificités des tranches de numéros courts. Elle n'est autorisée qu'après l'envoi d'un SMS MT pour les tranches de numéros courts débutant par 36, 37 et 38. Quant aux tranches de numéros courts débutant par 34 et 35, la session d'échanges peut débuter par un SMS-MO ou un SMS MT.

## ARTICLE 3      Entrée en vigueur et durée du Contrat

Le Contrat prend effet à la signature du formulaire de souscription par les deux Parties, sous réserve de la réalisation des trois (3) conditions suspensives suivantes :

En premier lieu, les équipements du Cocontractant destinés à servir au Raccordement nécessaire à l'acheminement des SMS-MT devront d'une part être compatibles avec les protocoles d'échange prévus par Orange et conformes aux exigences d'Orange en terme d'ingénierie et de sécurité et d'autre part être valablement audités afin de mesurer le respect des points sus évoqués. Cette condition doit être remplie dans un délai d'un (1) mois à compter de la signature du formulaire de souscription par le Cocontractant.

En second lieu, le Cocontractant doit attester via la fourniture de ses états financiers de sa bonne santé financière et dans ce cadre fournir, le cas échéant, les éléments décrits à l'Article 9.5. Cette condition doit être remplie dans un délai d'un (1) mois à compter de la signature du formulaire de souscription par le Cocontractant.

En troisième lieu, le Cocontractant doit fournir l'Annexe 8, le justificatif de son adhésion au Groupement d'Intérêt Économique Portabilité, ainsi que le Procès-Verbal de raccordement au Groupement d'Intérêt Économique Portabilité .

A défaut de réalisation de ces trois (3) conditions suspensives dans le délai susvisé, le Contrat sera considéré comme n'ayant jamais existé.

A noter que la deuxième condition susmentionnée doit en outre continuer d'être remplie tout au



long de l'exécution du Contrat. A défaut, le Contrat pourra être résilié par Orange dans les conditions définies à l'O.

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié dans les conditions prévues à l'article 17.

## ARTICLE 4 Fonctionnement général

### 4.1 Principes

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

- d'un raccordement IP entre la Plate-forme du Cocontractant et la Plate-forme SMS d'Orange tel que défini en Annexe 3 « Cahier des Charges Techniques » ;
- de l'attribution et la mise en œuvre de Numéro(s) Court(s), pré-requis nécessaire à l'acheminement de SMS-MT ;
- de l'attribution et la mise en œuvre d'un Débit garanti par Numéro Court ;
- d'un acheminement par Orange des SMS-MT textes émis par le Cocontractant du Point de Raccordement jusqu'à l'Utilisateur, destinataire du message ;
- de la voie de retour par SMS-MO vers le Cocontractant en réponse à un SMS-MT textes.

### 4.2 Raccordement IP à la Plate-forme SMS

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

Le raccordement des Réseaux s'effectue au niveau du Point de Raccordement défini par Orange et mis à disposition du Cocontractant par l'intermédiaire d'un Contrat à part. Ce Point de Raccordement se définit comme un élément du réseau IP d'Orange de type « Routeur Firewall » dont les spécificités techniques sont précisées en Article 10.

Pour cela, le Cocontractant doit disposer d'une liaison IP opérationnelle. Dans ce contexte, le Cocontractant peut choisir :

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

Il est de la responsabilité du Cocontractant de dimensionner ce lien d'accès en fonction de son trafic (512 Kbps, 1024 Kbps, 2048 Kbps). Ainsi Orange ne saurait être tenue pour responsable des



problèmes d'écoulement de flux ou de sécurisation de flux intervenant en amont du Point de Raccordement (entre le Réseau du Cocontractant et le Point de Raccordement). En revanche, Orange est responsable d'acheminer le trafic du Point de Raccordement à la Plate-forme SMS puis de la Plate-forme SMS à l'Utilisateur dans les conditions prévues ci-dessous. Orange fait ses meilleurs efforts pour écouler ce trafic dans la limite des Débits souscrits par le Cocontractant. Orange se servira des schémas directeurs tels que définis en 0 pour dimensionner le lien entre le Point de Raccordement et la Plate-forme SMS.

Par ailleurs, le Cocontractant doit disposer d'équipements réseau respectant les caractéristiques d'ingénierie précisées en Article 10.

Une fois le Raccordement du Réseau privé du Cocontractant au Point de Raccordement établi, Orange prolonge le lien du Point de Raccordement à sa Plate-forme SMS. Une liaison logique est alors établie entre la Plate-forme SMS et la Plate-forme de Services du Cocontractant. Il est convenu entre les Parties que le protocole d'échange employé sur ce lien entre les Plate-forme SMS et la Plate-forme de Services du Cocontractant est le protocole UCP tel que défini en Article 10 et en Annexe 3 « Cahier des Charges Technique ».

Une fois le Raccordement mis en œuvre, le Cocontractant effectue des tests techniques permettant de vérifier et valider celle-ci, en relation avec les correspondants techniques d'Orange.

## 4.3 Attribution et mise en œuvre de Numéro(s) Court(s)

### 4.3.1 Mise en service des Numéros Courts

Pour bénéficier de la prestation d'Acheminement, le Cocontractant doit demander l'attribution de Numéro(s) Court(s) auprès de l'af2mm et s'engage à respecter la convention qu'il a signée avec l'af2m au titre de la demande d'attribution et réservation du Numéro Court. Par ailleurs,

- Tout Numéro Court attribué par Orange au titre du Contrat appartient au système privé de codification d'Orange et est attribué de manière aléatoire.
- Tout Numéro Court attribué par Orange au titre du Contrat est attribué pour une période minimale de un (1) mois.
- Orange décline toute responsabilité sur le retrait éventuel au Cocontractant de(s) son(ses) Numéro(s) Court(s) consécutif à toute décision de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes, ou toute autre autorité compétente s'imposant à Orange, et notamment de l'intégration dans le Plan National de Numérotation des ressources concernées.
- Le Cocontractant s'engage à n'utiliser que le(s) Numéro(s) Court(s) ainsi mis à disposition pour les besoins exclusifs du Contrat et ce conformément aux stipulations du Contrat.



- Le Numéro Court est, et reste la propriété d'Orange. Le Cocontractant ne peut se l'approprier de quelque manière que ce soit, et s'interdit notamment de le déposer à titre de marque, ou de l'enregistrer à titre de nom de domaine, nom commercial, enseigne, dénomination sociale, etc.
- Le Cocontractant s'engage à ne jamais mentionner un Numéro Court, lors d'opérations de communication ou de publicité, média ou hors média et ce, sur tout type de support, à l'exception des tranches de numéros courts débutant par 34 ou 35 .
- Il appartient au Cocontractant de vérifier si des tiers ne détiennent pas de droits antérieurs, notamment de droits de propriété intellectuelle, sur le(s) Numéro(s) Court(s) en fonction du ou des service(s) que le Cocontractant associe(nt) à ce(s) numéro(s). Le Cocontractant s'engage à effectuer toute recherche d'antériorité utile à cet égard. Orange décline toute responsabilité en cas d'impossible exploitation du (des) Numéro(s) Court(s) en raison d'antériorités existantes pour le(s) type(s) de service(s) que le Cocontractant souhaite associer à ce(s) numéro(s).
- En cas de résiliation, pour quelque cause que ce soit, du Contrat, le(s) Numéro(s) Court(s) exploité(s) par le Cocontractant pourra(ont) être réattribué(s) par Orange, après un délai de vacance de six (6) mois, à tout autre Cocontractant au titre de la diffusion de SMS. Ce délai de six (6) mois n'est pas applicable si le Numéro Court n'était pas exploité durant les deux derniers mois avant la date de résiliation.
- Il est précisé par ailleurs qu'Orange pourra, en cas de besoin et notamment pour pouvoir satisfaire les besoins d'autres opérateurs désireux de s'interconnecter à Orange pour qu'Orange achemine des SMS auprès des Utilisateurs, réaffecter le(s) Numéro(s) Court(s) réservé(s) pour le Cocontractant dès lors que le trafic écoulé à partir de ce(s) Numéro(s) Court(s) serait nul.

#### **4.3.2 Mise en service des Numéros Courts**

Pour bénéficier de la prestation d'Acheminement, le Cocontractant doit demander la mise en service de Numéro(s) Court(s). Le Cocontractant utilisera à cet effet la « Fiche Numéro Court » telle que désignée en Annexe 8.

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



Dès lors que le paramétrage technique des Numéros Courts aura été effectué, le contact technique, ainsi que le contact commercial du Cocontractant tel que définis en Annexe 6 « Fiche de Renseignements - Formulaire de Souscription » en seront informés par email.

Une fois le(s) Numéro(s) Court(s) paramétré(s) et avant de valider la mise en service de(s) Numéro(s) Court(s), Orange, procède à deux phases successives de validation techniques et fonctionnelles ; ces phases de validation nécessitent une collaboration entre Orange et le Cocontractant :

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

A l'issue de tests positifs, l'ouverture technique du Numéro Court est prononcée laquelle déclenche la mise en facturation des frais d'ouverture du Numéro Court et une redevance mensuelle d'exploitation du Numéro Court.

Orange réalise alors une série de tests fonctionnels, portant sur la cinématique associée au Numéro Court ainsi que la gestion des mots-clés STOP et CONTACT comme décrit en Annexe 1 « Déontologie ».

En cas d'anomalie constatée au cours de cette série de tests, le Contact commercial du Cocontractant en sera informé pour d'éventuelles modifications et corrections. A l'issue de cette phase, lorsque le Numéro Court satisfait à la série de tests fonctionnels, Orange notifie par écrit au Cocontractant la date de mise en service du Numéro Court. A compter de cette date, le Cocontractant dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour signaler toute anomalie, dysfonctionnement ou observation relative à la mise en service. Passé ce délai, il est réputé avoir accepté les conditions de mise en service de son Numéro Court.

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

#### 4.4 Acheminement du trafic de terminaison

Le trafic acheminé par Orange est le trafic de terminaison à l'initiative du Cocontractant à destination des Utilisateurs et la voie de retour sous conditions décrites dans l'Article 1.

La remise par Orange des SMS-MT s'entend conformément aux conditions générales applicables pour la fourniture du service de téléphonie mobile fourni par Orange aux Utilisateurs. Ainsi, la



responsabilité d'Orange ne saurait être engagée si une interruption du service était due à un fait indépendant de sa volonté comme par exemple la perturbation des transmissions radioélectriques en raison des conditions atmosphériques, d'aléas dans la propagation des ondes, de présence de l'Utilisateur en dehors des zones de couverture ou de mémoire de la carte SIM saturée.

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

Dans ces conditions, Orange s'engage à n'acheminer les SMS-MT que lorsque l'Utilisateur est situé habituellement sur le Territoire et si celui-ci est connecté au Réseau d'Orange pendant la durée de validité du SMS-MT. Pour ce faire, le Cocontractant devra formuler la demande d'Acheminement dans le respect du protocole d'échange décrit par Orange dans son Cahier des Charges Techniques en Annexe 3 et ne solliciter les équipements d'Orange que dans la limite du Débit souscrit via les présentes.

Le Débit maximum autorisé par défaut est de dix (10) SMS-MT par seconde et par Numéro Court.

Pour bénéficier d'un Débit supérieur, le Cocontractant devra en faire la demande auprès d'Orange via une Fiche Numéro Court ; Le Débit supérieur sera facturé selon les modalités prévues en Annexe 2 « Conditions financières ». Orange fait ses meilleurs efforts pour accepter les demandes d'augmentation du Débit supérieur ou égal à cinquante (50) SMS-MT par seconde mais refusera une augmentation de Débit si la capacité totale d'Orange ne le permet pas, et si celle-ci n'a été anticipée comme décrit en 0 et en fonction des pics de trafic prévus sur le Réseau d'Orange. Aussi Orange ne s'engage pas à mettre en œuvre une augmentation de Débit formulée moins de cinq (5) jours ouvrés avant la date de mise en œuvre telle que communiquée dans la Fiche Numéro Court. Un délai de prévenance de dix (10) jours ouvrés est souhaitable.

Il appartient au Cocontractant de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le contrôle de son Débit entrant sur chacun des Numéros Courts afin de respecter le Débit maximum autorisé par Numéro Court. Orange met en place une surveillance des Débits consistant en l'analyse par Numéro Court des ratios entre le nombre d'acquittements refusés pour cause de dépassement de débit (message UCP51 Nack code erreur 04 « Police de débit dépassé ») et le nombre total de SMS-MT émis (message UCP51). En cas de ratios mensuels supérieurs à 10%, Orange considérera que le Cocontractant n'a pas respecté ses engagements.

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

Le Cocontractant s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la qualification des bases de



données dans le but de limiter les perturbations liées sur la Plate-forme SMS d'Orange à l'envoi massif de SMS-MT destinés à des utilisateurs non Orange. Le ratio entre le nombre de refus de remise pour cause d'abonné invalide ou inconnu (message UCP53 Nack - code erreur 000 «abonné non inscrit au HLR/faux numéro » ou code erreur 206 « abonné porté par un autre opérateur ») et le nombre total SMS-MT émis (message UCP51), sera observé par Orange et en cas de ratio supérieur à 15%, Orange suspendra le ou les Numéro(s) Court(s) et/ou le Contrat en cas de récidive.

## ARTICLE 5 Déontologie et les moyens mis en œuvre

### 5-1 Respect des règles de déontologie

---

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

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

Orange notifie par écrit au Cocontractant toute réclamation, afin que notamment le Cocontractant puisse exercer ses recours contre ses propres clients Emetteurs.

Orange procédera, suite au constat d'un manquement déontologique, à la suspension et/ou résiliation du ou des Numéros Courts et/ou Contrat en cas de récidive.

On entend par manquement tout envoi de SMS-MT ou tout SMS-MT qui ne respecte pas les stipulations du Contrat et l'Annexe 1 et ceci quel que soit le nombre de SMS-MT adressés. Orange n'acheminera pas les SMS- MT en cas de manquement aux articles 5-1 et 5-2 du Contrat et ce sans préavis du Cocontractant.

Le Cocontractant est le seul responsable, tant civilement que pénalement, des envois, informations, des messages, du graphisme et, plus généralement, des contenus ou services qu'ils diffusent à destination des Utilisateurs.

Le Cocontractant fait son affaire du respect par les Émetteurs des stipulations du présent article 5 et de l'Annexe 1 « Déontologie » et engagera, le cas échéant, toutes les actions rendues nécessaires par les manquements constatés. Notamment si un manquement à l'une des obligations ci-dessus devait



être constaté, le Cocontractant s'engage à fermer le(s) service(s) litigieux et/ou à tout le moins à ne pas utiliser le Point de Raccordement pour acheminer le trafic correspondant dans un délai maximum de cinq (5) jours après une mise en demeure, de la part d'Orange, notifiée par lettre recommandée avec avis de réception. Le Cocontractant informera Orange de l'action mise en place. A défaut, le Numéro Court via lequel le trafic incriminé aura transité sera suspendu de plein droit.

Il est précisé que le Cocontractant pourra mettre en œuvre la responsabilité du tiers concerné le cas échéant

## 5.2 Lutte contre les envois non sollicités – identification des Utilisateurs

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 SMS sur les réseaux mobiles.
- à ne remettre des SMS qu'à condition que les Utilisateurs aient préalablement autorisé l'Émetteur pour l'envoi de SMS-MT pour lesquels les Utilisateurs ont autorisé l'envoi de tels SMS par l'Émetteur lorsque ces messages ne relèvent pas de la correspondance privée,
- ne pas générer des messages de manière aléatoire et ce quelle que soit la nature de ces messages.

En complément de l'Article 5.1, il est précisé en particulier que le Cocontractant s'engage à respecter les dispositions de l'article L34-5 du code des Postes et Communications Électroniques et à faire prendre le même engagement à ses clients utilisant son service d'acheminement des SMS à destination du Réseau d'Orange, engagement dont le Cocontractant se porte fort et dont elle sera seule garante à l'égard d'Orange.

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

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

Par ailleurs, il est précisé que tout Utilisateur peut signaler à son opérateur via le dispositif 33700 tout message pour lequel il n'aurait pas donné son accord et pour lequel la fonction STOP ne serait



pas présente ou inopérante. Orange, après analyse des signalements effectués par ses utilisateurs, pourra engager les actions prévues au Contrat quelles que soient les méthodes utilisées dès lors qu'elles seront constitutives de pratiques déloyales et susceptibles de causer un préjudice pour l'Utilisateur, Orange et/ou un tiers comme par exemple le Hameçonnage

## ARTICLE 6 Prévisions de trafic / Schémas directeurs

Afin de procéder à une planification long terme et adaptée des ressources nécessaires à la mise en œuvre de la Prestation décrite dans le Contrat entre le Cocontractant et Orange et dans le but de garantir une bonne adéquation du dimensionnement du Réseau d'Orange et notamment du lien entre le Point de Raccordement et la Plate-forme SMS au trafic SMS-MT, le Cocontractant fournira, dans un premier temps à la signature du formulaire de souscription, puis tous les ans avant septembre son schéma directeur annuel indiquant le nombre de SMS-MT qu'il envisage d'acheminer chaque mois, pour l'année suivante, vers les Utilisateurs, ainsi que les Débits nécessaires à l'acheminement de son trafic.

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

Dans la mesure du possible, avec son schéma directeur annuel et également avec l'actualisation de ce dernier, le Cocontractant fournira également à Orange une visibilité sur ses « pics de trafic » ; un pic de trafic étant défini comme un trafic SMS-MT cadencé au Débit Maximum sur l'ensemble de ses Numéros Courts pendant plus de trente (30) minutes.

L'ensemble des prévisions ainsi constituées par le Cocontractant seront placées en Annexe 12 « prévisions de trafic / schémas directeurs » du Contrat.

Orange est autorisée à demander au Cocontractant des précisions sur ses prévisions de trafic à tout moment pendant la durée du Contrat.

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

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

Il est convenu entre les Parties que les schémas directeurs sont établis sur la base des trafics réellement anticipés ou constatés sur les périodes passées. Aussi, en cas de dépassement ou de



surestimation avérés du schéma directeur annuel pour un mois donné, le Cocontractant s'engage à en informer Orange sous un délai de trente (30) jours.

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

En outre, en cas d'écart supérieur à 20% entre les volumes mensuels de SMS-MT effectivement remis par Orange et les prévisions de volumes mensuels décrites dans le schéma directeur annuel, Orange ne s'engage pas sur l'Acheminement des SMS-MT dans les conditions exposées en 0 « Engagement de qualité de service et maintenance » .

## ARTICLE 7 Engagement de qualité de service et maintenance

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

Dans les conditions prévues au présent Contrat, et notamment à l'article 6, Orange s'engage notamment à assurer l'écoulement du trafic entrant dans son réseau et ainsi prendre en compte les demandes d'acheminement de SMS-MT déposées sur ses Plate-forme SMS par le Cocontractant.

Dans ce cadre,

- si l'Utilisateur n'est pas joignable au moment du dépôt de la demande d'Acheminement d'un SMS-MT sur la Plate-forme SMS par le Cocontractant, Orange s'engage à conserver la demande d'acheminement pendant trois (3) jours calendaires par défaut. Le Cocontractant est responsable de modifier la durée de validation en respectant une valeur maximum de sept (7) jours calendaires. Pendant la durée de validité du SMS-MT Orange s'engage à essayer de réémettre périodiquement le SMS-MT à l'Utilisateur ;
- Il appartient au Cocontractant de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le contrôle de son Débit entrant sur chacun des Numéros Courts afin de respecter le Débit maximum autorisé par Numéro Court. Orange met en place une surveillance des Débits consistant en l'analyse par Numéro Court des ratios entre le nombre d'acquittements refusés pour cause de dépassement de débit (message UCP51 Nack code erreur 04 « Police de débit dépassé ») et le nombre total de SMS-MT émis (message UCP51). En cas de ratios mensuels supérieurs à 10% Orange considérera que le Cocontractant n'a pas répondu à cette obligation et procédera à la suspension du ou des Numéro(s) Court(s) et à la résiliation du Contrat en cas de récidive.

Par ailleurs, si le Cocontractant constate que le Débit par minute n'est pas respecté par Orange sur une période continue de cinq (5) minutes pour un Numéro Court et sur la base du nombre d'acquittements positifs retournés (messages UCP51 Ack), un droit à réparation lui est ouvert



sous réserve du respect des conditions ci-dessous :

- a) Le Cocontractant doit avoir respecté les conditions de remise et de contrôle du Débit entrant telles que décrites dans le « Cahier des charges Technique » ;
- b) Du constat par Orange, sur la base de ses propres éléments techniques, que la quantité d'opérations traitées par les Plates-formes SMS d' Orange a été inférieure au Débit souscrit par Numéro Court sur une période de cinq (5) minutes ;
- c) Pour la mise en œuvre du droit à réparation le Cocontractant doit se manifester par écrit (email ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception) auprès d'Orange dans un délai de six (6) mois à compter de la date à laquelle Orange n'aurait pas respecté son présent engagement. Le Cocontractant doit dans cet écrit fournir le volume de trafic concerné par l'incident, la durée et les dates de l'incident et enfin le nombre de Numéros Courts concernés.

A partir de ces éléments, Orange réparera le préjudice subi par le Cocontractant selon la règle suivante : (Trafic du Mois de référence de l'année N-1 multiplié par le Coefficient d'évolution du trafic OPS constaté du Cocontractant des six (6) derniers mois) multiplié par (la durée de l'incident en heures divisé par le nombre total d'heure du mois en cours)

- Orange s'engage à fournir au Cocontractant et hors maintenance programmée un taux de 99% de disponibilité de ses Plateformes SMS sur douze (12) mois glissants, 7jours/7 et 24heures/24.

Dans le cas où le Cocontractant constaterait un taux de disponibilité inférieur aux engagements ci-dessus, sur la base de l'analyse du nombre de refus d'ouverture de sessions (message UCP60 Nack – code erreur 07 « Numéro court ou mot de passe incorrect »), un droit à réparation lui est ouvert sous réserve du constat par Orange sur la base de ses propres éléments techniques que ce taux de disponibilité est inférieur à 99%.

Pour la mise en œuvre du droit à réparation le Cocontractant doit se manifester par écrit (email ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception) auprès d'Orange dans un délai de six (6) mois à compter de la date à laquelle Orange n'aurait pas respecté son présent engagement. Le Cocontractant doit dans cet écrit fournir les preuves du manquement fondées sur l'analyse des messages UCP 60 Nack le volume de trafic concerné par l'incident, la durée et les dates de l'incident et enfin le nombre de Numéros Courts concernés.

A partir de ces éléments, Orange réparera le préjudice subi par le Cocontractant selon la règle suivante : (Trafic du Mois de référence de l'année N-1 multiplié par le Coefficient d'évolution du trafic OPS constaté du Cocontractant des six (6) derniers mois) multiplié par (la durée de l'incident en heures divisé par le nombre total d'heure du mois en cours)

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



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

Il s'agit notamment, avant toute intervention programmée par l'une des Parties sur son réseau et de nature à affecter le Raccordement, pour chaque Partie de transmettre à l'autre Partie via le contact technique déclaré dans le Contrat un préavis indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles des travaux.

Ainsi, Orange s'engage sur un délai de prévenance de cinq (5) jours ouvrables en cas d'interruption planifiée de plus de cinq (5) minutes liée à des travaux de maintenance de ses Plate-forme SMS. Un email sera envoyé au contact technique tel que défini en Annexe 6 « Renseignements ».

De même, le Cocontractant s'engage à prévenir Orange sous un délai de cinq (5) jours ouvrables en cas d'interruption planifiée de ses équipements afin d'éviter toute intervention inutile des équipes de surveillance d'Orange.

- En cas d'indisponibilité totale et non prévue de ses plates-formes SMS, Orange s'engage à rétablir la disponibilité de ses Plates-formes SMS en six (6) heures. Cette garantie de temps de rétablissement ne constitue pas un engagement de rétablissement du service du Cocontractant. L'analyse du temps de rétablissement se fera sur la base du nombre de refus d'ouverture de sessions (message UCP60 Nack – code erreur 07 « Numéro court ou mot de passe incorrect ») constatés par les deux Parties. Le temps de rétablissement sera comptabilisé à partir de premier refus d'ouverture de sessions (message UCP60 Nack – code erreur 07 « Numéro court ou mot de passe incorrect ») pour cause d'indisponibilité généralisée du service.

Dans le cas où le Cocontractant constaterait que le temps de rétablissement excède 6 (six) heures, un droit à réparation lui est ouvert sous réserve du constat par Orange sur la base de ses propres éléments techniques que le temps de rétablissement a excédé six (6) heures.

Pour la mise en œuvre du droit à réparation le Cocontractant doit se manifester par écrit (email ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception) auprès d'Orange dans un délai de six (6) mois à compter de la date à laquelle Orange n'aurait pas respecté son présent engagement. Le Cocontractant doit dans cet écrit fournir les preuves du manquement fondées sur l'analyse des messages UCP 60 Nack, le volume de trafic concerné par l'incident, la durée et les dates de l'incident et enfin le nombre de Numéros Courts concernés.

A partir de ces éléments, Orange réparera le préjudice subi par le Cocontractant selon la règle suivante : (Trafic du Mois de référence de l'année N-1 multiplié par le Coefficient d'évolution du trafic OPS constaté du Cocontractant des six (6) derniers mois) multiplié par (la durée de l'incident en heures divisé par le nombre total d'heure du mois en cours)

Le contact technique du Cocontractant sera informé en heures ouvrées des incidents survenus en heures non ouvrées.

- Au cas où le trafic entrant remis par le Cocontractant sur la Plate-forme SMS est susceptible, temporairement, de perturber l'écoulement du trafic sur le réseau d'Orange, celle-ci peut être amenée à mettre en œuvre les mesures de régulation de trafic classiques pour limiter son effet sur la qualité de service offerte tant aux Utilisateurs finals de son réseau qu'à l'ensemble des opérateurs interconnectés. Elle en informera le Cocontractant dans les meilleurs délais.
- Chaque Partie supervise les alarmes de transmission, exploite ses alarmes, et ne transmet plus de SMS en cas d'anomalie.
- Chaque Partie est responsable du maintien en condition opérationnelle de ses équipements sous son domaine de responsabilité.
- Le Cocontractant s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la qualification des bases de données dans le but de limiter les perturbations liées sur la Plate-forme SMS d'Orange à l'envoi massif de SMS-MT destinés à des utilisateurs non Orange. Le ratio entre le nombre de refus de remise pour cause d'abonné invalide ou inconnu : (message UCP53 Nack - code erreur 000 «abonné non inscrit au HLR/faux numéro » ou code erreur 206 « abonné porté par un autre opérateur ») et le nombre total SMS-MT émis (message UCP51), sera observé par Orange et en cas de ratio supérieur à 15%, Orange suspendra le ou les Numéro(s) Court(s) et/ou le Contrat en cas de récidive.
- Chaque Partie communique à l'autre Partie, au plus tard à la date de signature par les deux Parties du formulaire de souscription tous les points d'accueil technique pour les différents types de signalisation d'incident (Annexe 6 « Renseignements – formulaire de souscription »). Avant toute modification de ces contacts techniques, chaque Partie en informe l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard huit (8) jours ouvrables avant la date de changement.

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



Sauf faute lourde, la responsabilité d'Orange ne pourra être engagée que dans les limites suivantes :

- le montant des dommages-intérêts par incident ne pourra excéder la valeur suivante : (Trafic du Mois de référence de l'année N-1 multiplié par le Coefficient d'évolution du trafic OPS constaté du Cocontractant des six (6) derniers mois) multiplié par (la durée de l'incident en heures divisé par le nombre total d'heure du mois en cours)
- le montant total de dommages-intérêts, toutes causes et incidents confondus intervenus sur douze (12) mois glissants, ne pourra pas excéder un (1) mois de facturation moyenne calculée sur les douze (12) derniers glissants.

## ARTICLE 8 Structure de relation entre les Parties

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

Orange Village  
DGP/DPS/PSF/Pay Services  
1 avenue Nelson Mandela  
94 745 Arcueil Cedex

Le Cocontractant :

---

---

---

Les points de contact techniques des différentes Parties sont définis à l'Annexe 6 « Renseignements-formulaires de souscription ».



## ARTICLE 9 Prix et principes généraux de facturation et de règlement

### 9.1 Prix

En contrepartie de la fourniture des Prestations décrites au Contrat, Orange facture au Cocontractant les prix figurant en Annexe 2 « Conditions financières ».

Les tarifs et prix sont réputés établis en Euros, le règlement de ces factures doit être effectué en Euros.

### 9.2 Établissement de la facturation

Les prestations d'Acheminement des SMS-MT font l'objet d'une facturation mensuelle émise à terme échu sur la base du nombre de SMS-MT efficaces acheminés sur l'ensemble des Numéros Courts de l'Opérateur.

Les prestations qui font l'objet d'une facturation mensuelle sont facturées à terme échu.

Les autres prestations qui donnent lieu à la facturation de frais forfaitaires sont facturées dans le mois qui suit l'évènement déclencheur de la facturation.

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

Les services fournis par Orange au titre du Contrat font l'objet d'une facturation centralisée qui sera adressée au Contact désigné par le Cocontractant en Annexe 6 « Renseignements ».

Les factures sont envoyées par Orange par courrier postal et par email aux adresses de facturation comme fournie en Annexe 6 « Renseignements ».

Chaque facture est accompagnée d'annexes détaillées qui distinguent les différentes Prestations et



notamment le volume de trafic SMS-MT acheminé par Numéro Court. Les annexes sont communiquées sur support informatique utilisable sur des produits de bureautique courants.

### 9.3 Règlement des factures

Toute facture émise par Orange est réglée par le Cocontractant dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours suivant la date de réception de la facture.

Le Cocontractant se libérera des sommes dues non contestées au titre du Contrat en faisant porter le montant au compte ouvert au nom d'Orange dont les références seront portées sur les factures. Le Cocontractant préviendra Orange du virement effectué trois (3) jours avant ce virement par un fax ou courrier électronique.

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total d'une facture à la date limite de paiement définie ci-dessus, une pénalité de retard est appliquée de plein droit sur le montant non réglé. Cette pénalité est fondée sur le taux directeur de la Banque Centrale Européenne (BCE) augmentée de 10% par fraction indivisible de quinze (15) jours. La pénalité est due dès le premier jour de retard jusqu'au jour de crédit effectif du compte bancaire d'Orange, le cas échéant. Le taux de la BCE est le taux du lendemain de l'ultime jour où le paiement aurait dû intervenir.

En outre, en cas de retard de paiement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera également appliquée de plein droit dès le premier jour de retard et sans mise en demeure préalable. Le montant de cette indemnité sera égal au montant de 40 (quarante) euros ou tel que fixé par l'article D441-5 du Code de commerce à la date du premier jour de retard.

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

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

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

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



## 9.4 Renseignements et réclamations sur facture

Orange tient à la disposition du Cocontractant les éléments d'information établissant un justificatif de ses factures.

Toute réclamation, pour être recevable, devra :

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

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

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

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

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

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

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

## 9.5 Garanties financières

### 9.5.1 Montants et types de garanties financières susceptibles d'être demandés

Un dépôt de garantie, une garantie à première demande ou un cautionnement, peut être demandé par Orange au moment de la signature du Contrat, ou à tout moment au cours de l'exécution de cette dernière.



La demande ou l'absence de demande d'une garantie financière est effectuée en fonction de la situation globale du Cocontractant ; c'est à dire, de la situation financière du Cocontractant, d'une enquête réalisée par une société de cotation indépendante d'Orange, et, le cas échéant, de son historique de paiement auprès d' Orange sur l'ensemble des contrats souscrits.

A la demande d'Orange, par levée d'option effectuée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée au Cocontractant cette dernière s'engage, conformément au choix du type de garantie effectué par Orange entre les garanties listées dans les paragraphes ci-après :

En cas de demande d'une garantie normale,

- à remettre à Orange, à sa demande, au titre de dépôt de garantie, par chèque de banque ou par virement, un montant forfaitaire de trente mille euros (30 000 €). Le dépôt de garantie ne sera restituable que dans un délai maximum de deux (2) mois à compter du terme du Contrat, sous réserve de la parfaite exécution par le Cocontractant de ses obligations contractuelles et notamment celle relative au paiement.
- ou à fournir à Orange, à sa demande, une garantie à première demande prise auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu, ou auprès de la société-mère du Cocontractant, pour une durée déterminée de trente (30) mois et pour garantie d'un montant forfaitaire de trente mille euros (30 000 €).
- ou à fournir à Orange, à sa demande, un cautionnement bancaire pris auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu, ou auprès de la société-mère du Cocontractant, pour une durée déterminée de vingt-quatre (24) mois et pour garantie d'un montant forfaitaire de trente mille euros (30 000 €).

En cas de demande d'une garantie réduite,

- à remettre à Orange, à sa demande, au titre de dépôt de garantie, par chèque de banque ou par virement, un montant forfaitaire de quinze mille euros (15 000 €). Le dépôt de garantie ne sera restituable que dans un délai maximum de deux (2) mois à compter du terme du Contrat, sous réserve de la parfaite exécution par le Cocontractant de ses obligations contractuelles et notamment celle relative au paiement.
- ou à fournir à Orange, à sa demande, une garantie à première demande prise auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu, ou auprès de la société-mère du Cocontractant, pour une durée déterminée de trente (30) mois et pour garantie d'un montant de quinze mille euros (15 000 €).
- ou à fournir à Orange, à sa demande, un cautionnement bancaire pris auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu, ou auprès de la société-mère du Cocontractant, pour une durée déterminée de vingt-quatre (24) mois et pour garantie d'un



montant de quinze mille euros (15 000 €).

Le montant chiffré de la garantie financière demandée et en prenant en compte l'orientation à la hausse ou à la baisse des montants facturés, est communiqué par Orange au Cocontractant dans la lettre de levée d'option qui lui est adressée.

#### 9.5.2 Possibilités d'aménagement de la demande d'Orange

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

Lorsqu'Orange requiert un cautionnement bancaire, le Cocontractant peut valablement lui substituer une garantie à première demande prise auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu ou un dépôt de garantie, pour garantie du même montant.

Lorsqu'Orange requiert un cautionnement pris auprès de la société-mère du Cocontractant, le Cocontractant peut valablement lui substituer une garantie à première demande prise auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu ou auprès de la société-mère du Cocontractant, ou un cautionnement bancaire, ou un dépôt de garantie, pour garantie du même montant.

Lorsqu'Orange requiert une garantie à première demande prise auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu, le Cocontractant peut valablement lui substituer un dépôt de garantie, pour garantie du même montant.

Lorsqu'Orange requiert une garantie à première demande prise auprès de la société-mère du Cocontractant, le Cocontractant peut valablement lui substituer un dépôt de garantie, ou une garantie à première demande prise auprès d'un établissement de crédit national notoirement connu, ou un cautionnement bancaire, pour garantie du même montant.

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

En cas d'amélioration significative de la situation globale du Cocontractant et sous réserve du parfait paiement des sommes dues couvertes par la période garantie, celui-ci pourra demander à Orange, la réactualisation à la baisse du montant garanti ; ou selon le cas, une mainlevée du cautionnement ou de la garantie à première demande, ou la restitution anticipée du dépôt de garantie. Orange s'engage à étudier la demande du Cocontractant de bonne foi, et à lui apporter toute réponse



motivée dans un délai raisonnable.

En cas de stabilité de la situation globale du Cocontractant, celui-ci s'engage à la demande d'Orange :

- au terme du premier cautionnement à fournir un nouveau cautionnement pris dans les mêmes termes que le cautionnement initial ;
- au terme de la première garantie à première demande, à fournir une nouvelle garantie à première demande prise dans les mêmes termes que la garantie à première demande initiale ;

En cas d'aggravation significative de la situation globale du Cocontractant, celui-ci s'engage, dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la demande écrite adressée par Orange en lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à réactualiser le montant de la garantie financière à hauteur du montant fixé dans cette demande ou à présenter une nouvelle garantie financière à Orange.

#### 9.5.4 Conséquences de la non fourniture de la garantie financière demandée

##### A la signature du Contrat

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

##### En cours d'exécution du Contrat

Lorsqu'une garantie financière est demandée par Orange à tout moment au cours de l'exécution du Contrat, la non-production de la garantie financière demandée ou l'absence de réactualisation, dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception par le Cocontractant, entraîne la possibilité pour Orange de modifier les conditions de facturation prévues au Contrat et d'exiger du Cocontractant, pour ses factures suivantes, le paiement au premier de chaque mois, d'un acompte, par avance sur les factures à échoir.

Le montant de cet acompte sera égal à 100% du montant facturé le plus élevé observé sur les six (6) derniers mois écoulés à partir de la date de demande de cet acompte.

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



et résilier ledit Contrat.

#### Mise en œuvre de la garantie financière

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

Lorsqu'un défaut de paiement a contraint Orange, à mettre en œuvre la garantie, le Cocontractant s'engage à réactualiser immédiatement le montant de la garantie financière à hauteur du montant initialement fixé ou à présenter une nouvelle garantie financière à Orange.

## ARTICLE 10 Normes techniques

Les Parties conviennent que, pour l'ensemble des conditions techniques applicables aux Prestations du Contrat, les versions des recommandations UIT, ETSI et des spécifications de l'ARCEP sont celles applicables à la date de la signature. En cas d'adoption par l'UIT, l'ETSI ou l'ARCEP de nouvelles versions, Orange informera le Cocontractant du délai d'applicabilité de ces versions et les conclusions auxquelles elles auront abouti.

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

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

[1]	<b>UCP-EMI Interface 4.6, specifications</b> CMG Wireless Data Solutions, April 2003
[2]	<b>SMSC Operator Manual Version 4.6</b> CMG Wireless Data Solutions, April 2003
[3]	<b>SMSC Command Reference Manual Version 4.6</b> CMG Wireless Data Solutions, April 2003



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

		<b>Orange</b>	<b>Cocontractant</b>
<b>IKE parameters</b>			
6	Authentication Mode	Pre-shared Secret	Pre-shared Secret
7	Authentication Algorithm	SHA1/HMAC (160 bits)	SHA1/HMAC (160 bits)
8	Encryption-Algorithm	AES (256 bits)	AES (256 bits)
9	Diffie-Hellmann Group	Group 2 (1,024 bits)	Group 2 (1,024 bits)
10	Lifetime	28,800 seconds	28,800 seconds
11	Encryption Scheme	IKE	IKE
12	Negotiation Mode	Main Mode	Main Mode
<b>IPSEC parameters</b>			
13	Encryption protocol	ESP	ESP
14	Hash algorithm	SHA	SHA
15	Authentication Algorithm	ESP/SHA1/HMAC (160 bits)	ESP/SHA1/HMAC (160 bits)
16	Encryption-Algorithm	AES (256 bits)	AES (256 bits)
17	Encapsulation Mode	Tunnel	Tunnel
18	Perfect Forward Secrecy	YES	Yes
19	PFS group	Group 2 (1,024 bits)	Group 2 (1,024 bits)



		<b>Orange</b>	<b>Cocontractant</b>
20	Key Lifetime	3,600 sec	3,600 sec

## ARTICLE 11 Sécurité de fonctionnement des réseaux

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

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

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

#### 11.1.1 Contrôle d'accès

Le Cocontractant s'engage à

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

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

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

#### 11.1.2 Gestion de l'exploitation des Ressources

Le Cocontractant s'engage à :

- appliquer les mises à jour de sécurité de manière réactive sur ses Ressources afin de maintenir leur niveau de sécurité, et notamment à mettre en œuvre une solution opérationnelle d'anti-



virus sur ses Ressources ;

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

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

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

#### 11.1.3 Gestion des incidents de sécurité

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

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

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

## 11.2 Droit d'audit et de journalisation

Orange, est autorisée à par le Cocontractant :

- journaliser les accès du Cocontractant aux Ressources d'Orange ;
- placer sur l'infrastructure d'accès des équipements de supervision de sécurité ;
- le cas échéant, Orange demandera que le Cocontractant fournisse l'identité de l'utilisateur ayant



utilisé un login pour se connecter au Réseau d'Orange y compris s'agissant de l'un de ses sous-traitants.

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

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

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

En cas de non-conformité détectée par l'audit, le Cocontractant s'engage à fournir, dans un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la notification par Orange, un plan de remise en conformité. Ce plan décrira les mesures et leurs délais de mise en œuvre. Ces délais devront être raisonnables. Après approbation du plan de remise en conformité par Orange, le Cocontractant s'engage à appliquer ce plan tel que décrit. A défaut, Orange pourra suspendre sans préavis l'accès au Réseau d'Orange et pourra résilier le Contrat dans les conditions de l'article 17.3 « Résiliation ».

### 11.3 Sous-traitance

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

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

### 11.4 Information

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



## 11.5 Manquement

Le non-respect aux obligations mentionnées dans le présent article pourra faire l'objet de poursuites sur le fondement des articles 323-1 et suivants du code pénal et pourra entraîner la résiliation du Contrat conformément à l'article 17 « Suspension-Résiliation ».

## 11.6 Sécurité de fonctionnement des réseaux

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

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

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

## 11.7 Maintien de l'intégrité des réseaux

Chacune des Parties est responsable de l'intégrité de son réseau et de la non perturbation du ou des réseaux interconnectés. Les Plans de Crise visant à prévenir les circonstances évoquées aux articles 2 et 6 de l'Ordonnance n°59-147 du 7 Janvier 1959 et dans les Décrets n°65-28 du 13 Janvier 1965 et n°83-321 du 20 Avril 1983 sont discutés entre les Parties à la signature des présentes.

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

Les Parties conviennent de fixer les conditions de mise en place de plans de secours lors d'incidents



graves affectant le trafic.

## ARTICLE 12 Responsabilité

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

Chaque Partie assume le risque lié à la maîtrise et l'exploitation de ses équipements et infrastructures, et apposera et maintiendra toutes les mentions nécessaires à la détermination de la propriété. Le Cocontractant s'engage à informer immédiatement Orange de tout problème de sécurité ou de non-conformité (notamment piratage, fraude, etc.) constaté par lui directement dans l'exploitation de la prestation d'Acheminement ou porté à sa connaissance par tout tiers. En cas de problème de sécurité lié à des actes de piratage, de fraude ou de phishing, le Cocontractant s'engage à procéder à un « black listage » des urls des sites de phishing dont il connaît l'existence ou qu'Orange lui aura communiqué.

### 12.1 Responsabilité d'Orange

---

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

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

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



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

Sans préjudice des stipulations de l'article 7 des présentes, dans la mesure où la responsabilité d'Orange serait engagée au titre du Contrat, le montant des dommages et intérêts que celle-ci pourrait être amenée à verser au Cocontractant ne saurait en aucune façon excéder, pour tout dommage causé, le montant facturé par Orange net mensuel hors taxes pour les Prestations réalisées durant la période où sa responsabilité est engagée.

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

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

Sans préjudice des stipulations visées à l'article 12.2 des présentes, en cas de sollicitations des autorités judiciaires, Orange sera tenue de répondre à ses obligations dans le respect des articles L34-1 et suivants du code des postes et communications électroniques.

## 12.2 Responsabilité du Cocontractant

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

Le Cocontractant n'est pas responsable des défaillances dues à des faits indépendants de sa volonté, notamment les cas de force majeure tels que mentionnés à l'article intitulé « Force majeure » du



Contrat, et cas fortuits, les défaillances dues à des tiers ou au fait d'Orange et en particulier les cas de non-respect par un tiers ou Orange des conditions techniques et d'environnement décrites dans le Contrat et ses annexes.

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

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

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

## 12.3 Responsabilité vis-à-vis des clients des Parties

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

## ARTICLE 13 Protection des données

Les Parties conviennent que toute information transmise à l'occasion de la négociation ou de la mise en œuvre du Contrat qui contiendrait, à quelque titre que ce soit, des éléments reconnus par la loi ou la jurisprudence comme liés à la vie privée ou ayant un caractère personnel ne pourra être utilisée qu'aux seules fins explicitement prévues lors de sa communication.

En particulier, les Parties conviennent de ne pas utiliser à d'autres fins que la facturation du trafic



SMS et ses suites éventuelles les informations visées aux paragraphes précédent en 0 qui pourraient être communiquées et qui sont nécessaires à l'établissement de la facturation.

Les Parties s'interdisent notamment d'utiliser toute information provenant du Réseau interconnecté de l'autre Partie à des fins de prospection commerciale. Les Parties prendront les mesures nécessaires au respect de cet engagement.

En outre, les Parties s'engagent respectivement à collecter et traiter les informations présentant un caractère personnel dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement général sur la protection des données) abrogeant la directive 95/46/CE ; -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. dans les conditions visées en annexe.

## ARTICLE 14 Force majeure

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

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

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

Les Parties considèrent comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, les restrictions légales à la fourniture des services de télécommunications, les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les attentats, les perturbations exceptionnelles d'origine électrique affectant le



réseau ou tout évènement ayant nécessité l'application des plans locaux, nationaux ou internationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications décidés par l'autorité publique.

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

## ARTICLE 15 Assurances

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

Dans ce cadre, Orange s'engage à s'assurer, pour des sommes suffisantes et auprès d'une compagnie de premier rang notoirement solvable contre tous risques raisonnables.

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

Le Cocontractant fournit chaque année à Orange, une attestation d'assurance émanant d'une compagnie de premier rang notoirement solvable, à l'exclusion de tout autre producteur d'assurance, et certifiant sa capacité à assumer les conséquences financières que pourraient occasionner ses travaux ou équipements. Les attestations d'assurance ainsi fournies seront jointes en Annexe 11 au Contrat.

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

## ARTICLE 16 Propriété

Lorsqu'une Partie doit, pour la fourniture des Prestations, installer des équipements, ceux-ci restent



la propriété exclusive de la Partie qui les installe. Il appartient à l'autre Partie de maintenir les mentions de propriété qui peuvent y être apposées.

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

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

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

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

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

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

## ARTICLE 17 Suspension - Résiliation

### 17.1 Résiliation pour convenance

Chaque Partie est en droit de résilier le Contrat à tout moment pour convenance par email confirmé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en respectant un préavis de minimum trois (3) mois qui court à compter de la date d'émission de ladite lettre par l'autre Partie. La résiliation interviendra automatiquement et de plein droit à l'issue du délai de préavis de minimum



trois (3) mois susvisé.

En cas de résiliation pour convenance par le Cocontractant avant la date de mise en service de tout ou partie de la commande, le Cocontractant sera redevable des frais de mise en service.

En cas de résiliation pour convenance, la résiliation interviendra sans indemnité ni dommages et intérêts de part et d'autre.

## 17.2 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 lettre recommandée avec avis de réception avant l'entrée en vigueur des modifications.

Dans les hypothèses de résiliation visées ci-dessus, le Cocontractant n'est pas redevable des pénalités de résiliation et des frais mensuels correspondant au montant des abonnements.

## 17.3 Suspension et résiliation pour non-respect des obligations contractuelles incombant au Cocontractant

### 17.3.1 Suspension et résiliation du Contrat avec préavis

Le Cocontractant fait son affaire du respect par les Émetteurs des stipulations visées au présent Contrat et engagera, le cas échéant, toutes les actions rendues nécessaires par les manquements constatés sur un ou plusieurs Numéros Courts.

Dans le cas où un manquement à l'une des stipulations visées au présent Contrat devait être constaté, le Cocontractant s'engage à fermer le(s) Numéros Courts litigieux et/ou à tout le moins de ne plus acheminer le trafic correspondant dans un délai maximum de cinq (5) jours à compter de la date d'émission d'une mise en demeure adressée par Orange par email confirmé par lettre recommandée avec avis de réception.

**Cas des fraudes constatées** (notamment au 33700 ou service clients Orange), Orange prendra les mesures suivantes :

- Orange mettra en demeure par email confirmé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le Cocontractant
  - o de stopper les échanges ou envois frauduleux réalisés à partir d'un Numéro Court ;



- de fournir un rapport détaillé sous vingt-quatre (24) heures sur la fraude et les mesures prises pour sauvegarder la sécurité de l'acheminement des messages, la volumétrie des messages concernés, les dates d'envoi et éventuels OAdC ;

En cas de réitération des envois frauduleux et ce quel que soit le Numéro Court exploité par le Cocontractant dans les six (6) mois qui suivent le 1<sup>er</sup> signalement, Orange suspendra pour une durée de quinze (15) jours le Numéro Court objet du second signalement dans les quarante-huit (48) heures suivant l'envoi d'un courrier de suspension d'Orange adressé par email confirmé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

#### **Autres manquements :**

En cas de non-respect par le Cocontractant de l'une quelconque de ses obligations contractuelles, et notamment en cas de défaut de paiement ou en cas de non versement des acomptes dus par le Cocontractant, Orange 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.

#### **17.3.2 Suspension et résiliation sans préavis**

Orange procédera à la suspension immédiate et sans préavis du Numéro Court dès lors qu'Orange aurait eu connaissance :

- d'agissements contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou susceptibles d'être sanctionnés par des dispositions pénales ;
- d'envois non-conformes aux stipulations de l'Annexe 1 « Déontologie ».

Dans ces hypothèses, Orange pourra suspendre, ou résilier de plein droit si une première suspension est déjà intervenue au cours des six derniers mois, et sans délai le Numéro Court concerné après information du Cocontractant par email confirmé par courrier recommandé avec accusé de réception.



## 17.4 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.

## 17.5 Autres cas de suspensions des Prestations ou résiliation du Contrat

### 17.5.1 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.

### 17.5.2 Déclaration par le Cocontractant de la cessation des activités ayant fait l'objet de la déclaration ou retrait du droit d'établir un réseau de communications électroniques.

En cas de déclaration par le Cocontractant de la cessation des activités ayant fait l'objet de la déclaration à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ou en cas de retrait par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes de son droit d'établir un réseau ou de fournir un service, le Cocontractant pourra résilier le Contrat moyennant le respect d'un préavis de six (6) mois qui court à compter de la réception par Orange d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception l'informant de cette situation.

### 17.5.3 Suspension en cas de non-respect des exigences essentielles

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.

## 17.6 Effets de la résiliation du Contrat

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

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

## ARTICLE 18 Redressement et /ou liquidation judiciaire

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

### 18.1 Redressement judiciaire

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

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

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

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



## 18.2 Liquidation judiciaire

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

## ARTICLE 19 Droits de propriété intellectuelle et / ou industrielle

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## ARTICLE 20 Modification du Contrat

En cas de modification du cadre législatif et réglementaire, de décisions de justice, les Parties s'engagent à introduire les adaptations nécessaires au Contrat dans les délais légaux.

De même, en cas de modification d'OPS pour répondre à ses obligations réglementaires en particulier, les Parties reconnaissent que le Contrat sera modifié en conséquence dans les délais réglementaires.

Par ailleurs, en cas de modification du Contrat par Orange, Orange en informera le Cocontractant dans un délai minimum de deux (2) mois étant précisé que ces modifications à l'initiative d'Orange ne sauraient être interprétées comme un manquement d'Orange.

## ARTICLE 21 Cession

### 21.1 Cession du Contrat

Toute modification substantielle dans la situation commerciale, juridique et financière du Cocontractant, opérateur titulaire d'un récépissé de déclaration en application de l'article L.33-1 du Code des Postes et des Communications Électroniques, doit être portée immédiatement à la connaissance d'Orange.

Le Contrat ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle par une Partie, sauf accord préalable et écrit de l'autre Partie notifié dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception de la demande de la Partie cédante.

La cession fera l'objet :

- d'une mise à jour et de la signature du formulaire de souscription et,
- de la fourniture des justificatifs visés aux annexes 8 à 11 du Contrat.

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

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



## 21.2 Intuitu personae – cession de contrôle

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

Le contrôle s'entend dès lors :

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

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

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

## ARTICLE 22 Langue française

Le Contrat est rédigé dans son intégralité en langue française de même que les échanges écrits ou oraux entre les Parties.

## ARTICLE 23 Confidentialité

Les Parties s'engagent à considérer comme confidentiels l'ensemble des stipulations du Contrat (en ce inclus les Annexes), ainsi que tous les documents, informations et données, quel qu'en soit le support, qu'elles s'échangent ou auxquelles elles ont accès à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du Contrat. En conséquence, elles s'interdisent de les communiquer ou de les divulguer à des tiers pour quelque raison que ce soit.

Les Parties disposant d'informations dans le cadre de la négociation ou de la mise en œuvre du Contrat ne peuvent les utiliser qu'aux seules fins explicitement prévues lors de leur communication.

Ces informations ne sont communicables aux représentants dûment habilités relevant d'autres services, filiales ou partenaires que si elles sont nécessaires à la mise en œuvre du Contrat.

Cette règle ne s'applique pas aux informations tombées dans le domaine public.

L'ensemble des documents considérés comme confidentiels sont protégés selon les termes définis au présent article pendant toute la durée d'exécution du Contrat et, au-delà, pour une durée



supplémentaire de cinq (5) ans.

## ARTICLE 24 Intégralité, indivisibilité, renonciation

### 24.1 Intégralité de l'accord

Les stipulations du Contrat (incluant présentes Conditions Générales, et Annexes) expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties fixant les droits et obligations de chacune d'elles. Elles prévalent sur tous accords écrits ou verbaux, toutes correspondances ou proposition, ainsi que sur toutes autres stipulations figurant dans les documents échangés antérieurement entre les Parties et relatifs à l'objet du Contrat.

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

Toute modification du Contrat sera notifiée dans les conditions mentionnées à l'article 20.

### 24.2 Indivisibilité

Si une stipulation non substantielle du Contrat est déclarée ou devient illégale, nulle ou non avenue à quelque titre que ce soit, cette stipulation sera considérée comme séparable du reste du Contrat.

Les stipulations restantes ne seront pas compromises et le Contrat sera interprété de manière à lui donner effet.

### 24.3 Renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas demander, à un moment quelconque, l'application d'une stipulation du Contrat, ne constitue pas une renonciation définitive à ladite stipulation.

## ARTICLE 25 Litiges

### 25.1 Loi applicable

Le Contrat est soumis à la loi française.

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



## 25.2 Règlement des litiges

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

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

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

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

## 25.3 Élection de juridiction.

Sans préjudice de l'application des dispositions de l'article L.36-8 du Code des Postes et Communications Électroniques, si les Parties ne sont pas parvenues à régler à l'amiable leur différend dans le cadre de l'article 25.2 ci-dessus, les Parties, d'un commun accord, attribuent compétence exclusive au Tribunal judiciaire de Paris.

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

## ARTICLE 26 RSE & Conformité

### 26.1 Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE)

#### **Engagements d'ORANGE et du Cocontractant**

ORANGE et le Cocontractant agissent conformément aux Engagements en matière d'Achats Responsables d'ORANGE disponibles sur le lien suivant :

<http://www.fournisseurs.orange.com/fr/web/guest/achats-responsables>

#### **Respect du Code de Conduite Fournisseur**



ORANGE a élaboré un « Code de Conduite Fournisseur » pour partager avec ses fournisseurs ses engagements sociaux, sociétaux et environnementaux. Chaque Partie s'engage, par la signature du Contrat, à respecter le Code de Conduite Fournisseur et à demander à ses propres fournisseurs et sous-traitants ou toute personne sous son contrôle, de respecter les principes posés par ce Code.

ORANGE pourra effectuer des modifications du Code de Conduite Fournisseur aux fins de rester conforme à toute disposition législative, réglementaire et décision de justice. La dernière version mise à jour du Code de Conduite est disponible sur le site :

<http://www.fournisseurs.orange.com/web/guest/nos-fournisseurs>

### **Respect des Règles RSE**

Chaque Partie s'engage à se conformer, et à exiger de ses sous-traitants ou de toute personne sous son contrôle, de se conformer aux règles nationales applicables, européennes et internationales relatives aux normes éthiques et aux comportements responsables, comprenant de manière non-exhaustive, les règles relatives aux droits de l'homme, à la protection de l'environnement, à la santé humaine, à la sécurité des personnes et au développement durable (ci-après dénommées les « Règles RSE »).

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

Chaque Partie s'engage à, et demande à ses sous-traitants ou toute personne sous son contrôle de ne pas avoir recours au travail des enfants et au travail forcé et de lutter contre toutes formes de discriminations.

### **Reporting**

Le Cocontractant s'engage à fournir à ORANGE toutes informations et données nécessaires aux fins i) de se conformer à toute obligation de reporting et ii) de mettre en œuvre les Règles RSE.

Les Parties se réuniront pour faire le bilan des indicateurs relatifs au respect et à l'évaluation des Règles RSE et définir un plan d'action et les mesures du suivi des actions, si nécessaire.

### **Audit /Evaluation**

A tout moment, ORANGE et/ou son représentant habilité est en droit de procéder à des évaluations, d'auditer, ou de faire auditer par un tiers désigné par ORANGE, le Cocontractant et ses sous-traitants ou toute personne sous son contrôle, aux fins de vérifier le respect du Code de Conduite Fournisseur



en vigueur et des Règles RSE. En cas de sous-traitance, le Cocontractant fera le nécessaire auprès de ses sous-traitants ou de toute personne sous son contrôle pour qu'ils répondent aux règles RSE et pour qu'ORANGE puisse intervenir chez eux. Les modalités de ces interventions seront définies conjointement entre ORANGE et le Cocontractant.

### **Résiliation**

Le Cocontractant devra notifier promptement toute violation des Règles RSE ou du Code de Conduite Fournisseur dont il a connaissance, mettre en œuvre tous les moyens appropriés pour remédier à cette violation et informer ORANGE de la cessation de cette violation. En cas de manquement persistant, répété ou délibéré aux obligations ci-dessus, ORANGE est en droit de résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article « Résiliation ».

### **26.2 - Conformité**

ORANGE agit en accord avec les valeurs et principes de la Charte Déontologique et de la Politique Anticorruption d'ORANGE disponibles sur le site [www.orange.com](http://www.orange.com) (Code de conduite des fournisseurs : <http://www.fournisseurs.orange.com/fr/web/guest/nos-fournisseurs>).

A cet effet, les Parties s'engagent à respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires nationales, européennes et internationales applicables à leurs activités (i) en matière de lutte contre la corruption, notamment les directives de l'OCDE, le « US Foreign Corrupt Practices Act », le « UK Bribery Act », la loi sur la transparence et la lutte contre la corruption dite « Sapin II » et le Code pénal français relatif aux crimes et délits financiers et économiques et également en matière de sanctions économiques pouvant être mises en œuvre notamment, par l'Union Européenne (dont la France) et les autorités américaines, en application du chapitre VII de la charte des Nations Unies (ci-après « les Règles »).

Les Parties s'engagent à ne pas être inscrites sur des listes telles que la « Consolidated Travel Ban and Assets Freeze List » publiée par le Comité de sanctions des Nations Unies, la « Specially Designated Nationals and Blocked Persons list » conservée par l'OFAC, la « Asset Freeze Target List » conservée par le Ministère des Finances du Royaume-Uni et la liste consolidée des personnes et entités soumises à des sanctions financières européennes.

En cas de modification du cadre législatif et réglementaire ou de prononcé de décisions de justice qui aurait pour conséquence la violation des Règles par l'une des Parties, les Parties effectueront, dans les plus brefs délais, les adaptations nécessaires pour y remédier.



Les Parties s'engagent pour leur compte et à obtenir le cas échéant de leurs actionnaires, dirigeants, mandataires sociaux, employés, fournisseurs, affiliés, sous-traitants et leurs représentants respectifs (ci-après désignés les « Tiers ») qu'ils s'engagent :

- à garantir le respect des Règles par des moyens appropriés à la mise en œuvre effective et au maintien d'un programme de conformité.

- à ce que (i) les Tiers et personnes qui interviendront de quelque façon que ce soit dans l'exécution du Contrat respectent les Règles et que (ii) l'ensemble des moyens nécessaires à l'exécution du Partenariat qui auront été mis en œuvre par les Parties y soient conformes.

Afin de garantir le respect des Règles pendant toute la durée du Contrat, les Parties s'engagent d'une part à faire droit à tout moment aux demandes de l'une des Parties tendant à obtenir de l'autre Partie l'ensemble des éléments justifiant de sa conformité aux Règles et d'autre part à informer l'autre Partie sans délai de tout manquement aux Règles, commis par elle ou un Tiers, dont elle aurait connaissance, ainsi que des mesures correctives mises en place pour se conformer aux Règles. A tout moment, ORANGE est en droit d'auditer, ou de faire auditer par un tiers désigné par ORANGE, le Contrat et ses Tiers, aux fins de vérifier le respect de la Charte Déontologique, la Politique Anticorruption et des Règles.

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

### **Prévention des conflits d'intérêts**

Les Parties déclarent avoir mis en place des règles et procédures de prévention et de gestion des conflits d'intérêts pour l'exercice de leurs activités et la réalisation du Contrat.

Dans l'hypothèse où l'une des Parties se trouverait, directement ou indirectement, en situation de risque de conflit d'intérêts, chacune en informera l'autre Partie sans délai.

Les Parties conviendront ensemble, au cas par cas, des éventuelles mesures à mettre en œuvre pour mettre fin à cette situation.

