

## CONTRAT D'EXPERIMENTATION

### SMS Conversationnels

#### ENTRE

**Orange**, société anonyme, au capital de 10 640 226 396 euros, inscrite au RCS de Paris sous le numéro 380 129 866 dont le siège social se situe 78 rue Olivier de Serres, à Paris (75015), représentée par Guillaume de Riberolles dûment habilité à l'effet des présentes,

Ci-après dénommée « **Orange** »

D'UNE PART,

#### ET

**[à compléter]**, société **[à compléter]**, au capital de **[à compléter]** euros, inscrite au RCS de **[à compléter]** sous le numéro **[à compléter]** dont le siège social se situe **[à compléter]**, représentée par **[à compléter]** dûment habilité à l'effet des présentes,

Ci-après dénommée le « **Partenaire** »

D'AUTRE PART,

Ci-après désignées individuellement « **Partie** » et collectivement les « **Parties** »

## PREAMBULE

Orange est un opérateur de communications électroniques à travers le monde. En France métropolitaine et sur son réseau de télécommunications, Orange commercialise une offre appelée « Push SMS » consistant en l'acheminement de SMS support de service à caractère commercial (promotionnel ou fonctionnel) sous forme de SMS-MT textes, d'émetteurs dans le cadre de leur activité professionnelle émis par l'intermédiaire d'agrégateurs, fournisseurs d'accès à internet ou opérateur fixe tels que définis par l'ARCEP dans sa décision n°10-0892 du 22 juillet 2010.

**[à compléter avec le nom du partenaire]** est **[détailler son activité commerciale et son statut déclaré à l'ARCEP]**.

**[à compléter avec le nom du partenaire]** a souscrit à l'offre push SMS par contrat signé avec Orange le **[à compléter avec la date de signature du contrat]**.

Orange souhaite aujourd'hui expérimenter un nouvel usage dans l'offre Push SMS en France métropolitaine en complément des usages autorisés de son offre actuelle Push SMS afin d'apprécier l'appétence des professionnels et sa perception par les clients finals. Pour cela, Orange souhaite proposer, à un panel représentatif de partenaires ayant souscrit l'offre Push SMS, de participer à l'expérimentation de l'usage SMS conversationnel.

**C'est dans ces conditions que les Parties se sont rapprochées et ont décidé ce qui suit :**

## ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Les définitions suivantes viennent compléter l'article 2 des Conditions Générales Push SMS :

« **SM** » ou « **Single Message** » : désigne un message unique ;

« **Conversation** » : désigne un ensemble de messages où l'Utilisateur et l'Emetteur se répondent sur une fenêtre temporelle, dont la durée est par défaut 24 (vingt-quatre) heures ;

« **Conv** » : signifie en abrégé Conversation ;

« **A2P** » ou « **Application-to-person** » : désigne les échanges initiés par l'Emetteur ;

« **P2A** » ou « **Person-to-Application** » : désigne les échanges initiés par l'Utilisateur ;

« **A2P SMS** » ou « **SMS-MT** » désigne le message unique de type P2A ;

« **P2A SMS** » ou « **SMS MO** » : désigne le message unique de type P2A ;

« **A2P Conv** » : désigne la conversation initiée par l'Emetteur ;

« **P2A Conv** » : désigne la conversation initiée par l'Utilisateur ;

« **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 ; comprends aussi les clients d'offres Entreprise.

« **Émetteur** » : désigne la personne physique ou personne morale légalement constituée dont le trafic (SMS support de service à caractère commercial sous forme de SMS-MT textes ou conversations) est acheminé 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 ;

« **Expérimentation** » : désigne la période pendant laquelle Orange propose l'usage SMS conversationnel ;

« **Message Unique** » : désigne le message initial adressé par le Partenaire pour le compte de l'Émetteur au cours de l'Expérimentation ;

« **Offre Expérimentale SMS Conversationnel** » : désigne l'offre de communication enrichie développée et exploitée par Orange et qu'Orange va tester, en version bêta, auprès de ses partenaires présents sur l'Offre Push SMS ;

« **SMS Conversationnel** » : désigne une série de messages entre l'Émetteur et un Utilisateur, que cet échange soit à l'initiative de l'Utilisateur ou de l'Émetteur sur une durée de vingt-quatre (24) heures.

## ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de mise à disposition de l'Offre Expérimentale SMS Conversationnel par Orange auprès du Partenaire et de ses clients Émetteurs (ci-après le « Contrat d'Expérimentation »).

L'Expérimentation ne préjuge en rien du lancement pérenne d'une offre commerciale au terme de l'Expérimentation et dans l'hypothèse d'un lancement commercial, l'Expérimentation ne préjuge en rien des conditions qui pourraient être ultérieurement proposées.

Le Contrat d'Expérimentation est complété des Conditions Générales Push SMS Expérimentales annexées au présent contrat qui régissent les conditions de mise à disposition de l'Offre Push SMS dans sa globalité dont le SMS Conversationnel. Ainsi, pendant toute la durée de l'Expérimentation, les relations commerciales (techniques, financières, déontologiques etc.) entre le Partenaire et Orange au titre de la mise à disposition de l'Offre Push SMS seront entièrement régies par les Conditions Générales Push SMS Expérimentales. En signant le présent contrat, le Partenaire accepte de soumettre tous ces usages Push SMS auxdites Conditions Générales Push SMS Expérimentales.

Les documents contractuels sont par ordre décroissant:

- le Contrat d'Expérimentation ;
- les annexes au Contrat d'Expérimentation à savoir :
  - o Annexe 1 : Les Conditions Générales Push SMS Expérimentales

- annexe 2 : Les Conditions techniques
- annexe 3 : Liste des indicateurs
- annexe 4 : Déontologie
- annexe 5 : Fiche de Déclaration de service SMS Conversationnels

Étant entendu qu'en cas de contradiction entre eux, les documents de rang supérieur prévaudront, sauf stipulations contraires expresses.

## ARTICLE 3 : CONDITIONS DE L'EXPERIMENTATION

### 3.1. Conditions d'éligibilité

Pour être éligible à l'Expérimentation, le Partenaire doit tout au long de l'Expérimentation respecter l'ensemble des conditions énumérées ci-après :

- être en relation commerciale avec Orange dans le cadre de l'Offre Push SMS ;
- ne pas faire l'objet d'une suspension et/ou d'une résiliation, quelle qu'elle soit, au titre des Conditions Générales Push SMS ;
- respecter l'ensemble des conditions visées au Contrat d'Expérimentation et dans ses annexes.

### 3.2. Conditions de mise en œuvre du SMS Conversationnel

Deux tranches de numéros courts sont dédiées à l'Expérimentation à usage exclusif du SMS Conversationnel :

- numéro commençant par 34ABC
- numéros commençant 35ABC.

Il est par conséquent interdit au Partenaire et aux Emetteurs d'utiliser toute autre tranche de numéros pour faire du SMS Conversationnel.

Le Partenaire doit dédier un numéro court par Emetteur qui fait des usages de SMS Conversationnel.

Préalablement, le Partenaire doit déclarer à Orange chaque Emetteur qui expérimentera le SMS Conversationnel au moins deux (2) jours ouvrés avant le début de l'usage en adressant un email avec le détail des usages envisagés (description du cas d'usage, contenu des sms mt, supports de promotion du numéro court choisi etc...) à l'adresse email suivante : [nicolas.guerin@orange.com](mailto:nicolas.guerin@orange.com)

Le Partenaire devra fournir le parcours client par Emetteur (préalablement au début de l'expérimentation avec l'Emetteur.

Dans le cadre du SMS Conversationnel, les messages ou conversations A2P ou P2A entre l'Emetteur et l'Utilisateur sont illimités pendant la durée de l'Expérimentation.

La « Conversation » se déroule comme suit

- Soit – en P2A - l'Emetteur publie le Short Code sur le site web ou tout autre point de contact de son service client.

- La Conversation s'enclenche dès que l'Utilisateur émet un Message Unique vers le Short Code de l'Emetteur.
- L'Emetteur se doit de répondre sans délai à la demande de son client.
- La fenêtre de la Conversation peut être adaptée au cas d'usage le cas échéant
- Soit – en A2P, le message initial est envoyé par le Partenaire pour le compte de l'Emetteur.
  - La Conversation s'enclenche dès que l'Emetteur émet un Message Unique sur le Short Code.
  - La fenêtre de la Conversation peut être adaptée au cas d'usage le cas échéant
  - L'Emetteur se doit de répondre sans délai à une réponse de son client.

Orange s'engage à mettre à disposition du Partenaire un minimum de cinq (5) numéros courts. Cette allocation sera réévaluée à la hausse en fonction des ressources disponibles selon un planning encore à finaliser.

### 3.3. Equipe Projet

Pendant toute la durée de l'Expérimentation, les Parties mettront en place une équipe Projet dont les responsables sont :

- pour Orange : Nicolas Guérin, nicolas.guerin@orange.com
- pour le Partenaire : **[Nom, prénom, adresse email à compléter par le Partenaire]**

Toutes les communications devront avoir lieu en utilisant ces adresses email ou celles communiquées par ces responsables.

### 3.4. Début prévu pour l'expérimentation

L'Expérimentation débutera le 1<sup>er</sup> avril 2021 avec la mise à disposition des short-codes.

### 3.5 Processus de candidature

La réservation des Numéros courts (ou « Short-Codes ») se fait auprès de l'AF2M.

Le dépôt de dossier de candidature à l'Expérimentation (dont fiche de conditions particulières OPS, l'annexe 4 complétée) se fait auprès de l'interlocuteur commercial privilégié de l'Agrégateur **[indiquer le nom du contact et son adresse email]**, avec le responsable de projet côté opérateur, dont les coordonnées figurent dans l'article 3.3.

Les destinataires du dossier feront une réponse dans un délai de quinze (15) jours après réception de celui-ci.

Dès acceptation de la candidature telle quelle, s'ensuivra le processus habituel d'ouverture de short-code.

## ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DES PARTIES

### 4.1. Obligations des Parties

Les Parties s'engagent à collaborer de manière étroite et active au cours de l'Expérimentation sur les aspects techniques, commerciaux, perception des Emetteurs et des Utilisateurs. En cas de dysfonctionnement technique ou de réclamations d'Utilisateurs, les Parties s'en informeront dans les meilleurs délais.

### 4.2. Obligations spécifiques à Orange

Orange s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer la mise à disposition de l'Offre Expérimentale.

### 4.3. Obligations spécifiques au Partenaire

Sans préjudice des stipulations des Conditions Générales Push SMS, le Partenaire s'engage tout au long de l'Expérimentation :

- A respecter les Conditions Générales Push SMS Expérimentales ;
- A respecter l'ensemble des conditions visées au Contrat d'Expérimentation ;
- A respecter les interfaces techniques ou instructions communiquées par Orange ;
- A respecter l'ensemble des données ou informations ayant un caractère personnel dont il aurait connaissance dans le cadre de l'exécution de l'Expérimentation et s'engage à ce que ces données ou informations soient traitées dans le strict respect des dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement général sur la protection des données abrogeant la directive 95/46/CE). D'une manière générale, le Partenaire s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée notamment celles relatives au secteur des communications électroniques.
- Au respect des conditions d'utilisation de l'Offre Expérimentale par les Emetteurs et au respect des obligations de conformité imposées par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 en termes de sollicitation commerciale (promotionnelle ou relationnelle) par elle et les Emetteurs ;
- A fournir les informations visées en annexe 3 des présentes.

## ARTICLE 5 : ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE

Le Contrat d'Expérimentation prend effet au jour de sa signature par la dernière des deux Parties pour une durée minimale de six (6) mois. Le Contrat pourra se renouveler tacitement par période de un (1) mois sans pouvoir excéder une durée totale de douze (12) mois.

## ARTICLE 6 : RESILIATION

Sans préjudice des stipulations de l'article 17 des Conditions Générales Push SMS Expérimentales, le Contrat d'Expérimentation prendra automatiquement fin :

- en cas de résiliation des Conditions Générales Push SMS Expérimentales pour quelque motif que ce soit ;
- en cas de non-respect des stipulations du présent contrat.

Le Partenaire est informé qu'Orange mettra fin à l'Expérimentation pour l'ensemble des Partenaires pour tout motif légitime qui apparaîtrait au cours de l'Expérimentation (usages contraires à l'ordre public, expérience négative pour les Utilisateurs, etc.). Dans cette hypothèse, le Partenaire sera automatiquement soumis aux Conditions Générales Push SMS en vigueur au moment de la résiliation du Contrat pour la poursuite de l'activité Push SMS hors SMS Conversationnel.

## ARTICLE 7 : CONDITIONS FINANCIERES

Sans préjudice des conditions financières prévues à l'article 9.1 des Conditions Générales Push SMS Expérimentales et ses Annexes, en contrepartie de la mise à disposition de l'Offre Expérimentale Push SMS, les conditions tarifaires suivantes s'appliquent à l'Expérimentation pour les usages SMS Conversationnel.

Dans le cadre des usages SMS Conversationnel objet de l'Expérimentation, seul le SMS MT sera facturé par Orange au tarif de 0,03 euros H.T. pendant l'Expérimentation.

Aucun frais de mise en service par short-code ne sera facturé pendant l'Expérimentation.

L'Expérimentation applique les tarifs mentionnés dans les conditions tarifaires des Conditions Générales Push SMS Expérimentales.

Plus précisément, pour chaque Emetteur :

- le Partenaire doit souscrire uniquement à un short code au débit de 10 sms/sec
- le Partenaire souscrit au short code au tarif de 175 € par short code et par mois
- Ce tarif sera appliqué dans la facturation mensuelle
- Une régularisation de 150 € par short code et par mois sera effectuée
- Une première régularisation pour clore 2021 au plus tard en janvier 2022.
- Une deuxième régularisation en fin d'Expérimentation

Les conditions de facturation et de règlement sont celles visées aux Conditions Générales Push SMS Expérimentales (y compris les frais mensuels).

## ARTICLE 8 : DIVERS

Les autres stipulations des Conditions Générales Push SMS Expérimentales demeurent inchangées et restent pleinement applicables.

Fait en deux exemplaires originaux,

A

Le

### **POUR ORANGE**

De Riberolles

Guillaume

Directeur Marketing Produits et Services Financiers

Tampon

### **POUR**

Nom :

Prénom :

Fonction :

Tampon



## Annexe 1 Conditions Générales Push SMS Expérimentales

## Annexe 2 Conditions techniques

Le développement des services conversationnels dédiés par Emetteur implique la multiplication des short codes en service, en commençant par les numéros commençant par 34ABC et numéros commençant 35ABC nouvellement ouverts.

Dans le cadre de cette expérimentation, chaque nouveau Short Code de type *SMS Conversationnel* sera limité en terme de nombre de connexions simultanées vers la plateforme SMS d'Orange, par défaut cette limite sera 1 connexion (recommandé).

Pour le Short Code destiné à recevoir à tout moment des SMS -MO de la part des clients Orange, l'Agrégateur doit maintenir la connexion à la plateforme SMS ouverte en permanence. Si le type de service fourni par ce Short Code permet de fermer la connexion pendant certaines périodes, la fermeture de la connexion sera recommandée pour préserver les ressources contre une éventuelle surcharge.

D'autre part, l'agrégateur (*ou l'entité responsable du fonctionnement du service fourni par ce sort code*) doit considérer la contrainte liée aux messages SMS-MO de type « Contact » et « STOP » pour évaluer la possibilité de fermer ou non les connexions avec la plateforme SMS.

## Annexe 2 Liste d'indicateurs à communiquer par l'Agrégateur

Un bilan mensuel (KPIs) de chaque campagne pour chaque Short Code utilisé:

- o Short code utilisé par l'annonceur
- o Identité de l'Emetteur
- o Type de campagne (type de CALL TO ACTION = par exemple sondage / campagne promotionnelle / service de gestion client )
- o Nombre d'Utilisateurs ciblés
- o Taux de DELIVERED (réception du premier Single Message A2P)
- o Nombre de Single Message (Message Unique A2P et P2A)
- o Nombre de Conversation A2P et P2A
  - Nombre de message moyen A2P et P2A par MSISDN unique
  - Volume de A2P SM et A2P Conv, par dates d'envoi et des par date des réponses.
  - Volume de P2A SM et P2A Conv, par dates d'envoi et des par date des réponses.
- o Mesurer le succès du CALL TO ACTION
  - o Pour les Conversations uniquement : le nombre de message moyen par conversation, le taux de réponse
  - o Pour les campagnes en Message Unique : lien ou autre élément cliquable, taux de conversion
  - o Mesurer le succès: Combien de gens sont allés jusqu'au bout?
    - Comment ils ont conversé?
    - Combien ont abandonné?
    - Combien sont allés jusqu'au bout parce que se sont amusés?
  - o Mesurer les échecs: qui viennent de la non préparation.
    - Un short code dédié doit susciter l'étonnement
    - Un short code doit donner confiance en l'annonceur
    - Une campagne SMS conversationnelle est plus puissance qu'un simple SMS
- o Durée d'analyse de la campagne.

Un bilan au terme en fin d'expérimentation pour chaque Short Code utilisé:

- Short code utilisé par l'annonceur
- Identité de l'Emetteur
- Un bilan annuel sur la base de l'évolution des KPIs mensuels pour chaque Short Code utilisé:
- Développement des taux d'usage P2A au cours de l'expérimentation
- Descriptif de l'évolution des campagnes au cours de l'expérimentation
- Nombre et durée des usages P2A et de chaque campagne A2P

- Evolution des taux d'interactions sur les supports de promotion concernés, textes ou écrans vus par le client au cours de l'expérimentation
- Evolution des usages web to SMS ou multicanal au cours de l'expérimentation

## Annexe 3 Déontologie du SMS Conversationnel

### Information de l'Utilisateur

Sur tous les supports faisant la promotion ou de communication B2C, affichant le numéro du SMS conversationnel, le Partenaire et l'Emetteur s'engagent à apposer une mention informant l'Utilisateur qu'en envoyant son SMS-MO, l'Utilisateur accepte que son MSISDN soit transmis.

### Réponse

L'Emetteur doit répondre à l'Utilisateur par un SMS-MT émis du numéro choisi pour le pilote. Ce qui exclut :

- un sms mt émis d'un autre short-code
- un sms mt émis par un MSISDN
- une réponse par mail

La réponse reçue doit être identifiable par l'Utilisateur comme résultant de son SMS-MO initial.

### Délai de réponse

L'Emetteur doit répondre dans les 24h max qui suivent la réception du SMS-MO adressé par l'Utilisateur.

### Droit d'opposition de l'Utilisateur

Tout SMS-MO contenant un STOP doit faire l'objet d'un SMS-MT signifiant au client sa désinscription.

La fonction de désinscription doit être mentionnée au moins dans le 1er SMS MT de réponse.

### Contact

Le Partenaire et/ou l'Emetteur doivent répondre au SMS MO « Contact » de l'Utilisateur au même titre que les autres catégories de numéro court.

### Usages autorisés

#### SMS à l'initiative de l'Utilisateur (A2P)

- Contacter un téléconseiller
- Demande de rendez-vous,
- Demande d'informations sur une commande,
- Contact d'un service après-vente.
- Self-service

- Solde de compte bancaire, dernières transactions, déclaration de sinistre, disponibilité d'un article, reprogrammation de livraison, passage d'une commande.
- Services de conciergerie ex. Hébergement, transports, restauration, divertissement, shopping.

#### SMS à l'initiative de l'Emetteur (A2P)

- Enquêtes de satisfaction
- Collecte de données auprès de clients ex. Justificatif de domicile, compléments d'information, qualification d'un besoin, ...
- Gestion de la relation client ex. Suivi de livraison, rappel de rendez-vous, suivi des patients, confirmation de réservation, initiation de paiement...
- Envoi d'un SMS pour être recontacté par téléphone

## Annexe 4 Fiche de Déclaration de service SMS Conversationnels

Il faudra remplir une fiche par Numéro réservé.

<b>Nom du Partenaire</b>		
<b>Numéro court réservé</b>		
<b>Raison sociale de l'Emetteur pour lequel le numéro court est réservé exclusivement</b>		
<b>Marque utilisant le service</b>		
<b>Type d'usage choisi :</b> (Entourer le choix)	A2P (conversation initiée par l'Emetteur)	P2A (conversation initiée par l'Utilisateur)
<b>Description du service *</b> Objectif poursuivi Contenu des sms mt Supports de promotion du numéro court choisi		

**Tout support visuel démontrant l'expérience client est bienvenu.**