



# CONDITIONS GENERALES RELATIVES A L'ACCES AU RESEAU SFR PERMETTANT LA DIFFUSION DE MESSAGES MULTIMEDIA

## OFFRE MMS Wholesale

Version Septembre 2014

Société Française du Radiotéléphone  
Siège social : 42, avenue de Friedland 75008 PARIS

SA au capital de 3 423 265 598,40 €, immatriculée sous le numéro 343 059 564 RCS PARIS

## PREAMBULE

SFR exploite des réseaux de télécommunications sur le territoire français dans le cadre d'autorisations d'exploitation attribuées par le ministre chargé des télécommunications.

Dans le cadre du développement de nouveaux services, SFR propose aux entreprises souhaitant émettre et recevoir des messages composés de textes, d'images et de sons, ci-après dénommés les « MMS » :

- La mise à disposition d'un accès au réseau exploité par SFR à des fins de diffusion de MMS-MT et de SMS-MT sur les terminaux des Utilisateurs ainsi que de la réception de SMS-MO ou MMS-MO en réponse,
- L'attribution de un à vingt numéros courts, numéros à partir desquels le Client peut proposer à des Utilisateurs via des Commanditaires les Services Autorisés tels que décrits en annexe.

le tout faisant l'objet des présentes conditions générales (ci-après « les Conditions Générales »).

## DEFINITION

Chacune des expressions suivantes, lorsqu'elle débutera par une majuscule, reproduite dans les présentes Conditions Générales, les autres éléments du Contrat et dans les annexes correspondantes, aura la signification suivante :

**Client** : Désigne la personne physique inscrite au Registre du Commerce et au Répertoire des Métiers, la personne morale ou l'organisme public accédant au Réseau SFR en vue de diffuser des SMS et/ou MMS.

**Commanditaire** : Désigne la personne physique inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés ou au Répertoire des Métiers, la personne morale ou l'organisme public qui fournit par l'intermédiaire du Client un service aux Utilisateurs et aux Utilisateurs Inscrits.

**Fournisseur de Service de Messagerie** : Désigne tout Commanditaire qui fournit à ses Utilisateurs Inscrits un Service de Messagerie.

**Identifiant Utilisateurs Inscrits** : Désigne le pseudo, le login ou l'adresse électronique permettant d'identifier l'Utilisateur Inscrit à un Service de Messagerie.

**Mise à Disposition** : Désigne la date à laquelle SFR informe le Client que le Service est opérationnel ou que l'une de ses caractéristiques a été modifiée.

**MMS** (Multimedia Messaging Service) : Désigne le Service de Messagerie permettant l'envoi et la réception de messages composés de textes, sons, images et/ou vidéo depuis un terminal mobile.

**MMS-MO** (Multimedia Messaging Service Mobile Originated) : Désigne un MMS émis par un Utilisateur depuis son terminal mobile.

**MMS-MT** (Multimedia Messaging Service Mobile Terminated) : Désigne un MMS reçu par un Utilisateur sur son terminal mobile.

**MMS Center** : Organe technique d'un réseau de télécommunication utilisé pour l'acheminement des MMS.

**MMSIDN** : numéro identifiant l'Utilisateur d'un réseau de télécommunications mobiles, conforme au plan de numérotation international E.164.

**Niveau(x) de contrôle parental** : Désigne le niveau d'accès aux contenus (hors correspondance privée) accessibles depuis un terminal mobile, l'Utilisateur pouvant sélectionner ledit niveau conformément à la classification proposée par SFR afin de bloquer l'accès depuis son terminal mobile à certains contenus. Les niveaux disponibles sont les suivants : tout public ; chat / blog (déconseillé aux moins de 12 ans) ; charme / rencontre / chat sexy (déconseillé aux moins de 16 ans).

**Numéro Court** : Désigne un numéro à cinq chiffres permettant l'échange de SMS et de MMS avec les terminaux mobiles et faisant partie du plan de numérotage privé de SFR.

**OADC (Originator Address Code)** : Information, en dehors du corps du SMS, constituée d'une suite de caractères destinée à l'identification de l'émetteur.

**Partie(s)** : Le Client et SFR sont ci-après désignés individuellement la « Partie » et collectivement les « Parties ».

**Réseau SFR** : Désigne l'ensemble des infrastructures physiques et techniques de télécommunications exploitées par SFR ou ses prestataires pour la fourniture du Service.

**Réseau privé** : Désigne l'ensemble des infrastructures informatiques et de télécommunications du Client présentes sur les Sites Clients.

**Service** : Désigne le service rendu par SFR au Client lui permettant de disposer d'un numéro bidirectionnel et d'émettre des MMS-MT, d'émettre des SMS-MT principalement en réponse à l'envoi des mots clés STOP et CONTACT par l'Utilisateur, ainsi que de recevoir des SMS-MO ou des MMS-MO.

**Service Autorisé** : Désigne un service décrit en annexe<sup>1</sup> proposé par le Commanditaire par l'intermédiaire du Client et sous l'entière responsabilité du Client.

**Service de Livraison** : Désigne un service ou contenu transmis par le Client via un Numéro Court vers les Utilisateurs, ayant préalablement commandé ce service ou contenu auprès du Client et communiqué à cette occasion leur MSISDN directement au Client dans le respect des dispositions légales et conformément à l'Annexe 1 « Services Autorisés et Charte déontologique ».

**Service de Marketing Direct** : Désigne les contenus et informations faisant l'objet de la campagne de prospection directe et/ou de fidélisation transmis par le Client via un Numéro Court vers les Utilisateurs, ayant communiqué au préalable leur MSISDN directement au Client ou par l'intermédiaire du Commanditaire pour le compte de laquelle le MMS-MT est envoyé, dans le respect des dispositions légales (consentement préalable nécessaire notamment) ou ayant initialement communiqué leur MSISDN à un tiers autorisé à l'utiliser à des fins de prospection, et à le mettre à disposition du Client dans le respect des dispositions légales et conformément à l'Annexe 1 « Services Autorisés et Charte déontologique ».

**Service de Messagerie** : Désigne les fonctionnalités offertes par le Client, Fournisseur de Services de Messagerie dans le respect des dispositions légales et conformément à l'Annexe 1 « Services Autorisés et Charte déontologique ».

- Les Utilisateurs Inscrits à ce service peuvent envoyer, depuis leur ordinateur des MMS-MT vers les terminaux mobiles d'Utilisateurs SFR,
- Les Utilisateurs SFR qui le souhaitent peuvent répondre à ce MMS-MT par un SMS-MO ou MMS-MO qui sera automatiquement envoyé sur l'ordinateur de l'Utilisateur Inscrit à l'origine de l'envoi du MMS-MT,
- Les Utilisateurs qui sont aussi Utilisateurs Inscrits à ce Service peuvent transférer automatiquement par MMS vers leur numéro de mobile SFR les messages reçus sur leur messagerie, et y répondre par SMS ou MMS.

**Site Client** : Désigne la situation géographique des installations du Client amenées à être connectées au Réseau SFR.

**SMS** (Short Messaging Service) : Désigne le Service de Messagerie permettant l'envoi et la réception de messages alphanumériques ou binaires depuis un terminal mobile.

**SMS-MO** (Short Messaging Service Mobile Originated) : Désigne un SMS émis par un Utilisateur depuis son terminal mobile.

**SMS-MT** (Short Messaging Service Mobile Terminated) : Désigne un SMS reçu par un Utilisateur sur son terminal mobile.

**SMS Center** : organe technique d'un réseau de télécommunication utilisé pour l'acheminement des SMS.

**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 ».

**Utilisateur** : Désigne la personne morale ou physique ayant souscrit à l'une des offres prépayées ou post payées de SFR et ayant expressément donné son accord pour recevoir des MMS du Commanditaire.

**Utilisateur Inscrit** : Désigne la personne physique ou morale s'étant inscrite à un Service Autorisé lorsqu'une telle inscription est requise par la cinématique dudit Service Autorisé.

**WAP push** : Désigne un SMS contenant une URL permettant la consultation d'une information ou le téléchargement d'un produit par navigation WAP, et activable par l'Utilisateur sans avoir à ressaisir ladite URL dans son navigateur.

**Contrat** : Le Contrat entre SFR et le Client se compose des éléments suivants :

- Le Formulaire de Souscription,
- Le Formulaire de demande d'attribution de Numéro Court,
- La Fiche Technique,
- Les présentes Conditions Générales et leurs annexes :
  - Annexe 1 : Services Autorisés et Charte déontologique
  - Annexe 2 : Conditions financières
  - Annexe 3 : Descriptif de l'accès au Réseau SFR
  - Annexe 4 : Montant des pénalités
  - Annexe 5 : Montant des pénalités forfaitaires spécifiques
  - Annexe 6 : Autorisation de prélèvement
  - Annexe 7 : Contrôle parental

## ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir :

- les conditions et modalités selon lesquelles SFR permet au Client d'accéder au Réseau SFR afin d'assurer la diffusion des MMS émis pour le compte des Commanditaires vers les terminaux des Utilisateurs,
- les conditions et modalités selon lesquelles SFR attribue au Client et active sur son Réseau jusqu'à vingt (20) Numéros Courts afin que le Client puisse envoyer des MMS-MT, envoyer des SMS-MT principalement en réponse à l'envoi des mots clés STOP et CONTACT par l'Utilisateur et recevoir en réponse à ses messages des SMS-MO et MMS-MO,
- les engagements, droits et obligations de chacune des Parties.

SFR se réserve cependant expressément le droit de

refuser l'attribution d'un ou plusieurs Numéros Courts :

- à un Client ayant antérieurement contracté avec SFR la présente offre et dont le contrat a été résilié depuis moins de six mois, ou depuis moins de deux ans en cas de récurrence, suite à un manquement par le Client à ses obligations contractuelles.
- si, à la date de sa demande, le Client, dont un contrat conclu avec SFR a fait l'objet depuis moins de trois ans d'une résiliation ou d'une suspension, fait à nouveau l'objet d'une action aux fins de suspension ou de résiliation.
- dans l'hypothèse où l'un des contrats préalablement signés par ce Client avec SFR aurait fait l'objet d'une résiliation suite à une décision de justice.

## ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DE SFR

### 2 – Mise à disposition de Numéro(s) Courts

**2.1.1** - SFR paramètrera dans la limite de vingt (20) numéros, le(s) Numéro(s) Court(s) permettant au Client de se connecter au Réseau SFR afin de gérer l'ensemble des SMS-MT et MMS-MT, les SMS-MT principalement en réponse à l'envoi des mots clés STOP et CONTACT de l'Utilisateur (autres cas d'envois de SMS-MT précisés en annexe 1), et les SMS-MO et MMS-MO envoyés par l'Utilisateur.

Les Numéros Courts attribués par SFR ne peuvent être choisis par le Client.

Chaque Numéro Court est attribué dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception par SFR du formulaire de demande d'attribution de Numéro Court dûment complété. Toutefois, l'ouverture des Numéros Courts sur le Réseau interviendra dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception par SFR du formulaire de demande d'attribution de Numéro Court (un formulaire par Numéro Court), hors période de maintenance de ses systèmes d'information et de son Réseau.

**2.1.2** - Les caractéristiques de chaque Numéro court et de la diffusion des messages ainsi que les restrictions afférentes sont définies en annexe des présentes Conditions Générales.

**2.1.3** - Il est entendu que ce(s) Numéro(s) Court(s) appartient (appartiennent) à SFR et qu'il(s) ne pourra (pourront) être utilisé(s) pour aucun autre service que les Services Autorisés déclarés au préalable par le Client en complétant les Formulaires de demande d'Attribution de Numéro, ainsi que la Fiche d'identification du Service Autorisé et la Fiche Technique.

**CHAQUE NUMERO COURT ATTRIBUE L'EST POUR L'UNE DES CATEGORIES DE SERVICE AUTORISE, ET**

### NE POURRA DONC ETRE UTILISE PAR LE CLIENT QUE POUR LA CATEGORIE DECLAREE.

Dans le cadre des Services Autorisés, le Client devra porter à la connaissance de ses Commanditaires, le fait que le ou les Numéros Courts sont mutualisés et sont donc susceptibles d'être suspendus ou résiliés d'office en cas de non respect des conditions du Contrat par le Client ou un autre Commanditaire.

**2.1.4** - SFR se réserve le droit de modifier le(s) Numéro(s) Court(s) ainsi attribué(s), après en avoir avisé préalablement le Client, sans que celui-ci puisse s'y opposer ni réclamer un quelconque dédommagement. Cet accès n'est pas susceptible d'appropriation par le Client. SFR ne peut attribuer ce Numéro Court à des tiers, notamment aux Commanditaires, tant qu'il reste attribué au Client. SFR n'est pas responsable de l'utilisation frauduleuse du Numéro Court.

**2.1.5** - Une notification de dépôt sur le SMS Center ou le MMS Center de SFR peut être demandée par le Client. Lorsque le SMS ou le MMS a été pris en compte par le SMS Center, ou le MMS Center dans le deuxième cas, cette notification de dépôt est transmise par SFR au Client au moyen des protocoles de communication mis en œuvre pour le rendu du service.

### 2.2 - Qualité de service et évolutions techniques

SFR s'engage à mettre en place les moyens, notamment techniques, nécessaires afin, d'une part, d'ouvrir un accès au Réseau SFR pour permettre au Client de diffuser des MMS-MT à destination des Utilisateurs ou des Utilisateurs Inscrits (ou des SMS-MT, principalement en réponse à l'envoi des mots clés STOP et CONTACT de l'Utilisateur) et, d'autre part, de permettre aux Utilisateurs ou aux Utilisateurs Inscrits d'adresser des SMS-MO ou MMS-MO

en réponse au MMS-MT.

SFR fera ses meilleurs efforts :

- pour assurer l'intégrité de la diffusion des SMS et MMS depuis son SMS Center ou son MMS Center
- pour assurer un taux de disponibilité des plates-formes SMS et MMS équivalent à 99 % sur une année hors maintenance évolutive,
- pour rétablir le bon fonctionnement des plates-formes SMS ou MMS dans un délai moyen de quatre (4) heures ouvrées,
- pour assurer un temps d'acheminement moyen des messages SMS-MT et MMS-MT à destination des terminaux mobiles de cinq (5) minutes à partir du dépôt sur le SMS Center ou le MMS Center.

Ce temps d'acheminement est calculé à partir du dépôt du message SMS-MT ou MMS-MT sur le Réseau SFR jusqu'à réception de ce message sur le terminal mobile de l'Utilisateur ou de l'Utilisateur Inscrit (ce calcul est effectué dans des conditions normales d'utilisation du service : terminal mobile sous tension et permettant la réception de MMS, situé dans une zone couverte par le réseau GPRS français métropolitain exploité par SFR ou un réseau GPRS pour lequel un accord de roaming a été conclu avec SFR, équipé d'une carte SIM et disposant d'un emplacement disponible pour la réception du message).

Conformément aux termes de l'arrêté du 25 mars 1991 du Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, tel que modifié par des arrêtés ultérieurs, SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service. Elle assume à ce titre une obligation de moyens.

La responsabilité de SFR ne saurait être engagée en cas de perturbations et/ou indisponibilité totale ou partielle et/ou interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GPRS fournis et exploités par des Opérateurs tiers.

Pendant toute la durée du Contrat, SFR se réserve la possibilité de mettre en place toute évolution technique et de modifier de ce fait les Spécifications Techniques d'Utilisation du Service (STUS) applicables à l'offre. SFR s'engage à en informer le Client moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois, au terme duquel ce dernier devra se conformer aux nouvelles spécifications techniques.

De même, SFR s'engage à informer le point de contact technique du Client de toute opération programmée sur le Réseau pouvant provoquer l'arrêt ou la perturbation du Service.

### **2.3 - Suivi commercial et gestion administrative du Contrat**

SFR met à la disposition du Client un service clients chargé d'assurer le suivi commercial et la gestion administrative du Contrat. Toutefois, le service clients n'assure pas d'assistance pour toutes questions ou réclamations relatives à la compatibilité des terminaux mobiles avec l'envoi des MMS-MT.

### **2.4 - Informations nominatives**

SFR prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite, dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004.

### **2.5 - Changement d'OADC**

Pour tous les usages, à l'exception des Services de messagerie, le champ OADC modifié ne peut être constitué que de caractères de 0 à 9 et de A à Z (le numérique seul est interdit). Le Client s'engage à filtrer et à bloquer les SMS présentant les champs OADC modifiés avec du numérique seul, et les champs OADC alphanumériques interdits et/ou non conformes aux obligations déontologiques.

## ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT

### 3.1 – Signature du Formulaire de Souscription

La signature du Formulaire de Souscription emporte acceptation par le Client du Contrat dans toute sa teneur. Le Client s'engage à remplir de manière précise et exhaustive le Formulaire de Souscription au Contrat. Toute modification affectant l'un des renseignements figurant sur le Formulaire de Souscription devra s'accompagner de l'envoi en recommandé avec accusé de réception par le Client à SFR du Formulaire de Souscription mis à jour et signé.

Pour l'ouverture d'un Numéro Court sur le Réseau SFR, le Client s'engage à remplir le Formulaire de demande d'attribution de Numéro Court (un Formulaire par Numéro Court) ainsi que la Fiche technique.

### 3.2 - Accès au Réseau SFR

Le Client, détenteur des caractéristiques confidentielles du Service dont celles permettant l'accès au Réseau SFR, demeure seul responsable de la diffusion et de l'utilisation qui en sont faites.

En cas de perte de ces caractéristiques, le Client en informe SFR, sans délai par tout moyen afin que les accès au Réseau SFR soient immédiatement neutralisés. Il adresse à SFR une lettre recommandée avec accusé de réception confirmant la perte.

Le Client reste néanmoins tenu de ses obligations, et notamment du paiement du coût d'utilisation de la diffusion des SMS et MMS.

SFR ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une déclaration de perte, faite par téléphone, télécopie, ou tout autre moyen similaire, qui n'émanerait pas du Client.

**LE CLIENT EST DONC INFORME QU'IL EST SEUL GARANT DE LA CONFIDENTIALITE DE SES COMPTES, LOGIN ET MOTS DE PASSE ET DEGAGE SFR DE TOUTE RESPONSABILITE EN CAS D'UTILISATION NON CONFORME OU FRAUDULEUSE DE CEUX-CI.**

### 3.3 - Description des Services Autorisés

Le Client s'engage à procéder à une description (Fiche d'Identification par Service Autorisé) de chaque Service Autorisé que le Commanditaire souhaite proposer aux Utilisateurs ou Utilisateurs Inscrits au travers du/des Numéro(s) Court(s) dont le Client sollicite l'attribution ou attribué auparavant au Client.

A cet égard, il s'engage à remplir de manière précise pour chacun des Services Autorisés la Fiche d'Identification du Service.

La Fiche d'Identification, qui précise l'usage qui est fait par le Client du Numéro Court attribué au Client, a notamment pour objet de :

- identifier les Services Autorisés déclarés par le Client,
- identifier le Commanditaire pour qui le Service Autorisé est souscrit,
- préciser le texte des SMS-MT qui seront adressés en réponse à l'envoi des mots clés CONTACT et STOP.

Le Client s'engage à ce que le Service Autorisé proposé au travers du/des Numéros Courts qui lui ont été attribués soit strictement conforme aux informations figurant dans les fiches qu'il a complétées.

Le Client reconnaît et accepte que SFR transmette les nom, raison sociale, dénomination sociale, numéro d'immatriculation et/ou adresse de son siège social du Client à tout tiers qui souhaitera identifier qui utilise un ou plusieurs des Numéros Courts attribués au Client.

### 3.4 - Modification des Services Autorisés

Devra être notifiée à SFR toute modification ou évolution du (des) Service(s) Autorisé(s), conforme aux stipulations des présentes Conditions Générales et en particulier de leurs annexes, affectant les informations figurant :

- dans les formulaires de demande d'attribution de Numéro Court. Cette notification concerne le changement de catégorie du Numéro Court ainsi que les coordonnées du service clients pour les Utilisateurs, et devra être effectuée avant toute évolution ou modification dudit (desdits) Service(s).

Cette modification ou évolution nécessite avant son application la signature d'un avenant. Elle prendra effet quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception par SFR de l'avenant signé par le Client, envoyé par courrier recommandé avec accusé de réception.

- dans les Fiches d'identification du Service Autorisé. Le Client s'engage à transmettre à SFR les Fiches d'identification du Service Autorisé mises à jour par courrier électronique tous les deux (2) mois à l'adresse suivante : [contact@sfrpay.fr](mailto:contact@sfrpay.fr).

Dans l'hypothèse où la modification ou évolution demandée n'est pas conforme aux stipulations des présentes Conditions Générales, SFR refusera la modification ou l'évolution demandée. SFR notifiera son refus dans les vingt (20) jours ouvrés à compter de la réception de la demande dûment complétée.

En outre, SFR se réserve à tout moment le droit de demander au Client de lui fournir une ou plusieurs Fiches d'Identification du/des Services Autorisés actualisée. Dans le cas où cette demande ne serait pas satisfaite par le Client dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées, cela pourra donner lieu à une suspension et/ou résiliation du Contrat à l'initiative de SFR, le Client restant redevable des sommes exigibles jusqu'au terme du Contrat.

Par ailleurs, le Client accepte que SFR puisse, à tout moment, exiger que la liste des nouveaux Commanditaires et des nouveaux Services Autorisés véhiculés par

l'intermédiaire du Réseau SFR lui soit transmise. Il s'engage, sur première demande de SFR, à lui transmettre une liste actualisée et exhaustive dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures. Pour le cas où l'un de ces nouveaux Services Autorisés ne respecterait pas les lois et règlements en vigueur, SFR se réserverait alors le droit de suspendre l'accès au Réseau SFR dans les conditions prévues à l'article 7 et/ou de résilier le Contrat conformément aux dispositions prévues à l'article 14.1 des présentes Conditions Générales.

### **3.5 - Modifications relatives à l'identification du Client et/ou du Commanditaire**

Le Client s'engage à notifier immédiatement à SFR, par courrier simple ou électronique, toute modification statutaire l'affectant.

A ce titre, le Client s'engage à informer SFR de toute modification de sa structure capitalistique.

### **3.6 - Mise en place des infrastructures techniques permettant l'accès au Réseau SFR**

#### **3.6.1 - Caractéristiques de l'accès au Réseau SFR**

Le Client s'engage à réaliser un raccordement du Site Client au réseau Internet. Cette liaison doit être permanente.

Il est de la responsabilité du Client de veiller à la sécurité de son Réseau Privé.

Le Client s'engage également à opérer l'accès au Réseau SFR dans le respect des Spécifications Techniques d'Utilisation du Service applicables à l'offre MMS Wholesale de SFR (STUS).

Toute modification par SFR des STUS sera communiquée par SFR au Client, moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois avant application.

Le Client s'engage, dans ce délai de deux (2) mois, à se conformer aux nouvelles STUS qui lui ont été remises par SFR.

### **3.7 - Usage du Service par le Client**

**3.7.1** - Le Client s'engage à utiliser le Service afin de diffuser des MMS aux conditions cumulatives suivantes :

- pour les seuls Commanditaires déclarés auprès de SFR et préalablement informés par le Client des obligations limitant ou excluant la responsabilité de SFR de sorte que SFR ne puisse jamais être inquiétée de ce chef,
- pour les seuls besoins de l'activité existante des Commanditaires ; l'utilisation du Service ne permettant en aucun cas la création d'une base de données clients par le Client et/ou le Commanditaire,
- au jour de la réception par SFR du Formulaire de Souscription dûment complété et signé par le Client, les Services Autorisés sont ceux déclarés dans les Fiches, à cet effet en annexes du Contrat ; l'ajout de nouveaux Services Autorisés doit être communiqué à SFR dans les conditions prévues à l'article 3.4,

- aux seuls Utilisateurs ayant au préalable communiqué leur accord au Client ou au Commanditaire pour échanger des SMS et/ou MMS.

Tout envoi de MMS-MT à caractère promotionnel ou publicitaire doit être explicitement mentionné aux Utilisateurs. La fréquence de réception de ces messages doit être signifiée. Les messages relatifs à la téléphonie mobile ou fixe sont formellement exclus.

Plus généralement, le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur quant à la diffusion et au contenu des SMS et MMS. Il assume à la fois le contrôle et l'entière responsabilité de toute information ou message de service ainsi que du contenu des messages envoyés de quelque nature que ce soit délivré aux Utilisateurs et/ou aux Utilisateurs Inscrits au travers des Services Autorisés.

Le Client garantit SFR de toute réclamation émanant d'un Utilisateur ou d'un Utilisateur Inscrit à ce titre.

Le Client s'engage à respecter strictement la Charte déontologique relative aux Services Autorisés, jointe en annexe 1 du Contrat.

Il est expressément convenu entre les Parties que cette Charte déontologique pourra faire l'objet d'une révision à l'initiative de SFR, notamment pour le cas où le Conseil Supérieur de la Télématique (CST) émettrait de nouvelles recommandations complétant ou amendant certaines dispositions figurant dans la Charte. La nouvelle Charte serait alors adressée au Client par SFR et se substituerait automatiquement à la précédente.

Le Client disposera d'un délai d'un (1) mois pour mettre son (ses) Service(s) Autorisé(s) en conformité avec les dispositions de la nouvelle Charte déontologique.

Le Client se porte fort du respect par les Commanditaires des obligations énumérées ci-dessus, et accepte par conséquent d'engager sa responsabilité en cas de violation par un Commanditaire de l'une d'entre elles.

**3.7.2** - Le Client s'engage à diffuser des MMS dans le respect des Spécifications Techniques d'Utilisation du Service applicables à l'offre MMS Wholesale de SFR (STUS) y compris les formats de diffusion de MMS figurant dans ces STUS.

**3.7.3** - Le Client s'engage à utiliser le Service afin de ne diffuser des SMS-MT depuis les Numéros Courts qui lui sont attribués, dans le cadre du Contrat, qu'en réponse aux mots clés STOP et CONTACT émis par l'Utilisateur ou pour confirmer l'inscription d'un Utilisateur à un Service de Marketing Direct tel que défini en Annexe 1.

Le Client se porte fort du respect par les Commanditaires des obligations énumérées ci-dessus, et accepte par conséquent d'engager sa responsabilité en cas de violation par un Commanditaire de l'une d'entre elles.

**3.7.4** - Le Client s'engage à ne pas nuire à l'image de marque de SFR, ni par le contenu, ni par la promotion du/des Service(s) Autorisé(s) qu'il fournit au travers des messages MMS ou SMS.

**3.7.5 - Recueil du consentement du destinataire des MMS - MT :**

Le Client s'engage à n'adresser des MMS-MT qu'aux seuls Utilisateurs ayant préalablement et expressément manifesté leur consentement.

Le Client s'engage à informer les Utilisateurs de la cible visée par le service (tout public ; chat / blog (déconseillé aux moins de 12 ans) ; charme / rencontre / chat sexy (déconseillé aux moins de 16 ans)) avant d'obtenir son accord.

SFR se réserve le droit de demander au Client de fournir la preuve de l'acceptation par un ou plusieurs destinataires donnés à recevoir des MMS-MT dans le cadre de chaque Service Autorisé et de fournir toutes pièces justificatives, et ce dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés à compter de la demande de SFR quelle qu'en soit la cause.

Le Client se porte fort du respect par les Commanditaires des obligations énumérées ci-dessus, et accepte par conséquent d'engager sa responsabilité en cas de violation par un Commanditaire de l'une d'entre elles.

Le défaut de présentation d'une preuve incontestable d'acceptation constituera un manquement aux obligations contractuelles du Client. Par ailleurs, si plusieurs réclamations portant sur un même Numéro Court et émanant d'Utilisateurs contestant avoir donné leur consentement préalable sont enregistrées par SFR, SFR le notifiera au Client par lettre recommandée avec accusé de réception et se réservera le droit de suspendre le Service dans l'attente de la fourniture par le Client des éléments probants. En cas de fourniture d'éléments probants, les frais de remise en service ne seront pas facturés au Client.

**3.7.6 - Contrôle parental :**

Il revient au Client de vérifier que l'information diffusée par lui ou par un Commanditaire est compatible avec le Niveau de contrôle parental de l'Utilisateur qui lui est fourni par SFR, selon la classification en trois cibles : tout public ; chat / blog (déconseillé aux moins de 12 ans) ; charme / rencontre / chat sexy (déconseillé aux moins de 16 ans).

Les modalités de mise en place du contrôle parental sont précisées en Annexe 9 des présentes Conditions Générales.

Le Client se porte fort du respect par les Commanditaires des obligations énumérées ci-dessus, et accepte par conséquent d'engager sa responsabilité en cas de violation par un Commanditaire de l'une d'entre elles.

**3.7.7 -** Le Client s'engage expressément à n'utiliser aucune des données concernant les Utilisateurs auxquelles il pourrait avoir accès lors de la fourniture du Service, notamment leur numéro d'appel, à d'autres fins que celles pour lesquelles elles lui ont été communiquées.

Il se porte fort du respect de cette disposition par les membres de son personnel et par ses éventuels sous-traitants.

Le Client prend toutes les mesures visant à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'il détient ou qu'il traite dans le strict respect des

dispositions de la loi du 6 janvier 1978 n°89-17, relative à l'informatique, aux fichiers et libertés, telle que modifiée par la Loi n°2004-801 du 06 août 2004, ainsi que des dispositions de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

A ce titre, le Client s'engage à respecter et à faire respecter par les Commanditaires toutes les dispositions du Contrat et des lois précitées, dont les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations nominatives concernant les clients de SFR et le recueil du consentement des Utilisateurs et des Utilisateurs Inscrits. Spécialement, le Client s'engage à ne pas céder et / ou louer à des Commanditaires les informations relatives aux Utilisateurs et aux Utilisateurs Inscrits collectées dans le cadre du présent Contrat, sauf consentement exprès, libre et éclairé de l'Utilisateur.

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter aux Commanditaires les stipulations du Contrat et en particulier les spécificités des Services Autorisés figurant en annexes.

**3.7.8 - Procédure d'opposition au Service Autorisé**

Le Client s'engage à mettre à la disposition des Utilisateurs une procédure d'opposition facile d'accès, sans frais pour les Utilisateurs et les Utilisateurs Inscrits, hormis ceux liés à la transmission de leur refus, par laquelle ils pourront demander à tout moment l'interruption de l'envoi de MMS-MT, dont la mise en œuvre effective doit être immédiate.

Pour l'Utilisateur, cette procédure consiste à renvoyer le mot clef « STOP » dans un SMS-MO ou un MMS-MO ou à contacter le Service clients du Client pour interrompre toute réception de MMS.

Pour l'Utilisateur Inscrit cette procédure consiste à renvoyer le mot clef « STOP » dans un SMS-MO ou un MMS-MO pour interrompre toute réception de MMS ou « STOP IDENTIFIANT » dans un SMS-MO ou un MMS-MO pour interrompre toute réception de MMS émanant d'un expéditeur précis dans le cadre du Service Autorisé.

Cette procédure doit être indiquée à la fin de chaque MMS, qu'il soit constitué de textes, d'images, de vidéos et/ou de sons avec une mention du type « si vous ne souhaitez plus recevoir de MMS de XXXX, répondez STOP par SMS ou MMS à YYYYY (prix d'un SMS ou d'un MMS) » où XXXX désigne le nom du service ou du Commanditaire et YYYYY désigne le Numéro Court attribué au Client. Le Client ou le Commanditaire doit expressément indiquer à l'Utilisateur et/ou l'Utilisateur Inscrit que l'envoi de ce SMS-MO ou MMS-MO sera facturé au prix d'un SMS ou d'un MMS selon les cas.

**Dans l'hypothèse où les Utilisateurs et/ou les Utilisateurs Inscrits manifestent seulement leur souhait de ne plus recevoir de MMS-MT de la part d'un Numéro Court clairement identifié, le Client s'engage à extraire de la liste de diffusion du Numéro Court concerné les dits Utilisateurs ou Utilisateurs Inscrits.**

Suite à l'envoi par un Utilisateur et/ou un Utilisateur Inscrit d'un SMS-MO ou d'un MMS-MO contenant le mot-clef « STOP », le Client s'engage à y répondre par l'envoi d'un SMS-MT confirmant la désinscription de l'Utilisateur et/ou

un Utilisateur Inscrit dans un délai maximum d'une (1) minute à compter de la réception du SMS-MO ou MMS-MO.

La désinscription devra être effective immédiatement, et ne devra pas engager pour l'Utilisateur et/ou l'Utilisateur Inscrit d'autres frais que celui de l'envoi du SMS-MO ou du MMS-MO.

Le Client se porte fort du respect par les Commanditaires des obligations énumérées ci-dessus, et accepte par conséquent d'engager sa responsabilité en cas de violation par un Commanditaire de l'une d'entre elles.

SFR se réserve la possibilité de mettre également à disposition des Utilisateurs et des Utilisateurs Inscrits qui le souhaiteraient, une option leur permettant d'interdire l'accès au Service Autorisé proposé par le Client.

**3.7.9** - Le Client s'engage à n'envoyer que des MMS-MT relatifs à son Service Autorisé. Les MMS-MT émis peuvent comporter le logo ou la signature d'un Commanditaire. Dans ce cadre, le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux droits des tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

Il est interdit de modifier, dans le champ « Émetteur » du Numéro Court, l'identité du Service initialement attribué au Client au titre du Contrat. Par conséquent, les MMS-MT adressés par le Client doivent être émis à partir du Numéro Court du Service et ce Numéro Court doit être indiqué dans l'OADC.

Néanmoins, la modification de l'OADC est possible sous réserve du respect des conditions cumulatives suivantes :

- Le Client devra déclarer la modification du champ « Émetteur » auprès du contact commercial SFR habituel moyennant un préavis minimum 48 heures ouvrées,
- S'agissant des Services Autorisés de la catégorie Marketing Direct, Service de livraison et Service de messagerie conformément à l'Annexe 1, le Client devra intégrer dans le MMS-MT la mention suivante : « *Stop pub : envoyez STOP au XXXXX* » où XXXXX représente le Numéro Court émetteur du MMS-MT initialement attribué au Client au titre des présentes Conditions Générales,
- S'agissant des Services de livraison, le Client devra être en conformité avec les dispositions de l'article 19 de la loi n°2004-575 pour la Confiance dans l'Économie Numérique. Le Numéro Court nécessaire au respect de cette obligation doit être communiqué explicitement à l'Utilisateur car le changement d'OADC ne permet pas de réponse directe au MMS reçu.
- Le Client n'est pas autorisé à intégrer un Numéro Court SMS+ ou MMS+ ou un numéro Audiotel dans le champ « Émetteur » du MMS-MT.

Si le Client ne respecte pas ces conditions ou en cas d'usurpation d'identité, il s'expose à l'application des pénalités prévues en Annexe 5 des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client se porte fort du respect par les Commanditaires des obligations énumérées ci-dessus, et accepte par conséquent d'engager sa responsabilité en cas de violation par un Commanditaire de l'une d'entre elles.

**3.7.10** - Le Client reconnaît que le(s) Numéro(s) Court(s) qui lui a (ont) été attribué (s) est (sont) et demeure (nt) la propriété de SFR. Il s'interdit donc de le(s) déposer à titre de marque (figurative ou verbale), de nom de domaine, d'enseigne ou de nom commercial. Il s'interdit également d'effectuer tout dépôt de marque associée à ces Numéros Courts, ou étant la transcription en lettres de ces Numéros Courts et de revendiquer un quelconque droit de propriété intellectuelle ou industrielle sur ces Numéros.

**3.7.11** - Le Client s'engage à ne pas diffuser de MMS-MT aux abonnés ou clients d'opérateurs de réseaux mobiles virtuels ayant accès au Réseau SFR au titre du Contrat.

**3.7.12** - Le Client s'engage à ne pas diffuser de MMS-MT ayant ou pouvant avoir un impact sur la carte SIM (téléchargement de répertoire...) sans autorisation préalable et écrite de SFR. De même, il s'engage à ne pas envoyer de MMS-MT pouvant altérer le bon fonctionnement du mobile ou pouvant donner accès à des données personnelles à l'insu de l'Utilisateur.

Le Client se porte fort du respect par les Commanditaires des obligations énumérées ci-dessus, et accepte par conséquent d'engager sa responsabilité en cas de violation par un Commanditaire de l'une d'entre elles.

**3.7.13** - Le Client s'engage également à ne pas diffuser de MMS-MT à syntaxe erronée affectant l'usage des terminaux mobiles (MMS-MT dont la structure, le contenu et/ou une pièce jointe ne sont pas conformes au format de diffusion) ou de MMS-MT contaminé par un virus connu à la date de l'émission dudit MMS-MT. En cas de manquement à l'une de ces obligations, SFR appliquera de plein droit les pénalités forfaitaires spécifiques prévues à l'Annexe 6.

Le Client se porte fort du respect par les Commanditaires des obligations énumérées ci-dessus, et accepte par conséquent d'engager sa responsabilité en cas de violation par un Commanditaire de l'une d'entre elles.

### **3.8 - Service clients**

Le Client s'engage à ce que soit mis à la disposition des Utilisateurs et des Utilisateurs Inscrits des Services Autorisés un service clients, pouvant être joint soit par courrier postal ou électronique soit par téléphone sur composition d'un numéro non surtaxé, apte à prendre en charge et à traiter en langue française toutes les demandes écrites et orales des Utilisateurs des Services Autorisés, et disponible cinq jours sur sept (5 jours sur 7) sur des plages horaires de nature à apporter un service de qualité.

Le Client s'engage à ce qu'une première réponse soit apportée dans les quatre (4) heures à la demande formulée par téléphone par un Utilisateur. Si le Commanditaire a choisi de mettre à disposition un service clients joignable par courrier, sa réponse devra être apportée dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de la demande de l'Utilisateur.

Les coordonnées de ce service clients doivent être fournies par le Client dans la Fiche d'Identification. Le Client doit prévenir immédiatement SFR par courrier recommandé de tout changement de coordonnées du service clients.

### **3.9 - Identification du Commanditaire**

Le Client s'engage à rendre facilement accessible aux Utilisateurs les informations relatives au Commanditaire visées à l'article 6-III de la loi du 21 juin 2004, ainsi que tous les éléments de nature à permettre aux Utilisateurs d'exercer leurs droits.

A cet effet, le Client s'engage, d'une part, à mentionner sur chacun des MMS-MT envoyé le nom du Commanditaire pour le compte de laquelle le message est envoyé et, d'autre part, à fournir aux Utilisateurs les informations légales demandées par l'intermédiaire de son service client aux Utilisateurs.

Aussi, en réponse à l'envoi d'un SMS-MO ou d'un MMS-MO contenant le mot clé « CONTACT » vers le Numéro Court qui lui a été attribué, le Client s'engage à répondre systématiquement par un SMS-MT ou un MMS-MT envoyé depuis ce même Numéro Court et contenant la mention « éditeur » (correspondant à la dénomination du Client) suivie obligatoirement de la raison sociale, et du numéro de RCS du Client et les coordonnées du service client aux Utilisateurs ou Utilisateurs Inscrits (n° de téléphone ou adresse postale) pour obtenir les informations légales concernant le Commanditaire.

### **3.10 - Promotion du Numéro Court**

## **ARTICLE 4 : DUREE**

Le Contrat entre en vigueur à compter de la date de réception par SFR du Formulaire de Souscription et de ses Annexes dûment complétés et signés par le Client.

Il est conclu pour une durée d'un (1) an minimum à compter de la date de mise en service du premier Numéro Court attribué.

Il se renouvellera ensuite par tacite reconduction par périodes annuelles, sauf dénonciation par l'une ou l'autre

## **ARTICLE 5 : CONDITIONS FINANCIERES**

### **5.1 - Tarifs du SMS-MO ou MMS-MO pour l'Utilisateur**

L'Utilisateur est facturé du prix d'envoi du SMS-MO ou du MMS-MO, dont les tarifs sont librement fixés par SFR.

### **5.2 - Facturation du Client**

**5.2.1.** Les conditions financières et modalités de facturation sont définies en annexe 2.

Le Client s'interdit toute action de promotion et de publicité sur le(s) Numéro(s) Court(s) qui lui a (ont) été attribué(s), le(s) Numéro(s) Court(s) n'a (ont) qu'une vocation technique visant à permettre le retour des SMS-MO et MMS-MO renvoyés par les Utilisateurs.

Cependant, le Client garantit et vérifie que le Commanditaire a effectué une communication relative à la procédure de désinscription de son service, à savoir l'envoi du mot-clé « STOP » vers le Numéro Court qui lui a été attribué. Le Client vérifie que le Commanditaire a pris soin de communiquer le prix de ce SMS ou de ce MMS, qui sera facturé par SFR.

Dans toute communication relative à son service, le Client s'engage à éviter toute confusion entre lui-même et SFR.

### **3.11 - Qualité de Service**

Le Client s'engage à informer SFR, préalablement à son lancement, de toute opération de grande ampleur sur son/ses service(s) qui serait susceptible de générer une forte augmentation du nombre de MMS-MT envoyés dans le cadre du Service (pics de trafic).

Le Client s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que les fonctionnalités « STOP » et « CONTACT » soient disponibles 99 % du temps sur une année (hors maintenance évolutive planifiée).

Le Client s'engage à informer SFR dans les meilleurs délais de tout incident et/ou dysfonctionnement survenant sur un Service Autorisé et des conséquences que cet incident ou ce dysfonctionnement pourraient avoir sur la délivrance par SFR du Service. Dans cette hypothèse, SFR se réserve le droit de suspendre le Service.

des Parties trois (3) mois avant son terme par courrier recommandé avec accusé de réception.

A l'expiration ou à la résiliation du Contrat, le Client ne sera plus autorisé ni à exploiter, ni à communiquer sur le Numéro Court, ce dernier revenant automatiquement, par la seule survenance du terme ou par sa résiliation anticipée, à SFR, sans nécessité de procéder à quelque notification que ce soit.

**5.2.2** - En cas de modifications tarifaires du Contrat par SFR, elles seront notifiées au Client au plus tard un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur. Elles s'appliqueront au Client à compter de leur date d'entrée en vigueur sauf si, dans les trente (30) jours qui suivent cette date, le Client dénonce le Contrat en raison d'une augmentation des prix.

**5.2.3** - En cas de retard de paiement, ou de non-paiement total d'une facture à la date limite de paiement définie ci-dessus, une pénalité de retard est applicable après mise en

demeure préalable écrite restée infructueuse.

Cette pénalité est égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal calculé sur le montant hors taxe des sommes restant dues. La pénalité est due dès le premier jour de retard jusqu'au complet règlement des sommes dues. En cas de défaut de paiement du Client, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera appliquée de plein droit, sans mise en demeure préalable. Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due à SFR dans le cas où les sommes dues sont réglées après la date indiquée sur une facture est celui prévu par l'article D441-5 du Code de commerce. Si le montant des frais de recouvrement est supérieur à celui prévu par l'article D441-5 du Code de commerce, SFR pourra demander une indemnité complémentaire sur justification.

### **5.3 - Procédure de règlement des litiges en cas de contestation des factures**

En cas de contestation par le Client des montants facturés par SFR, celui-ci s'engage à fournir à SFR le nombre de MMS-MT et de SMS-MT émis à partir du Numéro Court et enregistrés par ses soins, au cours de la période en cause.

Afin de parvenir à un accord amiable, SFR s'engage à examiner les éléments du Client et à les confronter à ses propres informations.

## **ARTICLE 6 : PROMOTION SUR LES SERVICES AUTORISES**

Le Client est seul responsable de la communication mise en œuvre pour assurer la promotion des Services Autorisés.

Pendant la durée d'exécution du Contrat, il n'est pas autorisé à mentionner le Numéro Court des Services Autorisés.

Le Contrat ne confère à chacune des Parties aucun droit de propriété ou d'exploitation sur la marque et sur le logo de l'autre Partie. L'usage de cette marque et de ce logo est strictement limité à l'exécution du Contrat.

Dans l'attente d'un accord amiable définitif conclu par les parties, le Client continuera à verser à titre provisoire les sommes facturées.

En tout état de cause, si au terme de la comparaison entre le nombre de MMS-MT et de SMS-MT émis à partir du Numéro Court enregistrés par le Client d'une part, et celui enregistré par SFR d'autre part, il existe un écart inférieur ou égal à 2%, le Client accepte que les données produites par SFR fassent foi.

### **5.4 – Règlement des pénalités**

Il est convenu entre les Parties que pour toute pénalité prévue au Contrat, SFR informe le Client par voie de lettre recommandée avec accusé de réception du ou des manquement(s) constaté(s) et présente au Client le décompte des sommes dues à ce titre.

SFR opère s'il y a lieu une compensation entre :

- d'une part, le montant de la rémunération due au Client au titre du Contrat, et ce quel que soit le bénéficiaire des versements,
- et, d'autre part, le montant dû par le Client à SFR au titre des pénalités prévues dans les présentes.

Chacune des Parties ne pourra communiquer en citant la marque et/ou le logo de l'autre Partie qu'avec l'autorisation préalable et écrite de celle-ci.

Toutes les reproductions graphiques des logos et marques devront être effectuées dans le respect de la chartre graphique de chacune des Parties et devront donner lieu à un bon à tirer soumis à l'approbation des Parties.

**ARTICLE 7 : SUSPENSION - INTERRUPTION DE LA DIFFUSION DE MESSAGES**

**7.1** - SFR se réserve le droit de suspendre l'accès au Réseau SFR pour des raisons de maintenance évolutive notamment en cas d'augmentation de la capacité de diffusion des messages par le Réseau SFR ; cette suspension ne pouvant avoir lieu qu'entre vingt-deux (22) heures et huit (8) heures. SFR s'engage à prévenir le Client quarante-huit (48) heures ouvrées avant le début des opérations.

**7.2** - Dans l'hypothèse où l'une des Parties manquerait à l'une quelconque de ses obligations ou engagements au titre de l'exécution du Contrat, notamment en cas de manquement par le Client à ses obligations telles que stipulées en article 3.7 des présentes Conditions générales et en annexe 1, l'autre Partie peut la mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, de remédier à ce manquement. Si la Partie en cause n'a pas remédié au manquement constaté, l'autre Partie est libre de suspendre l'accès au Service dans les deux (2) jours suivant la réception de la mise en demeure ou de résilier de plein droit le Contrat dans les quinze (15) jours suivant la réception de la mise en demeure, sans préjudice des dommages intérêts éventuellement dus de ce fait. Dans l'hypothèse d'une suspension et pendant toute sa durée, le Client reste tenu du paiement des sommes visées à l'article 5 des présentes Conditions Générales. Par ailleurs, le Client est tenu, le cas échéant de rembourser à SFR les frais des constats d'huissier ayant établi le(s) manquement(s) contractuel(s) et/ou déontologique(s). A cet effet, SFR présentera au Client les factures correspondantes.

**7.3** - SFR peut suspendre ou résilier de plein droit le présent Contrat, sans mise en demeure préalable et sans indemnité au profit du Client:

- en cas de déloyauté manifeste constatée par SFR, et s'il y a urgence à faire cesser les agissements concernés et/ou,
- en cas de manquement grave et manifeste aux obligations de nature déontologique nécessitant la suspension d'urgence du service concerné et/ou,
- lorsqu'un élément d'information, de quelque nature que ce soit, fait clairement apparaître que le service concerné, ou les MMS émis par le Client, sont non conformes aux dispositions stipulées en article 3.7. et en annexe 1.

Sur ces mêmes fondements, SFR peut, sans mise en demeure préalable, prononcer la suspension provisoire du Contrat eu égard à l'urgence de la situation.

La suspension provisoire du Contrat n'ouvre droit à aucune indemnité au profit du Client.

En tout état de cause, SFR peut saisir le juge des référés afin d'obtenir une décision de suspension immédiate, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire.

Par ailleurs, SFR peut suspendre le Contrat avec une mise en demeure préalable et sans indemnité au profit du Commanditaire en cas de réclamations portant sur le

Numéro Court et émanant d'Utilisateurs contestant avoir donné leur consentement préalable dans les conditions prévues à l'article 3.7 du Contrat.

En cas d'engagement de poursuites pénales sur l'initiative du ministère public à l'encontre du Commanditaire, du Client, ou de toute personne visée à l'article 43-10 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 modifiée relative à la liberté de communication en raison du contenu du service associé au Numéro Court attribué ou de la publicité pour ce service, SFR peut suspendre l'exécution du Contrat sans droit à indemnité jusqu'à la date de la décision judiciaire définitive à intervenir. Lorsqu'elle intervient à la demande de l'autorité judiciaire, la suspension est prononcée sans droit à indemnité.

En cas de condamnation du Commanditaire, du Client et/ou de toute personne visée à l'article 43-10 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 modifiée relative à la liberté de communication en raison du service offert ou de la publicité pour ce service, SFR peut résilier d'office et sans droit à indemnité, le présent Contrat.

En cas de résiliation pour manquement aux obligations et aux recommandations déontologiques, une pénalité forfaitaire dont le plafond est fixé à 30 000 (trente mille) Euros par Numéro Court concerné est versée à SFR, sans préjudice des dommages-intérêts éventuellement dus de ce fait.

**7.4** - Le droit d'accès au Réseau SFR et/ou la diffusion des messages prennent fin à l'échéance de l'autorisation d'exploitation du réseau de radiotéléphonie publique GSM accordée à SFR par Arrêté du Ministre chargé des télécommunications en date du 25 mars 1991, tel que modifié par des arrêtés ultérieurs et tel que complété par la décision 2004-69 de l'Autorité de Régulation des Télécommunications du 15 janvier 2004.

**7.5** - Chaque Numéro Court pourra être réaffecté par SFR à un autre Client soit au terme d'un délai de six (6) mois à compter de la résiliation du Contrat, soit immédiatement si ledit Numéro Court a été inutilisé par le Client pendant les six (6) mois antérieurs à la résiliation du Contrat.

**7.6**- En cas de non-paiement par le Client des sommes dues, et après l'envoi d'une lettre de relance, en recommandé avec accusé de réception, restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours, SFR peut suspendre l'accès au Réseau SFR et résilier le présent Contrat dans les conditions visées à l'article 14.

**7.7**- Après suspension consécutive à un manquement par le Client de l'une quelconque de ses obligations au titre du présent Contrat, le Service ne sera rouvert qu'à compter d'une période minimale d'un (1) mois, sous réserve de l'attestation par le Client qu'il a remédié audit manquement.

Par ailleurs, le rétablissement de l'accès au Réseau SFR donnera lieu à la facturation des frais de remise en service

prévus dans les conditions tarifaires figurant en annexe 2 des présentes Conditions Générales.

**7.8** - Après une (1) suspension d'un Numéro Court, tout nouveau manquement contractuel et/ou déontologique du Client concernant un Numéro Court entraînera la résiliation de ce Numéro Court et des autres Numéros Courts du Client, ainsi que des autres contrats conclus entre le Client et SFR.

**7.9** - L'accès au Réseau SFR et/ou la diffusion des messages peuvent être interrompus dans les cas de force majeure visés à l'article 11 du Contrat.

**7.10** - SFR se réserve le droit de résilier unilatéralement le Contrat si le Client n'effectue pas les démarches nécessaires au raccordement visé à l'article 3.6.2 des présentes, dans les six (6) mois suivant la signature du Contrat.

## ARTICLE 8 : PENALITES

**8.1** - Indépendamment de la suspension ou de la résiliation du Contrat, le Client encourt le paiement d'une pénalité forfaitaire telle que définie en Annexe 5. Cette pénalité est automatiquement applicable, du seul fait du constat par SFR du ou de(s) manquement(s) tels que définis dans ladite annexe, reprenant notamment les obligations stipulées aux articles 3.7.1, 3.7.3, 3.7.5, 3.7.6, 3.7.8 et 3.7.9 des présentes Conditions Générales.

**8.2** - Par ailleurs, le Client encourt le paiement d'une pénalité forfaitaire spécifique telle que définie à l'Annexe 6 en cas de manquement par ce dernier à ses obligations telles que stipulées à l'article 3.7.13. Cette pénalité est automatiquement applicable, du seul fait du constat par

SFR du ou de(s) manquement(s) tels que définis dans ladite annexe.

**8.3** - Dans tous les cas, hors les manquements définis à l'Annexe 5 et 6, en cas de non-respect par le Client d'une de ses obligations au titre du Contrat, SFR se réserve le droit, d'appliquer à l'encontre du Client les pénalités suivantes : six (6) fois la valeur de la facture versée par le Client à SFR lors du dernier mois échu.

**8.4** - Les pénalités prévues aux paragraphes précédents seront appliquées sans préjudice des éventuels dommages et intérêts qui pourraient être dus à SFR du fait du non-respect par le Client de ses obligations.

## ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

**9.1** - Le Client est seul responsable du contenu des Services Autorisés et de leur promotion et garantit SFR de toute réclamation, action et/ou recours de quelque nature que ce soit émanant d'un tiers (y compris d'un Commanditaire), des Utilisateurs ou des Utilisateurs Inscrits. Il assumera toute responsabilité dans le cas d'un litige, judiciaire ou extrajudiciaire, opposant un tiers, un Utilisateur ou un Utilisateur Inscrit (sans que cette énumération ne soit limitative) à SFR et s'engage à intervenir à l'action à la demande de SFR et à supporter intégralement les frais de défense, y compris les frais d'avocat et/ou d'huissier ainsi que les frais et indemnités résultant d'une éventuelle condamnation ou transaction.

En particulier, le Client garantit SFR contre toute action, judiciaire ou extrajudiciaire, portant sur des droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, sur le droit de propriété en général (image de biens) et/ou sur le droit à l'image de tiers.

**9.2** - SFR ne garantit pas l'exactitude des informations relatives aux terminaux mobiles. Par conséquent, il est de la responsabilité du Client de s'assurer de la compatibilité des terminaux mobiles des Utilisateurs au contenu des MMS-MT émis.

**9.3** - Le Client reconnaît être informé des caractéristiques et des limites d'Internet, notamment en ce qui concerne les performances techniques et le temps nécessaire à l'échange de données. En aucun cas, SFR ne pourra être tenue responsable d'une défaillance du réseau Internet.

**9.4** - Le Client doit impérativement préserver la confidentialité de son mot de passe et son login d'accès à l'extranet SFR, afin d'éviter toute utilisation non autorisée ou malveillante d'un tiers. Le Client est informé que, en cas de divulgation de ses mots de passe à un tiers, il est seul responsable de toutes les conséquences de l'utilisation qui pourrait en être faite. Toute utilisation des informations transmises par SFR, après saisie des mots de passe du Client, est réputée effectuée par le Client.

SFR ne peut être tenue responsable de toute perte ou dommage survenu en raison du manquement aux obligations de confidentialité incombant au Client.

En tout état de cause, il appartient au Client qui accède aux informations transmises par SFR, de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers.

**9.5** - SFR met en œuvre tous les moyens de supervision et d'intervention en vue d'assurer la fourniture du Service, sa continuité et ses performances.

SFR est responsable de l'acheminement des SMS et MMS sur son Réseau dans les limites prévues à l'article 2 des présentes Conditions Générales.

Les Parties conviennent expressément que la responsabilité de SFR ne peut être engagée que dans le cas d'une faute prouvée.

SFR ne pourra être tenue pour responsable des dommages subis par le Client et liés notamment :

- à une interruption du Service indépendante du contrôle de SFR,
- à une connexion défaillante au Réseau SFR ou à la transmission d'informations techniques erronées par le Client,
- à une transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à SFR par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- à une perturbation et/ou interruption non directement imputable à SFR,
- à une perturbation et/ou une indisponibilité totale ou partielle, et/ou une interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux exploités par des opérateurs tiers et sur les matériels et logiciels du Client ou d'un tiers,
- à une utilisation du Service par le Client non conforme aux dispositions du Contrat, à la réglementation applicable et/ou aux règles de l'art,
- à un dysfonctionnement causé par des matériels ou des services non fournis par SFR,
- à une inadéquation des moyens matériels et logiciels du Client au Service, ou des dimensionnements indiqués à SFR (débit, nombre de SMS par seconde, etc.) au Service,
- à un incident imputable au Client,
- à une coupure générale d'alimentation du site accueillant le Réseau SFR,
- à une interruption liée à une maintenance,
- au contenu ou à la nature des données émises ou reçues par le Client,
- à un dysfonctionnement du réseau Internet,
- à un cas de force majeure telle que visée à l'article 11 des présentes Conditions Générales,
- au non respect par le Client de ses obligations légales ou contractuelles.

S'agissant des dommages directs, la responsabilité de SFR est expressément limitée au montant de la somme effectivement réglée par le Client au titre du Service à l'origine du préjudice pendant les six mois précédant le fait générateur, étant précisé que la responsabilité de SFR est en tout état de cause plafonnée à la somme de cent cinquante mille (150 000) euros hors taxes pour l'ensemble des préjudices subis par le Client au titre du Contrat.

En aucun cas, SFR ne saurait être tenue responsable des préjudices suivants subis par le Client, tels que : tout préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial, perte de bénéfice, pertes de chiffres d'affaires liés à un dysfonctionnement de ses plates-formes, atteinte à l'image de marque...

Toute action dirigée contre le Client par un tiers (y compris un Commanditaire) constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation par SFR.

De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties, plus d'un an après la survenance du fait générateur.

## **ARTICLE 10 : ASSURANCES**

Chaque Partie déclare être titulaire d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle. Chaque partie supporte les primes et franchises des polices d'assurance qu'elle a souscrite et, à

première demande de l'autre Partie, s'engage à lui communiquer toutes attestations d'assurances en rapport avec le présent Contrat.

## **ARTICLE 11 : FORCE MAJEURE**

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement quelconque à ses obligations au titre du présent Contrat si un tel manquement résulte d'une décision gouvernementale, en ce compris le retrait ou la suspension de l'une des autorisations accordées à SFR, d'un incendie, d'un état de guerre déclarée, d'une guerre civile, d'actes de terrorisme ou d'une grève nationale, des conflits de travail des prestataires ou des fournisseurs de SFR et, plus généralement, de tout autre événement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence de la Cour de Cassation.

La Partie affectée dans l'exécution de ses obligations par la survenance d'un cas de force majeure doit immédiatement avvertir l'autre Partie de la survenance d'un cas de force majeure. Les Parties s'efforcent alors de prendre les mesures propres à pallier les conséquences de cet événement. Toutefois, en cas de persistance de l'événement au-delà de un (1) mois, le présent Contrat peut être rompu par la Partie la plus diligente, sans qu'aucune indemnité ne soit due par elle à l'autre Partie à ce titre.

## **ARTICLE 12 : CONFIDENTIALITE**

Les Parties s'engagent à considérer comme strictement confidentiels, tant au sein de leur propre organisation que vis-à-vis des tiers les informations, les documents de toute nature et sur quelque support que ce soit, ainsi que le savoir-faire qui leur seront communiqués par l'autre Partie ou dont elles auront eu connaissance au titre du Contrat.

Les Parties prendront toutes les mesures nécessaires pour que leurs employés et collaborateurs respectent les obligations visées au présent article et se portent fort de leur respect par ceux-ci.

En conséquence, les Parties s'engagent à ne pas utiliser lesdits informations, documents et savoir-faire, directement ou indirectement, en tout ou partie, à quelque fin que ce soit, à titre onéreux ou gratuit ou sous quelle que forme que ce soit, sauf autorisation écrite et préalable de l'autre partie, désignant le ou les bénéficiaires de l'information ainsi que son contenu, et ce, pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de deux (2) ans après son expiration, quelle qu'en soit la cause.

Le présent article restera en tout état de cause en vigueur pendant une durée de deux (2) ans an à compter de l'expiration du présent Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Spécialement, le Client prend toutes les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 n°78-17, relative à l'informatique, aux fichiers et libertés.

## **ARTICLE 13 : CESSION / SOUS-TRAITANCE**

Le Contrat, le(s) Numéro(s) Court(s) et le (les) identifiant(s) client attribués ne sont ni cessibles ni transmissibles, sauf accord écrit et préalable de SFR.

En conséquence, le Client s'interdit formellement, sous peine de résiliation immédiate et sans préavis, de céder,

transférer sous quelque forme que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat sans l'accord préalable et écrit de SFR.

SFR sous-traite une partie du Service et pourra sous-traiter tout ou partie des prestations afférentes au Service.

## ARTICLE 14 : FIN DU CONTRAT - RESILIATION

**14.1** - Dans l'hypothèse où l'une des Parties manquerait à l'une quelconque de ses obligations ou engagements au titre de l'exécution du Contrat, l'autre Partie peut la mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, de remédier à ce manquement. Si la Partie en cause n'a pas remédié au manquement constaté dans les quinze (15) jours suivant la réception de la mise en demeure, l'autre Partie est libre de résilier le Contrat sans préjudice des dommages intérêts éventuellement dus de ce fait.

**14.2** - Le Contrat peut être résilié de plein droit par SFR et sans préavis, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :

- à compter du jour :

\* où, dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre du Client, l'administrateur judiciaire se prononce, implicitement ou explicitement, en application de l'article 37 de la loi n° 85-

28 du 25 janvier 1985, en faveur de la non-continuation d'accès au Réseau SFR,

\* du jugement de liquidation, en cas de conversion de la procédure de redressement judiciaire visée ci-dessus,

- en cas de diffusion de messages dans des conditions contraires aux bonnes mœurs et à l'ordre public, ou contraire aux lois et règlements en vigueur tels que prévu à l'article 3.7.

**14.3** - Le droit d'accès au Réseau SFR et/ou la diffusion des messages prennent fin à l'échéance de l'autorisation d'exploitation du réseau de radiotéléphonie publique GSM accordée à SFR par Arrêté du Ministre chargé des télécommunications en date du 25 mars 1991.

**14.4** - En cas de nouvelles relations contractuelles après résiliation, de nouveaux Numéros Courts pourront être attribués par SFR au Client, sous réserve que ce dernier remplisse les conditions requises.

## ARTICLE 15 : REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est soumis au droit français.

Tous différends découlant du Contrat doivent, en premier lieu, et dans toute la mesure du possible, être réglés au moyen de négociations amiables entre les parties.

A défaut d'un accord amiable entre les parties dans un délai d'un (1) mois à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception initialisant les négociations et adressée par la partie la plus diligente les dispositions ci-après s'appliqueront:

**TOUS DIFFERENDS LIES A L'INTERPRETATION OU A L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT SERONT SOUMIS A LA COMPETENCE EXPRESSE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.**

## ARTICLE 16 : NULLITE

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations du Contrat garderont toute leur force et leur portée.

Les Parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide, par une clause qui se rapprochera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée.

## ARTICLE 17 : NOTIFICATIONS

Les correspondances entre les Parties sont effectuées par lettre ou par télécopie signée par une personne dûment habilitée par la Partie concernée.

Les correspondances à l'attention de SFR devront être envoyées à l'adresse ci-dessous :

ARVATO Service Clients Editeurs SFR- Rue des Frères Lumière – Zone du Bois Rigault- 62880 VENDIN LE VIEIL

Il est précisé que les notifications comportant un préavis, doivent être adressées par lettre recommandée avec avis de réception port payé. Sauf disposition contraire, les délais prévus au Contrat courent à compter de la date de première présentation de ladite notification.

## ARTICLE 19 : DIVERS

**18.1** - Le fait, par l'une des Parties, de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution stricte par l'autre partie d'une disposition ou condition quelconque du Contrat, ne sera pas réputé constituer une renonciation définitive à l'exercice de ce droit.

**18.2** - Le Contrat, et ce compris ses Annexes et éventuels avenants exprime l'intégralité des obligations contractuelles des Parties. Il annule et remplace toutes acceptations, correspondances ou accords antérieurs à la signature des présentes Conditions Générales.

**18.3** - SFR se réserve le droit de modifier le Contrat, et le notifiera au Client par courrier recommandé avec accusé de réception en respectant un préavis de deux (2) mois, sauf disposition contraire du Contrat. Le Client accepte expressément le cas échéant que SFR notifie le Contrat ainsi modifié par courrier recommandé avec accusé de réception par voie électronique conformément aux dispositions des articles 1369-8 et 1369-9 du Code civil. La réception du Contrat modifié à la date indiquée sur le recommandé électronique vaudra preuve de notification à ladite date.

Si cette modification ne recueille pas l'accord du Client, il pourra procéder, durant ce préavis de deux mois, à la résiliation immédiate du Contrat par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation sera effective dans les cinq (5) jours ouvrés de la réception par SFR de ce courrier recommandé.

A défaut de résiliation du Contrat, le Client sera réputé avoir accepté les modifications. En conséquence, les nouvelles conditions s'appliqueront au terme du préavis susmentionné.

**18.4** - Chacune des clauses du Contrat doit être interprétée, dans toute la mesure du possible, de manière à ce qu'elle soit validée au regard du droit et de la jurisprudence qui lui sont applicables. Si l'une quelconque des stipulations du Contrat se révèle être illégale, nulle ou inopposable par toute juridiction ou autorité administrative compétente aux termes d'une décision exécutoire, cette stipulation sera réputée non écrite, sans altérer la validité des autres stipulations, et sera remplacée par une stipulation valable d'effet équivalent, que les parties s'engagent à négocier de bonne foi, et telles que les parties en seraient convenues si elles avaient connu l'illicéité, la nullité ou l'inopposabilité de ladite stipulation.

**ANNEXE 1****SERVICES AUTORISES ET CHARTE DEONTOLOGIQUE**

Il existe trois catégories de Services Autorisés, à savoir :

- Les Services de Marketing Direct,
- Les Services de Livraison,
- Les Services de Messagerie.

Chaque Numéro Court attribué n'est utilisable par le Client que pour une seule de ces catégories.

**1 / SERVICES DE MARKETING DIRECT**

Les présentes conditions s'appliquent au Service de Marketing Direct.

Par ailleurs, l'Utilisateur peut envoyer un SMS-MO ou un MMS-MO suite à la réception du MMS-MT, afin de répondre à une éventuelle offre ou question incluse dans le MMS-MT par exemple.

Les MMS-MT peuvent comporter du texte, des sons, des images, de la vidéo. **La livraison par MMS-MT d'une URL donnant accès au téléchargement d'une application Java ou en langage natif (Exen, Symbian, ...) n'est pas autorisée.**

**Le client s'engage à décrire dans la Fiche d'Identification relative au Service, selon quelle périodicité et dans quelle quantité il diffusera les MMS-MT.**

L'envoi de MMS-MT par le Client aux Utilisateurs est formellement interdit pendant les heures comprises entre 20 h 00 et 10 h 00 les jours calendaires, le dimanche toute la journée ainsi que les jours fériés.

SFR facturera aux Utilisateurs les SMS-MO et MMS-MO de réponse à des MMS-MT reçus.

**1.1 - Recueil de l'acceptation de l'Utilisateur à recevoir des messages à caractère commercial**

Le Client s'engage à ne diffuser des MMS-MT qu'aux seuls destinataires ayant au préalable manifesté leur consentement explicite à recevoir ce type de MMS-MT à caractère commercial, directement au Client ou par l'intermédiaire du Commanditaire pour le compte de laquelle le MMS-MT est envoyé.

Quel que soit le média d'inscription (Serveur Vocal, SMS, MMS, Web, WAP, ...), le Client doit obligatoirement :

- obtenir la validation de l'Utilisateur soit par une case à cocher (Web, WAP, papier,) soit par un bouton de validation (Serveur Vocal, SMS, MMS),
- informer l'Utilisateur de la procédure de désinscription (envoi du mot-clef « STOP »).

Il est recommandé que le Client informe également l'Utilisateur des tranches horaires d'envoi des MMS-MT ainsi que de leur fréquence.

Il est recommandé au Client quel que soit le média d'inscription d'envoyer un SMS-MT à l'Utilisateur pour lui confirmer son inscription au Service et lui rappeler qu'il peut à tout moment se désinscrire en envoyant le mot clef « STOP ».

Dans le cas où le Client et/ou le Commanditaire a acheté ou loué auprès d'un tiers une base d'Utilisateurs, il appartient au Client de s'assurer que les conditions liées à l'acceptation de l'Utilisateur à recevoir des messages à caractère commercial ont bien été respectées.

Dans tous les cas, sur demande de SFR, le Client devra être en mesure de fournir la preuve de l'accord de l'Utilisateur, et ce dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés à compter de la demande de SFR quelle qu'en soit la cause.

**1.2 - Identification de l'annonceur dans les messages**

Chaque MMS-MT envoyé aux Utilisateurs doit commencer par la marque de l'annonceur et/ ou de son produit ou service, objet de la campagne de prospection directe et/ou de fidélisation. Le MMS-MT pourra commencer par la marque du produit ou du service dans la mesure où celui-ci permet d'identifier clairement l'annonceur. Ce nom ne peut être ni un numéro de téléphone, ni une suite numérique de chiffres, ni une adresse Web ou WAP.

De même, le Numéro Court doit systématiquement apparaître en entête du MMS-MT et ne doit faire l'objet d'aucune modification, sous réserve de l'article 3.7.8 des Conditions Générales.

## **2 / SERVICES DE LIVRAISON DE SERVICES OU DE CONTENUS**

### **2.1 - Les présentes conditions s'appliquent aux Services de Livraison.**

Le Service de Livraison permet au Client d'envoyer pour le compte d'un Commanditaire des services et contenus auprès des Utilisateurs qui ont commandé au préalable ces services ou contenus via une interface automatisée ou non (Web, WAP, MMS, serveur vocal, courrier,...).

Le Service de Livraison permet aux Utilisateurs destinataires du MMS-MT de répondre s'ils le souhaitent par SMS-MO ou MMS-MO au MMS-MT envoyé par le Client pour le compte d'un Commanditaire, afin de répondre à une éventuelle offre ou question incluse dans le MMS-MT par exemple.

Le Client s'engage à ne pas envoyer de MMS-MT contenant des messages publicitaires à destination des Utilisateurs dans le cadre des Services de Livraison.

De même, le Numéro Court doit systématiquement apparaître dans le champ « Émetteur » du MMS-MT et ne doit faire l'objet d'aucune modification, sous réserve de l'article 3.7.8 des Conditions Générales.

SFR facturera aux Utilisateurs les SMS-MO et MMS-MO de réponse à des MMS-MT reçus.

### **2.2 - Commande par l'Utilisateur du contenu ou service**

La diffusion de MMS-MT par le Client aux Utilisateurs doit obligatoirement avoir fait l'objet au préalable d'une commande du contenu ou d'une inscription au Service Autorisé par l'Utilisateur.

La commande dans le cadre du Service Autorisé n'est pas considérée comme une acceptation de l'Utilisateur à recevoir des MMS-MT à caractère commercial en dehors du Service Autorisé.

### **2.3 - Identification du Commanditaire dans les messages pour les Applications de Livraison de Contenu**

Chaque MMS-MT envoyé par le Client aux Utilisateurs doit inclure le nom du Service Autorisé tel que présenté aux Utilisateurs lors de leur inscription et être suivie de la mention « Editeur » et de la raison sociale du Commanditaire pour le compte de qui le MMS-MT est envoyé par le Client.

## **3 / SERVICES DE MESSAGERIE**

Les présentes conditions s'appliquent au Service de Messagerie.

### **Engagements du Client**

**1 /** Le Client s'interdit toute utilisation du Service de Messagerie qui ne serait pas strictement conforme aux termes des présentes.

Il s'interdit notamment d'utiliser l'accès pour son usage propre au Réseau SFR permettant l'échange de SMS et/ou MMS et de diffuser ainsi auprès des Clients SFR des messages publicitaires ou de sollicitation commerciale.

**2 /** Le Client s'engage à ce que ses Utilisateurs Inscrits n'adressent au travers du Service de Messagerie que des messages interpersonnels ne contrevenant pas aux lois et règlements en vigueur. Ces messages ne devront contenir que du texte à l'exclusion de tout signet, lien ou programme exécutable.

Le Client devra obtenir de ses Utilisateurs Inscrits qu'ils s'engagent à n'envoyer dans le cadre du Service aucun MMS-MT à un destinataire ne souhaitant pas recevoir ce type de message ou pouvant subir un préjudice résultant de l'envoi de ces messages.

**3 /** Le Client s'engage à mettre les Utilisateurs SFR en mesure d'identifier aisément et instantanément l'expéditeur du MMS-MT envoyé par un Utilisateur Inscrit depuis son ordinateur, et ce grâce à la mention systématique de l'Identifiant Utilisateur Inscrit dans le corps du MMS-MT.

La dénomination commerciale du Commanditaire Fournisseur de Service de Messagerie doit apparaître dans le MMS-MT.

De même, le Numéro Court doit systématiquement apparaître en en-tête du MMS-MT et ne doit faire l'objet d'aucune modification, en dehors des modalités prévues à l'article 3.7.8.

Il sera alors possible pour l'Utilisateur de répondre au MMS-MT en utilisant la fonction « répondre » de son terminal mobile, sans avoir à préciser un numéro ou un identifiant de destinataire dans son SMS-MO ou MMS-MO.

En cas de modification du champ « Émetteur », l'Utilisateur ne pourra pas utiliser la fonction « répondre » de son terminal mobile, et devra donc préciser un numéro de destinataire auquel envoyer son SMS-MO ou MMS-MO.

**4 /** Conditions de traitement d'un trafic de MMS constitutif d'un non-respect des conditions du Service de Messagerie

Dans l'hypothèse où le Client se verrait notifié par SFR, dans les conditions décrites ci-dessous, de l'existence d'un trafic en provenance du Numéro Court du Client différent d'un trafic interpersonnel, notamment l'envoi en masse de MMS-MT par automate, le Client s'engage à prendre les mesures nécessaires pour interrompre le trafic de MMS-MT ainsi généré à compter de la demande écrite de SFR dans les conditions décrites ci-après (ci-après appelée « Demande Ecrite »).

La Demande Ecrite désigne la communication par SFR au Client de l'ensemble des informations relatives au problème rencontré dont elle dispose, par voie électronique à l'adresse indiquée dans la Fiche d'Identification.

Cette Demande Ecrite pourra toutefois, au choix de SFR, être confirmée par l'envoi d'un fax au numéro indiqué dans la Fiche d'Identification.

**A /** Cas d'une Demande Ecrite portant sur l'existence d'un trafic de masse

Le Client disposera, à compter de la réception de la Demande Ecrite, de 48 heures ouvrées pour résoudre le problème. La clôture de l'incident sera signifiée à SFR par voie électronique à l'adresse du Service Client Editeurs : [contact@sfrpay.fr](mailto:contact@sfrpay.fr).

En cas de persistance d'un trafic de masse au-delà de ces 48 h ouvrées suivant la réception d'une Demande Ecrite par le Fournisseur de Service de Messagerie, SFR se réserve le droit de suspendre le fonctionnement des Numéros Courts sous réserve d'en avertir préalablement le Client.

**B /** Cas d'une Demande Ecrite portant sur l'existence d'un trafic constitutif d'un non-respect des conditions applicables au Service de Messagerie autre qu'un trafic de masse

SFR pourra adresser une Demande Ecrite au Client dans le cas où SFR recevrait une plainte d'un ou plusieurs Utilisateurs portant sur l'existence d'un trafic provenant d'un Utilisateur Inscrit dans le cadre du Service et constitutif d'un manquement au Contrat, autre qu'un trafic de masse.

Le Client s'engage à informer, ou à demander aux Commanditaires d'informer, ses Utilisateurs Inscrits qu'ils doivent s'engager notamment à envoyer exclusivement des messages interpersonnels et à ne pas contrevenir aux lois et aux règlements en vigueur. En particulier, l'Utilisateur Inscrit devra s'engager à n'envoyer aucun SMS-MO ou MMS-MO à un destinataire ne souhaitant pas recevoir ce type de messages ou pouvant subir un préjudice résultant de l'envoi de ces messages.

Le Client recueillera l'acceptation de ses Utilisateurs Inscrits sur ces conditions.

Le Client prendra les mesures nécessaires auprès de son Utilisateur Inscrit ou de son Commanditaire pour faire cesser ce manquement dans les meilleurs délais, **faute de quoi SFR pourrait être amenée à suspendre et/ou résilier le présent Contrat.**

**5 /** Le Client s'engage d'une part à demander, ou à demander aux Commanditaires de demander, aux Utilisateurs Inscrits au Service de Messagerie les informations permettant de les identifier, d'autre part à conserver, ou à demander aux Commanditaires de conserver, ces informations pendant une durée conforme aux dispositions légales en vigueur, de manière à pouvoir les tenir à disposition de toute personne habilitée à les lui réclamer.

**6 /** Qualité de service des Services de Messagerie

Le Client s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que son Service de Messagerie soit disponible à 99% sur une année (hors maintenance évolutive planifiée). Si la nature même du Service de Messagerie implique que celui-ci ne soit pas accessible de façon continue, le Client s'engage dans ce cas sur le même niveau de disponibilité pendant la période d'activité de son service.

En dehors des heures de disponibilité du Service de Messagerie, ou si celui-ci n'est pas accessible pour une raison autre, ou encore si la requête formulée par l'Utilisateur ne peut être traitée, le Client s'engage à renvoyer en retour aux Utilisateurs un SMS-MT d'erreur indiquant la raison de l'échec.

Le Client s'engage à informer SFR, en respectant un préavis minimum de vingt-quatre (24) heures ouvrées, de toute interruption programmée du Service de Messagerie, en lui communiquant notamment les dates et heures d'interruption, ainsi que la durée de l'interruption.

De même, le Client s'engage à informer SFR dans les meilleurs délais de tout incident et/ou dysfonctionnement survenant sur son Service de Messagerie.

Le Client s'engage à respecter strictement la cinématique du Service de Messagerie telle que décrite dans les Fiche d'Identification des Services Autorisés et Formulaire de Demande d'Attribution du Numéro Court.

## 4 / CHARTE DEONTOLOGIQUE

Les présentes recommandations déontologiques rappellent aux entreprises qui proposent des services de communication au public en ligne dites éditeurs, les grands principes, les obligations légales qui accompagnent la mise à disposition des contenus ce, quel que soit le médium choisi

Elles se présentent en deux parties :

Partie I : Principales règles applicables à l'ensemble des services de communication au public en ligne

Partie II : Conditions d'application spécifiques à chacun des média.

Dans le présent document,

- On appelle « Editeur » toute entreprise qui propose des services de communication au public en ligne
- On appelle « Service » tout service de communication au public en ligne.
- On entend par **communication au public en ligne** toute transmission, sur demande individuelle, de données numériques n'ayant pas un caractère de correspondance privée, par un procédé de communication électronique permettant un échange réciproque d'informations entre l'émetteur et le récepteur.
- On appelle « Utilisateur » tout utilisateur du Service.

### PARTIE I

#### PRINCIPALES REGLES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES SERVICES DE COMMUNICATION AU PUBLIC EN LIGNE

Ces règles encadrent la transmission d'informations qui n'ont pas le caractère de correspondance privée ni de communication audiovisuelle.

Sont ainsi rappelés les principales règles applicables au Service et celles qui régissent la communication faite sur le Service.

Elles ne dégagent pas les entreprises du respect des lois et décisions des autorités compétentes en vigueur au moment de la délivrance du service.

#### CHAPITRE I : PRINCIPALES REGLES APPLICABLES AU SERVICE

##### ARTICLE 1 - INFORMATION DES UTILISATEURS

L'Editeur de service s'engage à communiquer auprès de l'Utilisateur, de manière claire et non équivoque par tout procédé approprié, et conformément aux conditions spécifiques.

- les informations visées à l'article 6 III de la LCEN du

21 juin 2004 1

- les informations tarifaires visées à l'article L113-3 du Code de la Consommation
- tous les éléments de nature à permettre à toute personne de faire connaître une réclamation ((Loi Chatel article 29, LME article 87) et d'exercer ses droits. 2

L'Editeur de service s'engage à mettre l'Utilisateur en mesure de connaître la périodicité de mise à jour ou de gestion du Service, notamment en délivrant la date et/ou l'heure lorsqu'elles sont nécessaires à une information complète de l'Utilisateur.

Lorsque le Service nécessite l'utilisation de données personnelles ou d'informations à caractère privé ou lorsque l'Utilisateur peut être incité à les communiquer (par exemple dans les services de mise en relation) l'Editeur du service s'engage à l'avertir ou à le mettre en garde sur l'utilisation qui pourrait en être faite (Chapitre 5 de la loi Informatique et Libertés)

Lorsque le service est soumis par sa nature à des restrictions particulières, l'Editeur s'engage à en alerter l'Utilisateur.

#### ARTICLE 2 - LOYAUTÉ DU SERVICE

##### A A l'égard des Utilisateurs :

L'Editeur de service s'engage à offrir un service loyal. A cet effet, l'Utilisateur ne devra en aucune manière être induit en erreur sur le contenu, les tarifs, les possibilités ou les modalités de délivrance du Service proposé.

Le Service doit être délivré dans son intégralité au tarif annoncé à l'Utilisateur quel que soit le média de commande et de délivrance du Service.

Tout message publicitaire au sein du service devra être identifié comme tel.

L'Editeur de service s'engage à ne pas utiliser les coordonnées d'un Utilisateur sans son accord exprès et à se conformer aux recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

CNIL.

De même, dans le cas d'achat ou de location de fichiers, l'éditeur de service s'assure du respect par son fournisseur des lois en vigueur, la responsabilité de l'éditeur restant engagée.

1 Dans le cas d'une personne physique, les coordonnées détaillées (nom, prénom, domicile, n° de téléphone, ainsi que le RCS le cas échéant). Dans le cas d'une personne morale, les mentions légales. Dans les deux cas, le nom du directeur de la publication.

2 impactent les articles L.113-5 et 121-18 du Code de la Consommation

L'Editeur de service s'engage à ne jamais recueillir des informations personnelles de l'Utilisateur ou déclencher la fourniture d'un Service sans le consentement explicite de l'Utilisateur.

L'Editeur s'engage à modifier ou retirer immédiatement de son Service les informations personnelles d'un Utilisateur dès lors que celui-ci s'est plaint que les dites informations étaient mentionnées sur le Service sans son accord.

Dans le cas d'une personne physique, les coordonnées détaillées (nom, prénom, domicile, n° de téléphone, ainsi que le RCS le cas échéant). Dans le cas d'une personne morale, les mentions légales. Dans les deux cas, le nom du directeur de la publication.

D'une manière générale, l'éditeur de service s'engage à ne pas porter atteinte de quelque manière que ce soit à l'image, à la réputation des institutions, organismes acteurs dans l'établissement des règles régissant cette activité.

**B1) A l'égard des éditeurs de service concurrents :**  
L'Editeur de service s'engage à :

- exercer une concurrence loyale et s'interdit notamment d'intervenir sur un Service dans l'intention de porter atteinte à son bon fonctionnement, de nuire à un Editeur concurrent ou d'en détourner les Utilisateurs,
- effectuer les recherches préalables afin que le nom, le numéro d'accès de son Service ne puissent prêter à confusion avec ceux déjà existants, ou porter atteinte aux droits des tiers,
- s'interdire toute pratique de nature à induire, même potentiellement, une quelconque confusion entre lui-même et un éditeur concurrent ou entre son Service et les Services d'éditeurs concurrents.

**B2) A l'égard des Opérateurs :**

L'Editeur de service s'interdit de porter atteinte de quelque manière que ce soit à l'image ou à la réputation des Opérateurs.

Il s'engage à :

- s'interdire toute pratique de nature à induire, même potentiellement, une quelconque confusion entre lui-même et les Opérateurs ou entre son Service et les services des Opérateurs.

**B3) A l'égard des ayants-droit :**

L'Editeur de service s'engage à offrir un Service qui n'est pas susceptible de porter atteinte ni de contrefaire aucun brevet, marque, droit d'auteur ou tout autre droit de propriété intellectuelle.

L'Editeur a la responsabilité de solliciter les autorisations nécessaires en vue de la reproduction et de la diffusion des œuvres ou extraits d'œuvres utilisées dans le cadre des Services auprès des sociétés d'auteurs concernées et à

régler les rémunérations dues au titre des droits de reproduction ainsi qu'au titre de la communication au public desdites œuvres ou extraits d'œuvres (droits dus à la Société des Auteurs, Compositeurs et Editeurs de Musique (SACEM) ou autres sociétés de droits d'auteurs).

### ARTICLE 3 – CONTENU DES SERVICES

Certains contenus ou Services sont soumis à des règles spécifiques. L'entreprise qui délivre le Service s'engage à les respecter.

#### 1/ Services de conseils

L'Editeur indiquera à l'Utilisateur que les informations / conseils donnés dans le cadre de son Service le sont à titre indicatif et mentionnera les noms des auteurs.

#### 2/ Services de vente à distance

La vente de bien ou de service réalisée à partir d'un moyen de communication en ligne est soumise à la réglementation s'appliquant à la vente à distance.

En aucun cas, la surtaxe à la communication ne pourra être utilisée comme moyen de paiement de biens matériels.

#### 3/ Services de mise en relation entre utilisateurs inscrits

L'Editeur d'un Service permettant l'échange simultané ou quasi simultané de messages entre Utilisateurs non identifiés de manière certaine s'engage à en surveiller le contenu public.

Il s'engage à faire connaître au public par tout moyen adapté au support de communication utilisé, les règles de comportement conformes aux présentes recommandations.

#### 4/Jeux concours avec promesse de gain et loteries 3

Conformément à l'article L. 121-38 du Code de la Consommation, le règlement des opérations ainsi qu'un exemplaire des documents adressés au public doivent être déposés auprès d'un officier ministériel qui s'assure de leur régularité.

L'Editeur proposant un service de jeu concours, de loterie avec une espérance de gain s'engage à mentionner au sein de son Service la mise à disposition du règlement du jeu, à titre gratuit, à toute personne qui en fait la demande et le nom de l'officier ministériel auprès duquel le règlement a été déposé ainsi que les modalités d'accès à cette information.

**Certaines opérations publicitaires tendent à faire naître l'espérance d'un gain attribué au participant, qui serait acquis par la voie du sort. Elles ne peuvent être pratiquées que si elles n'imposent au participant aucune contrepartie financière ni dépense sous quelque forme que ce soit, y compris une surtaxe télécom.**

#### 5/ Services d'annonces

L'Editeur de service s'engage :

- à indiquer dans tous les choix possibles de rubriques et avant consultation, le nombre d'annonces y figurant

3 Article L121-36 à L121-41 du Code de la Consommation

- à vérifier la réalité des annonces,
- à assurer les mises à jour nécessaires.

#### 6/ Services d'informations boursières

L'Editeur de service s'engage à respecter les informations de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) notamment :

- la recommandation qui a pour objet de permettre au public d'apprécier la portée et la fiabilité des informations auxquelles il accède par le biais d'un service<sup>4</sup>
- La recommandation relative à la diffusion en ligne d'informations financières par les sociétés cotées qui vise à compléter la précédente recommandation.<sup>5</sup>

#### 7/ Services de plateformes mettant à disposition des solutions techniques

Les plateformes de solutions de services, quand elles relèvent du statut de l'hébergeur (LCEN), s'engagent, conformément à la Loi, à identifier leurs clients de manière certaine et à réagir à toute notification qu'il leur serait faite. Vis-à-vis de l'opérateur, elles sont responsables de tous les services et contenus de services qu'elles délivrent ou permettent de délivrer, à charge pour elles de répercuter ces responsabilités à leurs clients.

#### 8/ Services faisant appel à la générosité publique

Les Services utilisés dans le but de faire appel à la générosité du public ne doivent en aucun cas user de la fonction de reversement fournie par l'Opérateur à l'Editeur comme moyen intrinsèque de paiement des dons.

#### 9/ Services ayant recours à une bonification

Quel que soit le Service, toute bonification sous quelque forme que ce soit, liée directement en tout ou partie à la durée et/ou au nombre d'accès au Service, est interdite.

### **ARTICLE 4 PROTECTION DES UTILISATEURS, DE LA JEUNESSE ET DES MINEURS**

#### **A Principes à l'égard de l'ensemble des Utilisateurs**

L'Editeur s'engage à ne pas utiliser ou suggérer la représentation d'activités contraires aux lois en vigueur et à ne pas mettre à la disposition du public des messages et contenus :

- susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de l'égalité entre les femmes et les hommes et de la protection des enfants et des adolescents,

---

4 Recommandation n° 87-01

5 Recommandation n° 93-01

- encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites ou au suicide,
  - incitant à la discrimination, à la haine ou à la violence.
- En conséquence, l'Editeur s'engage à effectuer une surveillance constante des informations destinées à être mise à disposition du public, de manière à éliminer, avant diffusion, les messages susceptibles d'être contraires aux lois et règlements en vigueur.

L'Editeur de service s'interdit de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui en captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles ou écrits émis à titre privé ou confidentiel.<sup>6</sup>

L'Editeur de service doit garantir à l'Utilisateur la confidentialité des données et l'exercice de son droit de retrait ou de modification tel que prévu par la CNIL. L'Editeur se doit de protéger ses fichiers de toute atteinte frauduleuse dont son système de traitement de données pourrait faire l'objet.<sup>7</sup>

#### **A) Principes à l'égard de la jeunesse**

Les Services destinés à la jeunesse doivent tout particulièrement ne comporter aucune rubrique, aucun message ou publicité :

- pouvant heurter la sensibilité des jeunes enfants et des mineurs,
- présentant sous un jour favorable tous comportements considérés usuellement comme répréhensibles ou
- incitant les jeunes enfants et les mineurs à consulter d'autres services payants en ligne et/ou à faire durer la consultation de ces services ou à multiplier les appels ou les connexions de manière excessive vers le(s) Service(s) concerné(s).
- à caractère violent ou pornographique,

Dans le cas où un outil de filtrage public existe, notamment un dispositif de contrôle parental, l'Editeur étiquette son Service en conformité avec le dit système et il s'engage à respecter les échelles de valeurs proposées. Cet étiquetage ne le dispense pas de l'observation de l'ensemble des présentes recommandations.<sup>8</sup>

#### **C) Services « réservés aux adultes »**

---

6 Article 226- 1 à 226- 2 du Code Pénal

7 Article 323-1 et suivants du Code Pénal.

8 Un récapitulatif est présenté dans la Recommandation du Forum des droits sur l'internet relative à la Classification des contenus multimédias mobiles publiée le 17 octobre

Les Services « réservés aux adultes » (conformément aux recommandations du Forum des Droits sur l'Internet) sont interdits, sauf cas explicitement encadrés dans les conditions d'application spécifiques à chacun des média.

## **CHAPITRE II – ENSEMBLE DES REGLES APPLICABLES A LA COMMUNICATION SUR LE SERVICE**

### **ARTICLE 1 INFORMATION DES UTILISATEURS**

L'Editeur de service s'engage dans tout support de promotion du Service, conformément aux recommandations de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP) et selon les modalités décrites dans les Conditions Spécifiques à :

- faire connaître explicitement le prix du Service pour l'Utilisateur, exprimé en EUROS TTC, et le mode de tarification (par minute, à l'acte, à l'abonnement, etc...);
- indiquer le nom commercial du Service d'une manière précise ;
- porter à la connaissance du public son identité.

A ces fins, les informations ci-dessus doivent être claires et non équivoques et selon le support utilisé lisibles ou/et audibles.

### **ARTICLE 2 PUBLICITE ET PROMOTION DU SERVICE**

Toute publicité pour un Service doit être identifiée en tant que telle et doit respecter l'ensemble des obligations légales et des recommandations de l'ARPP.

Notamment, les messages publicitaires doivent être présentés comme tels.<sup>9</sup>

L'Editeur de service s'engage à respecter les règles en vigueur notamment en matière de communication auprès des enfants conformément aux principes retenus dans le code de la Chambre de Commerce Internationale (CCI) et ses « pratiques loyales en matière de publicité ».

L'Editeur de service s'engage dans tout support de promotion du service à ne pas induire en erreur les Utilisateurs sur le contenu, les tarifs, les possibilités ou les modalités de délivrance du Service proposé.

Conformément aux recommandations de l'ARPP :

---

<sup>9</sup> Article 9 du Code de la Chambre de Commerce Internationale

- la publicité doit proscrire toute déclaration ou présentation visuelle contraire aux convenances selon les normes couramment admises. Art 2 du Code de la C.C.I.
- la publicité ne doit cautionner aucune forme de discrimination, y compris celle fondée sur la race, l'origine nationale, la religion, le sexe ou l'âge, ni porter en aucune façon atteinte à la dignité humaine. Art 4 du Code de la C.C.I.
- la publicité ne doit contenir aucune incitation ni sembler cautionner ou encourager des comportements illicites ou répréhensibles. Art 4 du Code de la C.C.I.

**L'Editeur de service s'engage également à ne pas faire de publicité directe ou indirecte pour un Service contraire aux présentes recommandations.**

**Il s'engage à respecter l'ensemble des lois et règles en vigueur encadrant la communication sur des produits, services ou contenus réglementés.**

### **ARTICLE 3 – SPECIFICITES LIEES A LA PROSPECTION DIRECTE**

L'Editeur de service s'engage à ne pas se livrer à des pratiques commerciales réputées agressives telles que définies dans les articles L.122-11 et L.122-11-1 du Code de la Consommation.

Ainsi l'Editeur de service s'interdit :

- de se livrer à des sollicitations répétées ou non souhaitées par tout moyen de communication à distance.
- de donner l'impression que l'utilisateur a déjà gagné, gagnera ou gagnera en accomplissant tel acte, un prix ou un autre avantage équivalent, alors que, en fait :
  - soit il n'existe pas de prix ou autre avantage équivalent ;
  - soit l'accomplissement d'une action en rapport avec la demande du prix ou autre avantage équivalent est subordonné à l'obligation pour l'utilisateur de verser de l'argent ou de supporter le coût.

L'Editeur de service s'engage à respecter les dispositions de l'article L 34-5 du Code des Postes et communications électroniques, notamment :

- L'Editeur de service s'interdit de faire de la prospection directe, par quelque moyen que ce soit, utilisant, sous quelque forme que ce soit, les données personnelles d'une personne physique qui n'a pas exprimé son consentement préalable à recevoir des prospections directes par ce moyen,
- La prospection directe est autorisée :
  - si les coordonnées du destinataire ont été recueillies directement auprès de lui, dans le respect des dispositions de la loi Informatique et Libertés.

- à l'occasion d'une vente ou d'une prestation de services, si la prospection directe concerne des produits ou services analogues fournis par la même personne physique, et si le destinataire se voit offrir, de manière expresse et dénuée d'ambiguïté, la possibilité de s'opposer, sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus, et de manière simple, à l'utilisation de ses coordonnées lorsque celles-ci sont recueillies et chaque fois qu'une action de prospection lui est adressée.

En tout état de cause, la fréquence de sollicitation à des fins de prospection directe doit être raisonnable et ne pas être une nuisance pour l'Utilisateur.

Par ailleurs, l'Editeur de service s'engage, conformément aux recommandations de la CNIL, à ce que les données à caractère personnel collectées auprès des prospects ne soient plus utilisées, voire supprimées au maximum un an après le dernier contact de leur part ou lorsqu'ils n'ont pas répondu à **deux** sollicitations successives.

## Partie II Recommandations déontologiques spécifiques SMS Push

Les termes ci-dessous avec une majuscule correspondent aux termes définis à l'article 2 « Définitions » de la Convention.

Les présentes « Conditions spécifiques Push SMS » s'appliquent en complément des « Recommandations déontologiques » générales. En cas de contradiction dans les termes des présentes « Conditions spécifiques Push SMS » et des « Recommandations déontologiques » générales, il est entendu par les parties, que les présentes « Conditions spécifiques Push SMS » prévalent sur les règles générales.

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter à ses éventuels sous-traitants et plus généralement à toute personne qui intervient dans la réalisation des envois de SMS-MT au titre de la Convention, les présentes règles déontologiques spécifiques Push .  
Lorsque le Client fournit à un Client le Service de communication au public en ligne consistant à assurer l'acheminement de SMS-MT sur le réseau mobile de SFR, Le Client s'engage à faire respecter les présentes règles déontologiques spécifiques SMS Push au Client, à ses éventuels sous-traitants et plus généralement à toute personne qui intervient dans la réalisation des envois.

Le Client s'engage à ne pas envoyer des SMS-MT de façon déloyale pour son propre compte ou le compte d'un tiers aux fins de Fraude ou pour des usages autres que ceux décrits dans l'Annexe 1 « Services autorisés ».

Il est entendu par les Parties qu'en cas de non-respect des présentes règles de déontologie spécifiques SMS Push, sans préjuger des différents recours possible, le Client pourrait se voir appliquer des sanctions par SFR dans les conditions définies dans la Convention.

### ARTICLE 1 : Règles communes à l'émission de SMS-MT de Marketing direct, SMS-MT de Livraison, Webtosms-Interpersonnel

Le Client s'engage pour les SMS-MT acheminés :

- à ne pas adresser des SMS, de quelque nature qu'ils soient, susceptibles de constituer autant de violations de dispositions légales ou réglementaires ;
- à ne pas adresser des SMS, de quelque nature qu'ils soient, susceptibles de porter atteinte à l'image de SFR notamment par la nature et par la promotion des services ainsi livrés par SMS-MT. A ce titre, doit être évité tout risque de confusion entre ses services ou les services de contenus et les services proposés par SFR ;
- à ne pas adresser des SMS-MT faisant la promotion de contenus Adulte ;
- à ce que l'identification par l'Utilisateur de l'Émetteur des SMS-MT résulte du message lui-même ;
- dans le cas où le SMS-MT fait la promotion d'un service (Exemples : SMS+, SVA, Gallery etc ...) à respecter la charte de communication du service et les obligations relatives à la communication précisées dans la charte déontologique dudit service ;
- à ce que lui-même ou son Client informe l'Utilisateur du caractère payant des coûts d'accès au service promu dans le SMS-MT le cas échéant ;
- dans le cas où le SMS-MT fait la promotion d'un service SMS+ ou d'un N° SVA vocal, à indiquer le prix du service ;
- dans le cas où le SMS-MT contient un lien :
  - à informer l'Utilisateur du caractère payant du coût d'accès au contenu accédé en cliquant sur ce lien ;
  - à n'utiliser dans le SMS-MT la mention "service gratuit" que si tous les contenus dont le SMS-MT fait la promotion sont gratuits
- dans le cas où le SMS-MT invite l'Utilisateur à accéder à un service, l'Utilisateur ne devra pas être induit en

erreur par quelque moyen que ce soit sur le contenu et les possibilités du service de rebond proposé. Le service annoncé à l'Utilisateur, s'agissant des contenus livrés par SMS, devra être réel ;

- à ne pas recueillir des informations personnelles de l'Utilisateur ou déclencher la fourniture d'un Service payant sans le consentement explicite de l'Utilisateur ;
- à mentionner dans la description du service de rebond et à porter à la connaissance de l'Utilisateur lorsque le service a recours à des animateurs personnes physiques ou automates ;
- à ne pas effectuer des Wap Push en mode SL (Service Loading) et à garantir que l'Utilisateur devra toujours intervenir de manière volontaire et préalable pour déclencher une connexion ;
- à ne pas envoyer ou déclencher un contenu exécutable sur le téléphone mobile sans le consentement préalable de l'Utilisateur. On entend par contenu exécutable un programme constitué d'instructions et de données susceptibles d'être traitées par le téléphone mobile. Les contenus exécutables peuvent contenir des interactions avec des services surtaxés. Par exemple, une interaction avec un service SMS+ correspond à l'envoi à partir du contenu exécutable d'un ou plusieurs SMS+. L'Utilisateur devra systématiquement valider l'envoi de toute interaction avec un service surtaxé et devra être clairement informé a priori du tarif total associé à cette interaction, et ce, dans le cadre du contenu exécutable concerné ;
- à n'envoyer des SMS-MT qu'aux Utilisateurs de SFR ayant autorisé l'envoi de tels SMS à leur intention par le Client ou son Client lorsque ces messages ne relèvent pas de la correspondance privée ;
- à ce que ces messages ne soient pas générés de façon aléatoire ;
- à n'utiliser aucune des données concernant les Utilisateurs auxquelles il pourrait avoir directement accès dans le cadre de la Convention, notamment leur numéro de téléphone mobile ou leurs coordonnées bancaires à d'autres fins

que celles pour lesquelles elle lui ont été communiquées ;

- à tenir à disposition des Utilisateurs les informations visées à l'Article 6.III - 1 de la loi du 21 juin 2004 et être en mesure de répondre à toutes les réclamations ou questions des Utilisateurs relatives à l'acheminement des SMS MT. Les dispositifs mis en œuvre pour répondre à cette obligation seront sans surtaxe pour l'Utilisateur. Le Client devra notamment mettre en place un dispositif visant à permettre aux Utilisateurs d'envoyer le mot-clé CONTACT au numéro court afin d'obtenir des informations sur le Client ; Le Client est tenu de répondre à ces messages CONTACT dans les plus brefs délais en acheminant par SMS-MT a minima les informations d'identification suivantes : raison sociale, adresse postale, mail ou numéro de téléphone.
- à assurer, dans le respect de la LCEN, la prise en compte et la gestion du droit d'opposition d'un Utilisateur ayant manifesté son souhait, de ne plus recevoir de SMS du Client ou de son Commanditaire et à respecter les dispositions relatives aux envois non sollicités.  
Les dispositifs mis en œuvre pour répondre à cette obligation seront sans surtaxe pour l'Utilisateur. Le Client devra notamment mettre en place un dispositif permettant aux Utilisateurs d'exercer leur droit d'opposition en envoyant le mot-clé STOP au numéro court ayant permis l'acheminement du SMS-MT. L'envoi du mot-clé STOP par l'Utilisateur doit être traité dans les plus brefs délais par le Client et pris en compte dans les plus brefs délais par le propriétaire de la base de données utilisés pour l'envoi du message le cas échéant.  
En cas de renvoi direct vers un Site Internet Cliquable (Wap-Push), un lien sur le site cible doit pouvoir permettre à l'Utilisateur d'exercer son droit d'opposition.
- à effacer le profil de l'utilisateur de la base de données s'il constate plus de 2 échecs d'envoi de messages pour raison « abonné inconnu » en moins d'un mois ou à demander à son Client de l'effacer.
- à supprimer, sans délai, un MSISDN de ses fichiers, lorsqu'il constate la résiliation d'un MSISDN, ou à demander à son Client de le supprimer.

- à ne modifier le champ émetteur (OADC) du SMS-MT que par une chaîne alphanumérique (devant comporter au moins une lettre de A à Z). Le remplacement du champ émetteur par une chaîne composée uniquement de chiffres est interdit sauf pour les SMS-MT WebtoSMS-Interpersonnels.
- à valider ce nouveau champ émetteur (partie publique du message) et à le filtrer pour empêcher l'émission de SMS-MT dont le champ émetteur notamment :
  - serait susceptible de constituer une violation de disposition légale ou réglementaire ;
  - serait de nature à induire, même potentiellement, l'Utilisateur en erreur sur la qualité de l'expéditeur ;
  - serait de nature à porter atteinte à l'image de SFR. A ce titre, doit être évité tout risque de confusion entre l'émetteur et SFR ;
  - serait contraire à la propriété intellectuelle et notamment au respect du droit des marques ;
  - serait susceptible par sa nature de porter atteinte au respect de la personne humaine, de sa dignité, de l'égalité entre les femmes et les hommes et de la protection des enfants et adolescents ;
  - encouragerait la commission de crimes et/ou délits ou inciterait à la consommation de substances interdites ou au suicide ;
  - inciterait à la discrimination, à la haine ou à la violence ;
  - utiliserait un vocabulaire de type « adulte ».
- Sur demande de SFR, le Client s'engage à transmettre l'identification du Commanditaire pour le compte duquel le message est envoyé en lui précisant le Numéro Court émetteur correspondant à l'OADC modifié.

Il est entendu par les Parties qu'en cas de modification du champ émetteur du SMS-MT, aucun SMS-MO ne peut être délivré en réponse au SMS-MT reçu.

## ARTICLE 2 : Règles spécifiques à l'émission de SMS-MT de marketing direct

### Identification du Client dans le corps du SMS-MT

Chaque SMS-MT envoyé aux Utilisateurs doit commencer par le nom du Client et/ ou de son produit ou service, objet de la campagne de prospection directe et/ou de fidélisation. Le SMS-MT pourra commencer par la marque du produit ou du service dans la mesure où celui-ci permet d'identifier clairement le Client. Ce nom ne peut être ni un numéro de téléphone, ni une suite numérique de chiffres, ni une adresse Web ou WAP.

La livraison par un SMS-MT de marketing direct d'une URL donnant accès au téléchargement d'un contenu exécutable sur le téléphone mobile n'est pas autorisée. On entend par contenu exécutable un programme constitué d'instructions et de données susceptibles d'être traitées par le téléphone mobile.

Afin de permettre à l'Utilisateur d'exercer son droit d'opposition à la réception de nouveaux SMS-MT de Marketing Direct dans le cas de modification du champ émetteur (OADC) du SMS-MT, SFR attribuera au Client un numéro en <36CDE>.

Le Client s'engage, dans le corps de tout SMS-MT de marketing direct dont l'émetteur est modifié, à informer l'Utilisateur que l'envoi du mot clé « STOP » au numéro <36CDE> lui permet de ne plus recevoir de sollicitations de la part de l'expéditeur du SMS-MT ou de son Client.

Chaque SMS-MT dont le champ émetteur (OADC) aura été modifié devra donc comporter dans le corps du message la mention « STOP SMS au <36CDE> » en précisant que ce SMS sera facturé sans surcoût.

### Identification du caractère publicitaire du SMS-MT

La nature et la composition du message mobile doivent permettre à l'utilisateur de distinguer immédiatement que le message mobile est une publicité et non une information ou un message à caractère privé ou officiel.

### Périodes d'envoi des SMS-MT

Sauf cas particulier, l'envoi de messages mobiles doit être réalisé uniquement les jours ouvrables entre 8h et 22h.

## ARTICLE 3 : Règles spécifiques pour les SMS MT de Livraison

Les SMS-MT de Livraison permettent au Client de livrer pour son compte ou pour le compte d'un Client des services ou contenus à un Utilisateur qui a commandé au préalable ces services ou contenus via une interface automatisée ou non (Web, WAP, serveur vocal, courrier,...).

Un SMS-MT de Livraison ne doit pas contenir de message publicitaire à destination des Utilisateurs.

Le Client s'engage à ne pas adresser des SMS-MT à connotation interpersonnelle pouvant induire l'Utilisateur en erreur.

Afin de permettre à l'Utilisateur d'exercer son droit d'opposition à la réception de nouveaux SMS-MT de Livraison dans le cas de modification du champ émetteur (OADC) du SMS-MT, SFR attribuera au Client un numéro en <38CDE>.

Le Client devra être en conformité avec les dispositions de l'article 19 de la loi n°2004-575 pour la Confiance dans l'Economie Numérique concernant tout SMS-MT de Livraison dont l'émetteur est modifié. Le Numéro Court nécessaire au respect de cette obligation doit être communiqué explicitement à l'Utilisateur car le changement d'OADC ne permet pas de réponse directe au SMS reçu.

#### ARTICLE 4 : Règles spécifiques pour les SMS-MT WebtoSMS-Interpersonnels

Le Client s'interdit d'utiliser l'accès pour son usage propre au Réseau de SFR permettant l'échange de SMS et de diffuser ainsi auprès des Utilisateurs des messages publicitaires ou de sollicitation commerciale et de rebond.

Le Client :

- s'engage pour lui-même et pour son Client fournisseur du service WebtoSMS-Interpersonnel, à n'envoyer aucun SMS-MT provenant d'automate ou généré aléatoirement.
- s'engage pour lui-même et pour son Client fournisseur du service WebtoSMS-Interpersonnel à avoir mis en place un dispositif d'identification et d'authentification de l'utilisateur personne physique émetteur de SMS-MT WebtoSMS-Interpersonnels
- s'engage pour lui-même et pour son Client fournisseur du service WebtoSMS-Interpersonnel à obtenir des utilisateurs personnes physiques émetteurs de SMS-MT WebtoSMS-Interpersonnels qu'ils s'engagent à n'envoyer aucun SMS-MT à un destinataire ne souhaitant pas recevoir ce type de message ou pouvant subir un préjudice résultant de l'envoi de ces messages
- s'engage pour lui-même et pour son Client fournisseur du service WebtoSMS à obtenir des utilisateurs personnes physiques émetteurs de SMS-MT WebtoSMS-Interpersonnel qu'ils

n'adressent que des messages interpersonnels ne contrevenant pas aux lois et règlements en vigueur. Ces messages ne devront contenir que du texte à l'exclusion de tout signet, lien ou programme exécutable et ne devront pas inviter à utiliser un service payant.

- S'engage à ce que ce que la dénomination commerciale de son Client fournisseur du Service de d'envoi de SMS-MT WebtoSMS-Interpersonnel apparaisse dans le SMS-MT
- S'engage à ce que les Utilisateurs soient en mesure d'identifier aisément et instantanément l'expéditeur du SMS-MT envoyé par un émetteur personne physique de SMS-MT WebtoSMS-Interpersonnel depuis son ordinateur, et ce grâce à la mention systématique de l'Identifiant de cet émetteur dans le corps du SMS-MT.

Dans les SMS-MT WebtoSMS-Interpersonnels, le Numéro Court attribué au Client qui apparaît en émetteur du SMS-MT peut être remplacé, sous réserve d'identification et d'authentification de l'émetteur, par le n° de téléphone interpersonnel appartenant aux tranches de numéros attribuées par l'ARCEP au Client de la personne physique présente sur le territoire français métropolitain émettrice du SMS-MT.

Toute autre modification d'OADC est strictement interdite.

La réponse de l'Utilisateur par un SMS-MO à ce SMS-MT avec un OADC ainsi modifié ne sera pas possible.

En cas de modification du champ émetteur (remplacement du Numéro Court du Service par un N° Interpersonnel, le Client s'engage à valider ce nouveau champ émetteur (partie publique du message) à le filtrer et interdit l'émission de SMS-MT dont le champ émetteur serait de nature à induire, même potentiellement, l'Utilisateur en erreur sur la qualité de l'expéditeur.

Le Client s'engage à conserver les numéros de téléphone interpersonnels utilisés en lieu et place du Numéro Court, conformément à la réglementation en vigueur.

Afin de permettre à l'Utilisateur d'exercer son droit d'opposition à la réception de nouveaux SMS-MT de WebtoSMS-Interpersonnels dans le cas de modification du champ émetteur (OADC) du SMS-MT, SFR attribuera au Client un numéro en <37CDE>.

Le Client s'engage, dans le corps de tout SMS-MT WebtoSMS-Interpersonnel dont l'émetteur est modifié, à informer l'Utilisateur que l'envoi du mot clef « STOP » au numéro <37CDE> lui permet de ne plus recevoir de sollicitations de la part de l'expéditeur du SMS-MT.

Chaque SMS-MT dont le champ émetteur (OADC) aura été modifié devra donc comporter dans le corps du message la



## Conditions Générales de l'offre MMS Wholesale – v 3.0

mention « STOP SMS au <37CDE> » en précisant que ce SMS sera facturé sans surcoût.

## ANNEXE 2

**CONDITIONS FINANCIERES ET MODALITES DE PAIEMENT**

Les prix de cette annexe sont indiqués hors taxe, et doivent être majorés de la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation.

**1 - Prix des prestations rendues par SFR**

**1.1** - La mise en service des Numéros Courts (frais d'attribution de Numéro Court) est facturée 350 € HT par Numéro Court au Client.

**1.2** - La Mise à Disposition de Numéros Courts pour procéder à l'envoi de MMS-MT donne lieu à la facturation d'un abonnement mensuel de 300 € HT par Numéro Court.

**1.3** - Des frais administratifs d'ouverture du dossier sont à payer en une seule fois à la signature du Contrat. Ces frais sont fixés à 1000 € HT.

**1.4** - Toute modification des paramètres techniques d'un Numéro court (tel que par exemple un changement d'adresse IP pour un Numéro Court consécutif au changement de prestataire technique du Commanditaire au profit du Client) est facturée, dès lors que la modification des paramètres techniques a été effectuée. Ces frais de modifications techniques sont de 350 € HT par modification et par Numéro Court.

**1.5** - Les frais de remise en service après une suspension de service effectuée à la demande du Client ou décidée par SFR suite à un manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles s'élèvent à 350 € HT par Numéro Court. Ces frais sont facturés suite à la réouverture technique du numéro.

**1.6** - Un débit minimum d'un (1) MMS par seconde est garanti par SFR dans le cadre de l'abonnement mensuel de 300 € HT par Numéro Court.

Pour chacun de ses Numéros Courts, le Client peut opter pour un débit supérieur qui lui sera facturé le premier jour du mois suivant la mise en œuvre technique, en sus de l'abonnement, aux tarifs suivants :

- Débit de deux (2) MMS par seconde : 500 € HT / mois / Numéro court,
- Débit de cinq (5) MMS par seconde : 1 000 € HT / mois/ Numéro court.

Le Client a la possibilité en cours d'année d'augmenter ou de diminuer le débit précédemment choisi.

Toute modification du débit (à la hausse ou à la baisse) doit être demandée avant le 15 de chaque mois et peut être effective en début de mois suivant. Ce changement est facturé 300 € HT au Client.

Les frais d'option classe de débit sont facturés le premier jour du mois suivant la mise en œuvre technique.

Un avis de Mise à Disposition du nouveau débit choisi par le Client sera adressé par SFR au Client.

Tous les messages SMS-MT ou MMS-MT sont facturés au Client, qu'ils soient délivrés ou non à l'Utilisateur. Lorsque le SMS ou le MMS a été pris en compte par le SMS Center, ou le MMS Center dans le second cas, cette notification de dépôt est transmise par SFR au Client.

**1.7 - Prix des MMS**

Le montant minimum trimestriel facturé pour l'envoi de MMS-MT est de 5 100 € hors taxes et correspond à un forfait de 60 000 MMS-MT d'un poids inférieur à 3Ko (0,06 € H.T. par MMS-MT).

SFR se réserve le droit de modifier ce seuil de 60 000 MMS-MT trimestriel, selon l'évolution du marché constatée, moyennant un préavis d'un (1) mois.

La facturation mensuelle des MMS envoyés par le Client est établie comme suit par paliers cumulatifs :

Taille MMS	Tarifs €HT/MMS
0-3ko	0,06
4-100ko	0,11
101-300k	0,18

**1.8 - Prix des SMS**

Tous les SMS envoyés depuis les Numéros Courts attribués en réponse aux mots clés « STOP » et « CONTACT » seront facturés au prix unitaire de 0,058 € HT.

L'utilisation du dépôt de messages différés est soumise à accord préalable et écrit de SFR. Le nombre de messages concernés devra être très précisément stipulé par le Client à SFR.

**2 - Modalités de facturation et de règlement**

Le Client reçoit mensuellement deux factures :

- La première a pour objet les actes d'attribution, de gestion des Numéros Courts et des MMS-MT et est émise à compter de la date de mise en service du premier Numéro Court Attribué,
- La seconde a pour objet les prestations d'accès au Réseau SFR et est émise à compter de la date de Mise à Disposition de l'accès au Réseau SFR.

Ces deux factures reprennent, dans leurs domaines d'application respectifs, les différents postes

précédemment identifiés au point 1 de la présente annexe, majorés de la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation, sont établies par SFR en mois M+1 (M représentant le mois calendaire précédent) et sont adressées au Client à l'adresse indiquée sur le Formulaire de Souscription.

SFR prélève automatiquement le client des sommes dues, à 30 jours calendaires date de facture. Le Client devra donc transmettre à SFR, à signature du Contrat, le Relevé d'Identité Bancaire du compte sur lequel il souhaite être prélevé, ainsi que l'Autorisation de prélèvement.

En cas de retard de paiement, ou de non-paiement total d'une facture à la date limite de paiement définie ci-dessus, une pénalité de retard est applicable. Cette pénalité est égale à une fois et demie le taux d'intérêt légal calculé sur le montant hors taxe des sommes restant dues. La pénalité est due dès le premier jour de retard jusqu'au complet règlement des sommes dues.

La première et la dernière des factures du Client seront établies sur la base d'un calcul prorata temporis.

**ANNEXE 3****DESCRIPTION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU SFR**

L'accès au Réseau SFR pour l'Offre MMS Wholesale est décrit dans le document « STUS xMS+ Tronc Commun ».  
Deux plateformes xMS+ sont disponibles:

- la plateforme de pré-production permettra au Client de valider l'implémentation de son interface SMAP ou MM7,
- la plateforme de production permettra au Client la commercialisation de son service.

**ANNEXE 4****MONTANT DES PENALITES**

Un seul manquement parmi ceux énumérés ci-après pourra entraîner l'application de la pénalité non libératoire correspondante mentionnée dans le tableau ci-après (sans préjudice des pénalités applicables au titre du non respect d'autres obligations du Contrat non reprises dans le tableau ci-après).

Il est rappelé que ces pénalités s'appliquent sans préjudice de tout recours ou de tous dommages et intérêts auxquels SFR pourrait prétendre du fait de manquement(s) du Client.

Type de manquements	Manquement	Montant pénalité par manquement constaté
<b>Structure du message</b>		
Message commercial et livraison du contenu	- Absence d'identification de l'émetteur - Identification inexacte de l'émetteur	1 000 €
	- Absence de la tarification du moyen d'accès au service - Tarification inexacte du moyen d'accès au service	500 €
	- Non respect des conditions contractuelles liées à la modification de l'OADC d'un message MT - Usurpation d'identité liée à la modification d'un message MT	500 €
<b>Contenu du message</b>		
	- Contenu non loyal ou illégal (pornographie, violence,...)	1 000 €
<b>Cible adressée / Recueil du consentement</b>		
	- Absence de consentement valable	1 000 €
	- Cible inadéquate (Chat / blog, Charme/rencontre, versus Tout public)	500 €
<b>Fonctionnement du service</b>		
Horaires envois	- Non respect des horaires d'envoi	500 €
Gestion arrêt des envois	- Demande de STOP non prise en compte	1 000 €
	- Absence de confirmation par SMS	500 €
	- Non suppression du MSISDN à la demande de SFR	1 000 €
Fonction contact	- Absence de réponse à la fonction CONTACT	500 €
	- SMS de réponse incomplet	500 €
<b>Base de MSISDN Qualifiée</b>		
	- Utilisation de la base qualifiée non-conforme aux stipulations de Contrat	500 €

Les pénalités sont automatiquement applicables, du seul fait du constat par SFR du ou de(s) manquement(s) tels que définis ci-dessus.

Plusieurs manquements peuvent être constatés dans le MMS-MT ou SMS-MT émis. Par conséquent, le montant

des pénalités peut se cumuler au titre de plusieurs manquements constatés dans le MMS-MT ou SMT-MT émis et en fonction du nombre de plaintes des Utilisateurs constatées.

**ANNEXE 5****MONTANT DES PENALITES FORFAITAIRES SPECIFIQUES**

Le Client devra verser à SFR une pénalité forfaitaire spécifique d'un montant de 30 000 euros, pour les manquements suivants :

**1** - En cas de diffusion de MMS-MT à syntaxe erronée ou dont le contenu a une syntaxe erronée affectant l'usage des terminaux mobiles (mise hors service) des Utilisateurs,

**2** - En cas de diffusion de MMS-MT contaminés par un virus connu à la date de diffusion du MMS-MT (est considéré comme un virus connu, un virus dont les caractéristiques sont référencées au travers d'une URL mise à disposition sur l'extranet de SFR),

**3** - En cas d'altération partielle ou totale du Réseau due à un dysfonctionnement du Réseau Privé du Client accédant au Réseau SFR.

Par ailleurs, en complément de la pénalité prévue ci-dessus, le Client devra verser à SFR une pénalité additionnelle d'un montant de 100 (cent) euros par Utilisateur impacté, en cas de retour en SAV du terminal mobile d'un Utilisateur, suite au téléchargement du MMS émis par le Client. Est considéré comme Utilisateur impacté, un Utilisateur ayant été identifié par SFR dans le cadre d'une plainte ou d'un retour en SAV de son terminal mobile suite au téléchargement d'un MMS.



**ANNEXE 7****CONTROLE PARENTAL**

En complément de la mise en place de Niveaux de Contrôle Parental sur ses Services SMS+ et, plus généralement sur tous ses services Kiosque, SFR a mis en œuvre un filtre empêchant que des Utilisateurs soumis à un Niveau de Contrôle Parental « déconseillé aux moins de 12 ans » ou « déconseillé aux moins de 16 ans » puissent se connecter au WAP Off (c'est-à-dire l'ensemble des sites autres que Vodafone Live ! et Gallery), afin de leur interdire l'accès à des contenus sensibles. En conséquence, un client soumis à un Niveau de Contrôle Parental « déconseillé aux moins de 12 ans » ou « déconseillé aux moins de 16 ans » ne peut pas accéder à un contenu si celui-ci est livré par un WAP Push renvoyant vers un site WAP Off.

Afin de remédier à ces cas de blocage d'accès, SFR a complété son filtre par une liste d'URL autorisées. Afin d'inclure les URL WAP Push des SMS envoyés par le Client Wholesaler dans cette liste, le Wholesaler devra les déclarer à SFR dès l'ouverture de son Service Autorisé, en respectant la normalisation ci-après, où x représente le Niveau de Contrôle Parental codé avec les conventions suivantes :

- x=1 pour un Service tout public
- x=2 pour un Service chat ou blog (12-16 ans)
- x=3 pour un Service charme, rencontre ou chat sexy (16-18 ans)

Forme standard du WAP Push : **wwpsnx.nomservice.nomdomaine**