

## Conditions générales de l'offre internet+ box

Société Française du Radiotéléphone  
Siège administratif : 12, rue Jean-Philippe Rameau - CS 80001 - 93634 La Plaine Saint-Denis Cedex  
Siège social : 1, Square Bela Bartok 75015 Paris  
SA au capital de 3 423 265 598,40 €, immatriculée sous le numéro 343 059 564 RCS PARIS

## PREAMBULE

SFR et ses filiales (ci-après désignés conjointement sous l'appellation SFR) proposent à leurs Cocontractants une offre mettant à leur disposition une solution de micro paiement. L'utilisation de cette Solution sur des sites multimédias ou au sein d'applications permet la facturation de services et contenus multimédias par SFR pour le compte du Cocontractant, via la facture de ses clients Internet fixe grand public (hors RTC), ci-après dénommé « Internet fixe ».

## DEFINITIONS

**Alias** : Lorsque l'utilisateur du service est connecté via le réseau fixe de SFR, désigne l'identifiant transmis au Cocontractant en remplacement de l'adresse IP de l'utilisateur, afin de garantir l'anonymat de ce dernier. Cet identifiant peut également être transmis au Cocontractant en fin de transaction.

**Authentification** : Etape au cours de laquelle 1) la Solution s'assure de l'identification de l'utilisateur 2) l'utilisateur marque son consentement à l'acte d'acquisition d'un Contenu ou à la souscription à un service. Au sein de sa Solution, SFR offre la possibilité de recourir soit à un processus d'Authentification implicite (sans demande de saisie de données de la part du client mais par les seules mécaniques d'authentification de SFR via son réseau mobile) soit à un processus d'Authentification explicite (impliquant la saisie d'un code à usage unique envoyé par SMS ou celle d'un login et mot de passe par le client).

**Cocontractant** : Désigne la personne physique inscrite au Registre du commerce ou au Répertoire des Métiers, la personne morale ou l'organisme public ayant conclu le Contrat avec SFR dans le but de mettre en œuvre la Solution. Le Cocontractant peut être soit un Editeur, soit un Distributeur, soit les deux.

**Conditions Générales** : Désignent les présentes conditions générales, lesquelles sont complétées le cas échéant par des Conditions Spécifiques.

**Contenu** : Désigne le contenu ou le service multimédia livrable ou accessible en ligne à l'utilisateur par un moyen de communication électronique ayant fait ou susceptible de faire l'objet d'une facturation de l'utilisateur sur sa facture fixe.

**Contenu sensible** : Contenu auquel l'accès peut être bloqué suite à une demande d'activation de la fonction « Contrôle parental » de la part de l'utilisateur auprès de SFR. Un contenu sensible peut notamment être un service de charme, de Chat, de Blog, de pages perso, de rencontres, etc.

**Contrat** : Le Contrat entre SFR et le Cocontractant se compose des documents suivants (présentés ci-dessous par ordre décroissant de prévalence):

- Les présentes Conditions Générales
- Les Annexes numérotées 1 et 2 des présentes Conditions Générales
- Le Formulaire Partenaire internet+
- Le Formulaire de souscription
- Le Kit de développement
- Le Dossier de candidature

En cas de contradiction, le document de plus haut rang prévaut sur le document de rang inférieur.

**Distributeur** : Désigne la personne physique inscrite au Registre du commerce ou au Répertoire des Métiers, la personne morale ou l'organisme public, qui est un intermédiaire technique et commercial entre SFR et un ou plusieurs Editeurs de son choix. Le Distributeur gère notamment le raccordement technique à SFR. Le Distributeur ne peut contracter qu'avec d'autres Editeurs pour le bénéfice de la mise en œuvre de la Solution, il ne peut raccorder d'autres Distributeurs à SFR.

**Dossier de candidature** : Désigne l'ensemble des documents et informations que doit fournir le candidat afin de vérifier ses capacités et garanties sociale, financière, technique et commerciale.

**Éditeur** : Désigne la personne physique inscrite au Registre du commerce ou au Répertoire des Métiers, la personne morale, l'association ou l'organisme public qui édite et exploite un Service dont le Contenu est facturé aux Utilisateurs par le biais de la Solution. L'Éditeur a conclu un contrat soit avec le Distributeur soit directement avec SFR pour l'offre internet+box. Un Editeur est raccordé à SFR via un Distributeur directement en contrat avec SFR.

**Extranet AFMM** : espace de déclaration et de gestion par le Cocontractant de l'ensemble des Services qu'il exploite et qui propose des Contenus dont la facturation repose sur la Solution internet+.

**Fiche d'Identification et de Billing (FIB) :** Désigne le document dans lequel figure toutes les caractéristiques nécessaires pour le raccordement du Cocontractant au réseau de SFR.

**Formulaire de souscription :** Désigne le formulaire de souscription au contrat établi par SFR sur la base des éléments fournis par le Cocontractant, et signé par le Cocontractant.

**Iframe :** Cadre incorporé dans une page web (HTML), permettant l'affichage d'éléments provenant d'une autre source.

**Kit de développement :** Ensemble d'éléments techniques, incluant les Spécifications Techniques d'Utilisation du Service et les Spécifications d'Interface, à respecter par le Cocontractant afin de permettre l'utilisation optimale de la Solution, dont la facturation de l'Utilisateur.

**Partie(s) :** Désigne(nt) le Cocontractant et SFR (ci-après dénommée SFR ou l'Opérateur), ci-après dénommés collectivement les « Parties » et individuellement la « Partie ».

**Service :** Désigne tout site multimédia ou application pour lesquels la Solution est mise en œuvre pour l'achat de Contenus par les Utilisateurs. L'application peut être téléchargée ou embarquée sur le terminal de l'Utilisateur.

**Service Clients Editeurs et Partenaires :** Désigne l'entité joignable par le Cocontractant pour toute demande de support. Il est joignable par téléphone et courrier électronique (les coordonnées du SCED sont présentées dans le Formulaire Partenaire internet+).

**Solution :** Désigne le service de micro paiement mis à disposition du Cocontractant par SFR, permettant la facturation de services et contenus multimédias sur la facture Internet Fixe de l'Utilisateur.

**Trafic Anormal :** On entend par Trafic Anormal notamment les cas suivants :

- Trafic en rafale multi-Editeurs sur un même Utilisateur
- Volume de transactions décrochant fortement du trafic habituellement observé par Service, type de Services, Editeur ou Cocontractant
- Concentration anormale de transactions d'Utilisateurs sur un nombre restreint de Services
- Concentration anormale de plaintes Utilisateurs portant sur la facturation d'un Service
- Une fraude du Cocontractant ou d'un tiers
- Tout autre trafic présentant des caractéristiques anormales avérées qui précèdent ou accompagnent des transactions via la Solution.

**Utilisateur :** Désigne l'abonné à une offre Internet Fixe grand public de SFR et/ou de l'une de ses filiales.

**Service Illicite :** Service non conforme aux dispositions des présentes Conditions Générales ou aux règles déontologiques identifiées dans la Charte. On entend par Service Illicite notamment les cas suivants :

- Un Service ne respectant pas les dispositions du Code de la Consommation relatives à l'information des utilisateurs
- Un Service de nature à tromper l'utilisateur sur son contenu, son origine, sa finalité ou sur le caractère récurrent de sa facturation
- Un Service ne respectant pas les règles de protection des mineurs
- Un Service qui n'entraîne la fourniture d'aucun Contenu ou d'aucune contrepartie ou qui présente une contrepartie faible ou disproportionnée par rapport au montant facturé ou l'engagement pris par l'Utilisateur...
- Un Service présentant un caractère litigieux avéré

**Article 1 – OBJET**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir, d'une part, les conditions et modalités selon lesquelles SFR met à disposition du Cocontractant la Solution, et, d'autre part, les droits et obligations de chacune des Parties.

SFR se réserve expressément le droit de refuser l'accès à l'offre objet du Contrat :

- A un candidat ayant antérieurement souscrit à une des offres proposées par SFR et dont le contrat conclu avec SFR a été résilié depuis moins de douze mois, ou depuis moins de deux ans en cas de récidive, suite à un manquement par le candidat à ses obligations contractuelles.
- Si, à la date de sa demande, le candidat disposant d'un contrat conclu avec SFR, fait l'objet d'une action aux fins de suspension ou de résiliation.
- A un candidat dont le Dossier de candidature ne sera pas retenu par SFR après examen de ce dossier.

En outre, SFR accepte de contracter avec le Cocontractant sous réserve du maintien d'une relation de confiance. Dans ce cadre, le Cocontractant s'engage à ne pas porter directement ou indirectement préjudice à SFR, tel qu'une atteinte à l'image de cette dernière, notamment par une prospection publicitaire des abonnés et clients SFR non conforme aux dispositions légales en vigueur, et ce quels que soient le biais utilisé (exemples : envois non sollicités par l'intermédiaire d'un grossiste de SMS/MMS, appels non sollicités, etc.) ou les modalités d'obtention des coordonnées desdits abonnés ou clients.

Il est expressément entendu que la souscription par le Cocontractant à l'offre Internet+ box vaut acceptation pleine et entière du présent Contrat, des règles et chartes de déontologie, conception et communication (ci-après la « Charte ») ainsi que des mesures de lutte contre la fraude (ci-après la « Directive Anti -Fraude ») disponibles sur les sites <http://www.sfrpay.fr/> et [www.afmm.fr](http://www.afmm.fr).

Dans le cadre du respect de la Charte, et conformément à la réglementation applicable, le Cocontractant s'engage à dument renseigner et tenir à jour l'Extranet AFMM pour l'ensemble des services proposés pour son compte ou pour le compte d'un Editeur.

Le Cocontractant Distributeur s'engage en outre à faire respecter toutes les dispositions du présent Contrat aux Editeurs.

En cas de modification de tout ou partie de la Charte, le Cocontractant en sera averti par courrier recommandé avec accusé de réception et disposera d'un délai d'un (1) mois pour se mettre en conformité avec les dispositions de la nouvelle Charte.

En cas de modification de tout ou partie de la Directive Fraude, le Cocontractant en sera averti par courrier recommandé avec accusé de réception et disposera d'un délai d'un (1) mois pour se mettre en conformité avec les dispositions de la nouvelle Directive Fraude.

**Article 2 – CRITERES D'ELIGIBILITE**

L'accessibilité à l'offre est soumise à conditions. Afin de devenir Cocontractant, le candidat devra pouvoir justifier des capacités et garanties sociales, financières, techniques et commerciales en adéquation avec le Contrat et s'engage en outre à maintenir ces capacités à un niveau proche ou équivalent pendant toute la durée dudit Contrat.

Le candidat à l'offre est soit Editeur soit Distributeur et ne peut prétendre à cette offre pour commercialiser des Services ou Contenus d'Editeurs qui ne seraient pas directement en contrat avec lui.

Lors de sa demande de souscription à l'offre, le candidat devra fournir un dossier regroupant les éléments suivants :

- Le dernier rapport d'activité de l'entreprise
- La liasse fiscale du dernier exercice (bilan, compte de résultats et annexes)
- Un exemplaire du Kbis datant de moins de 3 mois, ou tout autre document de moins de 3 mois attestant d'une inscription à un registre du commerce Européen,
- Un rapport présentant ses capacités techniques, en particulier :
  - Les outils de billing / settlement disponibles
  - Les outils de lutte contre la fraude et les usages déviants

A cette fin, le candidat devra être en mesure de détailler les dispositifs techniques destinés à restreindre la survenance de cas de Trafic Anormal, ou la durée et la récurrence de ceux-ci, ainsi que les processus destinés à en limiter les conséquences pour les Utilisateurs

- Les outils et processus de support technique B2B
  - Les outils et processus de services clients B2C
- 
- Un rapport présentant son activité commerciale, en particulier :
    - Les activités B2B et B2C de la société
    - Les autres activités qui seront mises à profit (conseil, ...)
    - Les produits majeurs actuels et à venir
    - Les marchés adressés
    - Les détails complets en cas de recours éventuels à des sociétés tierces chargées de la mise en avant des Contenus ou de l'intermédiation dans la mise en place d'abonnements (affiliation).
  - Le Business Plan à 3 ans
  - Son agrément ACPR pour les Distributeurs BtoB uniquement. Le Cocontractant usant d'ores et déjà la Solution dispose d'un délai expirant au 31/12/2017 pour se mettre en conformité avec cette obligation.
  - Un récapitulatif des éventuels manquements aux services SFR Pay et notifications et /ou sanctions associées sur les 12 derniers mois

Une fois complet, le Dossier de candidature sera examiné. SFR se réserve le droit de retenir ou non toute candidature qui lui est présentée. SFR se réserve également le droit de demander un complément d'informations.

L'acceptation de la candidature pourra éventuellement être conditionnée à la fourniture préalable d'une garantie bancaire à première demande.

SFR se réserve la possibilité de demander, dans la limite d'une (1) demande par an, une mise à jour du Dossier de candidature ou de certains de ses éléments constitutifs.

A partir du 24ème mois à compter de l'ouverture commerciale de la Solution pour le Cocontractant, celui-ci s'engage à réaliser un minimum de chiffre d'affaires brut de cinq cents mille (500 000) euros au titre de ce présent contrat et sur les douze mois précédents. Ce minimum de chiffre d'affaires devra être atteint chaque année, à la date anniversaire du contrat. A défaut, les dispositions de l'article 11.1 des présentes sont applicables.

## Article 3 – FONCTIONNEMENT DE LA SOLUTION

**3.1** La Solution est disponible via le réseau ADSL ou Fibre de SFR et le réseau internet (ADSL, Wifi...) depuis un terminal numérique communiquant. Elle pourra être utilisée par :

- Des sites Multimédias. Ces sites doivent proposer des Contenus multimédias accessibles au moyen d'une connexion par modem ADSL ou Fibre.
- Des applications, embarquées ou téléchargées sur un Terminal Numérique Communiquant de l'Utilisateur utilisant une connexion ADSL ou Fibre.

L'utilisation de la Solution est interdite pour l'accès à des Contenus réservés aux Utilisateurs de plus de 18 ans.

L'utilisation de la Solution ne doit pas permettre une distribution financière, sous quelque forme que ce soit, auprès des Utilisateurs.

L'utilisation de la Solution ne doit pas permettre la commercialisation de Services ou Contenus d'Éditeurs qui ne seraient pas, au moment de ladite commercialisation, directement en contrat avec le Cocontractant et dont les Services ou Contenus ne sont pas directement gérés par celui-ci.

Le non-respect de stipulation par le Cocontractant entraîne la classification du Service en Service Illicite et pourra entraîner, au choix de SFR, l'application des stipulations des articles 10, 11 et 12 des présentes conditions générales.

**3.2** Les Services utilisant la Solution sont accessibles par les Utilisateurs de niveaux de contrôle parental standard et plus de 18 ans. Ils ne seront pas accessibles aux Utilisateurs ayant fait la demande auprès de SFR de restreindre leur accès.

**3.3** Les Contenus peuvent être vendus :

- A l'acte
- Via des abonnements hebdomadaires tacitement reconductibles,
- Via des abonnements mensuels tacitement reconductibles,

Dans le cadre d'un format tarifaire à l'abonnement, le Cocontractant sera responsable de la réalisation conforme des actes de gestion suivants, tels que définis à l'article 4.4 des présentes et dans le Kit de Développement :

- La gestion de la souscription des abonnements initiaux,
- La gestion des renouvellements d'abonnements et des éventuels Réessais de renouvellement d'abonnements,
- La gestion des résiliations d'abonnements.

**3.4** Dans le cadre du parcours de paiement, SFR propose deux parcours d'authentification de l'Utilisateur : un Parcours d'authentification explicite et un Parcours d'authentification implicite. Par défaut, le parcours d'authentification applicable au Cocontractant est le Parcours d'authentification explicite. Les conditions d'utilisation du Parcours d'authentification implicite par le Cocontractant sont décrites en article 4.6.

**3.5** La capacité d'achat de l'Utilisateur sera vérifiée par SFR. La confirmation de l'achat par l'Utilisateur est recueillie par SFR via la présentation d'une page dédiée, qui peut être personnalisée par le Cocontractant.

**3.6** SFR envoie à l'Utilisateur une confirmation d'achat ou de souscription à un Contenu récapitulant les éléments importants du paiement (prix, nom du service, récurrence des facturations notamment). Cette confirmation prendra la forme d'un email adressé à l'Utilisateur.

Afin d'apporter la meilleure information à ses clients, SFR se réserve également la possibilité d'informer les Utilisateurs, par SMS ou par email, de leurs abonnements souscrits et toujours actifs et faisant donc l'objet d'une facturation récurrente ce que le Cocontractant accepte expressément.

**3.7** L'Utilisateur abonné à un Contenu devra pouvoir se désinscrire facilement et gratuitement. Pour ce faire, le Cocontractant devra s'assurer de donner les moyens à l'Utilisateur ou s'assurer que les Editeurs donnent les moyens à l'Utilisateur de résilier un abonnement à un service simplement et gratuitement, via des pages web hébergées par le Cocontractant ou l'Editeur, et ce, sans rediriger vers des pages SFR. La demande de résiliation devra être prise en compte dès réception et appliquée, en fonction de la date de renouvellement de l'abonnement lors de l'échéance qui suit la demande de résiliation si ladite demande intervient avant un délai de 7 jours calendaires avant l'échéance suivante.

L'Utilisateur pourra également se rendre sur les espaces de gestion de compte en ligne de SFR pour sa désinscription au Service concerné.

**3.8** SFR facture le Contenu à ses Utilisateurs sur la base des prix choisis par le Cocontractant dans les conditions définies en Annexe 1 – Conditions Financières et Charte de Tarification des Contenus / Services.

## Article 4 – ENGAGEMENTS DU COCONTRACTANT

Le Cocontractant s'engage à informer préalablement le Service Client Editeurs et Partenaires de toute modification des coordonnées renseignées dans le Formulaire de Souscription.

## 4.1 Rapports sur l'utilisation de la Solution

Le Cocontractant s'engage à mettre à la disposition de SFR toute information relative au détail de l'utilisation de la Solution, telle que des éléments aidant à qualifier les usages des Utilisateurs et ce, dans les meilleurs délais suivant la demande de SFR.

Par ailleurs, le Cocontractant s'engage à fournir à SFR un rapport mensuel de son activité entre le 15 et le 20 du mois suivant et ce pour chaque Service déclaré auprès de SFR (et dans l'Extranet AFMM).

Le rapport contient notamment les informations suivantes :

- Les volumes et chiffres d'affaires d'achats (achats à l'acte et souscription d'abonnements) réalisés sur le mois
- La base d'abonnements actifs à la fin du mois
- Les volumes d'acheteurs uniques via la Solution
- Les remboursements d'achats : nombre de remboursements clients avec détail unitaire (alias / MSISDN, date, montant, numéro de transaction, numéro d'abonnement et nom de service ayant été déclaré dans l'extranet AFMM, le cas échéant) - type de remboursement
- Les résiliations d'abonnements : nombre de résiliations d'abonnement avec détail unitaire (alias / MSISDN, date, numéro d'abonnement, et nom de service ayant été déclaré dans l'extranet AFMM)

Le format du fichier de rapport mensuel est défini par SFR.

Le rapport mensuel devra être fourni dans un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la demande ou de la date convenue pour la communication du rapport. Si le Cocontractant n'a pas communiqué ces informations, et/ou en cas de manquements répétés à l'obligation de fournir le rapport mensuel dans les délais impartis, SFR se réserve le droit d'appliquer une pénalité de cinq cents (500) euros HT par jour de retard au Cocontractant.

## 4.2 Reversements

Le présent Contrat permet uniquement de facturer au taux normal de TVA des contenus et services.

Le Cocontractant fait son affaire des reversements auprès des Editeurs ; à ce titre :

- Le Cocontractant garantira et tiendra SFR indemne de toutes demandes et/ou réclamations, gracieuses ou contentieuses, émanant d'un Editeur fondées sur l'exécution du présent Contrat ou nées à l'occasion de la souscription de celui-ci ou du fait de la mise en œuvre de la Solution.
- SFR ne fournira pas le détail des transactions par Editeur ni par Service. Sur demande de SFR, le Cocontractant devra fournir la preuve des reversements effectués.

## 4.3 Modalités techniques d'intégration du Cocontractant

Le Cocontractant s'engage à respecter l'ensemble des spécifications techniques exposées ainsi que les indications et obligations contenues dans le Kit de développement mis à sa disposition par SFR. Lors de son raccordement à la Solution, le Cocontractant s'engage à intégrer la dernière version de la Solution disponible à la date de son raccordement, telle que détaillée dans la version la plus récente du Kit de Développement mise à disposition par SFR.

En outre, le Cocontractant s'engage à intégrer la fonctionnalité de remboursement et de résiliation Utilisateur de façon unitaire ou groupée (c'est-à-dire concernant plusieurs Utilisateurs).

Lors de cette phase d'intégration, le Cocontractant devra mettre à disposition un site de démonstration afin de tester le bon fonctionnement du raccordement et de la Solution. Il devra assurer le maintien de ce site pendant la durée du Contrat afin de permettre à SFR d'effectuer régulièrement des tests de non régression et de bon fonctionnement.

Toute modification par SFR du Kit de développement sera communiquée au Cocontractant, ce dernier disposera d'un délai d'un (1) mois pour se mettre en conformité avec les dispositions du nouveau Kit de développement. Le non-respect des dispositions du

Kit de développement par le Cocontractant peut entraîner une suspension de la Solution à l'appréciation de SFR et sous la seule responsabilité du Cocontractant. La responsabilité de SFR ne peut être recherchée en cas de non-respect du Kit de développement.

Le Cocontractant fera son maximum pour respecter la date de recette technique convenue entre les Parties. Dans l'hypothèse où le Cocontractant échoue à deux reprises au passage en recette, des frais supplémentaires lui sont facturés comme précisé en Annexe 1 – Conditions Financières et Charte de Tarification des Contenus / Services.

En cas de mise en production de développement sur l'interface entre le Cocontractant et SFR, le Cocontractant devra avertir SFR par tout moyen et réaliser une recette afin de valider que les modifications ainsi intégrées sont conformes au Kit de Développement et ne mettent pas en péril le bon fonctionnement de la Solution. A défaut, le Cocontractant devra veiller à la remise en conformité dans les plus brefs délais.

En cas de non-respect des dispositions du présent article 4.3, SFR se réserve le droit de procéder sans délai à l'application des procédures décrites à l'article 10 et le cas échéant 11 des présentes.

#### 4.4 Service et Contenu

Le présent article 4.4 présente l'ensemble des exigences et règles de conception et de présentation du service à respecter (ou faire respecter) par le Cocontractant.

Tout manquement à toute ou partie de ces exigences et règles entraîne la classification du service en Service Illicite et pourra entraîner, au choix de SFR, l'application des stipulations des articles 10, 11 et 12 des présentes conditions générales.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où une sanction spécifique est prévue dans l'un des articles qui suivent, le choix de SFR de les mettre en œuvre ne prive pas celle-ci de recourir aux procédures et sanctions prévues aux articles 10 et 11.

**4.4.1** Le Cocontractant s'engage pour ses propres Services s'il y a lieu, et/ou impose dans ses contrats avec ses Editeurs à ce que soient respectés les lois et règlements en vigueur ainsi que le Contrat en toutes ses dispositions notamment quant au Contenu du Service, y compris quant aux publicités d'annonceurs tiers que l'Éditeur autorise sur son Service.

Le Cocontractant s'engage à informer précisément le client sur la nature du Service et ce en amont des pages de paiement SFR. Il s'engage également à ce que l'accès au Service ne fasse pas l'objet d'une accroche trompeuse ou d'un parcours déloyal induisant l'Utilisateur en erreur quant à son consentement à l'achat ou à la souscription ou quant au Contenu disponible suite à l'achat ou la souscription.

A ce titre les caractéristiques essentielles du Service (notamment le prix, le contenu disponible en contrepartie, la récurrence de paiement, les conditions d'utilisation, etc.) doivent être présentées sur la page contenant le lien vers la page de paiement. Ces caractéristiques essentielles doivent être claires, lisibles, intelligibles, transparentes et exhaustives, mentionnant l'intégralité des services et Contenus proposés en contrepartie du paiement. Elles ne peuvent pas être uniquement indiquées dans les mentions légales ou les mentions bas de page.

Dans le cas d'un Service proposé à la suite de la souscription d'un abonnement, la page contenant le lien vers la page de paiement SFR doit clairement et explicitement indiquer au client :

- Que le Service donne accès à des Contenus en contrepartie de la souscription à un abonnement récurrent dont la récurrence devra être explicitée ;
- Que le client consent à s'abonner au Service en cliquant sur le lien vers la page de paiement SFR ;
- Que le client reconnaît avoir lu les conditions générales d'utilisation du Service en cliquant sur le lien vers la page de paiement SFR

Le Cocontractant s'engage également à se conformer à la Charte et veillera à renseigner de façon précise et exhaustive l'Extranet AFMM mis à sa disposition.

En complément, il s'assure qu'un même Utilisateur :

- Ne puisse pas souscrire deux fois à un abonnement portant sur un Contenu identique, même si le tarif du Contenu est différent ou débute par une période promotionnelle,
- Ne soit pas abonné à plus de 5 Services par mois calendaire, indépendamment du format tarifaire,
- Ne puisse faire l'objet d'une facturation pour un montant supérieur à 60 € TTC par mois, quel que soit le Service ou le Contenu concerné, abonnement(s) (souscription et renouvellements du mois) compris.

**4.4.2** Dans le cadre de la conception de son Service, le Cocontractant s'engage à ne pas proposer la souscription d'un abonnement pour un Service dont la nature ne le requiert pas, notamment du fait de son caractère généralement gratuit. Il s'engage notamment à ne pas proposer de souscription d'abonnement pour un Service dont le bénéfice pour l'Utilisateur ne se matérialise pas en plusieurs fois ou sur plusieurs périodes. A ce titre, Le Cocontractant s'engage à renouveler ou compléter les Contenus disponibles de telle sorte à ce que l'Utilisateur obtienne une contrepartie objectivement proportionnelle au coût de son abonnement.

**4.4.3** Dans le cadre de la conception ou de la communication de son Service, le Cocontractant s'engage à ne pas imiter ou reproduire les éléments textuels ou visuels des pages de paiement opérateur, qui restent la propriété de SFR. En particulier, aucun bouton d'action similaire ou identique au bouton de confirmation de la page paiement opérateur ne doit être diffusé sur ou en amont de la page contenant le lien vers la page de paiement.

**4.4.4** Le Cocontractant s'engage à ce que le Contenu demandé soit délivré à l'Utilisateur après l'achat. Il assume seul la responsabilité de la livraison du Contenu, la gestion de la récurrence pour les abonnements, des potentiels Réessais de renouvellements associés, de la résiliation des abonnements ainsi que de toute information ou contenu de quelque nature que ce soit délivré aux Utilisateurs au travers du Service.

**4.4.5** Le Cocontractant s'engage à ce que ne soit pas envoyés de Contenus pouvant altérer le bon fonctionnement du réseau SFR ou de la box, pouvant donner accès à des données personnelles à l'insu de l'Utilisateur ou dégrader le niveau de sécurité de ses équipements utilisés dans le cadre de l'accès au service.

**4.4.6** Le Cocontractant s'engage à ne pas faire souscrire deux fois, même à des tarifs différents, à un même service ou à un service identique commercialisé sous un nom différent et dès lors, il s'engage à disposer de mécanismes d'identification de ses Utilisateurs afin de vérifier si un abonnement a déjà été souscrit et le cas échéant, il s'oblige à donner à l'Utilisateur ayant préalablement souscrit un abonnement, directement l'accès au Contenu.

**4.4.7** Le Cocontractant s'engage à mettre à disposition des Utilisateurs abonnés à ses Contenus une solution de désabonnement en ligne (pages WEB) à travers laquelle l'Utilisateur peut résilier de façon gratuite un ou plusieurs de ses abonnements, sans redirection vers une page SFR. Le Cocontractant s'assurera également que les Editeurs mettent à disposition une telle solution.

**4.4.8** Conformément au Kit de Développement, lors de l'utilisation de la Solution, le Cocontractant s'engage à fournir le logo du Service (voire de l'Editeur du Service). Il s'engage également à transmettre systématiquement le nom du Service et le nom de l'Editeur de façon claire et non équivoque

Le nom du Contenu auquel l'Utilisateur aura accès après l'achat devra être en langue française. Dans tous les cas, le nom de l'Editeur fourni par le Cocontractant devra être identique au nom de l'entité à laquelle l'Utilisateur pourra s'adresser, par exemple, s'il rencontre un problème pour accéder à son Contenu après l'achat.

**4.4.9** Le Cocontractant doit faire apparaître explicitement les limites et modalités particulières d'accès au contenu (exemples : type de terminal numérique, connexion...).

**4.4.10** SFR met à disposition du Cocontractant une fonctionnalité complémentaire permettant au Cocontractant de vérifier l'éligibilité de l'Utilisateur à la Solution en amont du parcours de paiement. Cette vérification d'éligibilité ne se substitue pas à l'étape d'authentification qui est réalisée par la Solution.

En cas d'utilisation de la fonctionnalité complémentaire, le Cocontractant s'engage à l'utiliser uniquement, c'est à dire Utilisateur par Utilisateur, et uniquement dans le but d'orienter l'Utilisateur vers la Solution. Le Cocontractant s'engage à ne pas utiliser la fonctionnalité complémentaire à d'autres fins, notamment à des fins de constitution de base de données. A défaut, SFR se réserve le droit de suspendre l'accès du Cocontractant à cette fonctionnalité complémentaire.

## **4.5 Gestion de l'abonnement, souscription initiale, renouvellement, Réessai et résiliation**



La gestion de l'abonnement sur la Solution est entièrement confiée au Cocontractant, qui est ainsi responsable de la souscription de l'abonnement, de ces renouvellements, des Réessais et de la résiliation de l'abonnement le cas échéant.

Dans le cadre de la gestion des abonnements par le Cocontractant, des renouvellements, des Réessais de renouvellement et des résiliations, le Cocontractant doit mettre en place des processus et outils internes de vérification et de prise en compte des abonnements, des renouvellements et des résiliations, ceci pour assurer la conformité avec les prix, les échéanciers théoriques de renouvellement et les volumes de transactions attendus.

Les modalités, conditions, messages d'erreur compatibles et restrictions concernant la gestion de l'abonnement, notamment les étapes de souscription initiale, de renouvellement, Réessai, résiliation et d'abonnement ainsi que les modalités d'envoi du message d'information sont décrits dans le Kit de Développement.

Le message d'information doit être envoyé à l'Utilisateur via la Solution conformément à la procédure décrite dans le Kit de développement immédiatement après l'acte d'achat.

Le Cocontractant s'engage à procéder à la résiliation immédiate d'abonnement(s) Utilisateur(s) en cas de non-respect des règles décrites dans le Kit de Développement, de dysfonctionnement ou d'anomalie avérée du fait du Cocontractant ou en cas de Service Illégitime.

En cas d'indisponibilité temporaire de la Solution du fait de SFR, le Cocontractant s'engage à respecter les procédures décrites dans le Kit de Développement et le cas échéant les consignes communiquées par les services techniques et/ou le Service Client Editeurs et Partenaires dans les meilleurs délais.

**4.5.1** Le Cocontractant s'engage à ce que le montant de chaque renouvellement d'un abonnement Utilisateur ne dépasse pas le montant de référence défini lors de la souscription de l'abonnement.

Le Cocontractant s'engage également à procéder au renouvellement d'un abonnement Utilisateur à la date d'échéance théorique calculée par la Solution et telle que définie dans le Kit de Développement, sous peine de résiliation automatique dudit abonnement.

**4.5.2** Conformément au Kit de développement, dans le cadre de la gestion de l'abonnement, suite à un renouvellement d'abonnement en échec pour cause technique ou fonctionnelle, le Cocontractant peut tenter de relancer ce renouvellement, ci-après le « Réessai de renouvellement » ou « Réessai ».

Le Cocontractant s'engage à :

- Respecter les règles de gestion concernant le Réessai de renouvellement, telles que définies dans le Kit de développement, notamment la fréquence, le nombre et les délais autorisés pour effectuer les tentatives de renouvellement,
- Mettre en place une politique de Réessai de renouvellement respectueuse des performances de la Solution et des SLA de la Solution figurant dans le Kit de développement,
- Laisser l'Utilisateur accéder au Contenu pendant toute la politique de Réessai et ce jusqu'à la résiliation finale de l'abonnement
- Procéder à la résiliation de l'abonnement Utilisateur en cas de Réessais infructueux au-delà de la période de renouvellement conformément aux mécanismes spécifiés dans le Kit de Développement.

SFR se réserve le droit de demander à un Cocontractant de suspendre les Réessais de renouvellement ou de modifier sa politique de Réessai de renouvellement en cas de dégradation sur les performances de la Solution.

Le non-respect des dispositions de l'article 4.5 pourra entraîner l'application des procédures de sanctions prévues à l'article 10, 11 et 12 des présentes, sans préjudice des éventuels dommages-intérêts qui pourraient être dus à SFR de ce fait.

## 4.6 Parcours d'authentification de l'Utilisateur

### 4.6.1 Fonctionnement du Parcours d'authentification implicite

SFR propose aux Utilisateurs d'accéder à la Solution via un Parcours d'authentification implicite, lequel, contrairement au Parcours d'authentification explicite, ne nécessite pas la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe par l'Utilisateur SFR.

L'identification de l'Utilisateur est réalisée via une reconnaissance automatique de ce dernier par une corrélation en temps réel de l'identifiant réseau (ligne ADSL ou THD du client) et de références clients permettant la facturation. Une fois l'Utilisateur identifié, une page présentant le prix et le nom du Service est affichée. L'Utilisateur est invité à confirmer son achat en tant que titulaire de

la ligne ou en attestant avoir reçu son autorisation sur cette page. Il recevra par la suite un email récapitulatif à son adresse de contact.

SFR met à la disposition du Cocontractant les éléments techniques afin que le Cocontractant puisse implémenter le parcours susvisé au sein des Services répondant aux conditions d'éligibilité définies au sein du présent Contrat. Pour chaque Service pour lequel la Solution est mise en œuvre, le Cocontractant pourra, sur demande de SFR ou de sa propre initiative, revenir au Parcours d'authentification explicite.

Les Parties reconnaissent que ce Parcours d'authentification implicite est fourni par SFR au Cocontractant sous réserve que l'Utilisateur SFR ne choisisse pas de désactiver cette option sur son espace client SFR en ligne. Auquel cas, seul le Parcours d'authentification explicite sera proposé par SFR.

#### 4.6.2 Contrôle

Le Cocontractant s'engage à effectuer des contrôles réguliers des Services qui utilisent le Parcours d'authentification implicite, ainsi qu'à effectuer tout contrôle sur demande expresse de SFR.

En cas de détection par le Cocontractant d'une utilisation du Parcours d'authentification implicite non conforme aux présentes dispositions, le Cocontractant s'engage à :

- Signaler immédiatement l'évènement à SFR ;
- Revenir au Parcours d'authentification explicite sur l'ensemble des Services de l'Editeur utilisant la Solution;
- Prendre toutes les mesures de sanction nécessaires vis-à-vis de l'auteur du manquement et en informer SFR dans les meilleurs délais.

Le Cocontractant s'engage également à monitorer les remontées des utilisateurs SFR concernant l'utilisation du Parcours d'authentification implicite et à informer SFR dans les plus brefs délais en cas de remontées client significatives. En pareil cas, le Cocontractant devra immédiatement imposer le Parcours d'authentification explicite au Service visé par les remontées clients.

Tout manquement à toute ou partie de l'article 4.6 entraîne la classification du service en Service Illicite et pourra entraîner, au choix de SFR, l'application des stipulations des articles 10, 11 et 12 des présentes conditions générales.

#### 4.7 Alias et messages d'auto promotion

**4.7.1** Lorsque l'Utilisateur navigue en connexion box, il est identifiable via l'Alias. L'Alias est lié à l'Utilisateur et l'identifiant de service utilisé par le Cocontractant. Dans le cas où l'Utilisateur navigue en connexion internet (ADSL, wifi), SFR transmet au Cocontractant l'Alias de l'Utilisateur à l'issue de la transaction.

**4.7.2** Le Cocontractant a la possibilité, à condition que les messages concernent, des Services ou Contenus analogues à ceux déjà fournis par le Cocontractant, d'adresser des messages d'information ou d'auto promotion aux Utilisateurs de la Solution via la diffusion d'email dont les alias devront être communs avec les alias des Utilisateurs de la Solution sur les Services du Cocontractant.

Le Cocontractant s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur en matière de prospection directe par courrier électronique, et garantit SFR de toute réclamation et/ou action judiciaire ou extrajudiciaire, émanant d'un tiers ou des Utilisateurs SFR à ce titre.

Le Cocontractant s'engage en particulier à respecter les conditions suivantes :

- L'envoi de messages d'information ou d'auto promotion n'est autorisé qu'après l'achat d'un Contenu par l'Utilisateur par le biais de la Solution, et ce :
  - pendant soixante (60) jours après un achat à l'acte
  - jusqu'à soixante (60) jours après la fin d'un abonnement tacitement reconductible
- Un contenu d'information ou d'auto promotion doit porter sur un Contenu ou Service

- de l'Editeur chez lequel l'Utilisateur a utilisé la Solution (même raison sociale)
- similaire ou analogue au Contenu préalablement livré
- pour lequel le Niveau de contrôle parental demandé est identique ou plus contraignant que celui du Contenu préalablement acheté par l'Utilisateur, excluant de fait les Services et Contenus réservés aux plus de dix-huit (18) ans.

Le non-respect de ces dispositions pourra entraîner l'application des procédures de sanctions prévues à l'article 10, 11 et 12 des présentes, sans préjudice des éventuels dommages- intérêts qui pourraient être dus à SFR de ce fait.

#### 4.8 Utilisation commerciale de la Solution

**4.8.1** Jusqu'à la communication par SFR d'une autorisation d'utilisation commerciale de la Solution au Cocontractant (à l'issue d'une intégration ou d'une demande d'évolution), ce dernier s'interdit d'utiliser la Solution ainsi que de mentionner le réseau SFR dans toute action de communication.

Le Cocontractant s'engage à respecter les dispositions de la Charte à l'occasion de toute opération de communication ou de promotion de son Service.

**4.8.2** Le Cocontractant s'engage à ce qu'aucune confusion ne soit générée auprès de l'Utilisateur entre les différents moyens de paiement et micro paiement proposés dans le cadre de la Solution. En particulier :

- le Cocontractant s'engage à ce que l'Utilisateur ne soit pas orienté vers un autre moyen de paiement à partir du moment où il choisit de réaliser (ou est informé qu'il va réaliser) l'achat de son contenu via la Solution et ce jusqu'à ce que le Contenu lui soit délivré.
- Aucune promotion ou référence à un autre moyen de paiement ou micro paiement ne doit être effectuée jusqu'à la livraison du contenu.

**4.8.3** Dans le cadre de la Solution, SFR met à disposition du Cocontractant une fonctionnalité de personnalisation des pages de paiement, propre à chaque Service.

Cette fonctionnalité est facultative et est disponible au travers d'une interface dédiée qui permet au Cocontractant d'effectuer des propositions de personnalisation de parcours de paiement.

A défaut d'opter pour la personnalisation d'un parcours, les pages standards du parcours de paiement SFR seront restituées à l'Utilisateur.

L'affichage d'une page personnalisée à l'Utilisateur est toujours soumis à une validation préalable de SFR, qui héberge la page sur ses serveurs.

Les composantes de personnalisation soumises à des droits spécifiques (droit à l'image, licence d'usage...) sont de la responsabilité du partenaire.

Les conditions d'utilisation de cette fonctionnalité sont décrites dans le Kit de Développement.

**4.8.4** L'utilisation de l'iFrame sur un terminal de type smartphone, tablette ou encore PC est interdite.

**4.8.5** Dans le cas où le renvoi vers les pages du parcours de paiement SFR ne peut se faire correctement, le Cocontractant devra modifier celui-ci et le soumettre préalablement à SFR pour validation. L'utilisation de celui-ci sera sous la seule responsabilité du Cocontractant.

En toute hypothèse, le Cocontractant devra soumettre une maquette du parcours à SFR pour approbation de celui-ci. Le Cocontractant s'engage à mener tous les tests nécessaires concernant le bon fonctionnement de l'iFrame.

Le non-respect des stipulations du présent article 4.6 pourra entraîner l'application des procédures de sanctions prévues à l'article 10, 11 et 12 des présentes, sans préjudice des éventuels dommages- intérêts qui pourraient être dus à SFR de ce fait.

## 4.9 Trafic anormal et utilisation anormale de la Solution

### 4.9.1 Trafic anormal

Le Cocontractant s'engage à mettre en place et à maintenir en activité, pendant toute la durée du Contrat, un dispositif technique permettant de 1) détecter les cas de Trafic Anormal et 2) restreindre les conséquences subies par les Utilisateurs. Ce dispositif technique devra être conforme avec les spécifications contenues dans le Kit de développement.

Suite à la détection de Trafic Anormal par SFR, 1) SFR se réserve le droit d'appliquer la procédure prévue aux articles 10 et 11 des présentes, 2) le Cocontractant s'engage à mettre en place le plan d'action adapté supprimant la cause et traitant les effets de ce Trafic Anormal. Au titre du traitement des effets du Trafic Anormal, le Cocontractant devra mettre en œuvre un dispositif de remboursement (sur facture SFR ou via une méthode propre au Cocontractant) et de résiliation des abonnements concernés tel que décrit à l'article 4.9 des présentes conditions générales.

À tout moment, en cas de survenance de Trafic Anormal, ou au maximum une fois par an au cours du Contrat, SFR pourra diligenter un audit chez le Cocontractant afin de s'assurer de la mise en œuvre effective i) des dispositifs techniques et ii) des processus de traitement des cas de Trafic Anormal et des conséquences liées à leur survenance. Cet audit sera réalisé aux frais du Cocontractant.

### 4.9.2 Utilisation anormale et/ou inappropriée de la Solution

Le Cocontractant est responsable de la bonne utilisation de la Solution : il doit prendre les mesures nécessaires pour prévenir et éviter les utilisations inappropriées et/ou anormales de la Solution.

Dès lors que le Cocontractant détecte une utilisation anormale et/ou inappropriée de la Solution pour un ou plusieurs de ses Services, le Cocontractant en informera SFR sans délai par courrier électronique.

Dans ce cas, ou dans le cas où SFR a détecté par lui-même une telle utilisation et en a informé le Cocontractant, le Cocontractant diligente une enquête interne et adresse une réponse motivée à SFR sur les suites à donner à sa demande dans un délai raisonnable, avec les coordonnées du ou des Editeurs du ou des Services concernés. En cas de détection par SFR, SFR s'engage également à fournir les éléments en sa possession au Cocontractant.

Si l'enquête interne faite par le Cocontractant ne confirme pas une utilisation anormale et/ou inappropriée, le Cocontractant apportera par écrit à SFR tous les éléments et motifs pouvant justifier le rejet de la qualification opérée par SFR, notamment les coordonnées des différentes sociétés titulaires et le nom de leurs représentants ou encore les divergences sur les informations de trafic.

En cas de constat d'utilisation anormale et/ou inappropriée, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts et à se rapprocher pour étudier et mettre en œuvre de bonne foi les mesures appropriées pour normaliser la situation, et pour lancer de concert et le cas échéant toute procédure judiciaire ou extra-judiciaire, sans que cela ne constitue toutefois une renonciation à agir individuellement.

### 4.9.3 Conséquences d'un Trafic Anormal ou d'une utilisation anormale et/ou inappropriée de la Solution

En cas de Trafic Anormal et / ou d'utilisation anormale et/ou inappropriée, il est expressément convenu entre les Parties que :

- SFR peut retenir provisoirement sur ses paiements au profit du Cocontractant, le montant correspondant au Trafic Anormal et /ou à l'utilisation anormale et/ou inappropriée de la Solution.
- Le Cocontractant peut retenir provisoirement sur ses paiements au profit de SFR le montant de la commission définie au Contrat pour ce qui concerne les seuls paiements suspendus par SFR.
- SFR se réserve le droit, sans autre formalité, de mettre en œuvre les stipulations des articles 10 et 11 ainsi que d'appliquer les pénalités conformément à l'article 12 SFR se réserve le droit de procéder sans délai à la modification de la configuration de sa Solution, afin notamment d'instaurer un processus d'authentification explicite, impliquant la saisie manuelle systématique d'identifiant et mot de passe du compte SFR par l'Utilisateur.

A l'issue de l'enquête ou en l'absence de réponse motivée dans un délai raisonnable à compter de la notification, les Parties conviennent de se réunir autant que de besoin afin que SFR puisse :

- soit :

- confirmer la rétention définitive des paiements correspondants au profit du Cocontractant par courrier recommandé avec accusé de réception. SFR autorise le Cocontractant à communiquer à l'Editeur une copie dudit courrier recommandé.
- dès lors, déduire de sa facture au Cocontractant sa rémunération de la prestation telle que décrite au Contrat et correspondant l'utilisation anormale et/ou inappropriée détectée (ou, le cas échéant, émettre en faveur du Cocontractant l'avoir correspondant) ;
- déposer une plainte contre X, et le cas échéant, transmettre au Cocontractant une copie de la plainte au plus tard trois (3) mois à compter de la notification de l'utilisation anormale et/ou inappropriée.
- soit informer le Cocontractant de sa renonciation aux mesures conservatoires et procéder aux facturations et aux paiements des sommes retenues au titre des mesures conservatoires.

SFR informera le Cocontractant de sa décision finale par lettre recommandée avec accusé de réception.

#### 4.9.4. Audit

Le cocontractant pourra être audité une fois par an par un cabinet mandaté par SFR ou l'AFMM afin d'évaluer les moyens et processus de détection et de protection anti-Trafic Anormal et/ou utilisation anormale ou inappropriée de la Solution, mis en œuvre par lui ou par ses Editeurs. Cet audit sera à la charge financière du Cocontractant.

Dans le cas d'une conclusion négative de cet audit ou du refus d'être audité par le cocontractant dans les deux mois suivants la demande d'audit, SFR, se réserve le droit de mettre en œuvre les stipulations des articles 10 et 11 des présentes conditions générales.

#### 4.10 Service Clients

Le Cocontractant s'engage à ce que soit mis à disposition des Utilisateurs du Service un Service Clients, pouvant être joint, par courrier électronique et 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 du Service, et disponible cinq (5) jours sur sept (7) sur des plages horaires de nature à apporter un service de qualité.

Un accusé de réception doit être envoyé dans les six (6) heures de la demande formulée, par courrier électronique, par un Utilisateur. Une réponse, après étude approfondie du cas, doit être apportée dans les quarante-huit (48) heures de la demande à l'Utilisateur. Si le Service Clients est également joignable par courrier postal, sa réponse devra être apportée dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de la demande de l'Utilisateur.

Le Cocontractant s'engage à informer SFR à chaque étape de traitement, lorsque la demande lui a été transmise par SFR. Ce Service Client doit être capable de prendre en compte la résiliation de l'abonnement souscrit par l'Utilisateur auprès de l'Editeur, cette résiliation devant être immédiatement transmise à SFR via le Cocontractant. Les coordonnées de ce Service Clients doivent être disponibles de façon lisible et directement accessibles sur le Service depuis lequel l'Utilisateur a acheté et utilisé le Contenu.

Pour chaque opération de paiement, les coordonnées de ce Service Clients (ayant été déclaré dans l'extranet AFMM) doivent également être transmises à SFR dans la transaction de paiement à des fins d'intégration dans l'espace client en ligne. En conséquence, Les coordonnées complètes du Service Client joignable par les Utilisateurs et celles de l'entité joignable par SFR, si différentes, devront être transmises à SFR via le Formulaire de Souscription. Toutes modifications de ces coordonnées devront être signalées au Service Client Editeurs et Partenaires dans les trois (3) jours suivant la date effective de cette modification. Ces coordonnées doivent obligatoirement être une adresse mail ou un numéro de hotline.

Le Nom du Service, le nom de l'éditeur et le contact Service Client de l'Editeur utilisés dans les requêtes de transaction sont notamment des données restituées sur la facture détaillée de l'Utilisateur et par conséquent doivent être identiques à celles déclarées dans l'Extranet AFMM.

En cas de manquement du Cocontractant aux obligations ci-dessus, SFR pourra mettre en œuvre les stipulations des articles 10 et 11 des présentes conditions générales et se réserve le droit d'appliquer de plein droit et sans formalité une pénalité de cinq cents (500) euros HT par manquement et par jour de retard au Cocontractant.

Afin de sécuriser la bonne restitution de ces données sur la facture de l'Utilisateur, le Cocontractant s'engage à ce que les formats mentionnés dans le Kit de Développement soient respectés.

#### 4.11 Traitement des demandes de remboursement Utilisateur

SFR met à disposition du Cocontractant la possibilité, suite à une demande d'un Utilisateur, de réaliser une demande de remboursement sur facture SFR (notamment exercice du droit de rétractation) au travers d'une fonctionnalité de remboursement Utilisateur.

Dans le cas d'un abonnement, le remboursement de celui-ci doit être précédé de la résiliation effective de l'abonnement pour restreindre les désagréments subis par l'Utilisateur.

Dans le cas où le Cocontractant ne pourrait pas procéder au remboursement au travers de la fonctionnalité proposée par SFR (date d'achat supérieure à 2 mois, erreur technique ...), il s'engage à procéder au remboursement de l'Utilisateur par chèque ou tout autre moyen de paiement accepté par l'Utilisateur.

Le Cocontractant assure une traçabilité des échanges et du consentement de l'Utilisateur, ainsi que du remboursement effectif. Il informe SFR de chaque remboursement, de façon détaillée, au travers du rapport mensuel.

En cas de demande de renseignement de SFR relative à un remboursement Utilisateur, il s'engage à apporter la réponse par email dans un délai de deux jours ouvrés.

En cas de Service générant :

- un nombre de demandes de remboursement Utilisateurs important parvenant directement à l'Opérateur
- un nombre de plaintes au Service Client SFR anormal au regard de son activité,
- un nombre de recours Service Client anormal au regard de son activité,

SFR se réserve le droit de mettre en œuvre les stipulations des article 10 des présentes conditions générales et, en particulier de procéder à la modification de la configuration de sa Solution, afin notamment d'instaurer un parcours d'authentification explicite, impliquant la saisie manuelle systématique d'identifiant et mot de passe du compte SFR par l'Utilisateur.

En cas de Trafic Anormal, détecté le cas échéant par SFR, le Cocontractant s'engage à prendre en charge le remboursement et la résiliation des achats concernés (actes et abonnements). Ces actions doivent être partagées avec SFR via le rapport mensuel.

#### 4.12 Support technique

Le Cocontractant s'engage à fournir à SFR un support technique pouvant être joint par téléphone de neuf (9) heures à dix-huit (18) heures, pendant les jours ouvrés, en cas de problème technique.

Le Support technique doit être capable d'assister SFR dans le traitement de réclamations clients et met tout en œuvre pour fournir, à la demande de SFR :

- la bannière publicitaire ou tout élément promotionnel textuel ou visuel diffusé(es) à l'Utilisateur sur le parcours précédent la page de paiement SFR, ainsi que l'URL (ou les URLs) concernée(s),
- la copie ou capture d'écran de la page précédent la page de paiement SFR diffusée à l'Utilisateur, ainsi que l'URL concernée.

#### 4.13 Clause de confiance

Le Cocontractant s'engage à ce que ni lui ni l'Editeur ne porte directement ou indirectement préjudice à SFR, tel qu'une atteinte à l'image de cette dernière, notamment par une prospection publicitaire des abonnés et clients SFR non conforme aux dispositions légales en vigueur, et ce quel que soit le biais utilisé (exemple : envois non sollicités par l'intermédiaire d'un grossiste de SMS/MMS, appels non sollicités, etc.) ou les modalités d'obtention de leurs coordonnées.

Dès lors qu'elle constate que cet engagement n'a pas été respecté, SFR se réserve le droit d'appliquer les stipulations prévues aux articles 10, 11 et 12 des présentes conditions générales.

**Article 5 – ENGAGEMENTS DE SFR**

**5.1** A l'issue de la période d'intégration du Cocontractant dans le réseau de SFR, ou après toute demande d'évolution, SFR s'engage à informer le Cocontractant qu'il peut utiliser commercialement la Solution ou bénéficier de l'évolution demandée. Cette autorisation d'utilisation commerciale sera communiquée sous forme de courrier électronique.

**5.2** SFR s'engage à mettre en place tous les moyens nécessaires, notamment techniques, afin de permettre aux Utilisateurs d'utiliser la Solution.

SFR se réserve néanmoins le droit de restreindre et/ou d'interdire l'accès à la Solution à certains Utilisateurs pour se prémunir de la fraude, d'une consommation excessive et/ou en cas d'usage excessif des ressources réseaux.

**5.3** SFR fera ses meilleurs efforts, dans la limite de la zone de couverture de son réseau :

- pour assurer la disponibilité de la Solution
- pour rétablir le bon fonctionnement des plates-formes dans un délai moyen de huit (8) heures ouvrées

**5.4** Conformément aux termes de l'arrêté du 25 mars 1991 et ses avenants, SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du réseau. Elle assume à ce titre une obligation de moyens.

**5.5** Pendant toute la durée du Contrat, SFR se réserve la possibilité de mettre en place toute évolution technique et de modifier de ce fait le Kit de développement. SFR en informera le Cocontractant moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois, au terme duquel ce dernier devra se conformer aux nouvelles dispositions du Kit de développement.

De même, SFR s'engage à informer le Cocontractant de toute opération programmée pouvant provoquer l'arrêt ou la perturbation de la Solution.

**5.6** SFR assurera le support technique de la version N et N-1 de la Solution telles que décrites dans le Kit de Développement présent sur l'Extranet Partenaires mis à disposition du Cocontractant, conformément à l'article 4.3 des présentes.

**5.7** SFR met à la disposition du Cocontractant un service clients chargé d'assurer le suivi commercial et la gestion administrative du Contrat, et d'être le point de contact pour toute question technique.

**5.8** SFR s'engage, à l'égard du Cocontractant, à émettre à l'attention des Utilisateurs les factures correspondant à l'utilisation de la Solution constatée par SFR, ainsi qu'à assurer le recouvrement de ces sommes. De convention expresse entre les Parties, SFR n'est pas du croire du paiement de ces sommes et le périmètre de son intervention ne s'étend qu'à la mise en œuvre de procédures de recouvrement adaptées avec les montants en cause.

SFR met à disposition du Cocontractant des identifiants tarifaires qu'il peut utiliser dans le respect du Contrat et conformément à l'Annexe 1 - Conditions Financières et Charte de Tarification des Contenus / Services.

Cette facturation est établie mensuellement à la date de première ouverture de leur ligne mobile par les abonnés SFR.

**Article 6 – CONDITIONS FINANCIÈRES**

**6.1** Les conditions financières et modalités de facturation sont définies en Annexe 1.

**6.2** En cas de modifications tarifaires du Contrat par SFR, elles seront notifiées par tout moyen au Cocontractant au plus tard un (1) mois avant leur date d'entrée en vigueur. Elles s'appliqueront au Cocontractant à compter de leur date d'entrée en vigueur sauf si, avant cette date, le Cocontractant dénonce le Contrat en raison d'une augmentation des prix.

**6.3** Lors de la conclusion du Contrat, le Cocontractant précise, pour chaque Contenu, les éléments de prix et de formats tarifaires (acte, abonnement hebdomadaire ou abonnement mensuel) dans le Formulaire Partenaires Internet+. Il s'engage ensuite à communiquer au travers des rapports mensuels toutes les modifications concernant les formats tarifaires et prix appliqués à ces différents Contenus ainsi que tout nouvel élément de prix et format tarifaire de chaque nouveau Contenu introduit dans le cadre d'un nouveau Service.

**6.4** SFR émet à l'attention du Cocontractant, une reddition de comptes reprenant l'intégralité du chiffre d'affaires généré par le(s) Service(s), à l'exception du chiffre d'affaires issu d'une fraude objectivement constatée ou ayant fait l'objet d'un taux d'impayé excessif ou d'une anomalie de trafic que celle-ci constitue ou non un cas de Trafic Anormal.

SFR ne transmettra pas le détail du chiffre d'affaires par Editeur au Cocontractant, charge au Cocontractant d'établir ce détail et d'opérer les reversements associés.

SFR émet une facture adressée au Cocontractant, correspondant à sa prestation de commission pour la facturation et le recouvrement des sommes dues auprès des Utilisateurs au titre des transactions réalisées sur les Services ainsi que tous les frais liés à la Solution (raccordement, modification tarifaire).

SFR veille au respect des mentions légales et réglementaires en vigueur devant être portées sur chacun des 2 documents. Par la signature des présentes, le Cocontractant donne mandat à SFR, qui l'accepte, de facturer le revenu généré par le Service et revenant au Cocontractant. SFR s'engage à établir une reddition de comptes comportant les mêmes informations que si elles étaient établies par le Cocontractant. Les documents ainsi établis, devront comporter toutes les mentions prescrites par la réglementation en vigueur (et notamment la quantité, le prix unitaire hors taxe, le taux de la taxe, le montant HT, le montant de la taxe, le prix TTC).

**6.5** Le Cocontractant remettra à SFR ses coordonnées via le Formulaire de Souscription. En outre, à chaque modification de ses coordonnées, le Cocontractant s'engage à en informer le Service Client Editeurs et Partenaires.

Le Cocontractant bénéficiera d'un délai trois (3) mois à compter de la réception des pièces comptables pour contester les informations mentionnées sur ces documents. Au-delà de ce délai, les pièces comptables (facture et reddition de compte) seront considérées comme définitives et aucune contestation ne sera recevable.

SFR transmettra l'original de la reddition de comptes ainsi émise. Le Cocontractant pourra réclamer un double si elle ne lui était pas parvenue.

Le Cocontractant s'engage à verser au Trésor la taxe mentionnée sur la reddition de comptes.

**6.6** Il est convenu entre les Parties qu'une compensation sera opérée chaque mois entre d'une part les sommes dues par Cocontractant à SFR au titre des frais et commissions, et d'autre part les sommes dues par SFR à Cocontractant au titre des reversements.

Au terme de cette compensation, la Partie restant débitrice règle le solde à soixante (60) jours date d'émission de facture, par virement bancaire, sur le compte bancaire communiqué et envoie en parallèle le détail du règlement (comportant notamment le numéro du compte client présent sur la facture, les numéros, dates et montants TTC des factures réglées et la référence de règlement) à l'adresse

[opfiencassements@sfr.com](mailto:opfiencassements@sfr.com)

ou par voie postale à l'adresse suivante :

SFR Comptabilité Client  
12 rue Jean-Philippe Rameau CS 80001  
93634 La-Plaine-Saint-Denis Cedex

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 taxes 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 Cocontractant, 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 la 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.

**6.7** En cas de contestation par le Cocontractant des montants figurant sur la reddition de comptes, celui-ci s'engage à fournir tout élément pertinent, notamment son estimation du nombre de transactions effectuées sur la période en cause et enregistrées par ses soins.

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

Dans ce cas, le montant initialement calculé par SFR sera néanmoins retenu, à titre provisoire, comme base de calcul des sommes respectivement dues par chacune des Parties, et ce dans l'attente du règlement du litige.

En tout état de cause, si au terme de la comparaison entre les chiffres du Cocontractant et ceux de SFR il existe un écart inférieur ou égal à 2%, le Cocontractant accepte que les données produites par SFR fassent foi.

**6.8** Il est convenu entre les Parties que pour toutes les pénalités prévues au Contrat, SFR opère s'il y a lieu une compensation entre :

- d'une part, le montant des reversements dus au Cocontractant au titre du Contrat, et ce quel que soit le bénéficiaire des reversements,
- et, d'autre part, le montant dû par le Cocontractant à SFR au titre de la pénalité concernée.

## Article 7 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

**7.1** Le Cocontractant garantit à SFR que le Cocontractant et l'Editeur sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle et/ou de toutes les autorisations nécessaires pour l'exploitation des Services et Contenus. En cas de recours d'un tiers contre SFR, le Cocontractant assumera toute responsabilité, et s'engage à intervenir à l'action à la demande de SFR et à supporter intégralement les frais de défense ainsi que les frais d'une éventuelle condamnation ou transaction.

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

## Article 8 – DONNÉES NOMINATIVES

**8.1** Le Cocontractant s'engage expressément à n'utiliser aucune des données concernant les Utilisateurs et auxquelles il pourrait avoir accès lors de l'utilisation de la Solution à d'autres fins que celles pour lesquelles elles lui ont été communiquées.

En particulier, l'adresse mail éventuellement recueillie auprès de l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation de la Solution ne peut pas être utilisée à d'autres fins que :

- de faciliter l'utilisation de la Solution (cette fonctionnalité ne peut être utilisée que conformément aux Spécifications Techniques d'Utilisation du Service et sur autorisation expresse de SFR)
- de permettre l'accès au Contenu acheté par le biais de la Solution
- de permettre le traitement des réclamations en cas de contestation de l'Utilisateur (par exemple suite à un appel au Service client du Partenaire)

En outre, le recueil de l'adresse mail dans les conditions susmentionnées devra être fait au nom du Cocontractant ou de l'Editeur et non au nom de SFR.

Toute collecte par le Cocontractant d'informations nominatives ou données à caractère personnel des Utilisateurs doit s'effectuer dans le respect de la législation et en particulier des dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et libertés, telle que modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, ainsi que les dispositions de la Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. Le Cocontractant prend toutes les mesures visant à assurer la protection et la confidentialité de ces informations ou données qu'il détient ou qu'il traite conformément aux dispositions légales.

**8.2** Le Contractant se porte fort du respect de l'article 8.1 par ses Editeurs, les membres de son personnel et par ses éventuels sous-traitant.

## Article 9 – DURÉE

**9.1** Le Contrat est conclu, à compter de sa signature par les Parties, pour une durée indéterminée. Il pourra être résilié par chacune des Parties à tout moment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis minimum de trois (3) mois.

**9.2** A l'expiration du Contrat, le Cocontractant ne sera plus autorisé ni à exploiter ni à communiquer sur la Solution.

La fin du Contrat n'ouvre droit à aucune indemnité au profit du Cocontractant.

## Article 10 – SUSPENSION

### **10.1 Suspension de la Solution en cas de détection de Service Illicite, de Trafic Anormal ou de non-respect de l'article 4 des Conditions Générales**

Dans le cas où le Cocontractant ou l'un de ses Editeurs

- exploiterait un Service Illicite, ou
- exploiterait un service générant un Trafic Anormal, ou
- exploiterait un Service ou mettrait en œuvre la Solution en ne respectant pas les stipulations de l'article 4 des présentes
- exploiterait un Service présentant après analyse par SFR un nombre de recours Service Client anormal au regard de son activité.

SFR pourra prononcer et mettre en œuvre, à son libre choix, les sanctions suivantes, sans préjudice de l'application des pénalités prévues à l'article 12 des présentes :

- I. SFR se réserve le droit de procéder sans délai et sans formalité préalable à la modification de la configuration de sa Solution, afin notamment d'instaurer un parcours d'authentification explicite, impliquant le renseignement d'identifiants SFR par l'Utilisateur pour valider le paiement.
- II. SFR notifiera au Cocontractant le manquement concerné par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce dernier aura un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de l'émission de la lettre pour suspendre le Service Illicite, le mettre en conformité ou mettre fin au Trafic Anormal.
- III. Si la suspension ou la mise en conformité du Service n'a pas été réalisée pendant le délai imparti, SFR se réserve le droit de suspendre la Solution de plein droit, sans formalité et sans préavis, sans que le Cocontractant ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Pour les manquements les plus graves aux articles 4.4 et 4.11, ainsi qu'en cas de Trafic Anormal patent, SFR pourra choisir de suspendre la Solution immédiatement et sans notification préalable, ce que le Cocontractant accepte expressément.
- IV. SFR se réserve enfin le droit d'intenter toutes actions judiciaires ou extrajudiciaires complémentaires qu'elle estimerait nécessaire à l'encontre du Cocontractant.

### 10.2 Suspension de la Solution en cas de non-respect des obligations contractuelles

Dans l'hypothèse où l'une des Parties manquerait à l'une quelconque de ses obligations 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, l'autre Partie est libre de suspendre l'accès à la Solution dans les cinq (5) jours ouvrés suivant l'émission de la mise en demeure ou de résilier le Contrat dans les quinze (15) jours ouvrés suivant l'émission 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 Cocontractant reste tenu du paiement des sommes visées à l'article 6 des présentes.

### 10.3 Suspension de la Solution du fait d'un événement extérieur

SFR se réserve le droit, sans préavis ni versement d'indemnités, de suspendre la Solution dans les cas suivants :

- décision judiciaire exigeant la fermeture d'un Service ;
- avis de toute autorité compétente préconisant la fermeture d'un Service ;
- modification du cadre réglementaire lié aux activités de paiement ou bancaires ou aux services de paiements remettant en cause le présent Contrat ;
- mise en œuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre du Cocontractant, 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 du Contrat ;
- jugement de liquidation, en cas de conversion de la procédure de redressement judiciaire visée ci-dessus

### 10.4 Suspension de la Solution pour raisons techniques

SFR se réserve le droit de suspendre, sans encourir une quelconque responsabilité, la fourniture de la Solution, en cas de problème technique majeur mettant en péril son réseau ou ses systèmes de paiement sur facture. Cette suspension sera motivée et notifiée, par courriel adressé au Cocontractant dans les vingt-quatre (24) heures suivant la suspension.

SFR fera ses meilleurs efforts pour proposer des délais raisonnables de rétablissement de la fourniture de la Solution.

**10.5** La suspension de la Solution par SFR, dans les conditions du présent article 10, entraîne de plein droit et sans formalité celle des reversements tels que prévus à l'article 6 du présent Contrat. Les sommes bloquées ne sont pas productives d'intérêt. En cas de suspension et sous réserve que le Cocontractant ait remédié au manquement l'ayant motivé, la Solution ne sera à nouveau ouverte qu'à compter d'une période minimale de deux (2) semaines après que le Cocontractant ait remédié au dit manquement.

Le Cocontractant 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 Cocontractant les factures correspondantes. SFR opère s'il y a lieu une compensation entre :

- d'une part le montant de la rémunération due au Cocontractant au titre du Contrat, et ce quel que soit le bénéficiaire des reversements,
- et, d'autre part, le montant dû par le Cocontractant à SFR au titre de la présente disposition.

Il est expressément convenu qu'après une (1) suspension de la Solution, tout nouveau manquement contractuel et/ou déontologique du Cocontractant peut, à la discrétion de SFR, entraîner la résiliation du Contrat, et des autres contrats conclus entre le Cocontractant et SFR.

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.

**10.6** En cas d'engagement de poursuites pénales sur l'initiative du ministère public à l'encontre du Cocontractant ou de l'Editeur, de son représentant, ou de toute personne visée à l'article 43-10 de la Loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication telle que modifiée par la Loi n°2000-719 du 1<sup>er</sup> août 2000 en raison du contenu du Service ou de la publicité pour ce Service, SFR peut, ,

- si le Cocontractant est Editeur du Service : 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.
- si le Cocontractant n'est pas Editeur du Service : en informer le Cocontractant par lettre recommandée avec accusé de réception, ce dernier aura un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la réception de la lettre pour arrêter le Service litigieux ou le faire mettre en conformité. Si l'arrêt ou la mise en conformité du Service n'a pas été fait pendant le délai imparti, SFR se réserve le droit d'appliquer de plein droit et sans formalité une pénalité de mille (1000) euros HT

par jour de retard au Cocontractant et d'intenter toutes actions judiciaires ou extrajudiciaires complémentaires qu'elle estimerait nécessaire à l'encontre du Cocontractant.

En cas de condamnation du Cocontractant et/ou de l'Editeur ou de son représentant 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 Contrat. Si le Cocontractant n'est pas Editeur du Service, SFR en informera le Cocontractant par lettre recommandée avec accusé de réception, ce dernier aura un délai de 24 heures à compter de la réception de la lettre pour arrêter le Service litigieux. Si l'arrêt du Service n'a pas été fait pendant le délai imparti, SFR se réserve le droit d'appliquer de plein droit et sans formalité une pénalité de dix mille (10 000) euros HT par jour de retard au Cocontractant et d'intenter toutes actions judiciaires ou extrajudiciaires complémentaires qu'elle estimerait nécessaire à l'encontre du Cocontractant.

## Article 11 – RÉSILIATION

**11.1** Chacune des Parties peut résilier les présentes de plein droit en cas de manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations souscrites au titre des présentes et non réparé dans un délai de un (1) mois à compter de la réception d'une lettre recommandée de mise en demeure avec accusé de réception. Cette résiliation s'applique sans préjudice du droit de demander, le cas échéant, l'indemnisation de l'intégralité du préjudice subi.

A titre conservatoire et pendant toute la durée du préavis de résiliation, la Partie qui résilie se réserve la faculté de suspendre l'exécution des présentes jusqu'à sa résiliation effective dans les conditions définies à l'Article 10 des présentes.

En cas de résiliation pour manquement du Cocontractant aux obligations et aux recommandations déontologiques, au titre de la survenance de cas de Trafic Anormal, en cas de Service Illicite ou lors de manquements aux obligations définies à l'articles 4.11 des présentes conditions générales, SFR pourra prononcer la résiliation unilatérale de plein droit et sans préavis. Une notification sera envoyée alors par SFR au cocontractant lui indiquant les motifs de cette résiliation et lui fournissant tout élément qui aura motivé cette décision.

**11.2** Dès résiliation effective du Contrat, le Cocontractant ne sera plus autorisé ni à exploiter, ni à communiquer sur la Solution, sans nécessité pour SFR de procéder à quelque notification que ce soit.

**11.3** SFR se réserve le droit de demander l'avis consultatif d'une instance de déontologie concernant la décision de résiliation du Contrat.

**11.4** En cas de non-respect de la clause de chiffre d'affaires minimum tel que défini à l'article 2, SFR se réserve le droit de résilier de plein droit le présent Contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, assortie d'un préavis de trois (3) mois. Pendant la période de préavis, le contrat sera poursuivi et la Solution continuera à être mise en œuvre au bénéfice du cocontractant, sauf manquement avéré de celui-ci ou si un motif légitime justifie que ce préavis ne soit pas réalisé ou qu'il soit écourté. A l'issue de la période de préavis, la Solution ne sera plus mise à la disposition du cocontractant.

## Article 12 – PÉNALITÉS

**12.1** Sans préjudice de l'Article 10 et de l'Article 11 des présentes et après notification préalable, tout manquement aux obligations contractuelles et donc notamment aux règles et chartes de déontologie, de communication et de conception et aux dispositions de l'article 4 des présentes pourra entraîner l'application d'une pénalité non libératoire de **cinq mille (5.000) euros**, sans préjudice des pénalités applicables au titre du non-respect d'autres obligations du Contrat.

**12.2** Sans préjudice de l'application de l'Article 10 et de l'Article 11 des présentes, par exception aux dispositions qui précèdent, en cas de manquements répétés par un Cocontractant n'ayant pas été sanctionnés, et/ou pour les manquements les plus graves (Service Illicite, Trafic Anormal, pratiques commerciales réputées agressives, mise à disposition de contenus adultes sur le Service, etc.), SFR pourra appliquer une pénalité de **dix mille (10.000) euros** par manquement.

**12.3** Si le Cocontractant se voit appliquer des pénalités plus de deux (2) fois en six (6) mois, le montant de cinq mille (5.000) euros figurant au paragraphe 12.1 est fixé à dix mille (10.000) euros, et le montant de dix mille (10.000) euros figurant au paragraphe 12.2 à quinze mille (15000) euros. Si aucune pénalité n'est appliquée au Cocontractant pendant un délai de six (6) mois, les pénalités seront de nouveau fixées aux montants figurant aux deux premiers paragraphes de la présente Annexe.

**12.4** Il est rappelé que ces pénalités s'appliquent de plein droit, sans formalité et sans préjudice de toute application des sanctions prévues aux articles correspondants et à l'article 10 des présentes Conditions Générales, ainsi que de tout recours, ou de tous dommages et intérêts auxquels SFR pourrait prétendre du fait de manquement(s) du Cocontractant et que le versement desdites pénalités par le Cocontractant n'exonère pas ce dernier de remédier immédiatement aux manquements constatés et/ou d'exécuter toute autre obligation dont il a la charge en vertu du Contrat.

**12.5** Les pénalités sont cumulatives et pourront s'appliquer à chaque manquement constaté

**12.6** Le règlement des pénalités obéira à la procédure définie à l'article 6.8 des Conditions Générales.

**12.7** A titre d'illustration et sans que la liste suivante puisse être considérée comme exhaustive, sont d'ores et déjà qualifiés en tant que manquement ouvrant droit à l'application des pénalités susvisées les pratiques suivantes :

- Absence / affichage non conforme aux Chartes des mentions tarifaires relatives au service,
- Défaut d'identification du service,
- Absence d'information sur les conditions et caractéristiques essentielles au service,
- Absence/non-conformité des informations permettant à l'Utilisateur d'exercer une réclamation,
- Non-respect des règles d'auto-promotion,
- Pratiques commerciales réputées agressives,
- Service déloyal,
- Service non autorisé ou illégal,
- Non-respect des lois et règlements en matière de collecte et d'utilisation des données personnelles,
- Absence de mécanisme d'identification des Utilisateurs permettant de vérifier si un abonnement a déjà été souscrit,
- Non-respect des conditions d'intégration de l'iFrame

Non-respect des seuils de transaction des formats tarifaires décrits à l'annexe 1.

## Article 13 – CONFIDENTIALITÉ

Chaque Partie est tenue de garder strictement confidentielles et d'observer le plus strict secret des affaires concernant l'autre Partie et de ne pas divulguer à des tiers à titre onéreux ou gratuit ou sous quelque forme que ce soit, les informations concernant l'autre Partie et celles relatives au Contrat, 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.

## Article 14 – RESPONSABILITÉ

**12.1** Le Cocontractant est responsable des Services, de leur promotion, de leur compatibilité avec le terminal de l'Utilisateur, des modalités de relance de l'Utilisateur, de la gestion des souscriptions, des renouvellements d'abonnements, des Réessais de renouvellements, des résiliations d'abonnements, des remboursements des Utilisateurs et garantit SFR de toute réclamation et/ou action judiciaire ou extrajudiciaire, émanant d'un tiers ou des Utilisateurs SFR, à quelque titre que ce soit. Il assumera toute responsabilité dans le cas d'un litige opposant un auteur, un Editeur, ou tout autre tiers, à SFR, et s'engage à intervenir à l'action à la demande de SFR et à supporter intégralement les frais de défense ainsi que les frais d'une éventuelle condamnation ou transaction.

Par ailleurs, le Cocontractant s'engage à signaler à SFR, dès qu'il en a connaissance, et pendant toute la durée du Contrat, toute utilisation non autorisée de la Solution.

**12.2** SFR est responsable de la connexion des terminaux mobiles de ses Utilisateurs à son réseau. Toutefois la responsabilité de SFR ne saurait être engagée :

- en cas de dysfonctionnement, mauvaise utilisation et/ou incompatibilité des terminaux des Utilisateurs
- en cas de 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
- en cas de perturbation et/ou d'interruptions non directement imputables à SFR
- en cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruptions de tout ou partie des services proposés sur les réseaux exploités par des opérateurs tiers
- et/ou en cas de force majeure telle que visée à l'article 16 des présentes

Dans tous les cas, SFR ne saurait être responsable des dommages ou pertes indirects, tels que notamment pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice, de profit, d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, préjudice commercial, économique et autre perte de revenus.

S'agissant des dommages directs, la responsabilité de SFR ne pourrait excéder le chiffre d'affaires moyen mensuel réalisé auprès du Cocontractant par SFR constaté sur les six (6) derniers mois.

## **Article 15 – 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 souscrites et, à première demande de l'autre Partie, s'engage à lui communiquer toutes attestations d'assurances en rapport avec le Contrat.

## **Article 16 – FORCE MAJEURE**

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement quelconque à ses obligations au titre du 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, et plus généralement tout 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 d'un (1) mois, le 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 17 – CESSION**

Le Contrat étant conclu en considération de la personne du Cocontractant, ce dernier s'interdit formellement, sous peine de résiliation immédiate de plein droit 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.

## **Article 18 – RÈGLEMENT 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 LES 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, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.

## Article 19 – NULLITÉ

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées 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 20 – 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 exprime l'intégralité des obligations contractuelles des Parties. Il annule et remplace toutes acceptations, correspondances ou accords antérieurs à la signature du Contrat.

**18.3** SFR se réserve le droit de modifier le Contrat (les Conditions générales seules, ainsi que tout autre élément du Contrat) et le notifiera au Cocontractant par courrier recommandé avec accusé de réception en respectant un préavis de deux (2) mois, sauf disposition contraire du Contrat. Le Cocontractant accepte expressément le cas échéant que SFR effectue cette notification 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 Cocontractant, il pourra procéder, durant ce préavis de deux (2) 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 Cocontractant sera réputé avoir accepté les modifications. En conséquence, les nouvelles conditions s'appliqueront au terme du préavis précité.

Liste des Annexes :

- **Annexe 1** : CONDITIONS FINANCIÈRES ET CHARTE DE TARIFICATION DES CONTENUS / SERVICES

## ANNEXE 1

CONDITIONS FINANCIÈRES ET CHARTE DE  
TARIFICATION DES CONTENUS / SERVICES**1. Frais facturés au Cocontractant par SFR**

Les tarifs indiqués ci-après sont présentés hors-taxes (HT). SFR facture au Cocontractant les éléments suivants :

Intitulé	Fréquence	Montant HT
Frais de mise en service	Unique	2500 €*
Modification de raccordement technique	Unique par modification	500€
Recette technique	Unique par recette à partir de la 3 <sup>ème</sup> recette technique faisant suite à deux recettes techniques invalides	400 €
Changement de titulaire	Unique par modification	350 €
Remise en service suite à une suspension mise en œuvre par SFR consécutivement à un manquement de la part du Cocontractant	Unique	500 €

\*Les frais de mise en service pourront être ramenés à 1 000 € HT si le Cocontractant a déjà effectué un raccordement pour l'Offre Internet+ box distributeur et le réutilise pour la présente Offre.

SFR peut également être amenée à facturer au Cocontractant des pénalités dont les montants et les conditions d'applications sont déterminées dans les Conditions Générales.

**Modalités de facturation** : La facturation du 1 au 31 du mois M sera établie dans le courant du mois M+1.

Les frais donnant lieu à une facturation récurrente sont exigibles en début de mois suivant la mise en œuvre de la demande. A l'expiration du Contrat, tout mois démarré est dû.

Les frais donnant lieu à une facturation unique sont exigibles à la mise en œuvre de la demande.

**2. Commission sur les reversements**

La commission au titre des transactions payantes est définie comme suit :

- **Pour le format tarifaire à l'acte, le taux de commission est de 20% du montant reversé au Cocontractant (équivalent à la totalité du chiffre d'affaire HT généré par l'utilisation de la Solution).**
- **Pour les formats tarifaires à l'abonnement, le taux de commission est de 26% du montant reversé au Cocontractant (équivalent à la totalité du chiffre d'affaire HT généré par l'utilisation de la Solution).**

Les commissions sont HT et la TVA sera applicable à ces commissions selon les dispositions en vigueur au jour de la facturation.

**3. Formats tarifaires et tarifs proposés par SFR**

La Solution propose de la tarification libre, ainsi le Cocontractant peut librement choisir ses formats tarifaires et ses tarifs, mais doit obligatoirement préciser à SFR :

- l'exhaustivité des formats tarifaires et tarifs utilisés pour chaque Service dans le Formulaire Partenaire internet+,



- les évolutions apportées sur les formats tarifaires et tarifs appliqués sur chaque Service dans son rapport mensuel, sur les Services existants, comme sur les nouveaux Services.

Conformément au Kit de Développement, afin de pouvoir être prise en compte correctement par le système de facturation SFR, les transactions envoyées dans les requêtes par le Cocontractant doivent notamment mentionner :

- le format tarifaire dans le cadre des formats tarifaires à l'acte et à l'abonnement
- Dans le cadre du format à l'abonnement :
  - la périodicité : hebdomadaire ou mensuelle,
  - le prix de référence de l'offre en euros (prix nominal de l'abonnement sans promotion),
  - le prix appliqué à la transaction en euros - si application d'un prix promotionnel forcément inférieur au prix de référence,
  - le numéro de mandat pour renouveler l'abonnement
  - L'appel à la fonctionnalité d'authentification du client SFR adéquat en fonction du format tarifaire de l'abonnement

### 3.1 Formats tarifaires

Deux formats tarifaires sont disponibles et peuvent être choisis librement par le Cocontractant :

- Format tarifaire à l'ACTE : ce format permet à l'Utilisateur de réaliser un acte d'achat (par exemple achat d'une image).
  - Le prix maximum autorisé pour l'achat à l'acte est de 20 € TTC
- Format tarifaire à l'ABONNEMENT : ce format donne le droit à l'Utilisateur, après paiement du Contenu au sein du Service, d'accéder au Contenu pendant x mois ou x semaines, en une ou plusieurs connexions au Service. A l'expiration de la période, l'abonnement est tacitement reconduit par le Cocontractant dans le cadre de sa gestion de l'abonnement.
  - Le prix maximum autorisé pour l'Abonnement hebdomadaire tacitement reconductible est de : 3 € TTC par semaine. La périodicité ne peut être que de 7 jours.
  - Le prix maximum autorisé pour l'Abonnement mensuel tacitement reconductible est de : 10 € TTC par mois. La périodicité ne peut être que de 30 jours.
  - Une promotion si elle existe doit être appliquée de manière uniforme au parc client SFR souscrivant à l'offre. Une offre promotionnelle ne doit, en aucun cas, être utilisée afin de valider un renouvellement d'abonnement.
  - La promotion un mois offert ou première période gratuite n'est pas autorisée pour les formats tarifaires mensuels.

Le respect de ces seuils relevant des formats tarifaires précités relève de la responsabilité du Cocontractant. Nonobstant, SFR se réserve le droit de bloquer toute transaction qui interviendrait en dépassement des seuils précités, ce que le Cocontractant accepte expressément.

Dès lors que SFR constate que ces dispositions ne sont pas respectées, SFR se réserve le droit d'appliquer de plein droit et sans formalité une pénalité conformément à l'article 12 des présentes, et informera le Cocontractant par lettre recommandée avec accusé de réception que ce dernier a un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la réception de la lettre pour arrêter le Service litigieux ou le faire mettre en conformité. Si l'arrêt ou la mise en conformité du Service n'a pas été fait pendant le délai imparti, SFR se réserve le droit d'appliquer de plein droit et sans formalité une pénalité de cinq cents (500) euros HT par jour de retard au Cocontractant, et/ou d'intenter toutes actions judiciaires ou extrajudiciaires complémentaires qu'elle estimerait nécessaire à l'encontre du Cocontractant.

### 3.3 Tarifs – prix TTC des contenus

Les tarifs proposés par SFR et applicables aux achats de Contenus effectués par les Utilisateurs sont compris entre 0,01€ et 30,00€ TTC, dans le respect du prix maximum autorisé pour chaque format tarifaire.

Le Cocontractant peut choisir librement ses tarifs, avec une tarification possible jusqu'à 2 chiffres après la virgule, sous réserve de la prise en compte des règles concernant les prix non atteignables.

### 3.4 Cas particulier des « tarifs non atteignables » – prix TTC des contenus,

Pour des raisons techniques, l'ensemble des prix TTC qui comportent la valeur « 5 » en millième, 3 digits après la virgule, une fois convertis en HT, ne sont pas « atteignables » par la Solution sur la facture de l'Utilisateur.

En conséquence, si un tarif en TTC non atteignable est utilisé par le Cocontractant :

- le prix en TTC affiché à l'Utilisateur sur la page de paiement SFR le sera toujours au centime inférieur et donc à l'avantage du client. Par exemple, un tarif à 0,99€ TTC sera restitué 0,98€ TTC sur la page de paiement SFR et sur la facture de l'Utilisateur.
- le prix HT, base de calcul pour les reversements et les commissions, n'est pas affecté par cette tarification au centime inférieur.

### **3. Tableau récapitulatif des prix internet+ box**

Le fichier listant l'ensemble des tarifs et commissions SFR est accessible sur demande.

### **3. Modalités de reversement**

La reddition de compte au titre des reversements relatifs au mois M (du 1 au 31) sera établie dans le courant du mois M+1.

Remarque : La facturation et le reversement font l'objet de deux documents comptables distincts entre SFR et le Cocontractant. Dans le cas où le Cocontractant est débiteur, le détail des règlements adressé à l'adresse électronique [opficiissements@sfr.com](mailto:opficiissements@sfr.com) doit comporter les éléments suivants :

- N° de facture
- Date de facture
- Montant TTC
- N° de compte client présent sur la facture
- Références du règlement

#### **Coordonnées bancaires de SFR :**

Domiciliation	<b>Crédit Agricole CIB</b>
RIB	<b>31489 00010 00217903031 47</b>
IBAN	<b>FR7631489000100021790303147</b>
Code BIC	<b>BSUIFRPP</b>

### **3. Exemple de reddition de compte**

Raison Sociale  
Adresse du siège social  
Format social de la société

SFR  
DAF - Back Office Editeurs  
12, rue Jean-Philippe Rameau  
Bureau C2008A - CS 80001  
F- 93634 LA PLAINE ST DENIS cedex

Capital Social :  
SIREN :  
Numéro RCS :  
Ville RCS :  
Identifiant TVA :

TVA sur encaissement  
N°compte fournisseur :

Paris, le 1er décembre 2016

Identifiant TVA SFR :

### REDDITION DE COMPTES 5000000062160095

Reversement au titre du service de l'offre Internet+ Box  
Période concernée : 01/11/2016 au 30/11/2016

	Quantité	P.U. HT	Taux TVA	Montant HT	TVA
<b>Nbre de Transactions enregistrées pour notre compte sur la période</b>					
Reversements Internet+ Box Abo rec - 1ère semaine gratuite			20,00 %		
Reversements Internet+ Box Abo rec - 1ère semaine gratuite			20,00 %		
Reversements Internet+ Box Abo rec - 1ère semaine gratuite			20,00 %		
Reversements Internet+ Box Abo rec - 1ère semaine gratuite			20,00 %		
Reversements Internet+ Box Abo rec - 1ère semaine gratuite			20,00 %		
Reversements Internet+ Box Abo rec - 1ère semaine gratuite			20,00 %		
Reversements Internet+ Box Abo rec - 1ère semaine gratuite			20,00 %		
Reversements Internet+ Box Abo rec - prix par semaine			20,00 %		
Reversements Internet+ Box Abo rec - prix par semaine			20,00 %		
Reversements Internet+ Box Abo rec - prix par semaine			20,00 %		
Reversements Internet+ Box Abo rec - prix par semaine			20,00 %		
Reversements Internet+ Box Abo rec - prix par semaine			20,00 %		
Remboursement client final Internet+ Box			20,00 %		
<b>Actes de gestion de la période</b>					
Total HT					
Total TVA					
Total TTC					
<b>Net à verser par SFR en €TTC :</b>					

Le montant TTC de la facture est la somme des montants HT et du total des montants de TVA en vigueur.

Echéance : 30 janvier 2017

Payable à : 60 jours nets par virement

Le paiement à cette date ou antérieurement ne donnera lieu à aucun escompte.

En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non paiement total d'une facture à la date 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 fois (3) 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. 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 la présente facture est celui prévu par l'article D441-5 du Code de commerce.