

## **PREAMBULE**

SFR et ses filiales (ci-après désignés conjointement sous l'appellation SFR) proposent au Cocontractant une offre reposant sur la mise à disposition d'une solution de prélèvement sur facture de dons caritatifs.

La mise en œuvre de cette Solution permet le prélèvement par SFR sur la facture de ses clients mobiles abonnés (SFR et RED), du montant correspondant aux dons caritatifs effectués, au nom et pour le compte d'un organisme faisant appel public à la générosité au sens de la loi n° 91-772 du 7 août 1991 (c'est-à-dire soutenant une cause scientifique, sociale, familiale, humanitaire, philanthropique, éducative, sportive, culturelle ou concourant à la défense de l'environnement).

## 1. Définitions

**Alias** : Lorsque l'utilisateur du service est connecté via le réseau mobile de SFR, désigne l'identifiant transmis au Cocontractant en remplacement du MSISDN 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, qui est un intermédiaire technique et commercial entre SFR et un ou plusieurs organismes faisant appel public à la générosité au sens de la loi n° 91-772 du 7 août 1991. Le Cocontractant gère notamment la mise en œuvre de la Solution tandis que SFR à la charge du prélèvement des sommes auprès de l'Utilisateur.

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

**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 organismes faisant appel public à la générosité au sens de la loi n° 91-772 du 7 août 1991. Le Distributeur gère notamment le raccordement technique à SFR.

**Don** : Désigne un versement réalisé sans contrepartie par un Donateur, en faveur d'un organisme faisant appel public à la générosité au sens de la loi n° 91 772 du 7 août 1991

**Don récurrent** : Désigne un versement réalisé sans contrepartie par un Donateur, en faveur d'un organisme faisant appel public à la générosité au sens de la loi n° 91 772 du 7 août 1991, via un abonnement tacitement reconductible selon une périodicité définie par l'organisme faisant appel public à la générosité.

**Donateur ou Utilisateur** : Désigne l'abonné mobile ou le client de l'une des offres postpayées de SFR qui effectue un Don par l'intermédiaire de la Solution, à partir de son téléphone mobile. Les titulaires d'abonnements ou de formules de téléphonie conclus avec les opérateurs avec lesquels SFR a signé un contrat MVNO ne sont pas concernés par l'offre. Les utilisateurs ayant activé l'option de blocage des achats sur facture ne pourront avoir accès au Service.

**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.

**Extranet AF2M** : 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.

**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 demande d'ouverture de compte Extranet** : désigne le formulaire établi par SFR au moment de la souscription par le Cocontractant à l'offre et dans lequel les rubriques doivent être renseignées pour que SFR autorise l'accès du Cocontractant à l'Extranet Partenaires 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.

**MSISDN** : (Mobile Station Integrated Services Digital Network) - Désigne le numéro mobile de l'Utilisateur. Ce MSISDN n'est pas transmis au Cocontractant ; il est remplacé par un Alias lors d'une connexion au réseau mobile de SFR.

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

**Organismes** : désignent les organismes faisant appel public à la générosité au sens de la loi n° 91 772 du 7 août 1991 et étant lié contractuellement avec le Cocontractant.

**Service ou Service ou Service de collecte de Dons en ligne** : Désigne tout site multimédia ou application pour lesquels la Solution est mise en œuvre pour permettre à un Donateur de s'acquitter du montant de son Don, en étant prélevé sur sa facture mobile. L'application peut être téléchargée ou embarquée sur le terminal de l'Utilisateur. Ce Service est mis en œuvre par le Cocontractant pour le bénéfice d'un organisme faisant appel public à la générosité au sens de la loi n° 91-772 du 7 août 1991.

**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+).

**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 réalisation d'aucun Don en faveur d'organismes faisant appel public à la générosité
- Un Service présentant un caractère litigieux avéré

**Solution** : Désigne le service de micro-paiement mis à disposition du Cocontractant par SFR, permettant le prélèvement de montants sur la facture mobile de l'Utilisateur pour la réalisation de son Don.

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

- Trafic en rafale provenant d'un même Utilisateur

- Volume de transactions décrochant fortement du trafic habituellement observé par Cocontractant
- Concentration inexpiquée de transactions d'Utilisateurs sur le Cocontractant
- Concentration anormale de plaintes Utilisateurs remettant en question leur volonté de Don
- 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.

## 2. 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 (12) mois, ou depuis moins de deux (2) 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.

Par ailleurs SFR veillera au respect d'un parcours client correspondant à la description de l'Annexe 4 ainsi qu'aux méthodes d'acquisitions qui ne devront pas être déloyales.

Il est expressément entendu que la souscription par le Cocontractant aux Conditions Générales Don par Internet Mobile 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 [www.sfrpay.fr](http://www.sfrpay.fr) et <https://af2m.org/>.

Le Cocontractant s'engage à dument renseigner et tenir à jour l'Extranet AF2M pour l'ensemble des services proposés pour le compte d'Organismes faisant appel public à la générosité.

Le Cocontractant Distributeur s'engage en outre à faire respecter toutes les dispositions du présent Contrat aux Organismes faisant appel public à la générosité.

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.

### 3. Documents contractuels

Le contrat (ci-après le « Contrat ») est composé des documents contractuels suivants, listés par ordre de priorité décroissante :

- Les présentes Conditions Générales document,
- Ses Annexes :
  - Annexe 1 : Conditions financières
  - Annexe 2 : Pénalités
  - Annexe 3 : Spécifications techniques d'interfaces de facturation bill (version en vigueur)
  - Annexe 4 : Parcours client
  - Annexe 5 : Formulaire de souscription du service
  - Annexe 6 : Données personnelles
  - Annexe 7 : Ethique et développement durable
  - Annexe 8 : Annexe générique de sécurité de l'information
  - Le Formulaire de souscription
  - Le Kit de développement
  - Le Dossier de candidature

En cas de contradiction entre le présent document et ses annexes, le présent document prévaudra. En cas de contradiction entre les annexes, les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront.

### 4. Critères d'éligibilité

L'accessibilité à l'offre est soumise à conditions.

De convention expresse entre les Parties, lors de la mise en place du Contrat et à tout moment lors de l'exécution de celui-ci, il appartient au Cocontractant de vérifier avant toute ouverture de Service et avant le lancement de toute campagne destinée à collecter des Dons que l'Organisme bénéficiaire pour lequel il est intermédiaire technique et commercial dispose bien du statut d'organisme faisant appel public à la générosité au sens de la loi n° 91 772 du 7 août 1991 (c'est-à-dire soutenant une cause scientifique, sociale, familiale, humanitaire, philanthropique, éducative, sportive, culturelle ou concourant à la défense de l'environnement). Le Cocontractant devra en outre, et à première demande, justifier auprès de SFR de l'ensemble des démarches qu'il a entrepris pour procéder auxdites vérifications et fournir tout élément sur lesquels il s'est fondé.

Il devra pouvoir fournir toutes les autorisations administratives requises et justifier des capacités et garanties sociale, financière, technique et commerciale qui s'imposent.

En particulier, le candidat devra notamment fournir un dossier regroupant les éléments suivants :

- son Agrément ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) attestant que le Cocontractant bénéficie d'un agrément en tant qu'Etablissement de Paiement ou agent d'un Etablissement de Paiement, lui permettant de gérer les flux financiers entre SFR et l'organisme faisant appel public à la générosité ;
- Avant toute ouverture du Service, le Cocontractant doit fournir le nom des organismes faisant appel public à la générosité au sens de la loi n° 91 772 du 7 août 1991, pour le compte desquels les Dons seront collectés ;
- une déclaration sur l'honneur de l'organisme destinataire de la collecte, affirmant n'avoir fait l'objet d'aucune condamnation pénale, ni de sanction civile ou administrative ;

- Le dernier rapport d'activité de l'entreprise ;
- La liasse fiscale du dernier exercice (bilan, compte de résultats et annexes) ;
- Un extrait Kbis datant de moins de 3 mois ;
- Un rapport présentant ses capacités techniques, en particulier :
  - Les outils de billing / settlement disponibles pour le Don par Internet +
  - 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 l'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
  - Le Business Plan à 3 ans,
  - 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).
  -

Une fois complet, le dossier de candidature sera examiné. SFR se réserve le droit de retenir ou non toute candidature

SFR se réserve également le droit de demander un complément d'informations.

Le maintien de la relation contractuelle pourra éventuellement – et sur justifications dûment communiquées par SFR, tel que dettes ou passif significatif ou incidents de paiements – être conditionné à la fourniture préalable d'une garantie bancaire à première demande.

Ce dossier devra être mis à jour chaque année par le candidat.

## 5. Fonctionnement de la Solution

**5.1** La Solution est disponible via le réseau mobile de SFR et le réseau internet (ADSL, Wifi...) depuis un terminal numérique communiquant.

**L'utilisation de la Solution est exclusivement réservée au Service de collecte de Dons en faveur des organismes faisant appel public à la générosité au sens de la loi n° 91 772 du 7 août 1991.**

Elle pourra être utilisée par :

- Des sites multimédias. Ces sites doivent proposer la réalisation de Dons en faveur d'organismes faisant appel public à la générosité, réalisables au moyen du terminal numérique communiquant
- Des applications, embarquées ou téléchargées sur le terminal de l'Utilisateur

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

SFR est uniquement en charge du prélèvement du montant correspondant au Don, et ne facture pas les Utilisateurs. **5.2** Les Services utilisant la Solution sont accessibles par les Utilisateurs de niveaux de contrôle parental standard et plus de dix-huit (18) ans. Ils ne seront pas accessibles aux Utilisateurs ayant fait la demande auprès de SFR de restreindre leur accès.

**5.3** Les Dons en faveur d'organismes faisant appel public à la générosité peuvent être réalisés :

- Via des abonnements mensuels tacitement reconductibles : Don récurrent mensuel

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 6.4 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.

**5.4** Le Cocontractant s'assure que les montants des Dons réalisés se conforment aux règles suivantes :

- un même Donateur ne peut pas faire l'objet d'un prélèvement pour un montant supérieur à cinquante euros (50 €) par Don par mois pour un même organisme faisant appel public à la générosité.
- Si le montant du Don est strictement supérieur à dix euros (10€), le Cocontractant devra renvoyer à l'Utilisateur un OTP de confirmation. Le prélèvement ne sera effectué qu'une fois la confirmation reçue,
- le montant sera prélevé sur la facture de l'Utilisateur suite à la validation de l'achat sur la page de paiement.

**5.5** La capacité d'achat de l'Utilisateur sera vérifiée par SFR. La confirmation du Don par l'Utilisateur est recueillie par SFR via la présentation d'une page dédiée, qui peut être personnalisée par le Cocontractant. Le Cocontractant est informé qu'une transaction peut ne pas aboutir notamment si l'achat de services payants n'est pas autorisé sur la ligne mobile de l'Utilisateur.

**5.6** SFR envoie à l'Utilisateur une confirmation de réalisation de son Don, récapitulant les éléments importants du paiement (prix, nom de l'organisme faisant appel public à la générosité, récurrence des prélèvements notamment). Cette confirmation prendra la forme d'un SMS ou 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 Dons récurrents souscrits et toujours actifs et faisant donc l'objet d'un prélèvement récurrent, ce que le Cocontractant accepte expressément.

**5.7** L'Utilisateur abonné à un service de Don récurrent 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 organismes faisant appel public à la générosité donnent les moyens à l'Utilisateur de résilier un abonnement à un Don récurrent simplement et gratuitement, via des pages web hébergées par le Cocontractant ou l'organisme faisant appel public à la générosité, 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.

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

**5.8** SFR prélève le montant correspondant au Don à ses Utilisateurs strictement sur la base du montant des Dons et des règles fixées par l'organisme faisant appel public à la générosité. Le Cocontractant transmettra ces informations par écrit à SFR avant chaque ouverture de Service de collecte de Dons en ligne, en même temps que le formulaire de souscription.

## 6. Engagements du Cocontractant

Le Cocontractant s'engage à :

- Fournir une information exhaustive au Donateur préalablement et postérieurement à chaque Don, et ce conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.
- Respecter la législation et la réglementation en vigueur, notamment fiscale, relative aux associations et organismes faisant appel public à la générosité.

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

## **6.1. 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.

Le Cocontractant s'engage à ce que le Service proposé respecte en tous points le Contrat et soit strictement conforme aux informations communiquées à SFR.

## **6.2. Reversements**

La TVA n'est pas applicable sur le paiement d'un Don en faveur d'un organisme faisant appel public à la générosité.

Le tarif prélevé au Donateur s'entend en montant total, hors champ de la TVA.

Le Cocontractant fait son affaire des reversements auprès des organismes faisant appel public à la générosité. Sur demande de SFR, le Cocontractant devra fournir la preuve des reversements effectués.

- Le Cocontractant garantira et tiendra SFR indemne de toutes demandes et/ou réclamations, gracieuses ou contentieuses, émanant d'un organisme faisant appel public à la générosité, 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 organisme faisant appel public à la générosité ni par Service de collecte de Dons. Sur demande de SFR, le Cocontractant devra fournir la preuve des reversements effectués.

## **6.3. 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

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 6.3, SFR se réserve le droit de procéder sans délai à l'application des procédures décrites à l'article suspension/résiliation.

#### **6.4. Le Service**

Le présent article 6.4 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 suspension/résiliation ainsi que celles décrites dans l'Annexe 2 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 à l'article suspension/résiliation.

**6.4.1** Le Cocontractant impose dans ses contrats avec les Organismes faisant appel public à la générosité 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'Organisme autorise sur son Service de collecte de Dons en ligne.

Le Cocontractant s'engage à informer précisément le client sur la nature du Service de collecte de Dons en ligne 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 la réalisation d'un Don ou d'un Don récurrent en faveur d'organismes faisant appel public à la générosité.

A ce titre les caractéristiques essentielles du Service de collecte de Dons en ligne (notamment le montant du don, le nom de l'Organisme en faveur duquel il est effectué, la récurrence éventuelle 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 caractéristiques du Don effectué. Elles ne peuvent pas être uniquement indiquées dans les mentions légales ou les mentions bas de page.

Dans le cas d'une proposition d'abonnement à un Don récurrent, la page contenant le lien vers la page de paiement SFR doit clairement et explicitement indiquer à l'Utilisateur :

- Que le Service de collecte de Dons en ligne donne lieu à la réalisation d'un Don récurrent en faveur d'un Organisme faisant appel public à la générosité, dont la périodicité de récurrence devra être explicitée ;
- Que l'Utilisateur consent à souscrire au Service de Don récurrent en cliquant sur le lien vers la page de paiement SFR ;
- Que l'Utilisateur reconnaît avoir lu les conditions générales d'utilisation du Service de Don récurrent 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 AF2M mis à sa disposition.

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

- Ne puisse pas souscrire deux (2) fois simultanément à un même Service de Don récurrent, même si le tarif de l'abonnement est différent ou débute par une période promotionnelle,
- Ne soit pas abonné à plus de cinq (5) Services de Don récurrent par mois calendaire, indépendamment du format tarifaire,
- Ne puisse faire l'objet d'un prélèvement pour un montant supérieur à cent euros (100 €) TTC par mois, quel que soit le Service de collecte de Dons en ligne concerné, abonnement(s) (souscription et renouvellements du mois) compris.

**6.4.2** Dans le cadre de la conception de son Service de collecte de Dons en ligne, le Cocontractant s'engage à ne pas proposer la souscription d'un abonnement pour un Service dont la nature ne le requiert pas. Il s'engage notamment à ne pas proposer de souscription d'abonnement pour un Service de Dons qui ne se matérialise pas par des versements récurrents sur plusieurs périodes en faveur d'un Organisme faisant appel public à la générosité.

**6.4.3** Dans le cadre de la conception ou de la communication de son Service, le Cocontractant s'engage à ne pas imiter ou reproduire ou parasiter 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.

**6.4.4** Le Cocontractant assume seul la responsabilité de la réalisation du Don en faveur de l'Organisme faisant appel public à la générosité, 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 Donateurs au travers du Service.

**6.4.5** Le Cocontractant s'engage à ce que ne soient pas réalisés de Dons ayant ou pouvant avoir un impact sur la carte SIM (par exemple un téléchargement de répertoire) sans autorisation préalable et écrite de SFR. De même, il s'engage à ce que ne soit pas réalisés de Dons pouvant altérer le bon fonctionnement du réseau SFR ou du mobile ou pouvant donner accès à des données personnelles à l'insu du Donateur.

**6.4.6** Le Cocontractant s'engage à ne pas faire souscrire deux (2) fois, même à des tarifs différents, à un même Service de collecte de Dons en ligne ou à un Service de collecte de Dons en ligne identique commercialisé sous un nom différent et dès lors, il s'engage à disposer de mécanismes d'identification de ses Donateurs afin de vérifier si un abonnement a déjà été souscrit.

**6.4.7** Le Cocontractant s'engage à mettre à disposition des Donateurs effectuant un Don récurrent, une solution de désabonnement en ligne (pages WEB) à travers laquelle le Donateur peut résilier de façon gratuite un ou plusieurs de ses abonnements à des Dons récurrents, sans redirection vers une page SFR. Le Cocontractant s'assurera également que les Organismes faisant appel public à la générosité mettent à disposition une telle solution.

**6.4.8** Conformément au Kit de Développement, lors de l'utilisation de la Solution, le Cocontractant s'engage à fournir le logo du Service de collecte de Dons en ligne et/ ou de l'Organisme faisant appel public à la générosité. Il s'engage également à transmettre systématiquement le nom du Service de collecte de Dons en ligne et le nom de l'Organisme faisant appel public à la générosité de façon claire et non équivoque.

Le nom de l'Organisme faisant appel public à la générosité en faveur duquel le Donateur réalise son Don devra être en langue française.

Dans tous les cas, le nom de l'Organisme faisant appel public à la générosité fourni par le Cocontractant devra être identique au nom de l'entité à laquelle le Donateur pourra s'adresser, par exemple, s'il rencontre un problème dans la réalisation de son Don.

**6.4.9** Le Cocontractant doit faire apparaître explicitement les limites et modalités particulières d'accès au Service de collecte de Dons en ligne (exemples : type de terminal numérique, connexion...).

**6.4.10** 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 unitairement, 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.

### **6.5. Gestion de l'abonnement à un Don récurrent, 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 à un Don récurrent, de ses renouvellements, des réessais et de la résiliation de l'abonnement le cas échéant.

Dans le cadre de la gestion des abonnements à un Don récurrent 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 à un Don récurrent, notamment la souscription initiale, le renouvellement, le réessai et la résiliation d'un abonnement sont décrits dans le Kit de Développement.

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.

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.

**6.5.1** Le Cocontractant s'engage à ce que le montant de chaque renouvellement d'un abonnement à un Don récurrent ne dépasse pas le montant de référence défini lors de la souscription au Don récurrent.

Le Cocontractant s'engage également à procéder au renouvellement d'un abonnement à un Don récurrent 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.

**6.5.2** 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 ».

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,
- 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.

## **6.6. Alias et messages d'auto promotion**

**6.6.1** Lorsque l'Utilisateur navigue en connexion mobile, SFR ne transmet pas le MSISDN mais lui substitue un Alias.

Cet Alias est le même pour tous les Services de collecte de Dons en ligne du Cocontractant visités par l'Utilisateur.

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.

**6.6.2** Le Cocontractant a la possibilité, à condition que les messages concernent des Dons en faveur d'organismes faisant appel public à la générosité analogues à ceux déjà effectués par l'Utilisateur, d'adresser des messages d'information ou d'auto promotion aux Utilisateurs de la Solution via la diffusion de SMS MT dont les alias devront être communs avec les alias des Utilisateurs de la Solution sur le Service de collecte de Dons en ligne 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 non-respect de ces dispositions pourra entraîner la suspension du Service de collecte de Dons en ligne ou du présent Contrat, voire le cas échéant la résiliation du présent Contrat, ainsi que l'application des pénalités indiquées dans l'article 6.12 (clause de confiance) des présentes Conditions Générales, le tout sans préjudice des éventuels dommages- intérêts qui pourraient être réclamés par SFR de ce fait.

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 la réalisation d'un Don par l'Utilisateur par le biais de la Solution, et ce :
  - pendant cent quatre-vingt (180) jours après un achat à l'acte ;
  - jusqu'à cent quatre-vingt (180) jours après la fin d'un abonnement tacitement reconductible

- Deux (2) fois maximum sur toute cette période de cent quatre-vingt (180) jours, pour un même Utilisateur concernant les messages d'auto promotion ;
  - Une (1) seule fois par mois pour un même Utilisateur ;
- Un contenu d'information ou d'auto promotion doit porter sur le Service de collecte de Dons en ligne.
  - Un message supplémentaire portant uniquement sur les modalités d'obtention du Reçu Fiscal, pourra être envoyé à l'Utilisateur pendant cent quatre-vingt jours (180) jours après l'achat à l'acte ou après la fin d'un abonnement tacitement reconductible

Lorsqu'un Utilisateur manifeste sa volonté de ne plus recevoir de SMS en envoyant le mot « STOP » au Numéro émetteur de la relance, la relance de cet Utilisateur n'est plus autorisée. Dans ce cas, la responsabilité de SFR ne saurait être retenue du fait qu'un Utilisateur ne puisse plus faire l'objet de relance.

### **6.7. Utilisation commerciale de la Solution**

**6.7.1** 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 de collecte de Dons en ligne.

**6.7.2** 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) son Don en faveur d'organismes faisant appel public à la générosité via la Solution et ce jusqu'à ce que la confirmation de réalisation de son Don lui soit adressée.
- Aucune promotion ou référence à un autre moyen de paiement ou micro paiement ne doit être effectuée jusqu'à la réalisation du Don.

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

**6.7.4** L'utilisation de l'iFrame sur un terminal de type smartphone est interdite.

**6.7.5** Sur les autres terminaux, dans les cas où le renvoi vers les pages du parcours de paiement SFR ne peut se faire correctement, le Cocontractant peut demander à SFR l'autorisation d'utiliser une intégration du parcours sous forme d'iFrame, utilisation qui sera sous la seule responsabilité du Cocontractant.

En cas d'accord de SFR et avant toute intégration sous forme d'iFrame, 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.

Toutes les mentions et liens de la page de paiement doivent être lisibles sans action de l'utilisateur (ni zoom, ni scroll). La largeur minimale devra être de neuf cent quarante-six (946) pixels et la hauteur minimum de cinq cent soixante-sept (567) pixels.

Dans le cas d'une intégration sous forme d'iFrame, aucune autre information que les informations affichées sur les pages de paiement SFR ne doivent être présentées au client. Le Cocontractant s'engage à ce qu'aucune confusion ne soit générée auprès de l'Utilisateur sur le fait qu'il est en train de réaliser un achat.

Le non-respect des stipulations du présent article 6.7.5 pourra entraîner l'application des procédures de sanctions prévues à l'article suspension/résiliation ainsi qu'à l'Annexe 2 des présentes, sans préjudice des éventuels dommages- intérêts qui pourraient être dus à SFR de ce fait.

### **6.8. Trafic anormal et utilisation anormale de la Solution**

#### **6.8.1 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 à l'article suspension/résiliation des présentes, 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 le dispositif de remboursement sur facture SFR et de résiliation des abonnements concernés tel que décrit à l'article 6.5 des présentes conditions générales.

#### **6.8.2 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 Organismes du ou des Services de collecte de Dons en ligne 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.

### 6.8.3 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 suspension/résiliation ainsi que d'appliquer les pénalités conformément à l'Annexe 2 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 le renseignement d'un code d'identification unique 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'Organisme 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 à 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.

### 6.9. Service Clients

Le Cocontractant s'engage à ce que soit mis à disposition des Donateurs 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 Donateurs, 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 Donateur. Une réponse, après étude approfondie du cas, doit être apportée dans les quarante-huit (48) heures de la demande au Donateur. 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 du Donateur.

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 à un Don récurrent souscrit par le Donateur auprès de l'Organisme faisant appel public à la générosité, 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 de collecte de Dons en ligne depuis lequel le Donateur a réalisé son Don, à l'acte ou récurrent, en faveur d'un Organisme faisant appel public à la générosité.

Les coordonnées complètes du Service Client joignable par les Donateurs 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.

En cas de manquement du Cocontractant aux obligations ci-dessus, SFR pourra mettre en œuvre les stipulations des articles durée et suspension/résiliation 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 jour de retard au Cocontractant.

Le Nom du Service de collecte de Dons en ligne, le nom de l'Organisme faisant appel public à la générosité et le contact Service Client de l'Organisme utilisés dans les requêtes de transaction sont notamment restitués sur la facture détaillée du Donateur.

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.

### **6.10. 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 à un Don récurrent, 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 (soit un volume d'Utilisateurs supérieur à 2% des Utilisateurs uniques (c'est-à-dire identifiés par leur référence client lors de demande de remboursement via la Solution), SFR se réserve le droit de mettre en œuvre les stipulations de l'article suspension/résiliation 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 le renseignement d'un code d'identification unique par l'Utilisateur pour valider le paiement

En cas de Trafic Anormal, détecté le cas échéant par SFR, le Cocontractant s'engage à prendre en charge le remboursement des Dons effectués, à l'Acte et récurrents. Ces actions doivent être partagées avec SFR via le rapport mensuel.

## **6.11. 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 précédente la page de paiement SFR diffusée à l'Utilisateur, ainsi que l'URL concernée

## **6.12. Clause de confiance**

Le Cocontractant s'engage à ce que ni lui ni l'Organisme faisant appel public à la générosité 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 durée, suspension/résiliation et confidentialité des présentes conditions générales.

## **7. ENGAGEMENTS DE SFR**

**7.1** 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.

**7.2** 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.

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

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

**7.4** 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.

**7.5** 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.

**7.6** 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 6.3 des présentes.

**7.7** 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.

**7.8** 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

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

## **8. Conditions financières**

Il est entendu entre les Parties que le rôle de SFR consiste à prélever les sommes correspondant à l'utilisation du Service par les Utilisateurs dans le cadre du présent Contrat.

Les sommes prélevées par SFR aux Utilisateurs du Service de collecte de Dons en ligne dans le cadre de l'utilisation du Service seront reversées à cent pour cent (100%) au Cocontractant, qui se chargera de les reverser aux Organismes faisant appel public à la générosité.

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

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

**8.2** 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.

### **8.3 Tarification du Service**

La Solution fonctionne en mode de tarification libre.

SFR peut modifier ou compléter les présentes conditions et/ou limitations énoncées ci-dessus en informant par écrit le Cocontractant avec un délai de préavis de deux (2) mois.

**8.4** SFR émet à l'attention du Cocontractant, une note de reversements reprenant l'intégralité des sommes collectées auprès des Utilisateurs (hors prix du transport), indépendamment du fait qu'il soit déjà encaissé ou non à l'exception du chiffre d'affaires issu d'une fraude objectivement constatée ou d'une anomalie de trafic, conformément à l'article 6.8 « Trafic Anormal ».

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

**8.5** 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 remettre à SFR le Formulaire de modification de coordonnées, disponible sur demande à l'adresse suivante : [contact@sfrpay.fr](mailto:contact@sfrpay.fr) Le Cocontractant bénéficiera d'un délai de 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 note de reversements) seront considérées comme définitives et aucune contestation ne sera recevable.

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

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

Au terme de cette compensation, la Partie restant débitrice règle le solde à trente (30) 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 (dans le cas des factures) des factures réglées et la référence de règlement à l'adresse : [opfiencaissements@sfr.com](mailto:opfiencaissements@sfr.com)

ou par voie postale à l'adresse suivante :

SFR Comptabilité Client  
SFR COMPTABILITE TIERS  
TSA 32662  
91166 LONGJUMEAU 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 présente 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.

**8.7** En cas de contestation par le Cocontractant des montants figurant sur la note de reversements, 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 deux pour cent (2%), le Cocontractant accepte que les données produites par SFR fassent foi.

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

SFR opère s'il y a lieu une compensation entre d'une part, le montant des versements dus au Cocontractant au titre du Contrat, et, d'autre part, le montant dû par le Cocontractant à SFR au titre de la pénalité concernée.

## 9. Communication

Le Cocontractant est seul responsable de la communication mise en œuvre pour assurer la promotion de son Service de collecte de Dons en ligne.

Pendant la durée d'exécution du Contrat, il est autorisé à indiquer que le Service de collecte de Dons en ligne est accessible depuis le réseau mobile de SFR.

Pendant la durée d'exécution du Contrat, le Cocontractant autorise SFR à utiliser et à reproduire, à titre gratuit dans sa documentation commerciale ayant vocation d'information tarifaire, ainsi que le cas échéant sur ses factures, sa marque et son logo.

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

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

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

SFR reconnaît et accepte que le Cocontractant communique sur le Service avec l'Organisme faisant appel public à la générosité. Préalablement à toutes communications, promotions ou publicités envisagées par le Cocontractant ayant trait au Service et utilisant les signes distinctifs de SFR, le Cocontractant transmettra à SFR son projet de communication conforme aux éléments de communication et à la charte graphique de SFR, pour validation préalable et écrite.

## 10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

**10.1** Le Cocontractant garantit à SFR qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle et/ou de toutes les autorisations nécessaires pour l'exploitation du Service de collecte de Dons en ligne. 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.

**10.2** 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.

## **11. DONNÉES PERSONNELLES**

### **11.1 Engagements des Parties**

Dans le cadre de leur mise en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679, dit RGPD, les Parties recueillent leurs consentements réciproques quant à la collecte et au traitement de certaines de leurs données personnelles.

Dans le cadre de l'exécution des présentes, les Parties vont être amenées à collecter et traiter des données à caractère personnel les concernant ainsi que les Donateurs afin de fournir le Service. Dans ce contexte, les Parties s'engagent à respecter les dispositions décrites en Annexe 6 du Contrat.

### **11.2 Engagements complémentaires de la part du Cocontractant et de ses partenaires**

Le Cocontractant garantit que lui-même et l'ensemble des Organismes faisant appel public à la générosité pour lesquels il intervient comme prestataire technique respecteront les obligations relatives au traitement des données personnelles et en particulier ils s'engagent expressément à n'utiliser aucune des données concernant les Donateurs et auxquelles ils pourraient avoir accès lors de l'utilisation de la Solution à d'autres fins que celles pour lesquelles elles lui ont été communiquées.

En particulier, le numéro d'appel (MSISDN) recueilli auprès du Donateur dans le cadre de l'utilisation de la Solution ne peut pas être utilisé à d'autres fins que :

- de faciliter l'utilisation de la Solution (cette fonctionnalité ne peut être utilisée que conformément aux Spécifications Techniques et sur autorisation expresse de SFR)

- de permettre la réalisation de Dons en faveur d'organismes faisant appel public à la générosité, par le biais de la Solution
- de permettre le traitement des réclamations en cas de contestation du Donateur (par exemple suite à un appel au Service client du Cocontractant ou de l'Organisme.)

En outre, le recueil du MSISDN dans les conditions susmentionnées devra être fait au nom du Cocontractant ou de l'Organisme faisant appel public à la générosité et non au nom de SFR.

Le Contractant se porte fort du respect de l'article 11 et de l'Annexe 6 par les Organismes faisant appel public à la générosité, les membres de son personnel et par ses éventuels sous-traitant.

## **12. – DURÉE**

**12.1** 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 de trois (3) mois.

**12.2** 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.

### **13. SUSPENSION / RÉSILIATION**

**13.1** Dans l'hypothèse où l'une des Parties manquerait à l'une quelconque de ses obligations ou engagements au titre de l'exécution du Contrat, l'autre Partie peut, sauf disposition spécifique l'en dispensant ou aménageant le délai ci-après, la mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, de remédier à ce manquement. Si la Partie en cause n'a pas remédié au manquement constaté, l'autre Partie est libre de suspendre l'accès au Service dans les cinq (5) jours ouvrés suivant l'émission de la mise en demeure et/ou de résilier de plein droit 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 8 des présentes Conditions Générales.

**13.2** Au terme du délai de neuf (9) mois précité, et en l'absence de demande de remise en service à l'initiative du Cocontractant par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, le Contrat sera résilié de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce fait. La remise en service du Service après suspension donnera lieu à la facturation par SFR des frais indiqués en Annexe 1 « Conditions Financières ».

**13.3** Le Service peut être suspendu et/ou résilié, et le Contrat résilié de plein droit par SFR et sans préavis, sans que le Cocontractant ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation notamment dans les cas suivants :

- en cas de suspension du Service à l'initiative du Cocontractant pendant une durée excédant neuf (9) mois,
- à compter du jour où, dans le cadre de la 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,
- à compter du jugement de liquidation, en cas de conversion de la procédure de redressement judiciaire visée ci-dessus.
- en cas de déloyauté manifeste constatée par SFR, et s'il y a urgence à faire cesser les agissements concernés et/ou ;
- en cas de manquement grave et manifeste aux obligations du présent Contrat nécessitant la suspension d'urgence du Service concerné et/ou ;
- en cas d'émission abusive et non sollicitée de message en nombre, invitant directement ou non à utiliser le Service.
- En cas de trafic anormal

La suspension du Service et/ou du Contrat n'ouvre droit à aucune indemnité. La suspension du Service et/ou du Contrat par SFR, dans les conditions du présent article, entraîne de plein droit celle des reversements tels que prévus à l'article conditions financières des présentes Conditions Générales. Les sommes bloquées ne sont pas productives d'intérêt.

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 ne soit nécessaire.

**13.4** En cas de condamnation du Cocontractant 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.

**13.5** En cas de résiliation pour manquement aux obligations contractuelles une pénalité forfaitaire est due par le Cocontractant à SFR, dont le plafond est fixé à trente mille euros hors taxe (30 000 Euros HT).

**13.6** En cas de suspension et sous réserve que le Cocontractant ait remédié au manquement l'ayant motivé, le Service du Cocontractant ne sera à nouveau ouvert qu'à compter d'une période minimale de un (1) mois après que le Cocontractant ait remédié au dit manquement.

**13.7** En cas de suspension ou de résiliation, 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). 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, d'autre part, le montant dû par le Cocontractant à SFR au titre du présent article.

**13.8** Dans le cas où le Cocontractant ne lance pas commercialement de Service dans l'année qui suit la signature du présent Contrat, ce dernier est résilié, sans que cela puisse donner lieu au remboursement des sommes acquittées par le Cocontractant. Le Cocontractant s'engage à verser à SFR une indemnité de sept mille cinq cents euros hors taxe (7500 €HT) au titre des frais de mise en œuvre de la Solution.

**13.9** Le droit d'accès au Serveur et/ou la diffusion du Service prennent fin à l'échéance de l'autorisation d'exploitation du réseau de radiotéléphonie publique GSM accordée à SFR par Arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances et de l'Industrie du 25 mars 1991, tel que modifié par des arrêtés ultérieurs et tel que complété par la décision 2004-69 de l'Autorité de Régulation des Télécommunications du 15 janvier 2004.

## **14. Confidentialité**

Les Parties s'engagent à considérer comme confidentiels, le présent Contrat et ses annexes ainsi que tous les documents, informations, et données (y compris les données relatives aux clients finaux), quel qu'en soit le support, qu'elles s'échangent à l'occasion de la négociation ou de l'exécution de la présente convention (ci-après dénommés « Données Confidentielles »).

En conséquence, elles s'interdisent de les communiquer ou de les divulguer à des tiers pour quelque raison que ce soit, sans accord préalable et écrit de la Partie concernée. Les Parties s'engagent à traiter les Données Confidentielles avec le même degré de précaution et de protection que les Parties accordent à leurs propres informations confidentielles.

Par ailleurs, les Parties s'interdisent d'utiliser lesdits documents, informations et données à d'autres fins que l'exécution par chacune d'entre elles de leurs obligations au titre du présent Contrat.

Ces informations ne sont pas communiquées à d'autres services, filiales ou partenaires pour lesquels elles pourraient constituer un avantage concurrentiel. A contrario, ces informations ne sont communicables aux représentants dûment habilités relevant d'autres services, filiales ou partenaires que si elles sont nécessaires à la stricte exécution du Contrat.

Par dérogation, les obligations de confidentialité, édictées au présent article, ne s'appliquent pas aux Données Confidentielles :

- dont la communication a été autorisée préalablement et par écrit par la Partie émettrice ou,

- dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles appartenaient déjà au domaine public ou,
- dont il est démontré, par une preuve écrite, qu'au moment de leur communication à la Partie réceptrice, elles étaient préalablement connues de cette dernière ou,
- qui concernent des projets mis au point par chaque Partie indépendamment de l'exécution de la Convention, à la condition qu'un tel développement indépendant puisse être établi d'une façon adéquate par des preuves écrites antérieures à la révélation des Données Confidentielles par la Partie réceptrice ou,
- qui ont été révélées à la Partie réceptrice par des tiers de bonne foi, non tenus par une obligation de confidentialité ou,
- que l'une des Parties doit produire nécessairement pour faire valoir ses droits ou prétentions dans le cadre d'une action contentieuse relative à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

L'ensemble des documents susvisés considérés comme confidentiels sont protégés selon les termes définis au présent article pendant toute la durée d'exécution du Contrat et, au – delà, pour une durée supplémentaire de deux (2) ans.

Toutefois, cette obligation de confidentialité telle que prévue au présent article ne s'applique pas aux documents strictement nécessaires que l'une des Parties serait amenée à produire pour faire valoir ses droits ou prétentions dans le cadre d'une action contentieuse relative à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat, ou qui serait transmis par la Partie fournissant le Service à la demande d'un opérateur pour faire valoir ses droits à l'égard d'un autre opérateur au titre de l'Article « Responsabilité » du Contrat.

La Partie réceptrice s'engage à restituer à la Partie émettrice, sur demande expresse et écrite de cette dernière, au terme de du Contrat, l'ensemble des supports restituables des Données Confidentielles et à défaut, de fournir à la Partie émettrice une attestation de leur destruction.

## **15. Responsabilité**

**15.1** Le Cocontractant est responsable du Service de collecte de Dons en ligne, de sa promotion, de sa compatibilité avec le terminal de l'Utilisateur, des modalités de relance de l'Utilisateur, 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 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.

**15.2** 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 éponyme

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.

## 16. 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.

## 17. Force majeure

L'exécution des obligations issues du Contrat peut être suspendue du fait de la survenance d'un cas de force majeure et ce jusqu'au rétablissement des conditions normales de fourniture des prestations.

De convention expresse, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, les événements climatiques dont l'occurrence et/ou la violence sont exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, la foudre, les incendies, la sécheresse, les éruptions volcaniques, les épidémies, les actions syndicales ou lock-out, les guerres, les opérations militaires ou troubles civils, les coups d'état, les attentats, le sabotage, les perturbations exceptionnelles d'origine électrique affectant le réseau ainsi que les restrictions légales à la fourniture des services de télécommunications et, de façon générale, tout événement ayant nécessité l'application par l'autorité publique de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications.

La Partie affectée par le cas de force majeure s'engage à aviser l'autre Partie dans les meilleurs délais de la survenance et de la fin du cas de force majeure.

De manière générale, les Parties s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour limiter l'effet des perturbations relevant de la qualification de force majeure ayant eu pour conséquence d'interrompre temporairement les Services. Elles s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles en vue de poursuivre l'exécution du Contrat.

Lorsque les événements à l'origine de la suspension se prolongent pendant plus d'un (1) mois, le Contrat peut être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des Parties, sans indemnité de part et d'autre à quelque titre que ce soit.

Si la suspension n'excède pas un (1) mois, ou si, ayant duré plus d'un (1) mois, elle n'a pas entraîné de résiliation, la Partie affectée par le cas de force majeure informe l'autre Partie par courrier, courriel ou télécopie, de la reprise du Contrat dans les conditions existant avant ladite suspension.

## 18. Imprévision

Si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du Contrat rend l'exécution excessivement onéreuse pour une des Parties (ci-après « la Partie lésée »), qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut demander dans un délai d'un (1) mois à compter de la survenance de la

circonstance imprévisible, à l'autre Partie, une renégociation des conditions impactées. Cette demande de renégociation doit être accompagnée par des justificatifs de la survenance de circonstances imprévisibles et de l'exécution excessivement onéreuse.

Il est entendu entre les Parties qu'un changement de circonstances imprévisible est constitué par tout fait qui mettrait l'une des Parties dans l'obligation d'augmenter de plus de cinquante pourcent (50%) le prix des Services.

Ni la demande d'ouverture des négociations ni la conduite de celles-ci ne donneront droit à la Partie lésée de suspendre l'exécution du Contrat ou des conditions impactées, dont les stipulations continueront à s'appliquer. Les Parties conviennent que l'ouverture de ces négociations constituera des pourparlers devant être menés de bonne foi afin de parvenir à un éventuel accord devant faire, s'il était trouvé, l'objet d'un avenant.

A défaut d'accord entre les Parties à l'issue de la phase de négociation dans un délai de trois (3) mois, la Partie lésée peut résilier sans faute le Contrat ou les conditions impactées si cela est possible, en respectant un préavis de trois (3) mois.

### **19. Lutte contre la corruption et le trafic d'influence**

Les Parties s'engagent à exécuter le Contrat dans le respect des lois et règlements applicables.

Le Cocontractant déclare en outre avoir été expressément informé de la politique de lutte contre la corruption et le trafic d'influence mise en place par SFR.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, les Parties déclarent être parfaitement informées et se conformer aux dispositions des articles 432-11, 433-1 et suivants, 435-1 et suivants, 435-3 et suivants, 435-7 et suivants et 435-9 et suivants du Code Pénal relatifs à la corruption et au trafic d'influence.

En conséquence, les Parties s'engagent notamment à prohiber toute pratique, sous quelque forme que ce soit, en France ou à l'étranger, pouvant être considérée comme de la corruption et/ou du trafic d'influence au sens de la loi française et de toute loi applicable, et notamment à ne pas :

- proposer, promettre, donner, directement ou indirectement (y compris par le biais d'une tierce partie et/ou tout acteur de sa chaîne contractuelle), à toute personne, tout paiement, cadeau ou tout autre avantage, de quelque nature que ce soit, pour elle ou pour autrui, en vue d'accomplir, retarder ou s'abstenir d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions, de sa mission ou de son mandat ou afin d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable ;
- solliciter, accepter ou recevoir, directement ou indirectement (y compris par le biais d'une tierce partie et/ou tout acteur de sa chaîne contractuelle), tout paiement, cadeau ou tout autre avantage, de quelque nature que ce soit, pour elle ou pour autrui, en vue d'accomplir, retarder ou s'abstenir d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions, de sa mission ou de son mandat ou afin d'abuser de son influence réelle ou supposée en vue de faire obtenir d'une autorité ou d'une administration publique des distinctions, des emplois, des marchés ou toute autre décision favorable.

Les Parties s'engagent à exiger de leurs dirigeants, salariés, cocontractants, agents, intermédiaires, sous-traitants, fournisseurs, prestataires, et de tout autre tierce partie intervenant dans le cadre du Contrat, qu'ils appliquent le même engagement éthique et anticorruption que celui prévu au présent article.

Les Parties s'engagent à s'informer dans un délai raisonnable de tout évènement qui serait porté à leur connaissance relatif au non-respect de cette clause dans le cadre de la signature, de l'exécution ou de la résiliation du Contrat.

Le Cocontractant s'engage expressément à répondre favorablement à première demande aux demandes d'informations et questionnaires adressés par SFR dans le cadre de la présente clause.

En cas de risque de violation ou de violation du présent article « Engagement Ethique et Anticorruption, SFR se réserve le droit de mettre en demeure le Cocontractant de prendre les mesures correctives nécessaires dans un délai raisonnable.

Si les mesures correctives nécessaires ne sont pas prises dans le délai imparti, SFR peut décider de suspendre ou de résilier le Contrat, sans que sa responsabilité ne soit engagée et sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre du fait d'un tel manquement.

## **20. Ethique et développement durable**

SFR informe le Cocontractant de ce qu'il a adopté un Code d'Ethique et d'Engagement. Dans ce cadre, les Parties déclarent être, à la date d'entrée en vigueur des Conditions générales et s'obligent à tout moment pendant l'exécution du Contrat, à rester en parfaite conformité avec les lois et règlements applicables et, notamment, ceux relatifs aux libertés et droits fondamentaux de la personne, aux réglementations sociales et du travail ou environnementales, que ceux-ci soient de dimension conventionnelle (accords d'entreprises, de branches, conventions collectives), nationale, européenne ou internationale.

De plus, les Parties s'engagent à respecter les principes énoncés par le Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact).

Conformément à l'Annexe 7 « Ethique et Développement Durable » de la Convention Cadre, le Cocontractant s'engage à respecter et à se conformer aux principes de la responsabilité sociétale, à savoir les principes sociaux fondamentaux, la protection de l'environnement et la gestion des déchets, ainsi que les principes d'éthique des affaires.

## **21. – 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.

## **22. 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 DIFFÉRENDS LIÉS À L'INTERPRÉTATION OU À L'EXÉCUTION DU PRÉSENT CONTRAT SERONT SOUMIS À LA COMPÉTENCE EXPRESSE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MÊME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRÉ OU PAR REQUÊTE.

## 23. 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.

## 24. NOTIFICATIONS

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

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

Service Clients & Partenaires SFR PAY  
Rue des Frères Lumière  
Zone du Bois Rigault Nord  
62880 VENDIN LE VIEIL

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

## 25. – DIVERS

**25.1** 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.

**25.2** 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.

**25.3** 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 1127-5 et 1127-6 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.

**25.4 Documents disponibles sur demande à l'adresse suivante : [contact@sfrpay.fr](mailto:contact@sfrpay.fr)**

- FORMULAIRE DE SOUSCRIPTION
- FORMULAIRE DE MODIFICATION DE COORDONNEES

- FORMULAIRE OUVERTURE DE COMPTE EXTRANET PARTENAIRE
- SPECIFICATIONS TECHNIQUES D'INTERFACES DE FACTURATION BILL (version en vigueur)
- FICHE D'IDENTIFICATION DE BILLING (FIB)



# Conditions Générales Don par Internet Mobile

## ANNEXE 1 - CONDITIONS FINANCIÈRES

### 1. frais de collecte

L'intégralité des sommes collectées au titre d'une campagne de Dons est reversée au Cocontractant. Toutefois, des frais de collecte seront en parallèle facturés par SFR au Cocontractant, afin de couvrir les coûts de fonctionnement de la Solution et ceux liés au prélèvement et à la collecte des sommes auprès de ses Utilisateurs.

Les frais SFR s'appliquant dans le cadre de la présente offre « Paiement de Dons en ligne au profit d'organismes faisant appel public à la générosité » sont les suivants :

- Le montant HT des frais est de sept pourcent (7%) sur le montant total de chaque Don prélevé à l'Utilisateur

Frais de remise en service après suspension : cinq cents euros hors taxe (500 € HT).

### 2. 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.

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.

### 3. Modalités de reversement

La note de reversements 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 [opfiencaissements@sfr.com](mailto:opfiencaissements@sfr.com)

doit comporter les éléments suivants :

N° facture,

Montant TTC

Références du règlement

Date de facture,

N° compte client présent sur la facture

Coordonnées bancaires de SFR :

**BANQUE CALYON**

RIB : 31489 00010 00217903031 47

IBAN : FR7631489000100021790303147

CODE BIC : BSUIFRPP

## ANNEXE 2 - PENALITES

Les stipulations qui suivent s'appliquent pour l'ensemble des manquements pour lesquels une stipulation explicite n'a pas été prévue au sein du présent contrat et/ou en complément de ceux qui prévoient expressément l'application d'une pénalité. En cas de contradiction entre les stipulations des Conditions Générales et la présente annexe, il est expressément convenu que les stipulations spécifiques des Conditions Générales s'appliqueront.

Afin de lutter contre tout détournement du Service, tout manquement aux obligations contractuelles 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.

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 déloyal, service non autorisé, pratiques commerciales réputées agressives, etc.), SFR pourra appliquer une pénalité de dix mille (10.000) euros par manquement.

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 1 est fixé à dix mille (10.000) euros, et le montant de dix mille (10.000) euros figurant au paragraphe 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.

Il est rappelé que ces pénalités s'appliquent de plein droit, sans formalité préalable et sans préjudice de toute application des sanctions prévues à l'article 12 des présentes, 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.

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

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

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 :

- Non-respect des règles d'auto-promotion,
- Service déloyal,
- Trafic anormal
  - Service non autorisé (c'est-à-dire autre qu'un service de collecte de Dons en ligne en faveur d'organismes faisant appel public à la générosité, tel que défini dans les Conditions Générales) ou illégal,
- Non-respect des lois et règlements en matière de collecte et d'utilisation des données personnelles



### **ANNEXE 3 – SPECIFICATIONS TECHNIQUES D'INTERFACES DE FACTURATION BILL**

Disponibles sur demande



## ANNEXE 4 : PARCOURS CLIENT

### Page de paiement :

La page de paiement sera hébergée par SFR avec un template prédéfini et sera notamment personnalisée avec le logo de l'Organisme faisant appel public à la générosité.

Suite à la souscription du service et à la validation du service par SFR, SFR mettra à disposition du cocontractant le template de page customisé : Ce template devra être appelé pour réaliser le paiement.

Le parcours client doit se conformer aux Chartes Internet+ Mobile en vigueur, et disponibles sur le site de l'AF2M :

- RECOMMANDATIONS DEONTOLOGIQUES APPLICABLES AUX SERVICES INTERNET+ MOBILE
- ENSEMBLE DES REGLES APPLICABLES A LA COMMUNICATION SUR LES SERVICES INTERNET+ MOBILE

Service à l'Abonnement : les services d'abonnement devront respecter le format décrit dans l'Annexe BILL, à savoir une gestion de l'abonnement par le Cocontractant.

Le Cocontractant doit s'assurer que le prélèvement Mobile d'un Utilisateur via la Solution de Facturation ne soit utilisée que pour un Utilisateur possédant un compte client unique sur le Service de Dons en faveur d'organismes faisant appel public à la générosité. Le Cocontractant s'engage à fournir le maximum d'informations à l'Utilisateur sur le paiement qui a été effectué relatif à la réalisation de son Don en faveur d'organismes faisant appel public à la générosité.

Le Cocontractant est capable de facturer un Utilisateur depuis n'importe quel support : PC, mobile et tablettes et via tout type de connexion : 3G/4G et WIFI.

Lorsque l'utilisateur est en connexion WIFI sur un parcours en paiement mobile, le Cocontractant s'engage à ce que l'Utilisateur passe par le parcours client suivant :

- Dès l'ouverture du service effectué, le Cocontractant transmettra un message à l'Utilisateur confirmant la commande.
- Ce SMS sera au format précisé par SFR et conforme aux attentes du WELCOME SMS.



**ANNEXE 5 : FORMULAIRE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE**

Disponibles sur demande

## ANNEXE 6 – DONNEES PERSONNELLES– DON PAR INTERNET MOBILE

La solution de don par internet mobile (internet +) objet du Contrat, est constitutive d'un enchaînement de plusieurs Traitements de Données à caractère personnel.

Dans ce cadre, le rôle des Parties et leurs obligations découlant des différents Traitements sont décrits ci-après. Aux fins des présentes, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au Traitement de Données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le Règlement européen sur la protection des données »).

**Données, Données personnelles ou Données à caractère personnel:** désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée »); est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

**Destinataire de Données :** désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication de Données à caractère personnel, qu'il s'agisse ou non d'un tiers. Toutefois, les autorités publiques qui sont susceptibles de recevoir communication de données à caractère personnel dans le cadre d'une mission d'enquête particulière conformément au droit de l'Union ou au droit d'un État membre ne sont pas considérées comme des destinataires ; le traitement de ces données par les autorités publiques en question est conforme aux règles applicables en matière de protection des données en fonction des finalités du traitement.

**Responsable de traitement :** Désigne la personne morale qui met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour un Traitement de données afin de s'assurer et d'être en mesure de démontrer que le Traitement en question respect la législation en matière de Données personnelles.

**Traitement ou Traitement de Données :** désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

**Sous-traitant :** Désigne la personne morale qui effectue un Traitement de Données personnelles pour le compte du Responsable de traitement et sur instruction documentée de celui-ci.

## **Description des Traitements intervenant ou pouvant intervenir dans le cadre de la mise en œuvre du Contrat**

Au sein de la présente Annexe il s'agit de décrire les différents Traitements de Données à caractère personnel intervenant ou pouvant intervenir entre les différents acteurs de la chaîne contractuelle.

### **1.1. Traitement 1 : SFR collecte et traite les Données personnelles de ses clients personnes physiques**

Pour l'exécution des présentes SFR va être amené à mettre en place un Traitement de Données à caractère personnel à l'égard de ses clients personnes physiques. SFR après consentement de ces clients personnes physiques va collecter et traiter certaines de leurs Données personnelles afin de fournir les Services décrits en Annexe 2.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce Traitement SFR sera Responsable du Traitement au sens de l'article 24 du Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel.

Par conséquent, dans le cadre de ce Traitement de Données à caractère personnel SFR mettra en place les mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin de garantir que par défaut seules les Données à caractère personnel qui sont nécessaires au regard de chaque finalité spécifique sont traitées

SFR s'engage à limiter la collecte et l'étendue du Traitement des Données personnelles, ainsi que leur durée de conservation et à limiter leur accessibilité à un nombre déterminé de personnes.

#### **Obligations du Responsable de traitement**

SFR, en tant que Responsable de traitement, s'engage conformément au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, relatif « à la protection des personnes physiques à l'égard du Traitement des données à caractère personnel » notamment à :

- Collecter les Données licitement dans le respect des dispositions énoncées à l'article 6 et 13 du Règlement,
- minimiser la collecte et le recours aux Données personnelles dans le cadre des prestations objet du Contrat,
- désigner un délégué à la protection des Données personnelles,
- garantir la sécurité des Données personnelles lors de la réalisation du Traitement considéré,
- ne pas utiliser les Données personnelles pour une autre finalité que celle initialement définie,
- ne pas faire de profilage avec les Données personnelles collectées pour ce Traitement,
- tenir à jour un registre des Traitements réalisés,
- garantir dans le cas où des Données seraient exportées en dehors de l'Union Européenne, que celles-ci sont localisées dans un Etat assurant un niveau adéquat de protection au sens de la Règlementation Données Personnelles ou, qu'à défaut d'une telle reconnaissance, le transfert soit encadré par des garanties appropriées sous la forme :
  - o soit des clauses contractuelles types de protection des données dûment validées par la Commission européenne ou par une autorité nationale de protection d'un Etat membre,
  - o soit de règles d'entreprises contraignantes dûment approuvées par l'autorité nationale de protection compétente,
- notifier toute violation de Données à caractère personnel en tant que Responsable de traitement à l'autorité compétente,

- informer dans les meilleurs délais et dès que SFR en aura connaissance les personnes physiques en cas de violation de Données à caractère personnel les concernant et pour lesquelles une notification aux personnes concernées est requise.
- garantir la confidentialité, l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données à caractère personnel traitées pour l'exécution des présentes,
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou prestations, les principes de protection des Données dès la conception et de protection des Données par défaut,
- réaliser une analyse d'impact du Traitement si nécessaire.

### **Droit d'information des personnes concernées**

SFR fournira l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données.

### **Exercice des droits des personnes**

SFR doit s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des Données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Pour cela SFR s'engage également à mettre en place ou faire mettre en place un système de gestion des réclamations.

### **1.2. Traitement 2 : SFR collecte et traite les Données personnelles des personnes physiques personnels et préposés du Cocontractant (gestion contractuelle, facturation, recouvrement, création de compte client, relations commerciales, marketing opérationnel)**

Pour l'exécution des présentes SFR va être amené à mettre en place des Traitements de Données à caractère personnel à l'égard de personnes physiques, ayant pour finalité la fourniture des prestations objet du Contrat.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ces Traitements SFR sera Responsable du Traitement au sens de l'article 24 du Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel pour les questions de gestion contractuelle, facturation, recouvrement, création de compte client, relations commerciales, marketing opérationnel à l'égard de son cocontractant.

Par conséquent, dans le cadre de ces Traitements de Données à caractère personnel SFR mettra en place les mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin de garantir que par défaut seules les Données à caractère personnel qui sont nécessaires au regard de cette finalité spécifique sont traitées.

SFR s'engage à limiter la collecte et l'étendue du Traitement des Données personnelles, ainsi que leur durée de conservation et à limiter leur accessibilité à un nombre déterminé de personnes.

### **Obligations du Responsable de traitement**

SFR, en tant que Responsable de traitement, s'engage conformément au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, relatif « à la protection des personnes physiques à l'égard des Traitements des données à caractère personnel » notamment à :

- Collecter les Données licitement dans le respect des dispositions énoncées à l'article 6 et 13 du Règlement,
- minimiser la collecte et le recours aux Données personnelles dans le cadre des prestations objet du Contrat,
- désigner un délégué à la protection des Données personnelles,
- garantir la sécurité des Données personnelles lors de la réalisation des Traitements considérés,
- ne pas utiliser les Données personnelles pour une autre finalité que celle initialement définies,
- ne pas faire de profilage avec les Données personnelles collectées pour ce Traitement,
- tenir à jour un registre des Traitements réalisés,
- garantir dans le cas où des Données seraient exportées en dehors de l'Union Européenne, que celles-ci sont localisées dans un Etat assurant un niveau adéquat de protection au sens de la Règlementation Données Personnelles ou, qu'à défaut d'une telle reconnaissance, le transfert soit encadré par des garanties appropriées sous la forme :
  - o soit des clauses contractuelles types de protection des données dûment validées par la Commission européenne ou par une autorité nationale de protection d'un Etat membre,
  - o soit de règles d'entreprises contraignantes dûment approuvées par l'autorité nationale de protection compétente,
- notifier toute violation de Données à caractère personnel en tant que Responsable de traitement à l'autorité compétente,
- informer dans les meilleurs délais et dès que SFR en aura connaissance le Cocontractant en cas de violation de Données à caractère personnel concernant ses personnels et préposés pour lesquelles une notification aux personnes concernées est requise. Dans ce cas de figure les Parties coopéreront.
- garantir la confidentialité, l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données à caractère personnel traitées pour l'exécution des présentes,
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou Services, les principes de protection des Données dès la conception et de protection des Données par défaut, réaliser une analyse d'impact du Traitement si nécessaire,
- respecter les dispositions de l'article 14 du Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel quand SFR est destinataire des Données transmises par le Cocontractant.

### ***Droit d'information des personnes concernées personnels et préposés du Cocontractant***

SFR fournira au Cocontractant l'information relative aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données.

Le Cocontractant garantit à SFR avoir fourni aux personnes concernées, l'information requise par la réglementation en matière de Données Personnelles.

### ***Exercice des droits des personnes concernées auprès de SFR***

SFR doit s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des Données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Pour cela SFR s'engage également à mettre en place ou faire mettre en place un système de gestion des réclamations. Cependant il est d'ores et déjà convenu entre les Parties que l'exercice des droits s'effectuera auprès du Cocontractant pour ce Traitement.

Les Parties collaboreront, le cas échéant, dans les plus brefs délais afin que les délais de réponse imposés par la réglementation en matière de Données personnelles soient respectés, au sujet des demandes que pourraient formuler les personnes concernées pour l'exercice de leurs droits.

### **1.3. Traitement 3 : Le Cocontractant collecte et traite les Données personnelles des personnes physiques personnels et préposés de SFR gestion contractuelle, facturation, recouvrement, création de compte client, relations commerciales, marketing opérationnel)**

Pour l'exécution des présentes le Cocontractant va être amené à mettre en place des Traitements de Données à caractère personnel à l'égard de personnes physiques, ayant pour finalité la fourniture des prestations objet du Contrat.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ces Traitements par le Cocontractant sera Responsable du Traitement au sens de l'article 24 du Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel pour les questions de gestion contractuelle, facturation, recouvrement, création de compte client, relations commerciales, marketing opérationnel à l'égard de son cocontractant.

Par conséquent, dans le cadre de ce Traitement de Données à caractère personnel le Cocontractant mettra en place les mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin de garantir que par défaut seules les Données à caractère personnel qui sont nécessaires au regard de cette finalité sont traitées.

Le Cocontractant s'engage à limiter la collecte et l'étendue du Traitement des Données personnelles, ainsi que leur durée de conservation et à limiter leur accessibilité à un nombre déterminé de personnes.

#### ***Obligations du Responsable de traitement***

Le Cocontractant, en tant que Responsable de traitement, s'engage conformément au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, relatif « à la protection des personnes physiques à l'égard du Traitement des données à caractère personnel » notamment à :

- Collecter les Données licitement dans le respect des dispositions énoncées à l'article 6 et 13 du Règlement,
- minimiser la collecte et le recours aux Données personnelles dans le cadre des prestations objet du Contrat,
- désigner un délégué à la protection des Données personnelles,
- garantir la sécurité des Données personnelles lors de la réalisation du Traitement considéré,
- ne pas utiliser les Données personnelles pour une autre finalité que celle initialement définie,

- ne pas faire de profilage avec les Données personnelles collectées pour ce Traitement,
- tenir à jour un registre des Traitements réalisés,
- garantir dans le cas où des Données seraient exportées en dehors de l'Union Européenne, que celles-ci sont localisées dans un Etat assurant un niveau adéquat de protection au sens de la Règlementation Données Personnelles ou, qu'à défaut d'une telle reconnaissance, le transfert soit encadré par des garanties appropriées sous la forme :
  - o - soit des clauses contractuelles types de protection des données dûment validées par la Commission européenne ou par une autorité nationale de protection d'un Etat membre,
  - o - soit de règles d'entreprises contraignantes dûment approuvées par l'autorité nationale de protection compétente,
- notifier toute violation de Données à caractère personnel en tant que Responsable de traitement à l'autorité compétente,
- informer dans les meilleurs délais et dès que le Cocontractant en aura connaissance SFR en cas de violation de Données à caractère personnel concernant ses personnels et préposés pour lesquelles une notification aux personnes concernées est requise. Dans ce cas de figure les Parties coopéreront.
- garantir la confidentialité, l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données à caractère personnel traitées pour l'exécution des présentes,
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou prestations, les principes de protection des Données dès la conception et de protection des Données par défaut,
- réaliser une analyse d'impact du Traitement si nécessaire,
- respecter les dispositions de l'article 14 du Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel quand le Cocontractant est destinataire des Données transmises par SFR.

### ***Droit d'information des personnes concernées personnels et préposés de SFR***

Le Cocontractant fournira à SFR l'information relative aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données.

SFR garantit au Cocontractant avoir fourni aux personnes concernées, l'information requise par la réglementation en matière de Données Personnelles.

### ***Exercice des droits des personnes concernées auprès du Cocontractant***

Le Cocontractant doit s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des Données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Cependant il est d'ores et déjà convenu entre les Parties que l'exercice des droits s'effectuera auprès de SFR pour ce Traitement.

Les Parties collaboreront, le cas échéant, dans les plus brefs délais afin que les délais de réponse imposés par la réglementation en matière de Données personnelles soient

respectés, au sujet des demandes que pourraient formuler les personnes concernées pour l'exercice de leurs droits.

#### **1.4. Traitement 4 : SFR Sous-traitant du Cocontractant Responsable de traitement pour l'exécution des prestations objet du Contrat**

Pour l'exécution des présentes le Cocontractant va être amené à mettre en place un Traitement de Données à caractère personnel à l'égard de personnes physiques. Le Cocontractant va devoir traiter certaines de leurs Données personnelles afin de mettre en œuvre pour lui-même ou ses cocontractants éditeurs de services objet du Contrat. Pour la mise en œuvre de ce traitement le Cocontractant sera au sens de l'article 24 du Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel, Responsable du traitement. SFR de son côté en vertu de l'article 28 de ce même règlement sera Sous-traitant du Cocontractant.

##### **Obligations du Responsable de Traitement**

Le Cocontractant, en tant que Responsable de traitement, s'engage conformément au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, relatif « à la protection des personnes physiques à l'égard du Traitement des données à caractère personnel » notamment à :

- Collecter les Données licitement dans le respect des dispositions énoncées à l'article 6 et 13 du Règlement,
- minimiser la collecte et le recours aux Données personnelles dans le cadre des prestations objet du Contrat,
- désigner un délégué à la protection des Données personnelles,
- garantir la sécurité des Données personnelles lors de la réalisation du Traitement considéré,
- ne pas utiliser les Données personnelles pour une autre finalité que celle initialement définie,
- ne pas faire de profilage avec les Données personnelles collectées pour ce Traitement,
- tenir à jour un registre des Traitements réalisés,
- garantir dans le cas où des Données seraient exportées en dehors de l'Union Européenne, que celles-ci sont localisées dans un Etat assurant un niveau adéquat de protection au sens de la Réglementation Données Personnelles ou, qu'à défaut d'une telle reconnaissance, le transfert soit encadré par des garanties appropriées sous la forme :
  - o soit des clauses contractuelles types de protection des données dûment validées par la Commission européenne ou par une autorité nationale de protection d'un Etat membre,
  - o soit de règles d'entreprises contraignantes dûment approuvées par l'autorité nationale de protection compétente,
- notifier toute violation de Données à caractère personnel en tant que Responsable de traitement à l'autorité compétente,
- informer dans les meilleurs délais et dès que le Cocontractant en aura connaissance SFR en cas de violation de Données à caractère personnel concernant ses personnels et préposés pour lesquelles une notification aux personnes concernées est requise. Dans ce cas de figure les Parties coopéreront.
- garantir la confidentialité, l'intégrité, la conservation et la sauvegarde des Données à caractère personnel traitées pour l'exécution des présentes,
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou prestations, les principes de protection des Données dès la conception et de protection des Données par défaut,

- réaliser une analyse d'impact du Traitement si nécessaire,
- respecter les dispositions de l'article 14 du Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel quand le Cocontractant est destinataire des Données ;
- garantir que toutes les Données qui seront transmises à SFR, Destinataire de Données, ont été collectées dans le respect des obligations précédemment énoncées.

### **Transmission des instructions documentées**

Pour l'exécution des prestations objet du Contrat, le Responsable de traitement met à la disposition du Sous-traitant les informations nécessaires, notamment ses instructions documentées.

### **Droit d'information des personnes concernées**

Il appartient au Responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de Traitement au moment de la collecte des Données, conformément aux articles 13 et 14 du RGPD.

### **Exercice des droits des personnes**

Le Responsable de traitement doit s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du Traitement, droit à la portabilité des Données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Pour cela il s'engage également à mettre en place ou faire mettre en place un système de gestion des réclamations par les personnes concernées.

### **Notification des violations de données à caractère personnel**

Le Responsable de traitement notifie à l'autorité de contrôle compétente (la CNIL), en son nom et pour son compte, les violations de Données à caractère personnel dans les soixante-douze (72) heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de Données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de Données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de Données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le Responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de Données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Le Responsable de traitement communique, en son nom et pour son compte la violation de Données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

Le cas échéant, la communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de Données à caractère personnel et contient au moins :

- la description de la nature de la violation de Données à caractère personnel ;

- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de Données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le Responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de Données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

### **Obligations du Sous-traitant**

Les éléments suivants ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Sous-traitant, s'engage à effectuer pour le compte du Responsable de traitement les opérations de Traitement de Données à caractère personnel définies ci-après.

### ***Description du Traitement faisant l'objet de la sous-traitance***

Le Sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du Responsable de traitement les Données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les Services objet du Contrat. La nature des opérations réalisées sur les Données est définie ci-après, ainsi que la ou les finalité(s) du Traitement, la liste des Données à caractère personnel traitées ainsi que les catégories de personnes concernées, la durée de conservation des informations et les destinataires des Données.

### ***Obligations du Sous-traitant vis-à-vis du Responsable de traitement***

Le Sous-traitant s'engage vis-à-vis du Responsable de traitement à :

- traiter les Données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance
- traiter les Données conformément aux instructions documentées du Responsable de traitement. Si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du Règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Responsable de traitement.
- garantir la confidentialité des Données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat;
- garantir dans le cas où des Données seraient exportées en dehors de l'Union Européenne, que celles-ci sont localisées dans un Etat assurant un niveau adéquat de protection au sens de la Règlementation Données Personnelles ou, qu'à défaut d'une telle reconnaissance, le transfert soit encadré conformément à l'article 46 du RGPD par des garanties appropriées sous la forme :
  - o soit des clauses contractuelles types de protection des données dûment validées par la Commission européenne ou par une autorité nationale de protection d'un Etat membre,
  - o soit de règles d'entreprises contraignantes dûment approuvées par l'autorité nationale de protection compétente, veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel en vertu du Contrat:
    - o s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité,
    - o reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données à caractère personnel.
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou Services, les principes de protection des Données dès la conception et de protection des Données par défaut

### ***Sous-traitance***

Le Sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « **le Sous-traitant ultérieur** ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe

préalablement et par écrit le Responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du Sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance. Le Responsable de traitement dispose d'un délai maximum de 10 (dix) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections, dans l'hypothèse où aucune objection ne serait formulé par le Responsable de traitement dans le délai susvisé le Sous-traitant ultérieur sera réputé avoir dument reçu son agrément.

Le Sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du Contrat pour le compte et selon les instructions du Responsable de traitement. Il appartient au Sous-traitant initial de s'assurer que le Sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le Traitement réponde aux exigences du Règlement européen sur la protection des données. Si le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des Données, le Sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le Responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

### ***Notification des violations de la sécurité des Traitements de Données à caractère personnel***

D'un commun accord entre les Parties (Responsable de traitement et Sous-traitant), le Sous-traitant peut notifier à l'autorité de contrôle compétente (la CNIL), en son nom et pour son compte ainsi qu'au nom et pour le compte du Responsable de traitement, les violations de Données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de Données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de Données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de Données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le Responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de Données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

D'un commun accord entre les Parties (Responsable de traitement et Sous-traitant), le Sous-traitant peut communiquer, en son nom et pour son compte ainsi qu'au nom et pour le compte du Responsable de traitement, la violation de Données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

Le cas échéant, la communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de Données à caractère personnel et contient au moins :

- la description de la nature de la violation de Données à caractère personnel ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de Données à caractère personnel ;

- la description des mesures prises ou que le Responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de Données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

#### **Aide du Sous-traitant dans le cadre du respect par le Responsable de traitement de ses obligations**

Le cas échéant, le Sous-traitant aide le Responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des Données.

Le cas échéant, le Sous-traitant aide le Responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

#### **Mesures de sécurité**

Le Sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité nécessaires.

Le Sous-traitant communique au Responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du Règlement européen sur la protection des données.

#### **Registre des catégories d'activités de Traitement**

Le Sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées pour le compte du Responsable de traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du Responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données;
- les catégories de Traitements effectués pour le compte du Responsable du traitement.

### **1.3 – Composition du Traitement faisant l'objet de la sous-traitance**

- a. Le traitement que le Sous- traitant est autorisé à réaliser pour le compte du Responsable de Traitement est nécessaire pour fournir le ou les service(s) suivant(s) :
  - Vérification de l'alias ;
  - Vérification de l'éligibilité au service de prélèvement sur facture opérateur pour compte de tiers ;
  - Vérification de l'atteinte des plafonds de paiement pour le prélèvement sur facture opérateur pour compte de tiers ;
  - Réalisation du prélèvement sur la facture du client pour les dons ;
- b. La nature des opérations réalisées sur les Données :
  - validation des données soumises par le Cocontractant,
  - Consultation
  - Comparaison de données
  - Accès
  - Collecte
  - Enregistrement
  - Conservation
- c. Les Données à caractère personnel traitées sont :
  - L'alias ;
  - Transaction (contenus, montants, hordatage, bénéficiaire)



- d. Les catégories de personnes concernées sont les personnes physiques clientes de SFR et ses filiales (éventuellement en ce inclus ceux des filiales de l'ensemble du groupe ALTICE) et cliente d'un éditeur de service en contrat avec le Cocontractant.
- e. La durée de conservation des Données Personnelles est la suivante : elle ne pourra pas excéder, sauf disposition législative ou réglementaire ainsi que décision administrative ou judiciaire contraire(s), la durée du traitement 3 ans à des fins de facturation et de réconciliation de facturation.  
Au terme des durées de conservation susvisées, le Sous-traitant s'engage à détruire, avec une solution conforme à la réglementation en vigueur, toutes les Données Personnelles, qu'il a été amené à traiter dans le cadre de la fourniture du Service en application du Contrat et à en fournir la preuve sur demande du Responsable de traitement.
- f. La ou les finalité(s) du Traitement sont :
- La réalisation de l'opération de prélèvement sur facture opérateur des dons par internet mobile (internet+)

### 1. Sous-traitance

Le Sous-traitant est autorisé à faire appel à l'entité MAJOREL (Rue des Frères Lumière, Zone du Bois Rigault Nord 62880 VENDIN LE VIEIL) pour mener les activités de traitement susvisés.

### 2. Export hors UE

Autorisé

Dénomination sociale	N° immatriculation	Siège	Lieu du traitement	Etat d'Export
	—	—	—	—

### 3. DPO DU COCONTRACTANT

Le Cocontractant dispose d'un délégué à la protection des données dont les coordonnées sont les suivantes :

Email :



#### **4. DPO DE SFR**

SFR dispose d'un délégué à la protection des données dont les coordonnées sont les suivantes :

16 rue du Général Alain de Boissieu – 75015 Paris.

E-mail : donnees-personnelles@sfr.com

### **Annexe 7 – Charte du Groupe Altice France sur la Responsabilité Sociale et Environnementale**

#### **1. Principes généraux**

Le Cocontractant s'engage à respecter et à se conformer aux principes de responsabilité sociale et environnementale tels que définis dans la présente annexe en matière de protection des droits sociaux fondamentaux, santé, sécurité, protection de l'environnement, gestion des déchets, et éthique des affaires.

Il s'engage notamment à s'inscrire dans le respect des dispositions du Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact), des principes du Code d'éthique et d'engagements et du Code de conduite anticorruption du Groupe Altice France disponibles sur <http://alticefrance.com/publications-all> et définissant la politique du Groupe Altice France (ci-après la « **Politique du Groupe Altice France** »).

Le Cocontractant déclare être en conformité avec l'ensemble des dispositions énoncées aux présentes et reconnaît que le respect desdites dispositions est un élément essentiel de la relation commerciale sans lequel sfr n'aurait pas contracté. Le Cocontractant garantit que lesdites dispositions sont d'ores et déjà appliquées au sein de son organisation.

Le Cocontractant s'engage à exiger de ses dirigeants, salariés, cocontractants, agents, intermédiaires, sous-traitants, fournisseurs, prestataires, et de tout autre tierce partie intervenant dans le cadre du Contrat, qu'ils appliquent le même engagement. Sans préjudice des stipulations du Contrat relative à la sous-traitance, Le Cocontractant s'engage en outre à demander l'autorisation écrite préalable SFR en cas de recours à un tiers dans l'exécution du Contrat (notamment agent, intermédiaire, sous-traitant, fournisseur, prestataire...).

#### **2. Principes sociaux fondamentaux**

Le Cocontractant s'engage à respecter les dispositions énumérées ci-dessous et majoritairement énoncées par les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail :

##### 2-1 Travail des enfants

L'âge minimum du travail respecte la législation en vigueur dans le pays et ne doit en aucun cas être inférieur à 15 ans quel que soit le type d'activité.

L'âge minimum d'admission à tout type d'emploi ou de travail qui, par sa nature ou les conditions dans lesquelles il s'exerce, est susceptible de compromettre la santé, la sécurité ou la moralité des adolescents, ne doit pas être inférieur à 18 ans.

## 2-2 Travail forcé et mauvais traitement

L'employé choisit librement son employeur. Le travail forcé sous toutes ses formes est proscrit. Les employés peuvent quitter librement l'employeur dans le respect du préavis légal.

La rétention des papiers d'identité, passeport, attestation de formation, permis de travail ou tout autre document est proscrite.

Le travail des prisonniers est accepté, à la seule condition que celui-ci soit effectué volontairement et rémunéré.

Les traitements inhumains, punitions corporelles, insultes, harcèlement, contraintes mentales ou physiques sont proscrits.

L'employeur respecte la dignité et les droits fondamentaux de ses employés.

## 2-3 Temps et horaires de travail

Les horaires de travail respectent la législation du pays.

De façon générale, les horaires de travail sont au maximum de 60 heures par semaine avec un minimum d'un jour de repos hebdomadaire.

## 2-4 Salaires et avantages sociaux

Les salaires minima versés aux employés, ainsi que les avantages sociaux, sont conformes à la législation du pays (y compris pour les apprentis, stagiaires ou employés en période probatoire).

Tout en respectant la législation du pays relative au temps de travail maximum autorisé, les heures supplémentaires sont rémunérées à un taux supérieur aux horaires normaux.

Les éléments de calcul du salaire sont formalisés et communiqués à l'employé.

Les salaires sont versés en espèces, chèque ou virement bancaire à l'exclusion de toute autre forme de rémunération compensatoire sauf cas spécifiques prévus par la législation du pays.

Les salaires sont versés à intervalles réguliers et à une fréquence raisonnable.

Les déductions sur salaire pour raisons disciplinaires sont proscrites.

## 2-5 Liberté d'expression (liberté syndicale et droit de négociation collective)

Les employés communiquent librement avec leur hiérarchie concernant leurs conditions de travail, leur rémunération, etc. sans crainte de représailles, intimidation ou harcèlement.

Dans le respect de la législation du pays, les employés ont la liberté d'appartenance au syndicat de leur choix.

## 2-6 Egalité des chances, non-discrimination

Toute discrimination, notamment dans le cadre du recrutement, de la formation, de la promotion, de la rémunération, opérée entre les personnes physiques sur le fondement de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de la particulière vulnérabilité résultant de leur situation économique, apparente ou connue de son auteur, de leur patronyme, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur perte d'autonomie, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de



leur capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une Nation, une prétendue race ou une religion déterminée est prohibée.

### 2-7 Hygiène, santé et sécurité au travail

Le Cocontractant garantit à ses employés des conditions optimales d'hygiène et de sécurité sur l'ensemble de ses sites et dispose le cas échéant d'une organisation Hygiène et Sécurité (HS) ayant pour mission de définir, de mettre en place et d'assurer le suivi de sa politique HS grâce à un Système de Management Hygiène et Sécurité.

Ce Système de Management veille tout particulièrement à s'assurer du bon respect des lois et règlements en vigueur dans le pays.

Le Cocontractant identifie les risques (chimiques, physiques, psychologiques et biologiques), prend les mesures nécessaires à la protection de ses employés sur leur lieu de travail et sur toute infrastructure mise à leur disposition, les informe et forme sur les risques encourus.

### 2-8 Droits humains et libertés fondamentales

Plus largement, le Cocontractant garantit le respect de l'ensemble des [Droits de l'Homme](#) et des libertés fondamentales internationalement reconnus, en se référant en particulier à la Constitution française et au bloc de constitutionnalité, à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et aux Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme.

## **3. Protection de l'environnement, gestion des déchets et performance énergétique**

### 3-1 Principes généraux

Pendant l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de tenir compte des contraintes liées à la protection de l'environnement, à la gestion des déchets et à la performance énergétique.

Dans le cadre de ses activités, le Cocontractant s'efforce d'éliminer ou réduire les sources de pollution générées par ses activités, de mesurer et de réduire ses émissions de gaz à effet de serre, de préserver les ressources naturelles, d'éviter ou de minimiser l'utilisation de substances dangereuses et de promouvoir le recyclage ou la réutilisation des déchets tout en assurant la traçabilité.

Le Cocontractant est en possession de tous les certificats et/ou autorisations requis par la loi pour exploiter ses sites, et il est en conformité avec leurs exigences.

Le Cocontractant s'assure que les déchets, et en particulier les déchets dangereux, sont gérés de manière sûre sur l'ensemble de ses sites (manutention, stockage...) et dirigés vers des filières conformes à la réglementation en vigueur. Le Cocontractant doit également s'efforcer de réduire les emballages de ses produits. A cette fin, il doit contribuer au développement du recyclage et de la revalorisation.

Pour répondre aux enjeux de développement durable, SFR s'est fixé pour objectif de maîtriser les impacts environnementaux et ses consommations d'énergie pour l'ensemble de ses activités dans le cadre de son système de management environnemental (SME) et de son système de management de l'énergie (SMé).

Au titre de son devoir de conseil, et pour permettre à SFR de respecter ses engagements pris dans le cadre de son système de management environnemental et de l'énergie, il est demandé au Cocontractant, dans le cadre de l'exécution du Contrat :

- de communiquer à SFR toute information pertinente vis-à-vis du respect de l'environnement (engagements existants, actions de SFR, progrès prévus, réductions ou préventions d'impact obtenues ...).
- d'avertir SFR de toute circonstance susceptible de comporter un impact significatif sur l'environnement et sa consommation d'énergie.

Le Cocontractant s'engage à intégrer dans sa politique qualité une démarche d'amélioration continue vers l'excellence concernant l'environnement et la gestion de l'énergie. Le Cocontractant fera ses meilleurs efforts pour contribuer au système de management environnemental et énergétique de SFR.

### 3-2 Directive européenne DEEE

Le Cocontractant s'engage à répondre aux exigences de la directive européenne Directive 2012/19/UE relative aux Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) et plus particulièrement aux dispositions des articles R543-172 et suivants du Code de l'environnement ainsi qu'à avoir une politique relative à la fin de vie de ses produits. A ce titre, il veille à la présence du pictogramme représentant une poubelle sur roue barrée d'une croix, sur chacun des équipements électriques et électroniques (EEE) livré à SFR et, s'il est considéré comme producteur au sens de l'article R543-174 dudit Code, il prend en charge les coûts relatifs au ramassage et au traitement des EEE en fin de vie. Il s'engage à prendre en compte toute évolution de la législation en vigueur.

### 3-3 Règlement européen REACH

Conformément au règlement européen 1907/2006/CE REACH, le Cocontractant s'engage à respecter les obligations relatives à l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques contenues dans ses produits fabriqués, importés et mis sur le marché dans l'Union européenne, ainsi que les restrictions applicables à ces substances. A ce titre, le Cocontractant s'engage à informer SFR de la présence de substances extrêmement préoccupantes (SVHC) à 0,1% masse/masse dans chaque produit livré et garanti, le cas échéant, que ces SVHC ont fait l'objet d'un pré-enregistrement. Dans le cas où les SVHC contenus dans ses produits sont soumis à autorisation, le Cocontractant devra adresser une copie de l'autorisation de mise sur le marché délivrée par l'Agence Européenne des Produits Chimiques (ECHA). Il devra également prendre en compte toute évolution de ce règlement, le cas échéant.

### 3-4 Directive européenne RoHS

Conformément à la directive européenne 2011/65/UE RoHS (Restriction of the use of certain Hazardous Substances in electrical and electronic equipment) et plus particulièrement aux dispositions des articles R543-172 et suivants du Code de l'environnement, le Cocontractant s'engage à fournir à SFR des équipements électriques et électroniques ne contenant pas (exempts) de substances réglementées à des concentrations supérieures aux seuils autorisés. Il devra adresser à SFR, une fois par an, une auto-déclaration certifiant la conformité ROHS de ses équipements. Il s'engage à prendre en compte toute évolution de la législation en vigueur.

### 3-5 Performance énergétique des équipements impactant la consommation énergétique de SFR

Pendant la durée du Contrat et avant la qualification de tout nouveau type d'Équipement, le Cocontractant s'engage à fournir à SFR, une évaluation de la consommation d'énergie et de la performance énergétique de chaque type d'Équipement proposé, impactant les Usages Énergétiques Significatifs de SFR (hors services et prestations intellectuelles).

Par Usage Énergétique Significatif, on entend usage énergétique représentant une part importante de la consommation d'énergie et/ou offrant un potentiel considérable d'amélioration de performance énergétique.



Cette évaluation sera effectuée sur la durée de vie de l'Equipement prévue ou attendue lors de son achat. Au titre de la garantie de fonctionnement de l'Equipement, le Cocontractant fournira également les conditions de garantie de la performance énergétique.

#### **4. Éthique des affaires et lutte contre les Pratiques Illicites**

Le Cocontractant déclare et garantit attacher une haute importance à la promotion de l'éthique des affaires et appliquer un principe de tolérance zéro en matière de fraude, d'atteintes à la probité (notamment de corruption et de trafic d'influence), de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme, sans que cette liste soit exhaustive (ci-après les « Pratiques illicites »).

Le Cocontractant déclare et garantit à SFR conduire ses activités équitablement, avec intégrité et honnêteté, en conformité aux lois applicables.

Le Cocontractant déclare et garantit à SFR qu'il conduit ses activités en conformité, le cas échéant, à la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique dite « Sapin II », ainsi qu'à la loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre.

Le Cocontractant s'engage à prohiber toute forme de Pratiques Illicites et à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour prévenir tout risque de Pratiques Illicites .

#### **5. Informations et audit**

Le Cocontractant s'engage à répondre, dans les meilleurs délais, à toute demande d'information de SFR.

Le Cocontractant s'engage par ailleurs à fournir toute assistance nécessaire à SFR pour répondre à une demande d'une autorité dès lors que la demande est en lien avec les droits et les obligations du Contrat et de la présente annexe.

Lorsque cela est nécessaire et notamment en présence d'indices concordants de nature à permettre de suspecter l'existence de violations ou de risques de violations de la présente annexe, SFR se réserve la possibilité de réaliser ou de faire réaliser un audit du FOURNISSEUR moyennant une information préalable donnée par lettre recommandée avec avis de réception au minimum 48 heures avant la date de réalisation de l'audit et précisant l'objet de l'audit.

Le FOURNISSEUR s'engage à collaborer de bonne foi et à apporter son concours de SFR dans le cadre de la réalisation de l'audit. A ce titre, le FOURNISSEUR mettra à disposition de SFR ou de l'auditeur désigné les comptes et tous documents nécessaires à la réalisation de l'audit.

Les coûts de l'audit seront pris en charge par le FOURNISSEUR.

#### **6. Suivi et manquement**

Le Cocontractant s'engage à tenir SFR régulièrement informé de la mise en place ainsi que de la mise à jour de tout dispositif visant à améliorer le bon respect de la présente annexe.

Le Cocontractant s'engage à informer SFR, dans les meilleurs délais, de tout événement qui serait porté à sa connaissance ou de toute circonstance susceptible d'affecter le respect de la présente annexe.

En cas de risque de violation ou de violation de la présente annexe, SFR se réserve le droit de mettre en demeure Le Cocontractant de lui présenter et de mettre en œuvre un plan de mesures correctives lui permettant de rester en conformité avec la présente annexe. Ce plan devra



présenter un calendrier d'exécution approprié et pourra être étudié le cas échéant en collaboration avec SFR.

Sans préjudice des stipulations du Contrat, tout manquement de la part du Cocontractant aux stipulations de la présente Annexe sera considéré comme un manquement grave autorisant SFR, après mise en demeure de se mettre en conformité adressée par RAR et restée sans effet dans le délai imparti par SFR, à suspendre ou à résilier le présent contrat sans préavis ni indemnité, , et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels SFR pourrait prétendre du fait d'un tel manquement.



**Annexe 8 – Annexe générique de sécurité de l'information**

---

**ANNEXE DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION**

---

**- DOCUMENT DE REFERENCE -****Modifications par rapport à l'existant :**

Annule et remplace les documents suivants :

- Annexe « Exigences sécurité COS », v0.2, du 14/11/2011
- Annexe « Sécurité SFR », v1.0, du 10/05/2011

Création

<b>Date de version</b> : mai 2019		
<b>Numéro de version</b> : 1.5	Page 54 sur 66	Référence OID (AFNOR) : 1.2.250.1.35.25.2.2.4.1.1
	Entité	Nom
Propriétaire	Direction sécurité	Guy DUMARQUEZ
Rédacteur	Direction sécurité	Christian BOUVIER ; Christophe BATBEDAT ; Antoine BOUTIGNON ; Clément CAPEL ; Pascal DE MARICHALAR ; Philippe LE ROUX
Contributeur	Direction réseaux	Laurent AMSEL
	Direction systèmes d'information	Eric ALLEAUME ; Christophe CALABER

**Tableau Révision**

Version	Date	Modification	Nom
1.0a	03/11/2016	Modifications apportées suites aux commentaires de la direction juridique	C. BOUVIER
1.1	14/02/2017	Modifications dans le chapitre Sécurisation des données	L. AMSEL
1.2	21/02/2017	Modifications et validation dans le chapitre Sécurisation des données	C. BOUVIER
1.3	08/03/2017	Modifications sur les niveaux d'anomalies des audits	C. BOUVIER
1.4	21/04/2017	Modification de la règle GEN 30	C. BOUVIER
1.5	10/05/2019	Adaptation au contexte Responsable de Traitement à Responsable de Traitement et relation producteur de contenus et diffuseur de contenus	Ph ANTUORO

## Table des matières

1.	Conformité	56
2.	Introduction	56
	2.1.	
	Contexte.....	56
	2.2.....	Champ
	d'application.....	57
3.	Organisation et politique sécurité	57
4.	Sécurité des réseaux et des accès	58
	4.1.Cloisonnement	et
	filtrage .....	58
5.	Sécurisation des données	59
6.	Glossaire	62
7.	Matrice de conformité	63

## Conformité

Le CONTRACTANT doit indiquer dans une matrice, et pour chacune des règles son niveau de conformité : conforme, partiellement ou non-conforme.

Dans les cas de conformité partielle et de non-conformité, il faut préciser pourquoi la règle ne peut pas être mise en œuvre complètement dans la matrice conformité ; et proposer la meilleure variante de la règle possible avec laquelle le CONTRACTANT peut être conforme, directement dans le présent document, en marque de révisions, sous la règle proposée par SFR.

Lorsqu'il n'y a pas conformité totale, le CONTRACTANT mettra tout en œuvre pour réduire le niveau de non-conformité en se rapprochant de la règle proposée, et précisera sous quelles conditions (moyens à mettre en œuvre, fourniture d'un pré-requis par SFR, évolution d'architecture ou de service, etc.).

La matrice de conformité sur laquelle le CONTRACTANT se sera mis d'accord avec SFR sera insérée dans la présente annexe.

## Introduction

### Contexte

Dans un contexte d'évolution des menaces cyber sécurité et du renforcement du cadre légal et réglementaire (la Loi de Programmation Militaire, Directive Nationale Sécurité, nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles), le CONTRACTANT est partie prenante dans la sécurité de SFR.

L'annexe sécurité s'applique à veiller au respect des objectifs de SFR en matière de gestion de la sécurité de l'information :

- Protection de son savoir-faire.
- Protection de ses revenus.
- Respect des obligations légales et réglementaires.
- Protection des données confiées par des tiers.
- Protection de son image de marque.
- Protection de ses infrastructures (SI ou réseaux) et de ses services applicatifs.

Cette annexe présente les objectifs de sécurité à prendre en considération dans le cadre du Contrat pour la sécurisation des Systèmes ou des Sous-Systèmes du CONTRACTANT ou toute autre prestation.

## Champ d'application

Les exigences de sécurité suivantes sont applicables dans le cadre du Contrat. Elles peuvent être complétées par d'autres exigences de sécurité proposées par le CONTRACTANT, en fonction de la prestation ou à la suite d'une analyse de risques menée par le CONTRACTANT.

## Organisation et politique sécurité

**[Règle GEN.1]** Le CONTRACTANT dispose d'une politique de sécurité de l'information des systèmes d'information. Il tient à la disposition de SFR les documents relatifs à la sécurité de ses systèmes et des données comprenant notamment la documentation technique nécessaire (en particulier une cartographie sécurité détaillant l'architecture et les différentes interfaces de la fourniture ou des moyens utilisés pour réaliser la prestation), les analyses de risques produites et la liste détaillée des mesures de sécurité mises en œuvres.

**[Règle GEN.2]** Les documents ou informations relatifs à la fourniture ou la prestation sont manipulés ou stockés conformément à la directive de classification de l'information du 02 mai 2016 publié par SFR. La classification de l'information propose quatre niveaux de classification SFR (Public, Interne Groupe, Confidentiel et Strictement Confidentiel). Les règles de protection à appliquer pour les niveaux de classification Interne Groupe et Confidentiel sont synthétisées dans le tableau ci-dessous.

Classification SFR	Marquage	Stockage numérique	Transmission numérique
<b>Interne Groupe</b>	Obligatoire	Chiffrement N1 conseillé (Zip avec mot de passe)	Chiffrement N1 conseillé (Zip avec mot de passe)
<b>Confidentiel</b>	Obligatoire	Chiffrement N2	Chiffrement N2

Chiffrement N1 : Chiffrement est recommandé avec un secret partagé.

Chiffrement N2 : Chiffrement est obligatoire avec un secret individuel.

**[Règle GEN.3]** Un correspondant sécurité est identifié et nommé pour être le point de contact sécurité de l'information du CONTRACTANT unique vis-à-vis de SFR. Il est le garant de l'application par le CONTRACTANT des clauses contractuelles et réglementaires liées à la Sécurité de l'Information.

**[Règle GEN.4]** LE CONTRACTANT s'engage à produire un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) au plus tard dans les trois (3) mois suivant la signature du contrat d'exécution des

Systèmes ou des Sous-Systèmes du CONTRACTANT. Le PAS a pour objectif de spécifier les engagements et les mesures de sécurité pour répondre aux exigences définies par SFR. Le PAS est un livrable classé « confidentiel ». Le PAS doit être validé par SFR selon la procédure de validation définie préalablement entre les deux parties. Le CONTRACTANT peut se référer au document public de l'ANSSI « 2010-12-03\_Guide\_externalisation » pour documenter le PAS (contenu et plan type), en l'adaptant au contexte de la ressource.

**[Règle GEN.5]** En cas de sous-traitance, Le CONTRACTANT s'engage à reporter dans les engagements qu'il contractera avec des sous-contractants les obligations qui lui incombent au titre de cette annexe. Le CONTRACTANT restera seul responsable vis-à-vis de SFR de l'exécution de ses obligations contractuelles résultant de la présente annexe.

## Sécurité des réseaux et des accès

### Cloisonnement et filtrage

**[Règle GEN.6]** Au titre de la défense en profondeur, le CONTRACTANT s'engage à mettre en place une architecture cloisonnée avec un découpage en zone logique par exemple :

- une zone regroupant les serveurs qui hébergent des services ayant vocation à communiquer avec l'extérieur (Ex : Internet) ;
- une zone privée regroupant les serveurs n'ayant pas vocation à communiquer avec l'extérieur;
- un réseau dédié à l'administration des serveurs et des équipements à partir de postes de travail.

**[Règle GEN.7]** Des dispositifs et des règles de filtrage sont implémentés pour définir l'accès aux différentes zones. Les échanges autorisés entre ces différentes zones sont définis en fonction de l'analyse de risques, ils sont filtrés, surveillés et contrôlés. Le filtrage respecte le principe que tout échange qui n'est pas explicitement autorisé est interdit.

**[Règle GEN.8]** Les dispositifs de filtrage doivent permettre de se protéger des attaques classiques sur IP et les protocoles associés notamment :

- attaque en déni de service (TCP SYN Flood, Ping Flooding, SMURF, Ping of Death, large packet attacks.);
- attaque des services par spoofing (ex : IP spoofing, Arp spoofing, etc...) ;

- attaque sur IP options (source routing, etc.) ;

**[Règle GEN.9]** Le CONTRACTANT s'engage à mettre en œuvre différentes interfaces (exemple administration, sauvegarde, etc...) afin d'assurer un cloisonnement physique ou logique.

**[Règle GEN.10]** Le CONTRACTANT met en œuvre ou à disposition des interfaces d'administration uniquement par des protocoles sécurisés tels que SSH, HTTPS, IPSec.

**[Règle GEN.11]** La matrice de flux est fournie par le CONTRACTANT dans les spécifications techniques et/ou le Plan d'Assurance Sécurité.

## Sécurisation des données

On considère comme information **sensible**, appelée dans la suite « **Donnée** », les natures d'information suivantes :

Les **Données Confidentielles**, comprenant

- Les données techniques : données à caractère technique permettant notamment le fonctionnement et la maintenance du système
- 
- Les informations stratégiques pour SFR (plan tarifaire, offre ou service à venir, etc.) dont la communication au CONTRACTANT est restreinte aux activités du CONTRACTANT dans le cadre du Contrat ;

Les **Données Personnelles**, comprenant

- **information désignée comme telle** par SFR (en particulier, toute information classifiée au moins confidentielle (donnée bancaire, donnée de santé, etc...)) ;
- **donnée à caractère personnel** au sens de l'article 2 de la Loi Informatique et Liberté.

Des exemples de Données Personnelles (liste non exhaustive) sont présentés ci-dessous :

- *Identifiant ou authentifiant d'accès ;*
- *Données relatives au contrat d'un utilisateur ;*
- *Données relatives à un compte ou une transaction bancaire ;*
- *Données nominative ou information descriptive d'un utilisateur ;*
- *Données de localisation ;*
- *Données de connexion (mails, SMS, VoIP, etc.) ;*
- *L'adresse IP d'un abonné ;*
- *Les logs de connexion et d'usage (web, ..) ;*
- *Un espace de partage entre SFRs ;*
- *Un enregistrement vocal ;*
- ...

**[Règle GEN.12]** Le CONTRACTANT est autorisé à accéder aux seules Données Confidentielles et, lorsque cela est nécessaire, à en extraire une copie. Ces Données Confidentielles sont intransmissibles et inaccessibles. Par défaut, l'accès du CONTRACTANT à toute Données Personnelles est strictement interdit. Si la prestation le nécessite, les conditions d'accès et de traitement du CONTRACTANT seront spécifiés dans le contrat..

**[Règle GEN.13]** Les Parties s'engagent à collecter et à traiter toute **Donnée** en conformité avec toute législation et réglementation en vigueur applicable au traitement de ces données, notamment à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, la directive européenne 95/46/CE et le règlement général européen 2016/679 sur la protection des données qui entrera en vigueur le 25 mai 2018.

**[Règle GEN.14]** Le CONTRACTANT s'engage à communiquer à SFR la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le traitement, ainsi que toute plainte qui lui serait adressée par tout individu concerné par le traitement réalisé au titre du Contrat. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum sous vingt-quatre heures (24) après la découverte de la faille de sécurité ou suivant réception d'une plainte.

**[Règle GEN.15]** Le CONTRACTANT s'engage à coopérer avec SFR et à l'aider à satisfaire aux exigences légales relatives à la protection des **Données** qui incombent à ce dernier, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées en vertu des articles 38 à 43 bis de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

**[Règle GEN.16]** Le CONTRACTANT s'engage à ne pas conserver les **Données** au-delà de la durée de conservation fixée par SFR au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et en tout état de cause à ne pas les conserver après la fin du Contrat ou du Contrat d'Exécution concerné.

**[Règle GEN.17]** Au terme du Contrat ou en cas de rupture anticipée de ce dernier pour quelque cause que ce soit, le CONTRACTANT et ses éventuels sous-contractants restitueront sans délai à SFR une copie de l'intégralité des **Données** dans le même format que celui utilisé par SFR pour communiquer les Données au CONTRACTANT ou à défaut, dans un format structuré et couramment utilisé (si possible ouvert). Cette restitution sera constatée par procès-verbal daté et signé par les Parties. Une fois la restitution effectuée, le CONTRACTANT détruira les copies des Données Confidentielles détenues dans ses systèmes informatiques dans un délai d'un (1) mois et devra en apporter la preuve à SFR dans un délai maximal de trois (3) mois suivant la signature du procès-verbal de restitution. Le CONTRACTANT est tenu à une obligation de résultat concernant la restitution et la suppression des Données Confidentielles communiquées par SFR.

**[Règle GEN.18]** Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

**[Règle GEN.19]** Le CONTRACTANT devra fournir à SFR toute information utile concernant les traitements des **Données à caractère personnel**, afin que ce dernier soit en mesure d'informer les personnes concernées par le traitement et de répondre à leurs demandes d'accès en vertu des articles 32 et 39 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

**[Règle GEN.20]** Le CONTRACTANT informe SFR que les **Données Personnelles** seront hébergées dans des serveurs localisés dans un ou des pays de l'Union Européenne. En cas de modification du ou des pays destinataires par le CONTRACTANT, ce dernier devra en informer préalablement SFR et obtenir son consentement écrit. Le CONTRACTANT devra fournir à SFR une liste des pays destinataires mise à jour et devra signer des Clauses Contractuelles Types établies par la Commission Européenne pour les transferts de données personnelles dans des pays n'assurant pas un niveau de protection adéquat.

**[Règle GEN.21]** Le transfert de données à caractère personnel vers un pays en dehors de l'Union Européenne est interdit. En cas de transfert de données personnelles dans des pays n'assurant pas un niveau de protection adéquat, le CONTRACTANT devra en informer préalablement SFR, obtenir son consentement écrit et devra signer les Clauses Contractuelles Types établies par la Commission Européenne.

**[Règle GEN.22]** L'export de Données Confidentielles peut être effectué vers les sites du CONTRACTANT au sein de l'Union Européenne à l'exclusion de toute autre destination. Et dans la limite de ce qu'il leur est strictement nécessaire de connaître pour la réalisation des tâches qui leur incombent au regard du Contrat. En cas de transfert de Données Confidentielles dans des pays n'assurant pas un niveau de protection adéquat, le CONTRACTANT devra en informer préalablement SFR, obtenir son consentement écrit et devra signer les Clauses Contractuelles Types établies par la Commission Européenne.

**[Règle GEN.23]** En cas de requête provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par le CONTRACTANT, ce dernier s'engage à en informer immédiatement SFR.

**[Règle GEN.24]** Le CONTRACTANT s'engage à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations, Données qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution du Contrat / Contrat d'Exécution ;
- ne pas utiliser les **Données**, documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent Contrat / Contrat d'Exécution ;
- ne pas divulguer ces données, documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat.

## Glossaire

Liste et description des termes utilisés dans le document :

ANSSI	Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information
CVSS	Common Vulnerability Scoring System : système d'évaluation et de notation standardisé des vulnérabilités techniques
Infrastructure	représente l'ensemble des composants : équipements réseaux, serveurs, applications, bases de données. Les règles faisant référence à l'Infrastructure en général sont donc globales et s'appliquent quel que soit le composant
PAS	Plan d'Assurance Sécurité



## Conditions Générales

### Matrice de conformité

Règle	Description	Conformité
	<b>Organisation et politique sécurité</b>	
GEN.1	Le CONTRACTANT dispose d'une politique de sécurité de l'information des systèmes d'information. Il tient à la disposition de SFR les documents relatifs à la sécurité de ses systèmes et des données comprenant notamment la documentation technique nécessaire (en particulier une cartographie sécurité détaillant l'architecture et les différentes interfaces de la fourniture ou utilisée pour réaliser la prestation), les analyses de risques produites et la liste détaillée des mesures de sécurité mises en œuvres.	
GEN.2	Les documents ou informations sont manipulés ou stockés conformément à la directive de classification de l'information du 02 mai 2016 publié par SFR. La classification de l'information propose quatre niveaux de classification SFR (Public, Interne Groupe, Confidentiel et Strictement Confidentiel).	
GEN.3	Un correspondant sécurité est identifié et nommé pour être le point de contact sécurité de l'information du CONTRACTANT unique vis-à-vis de SFR. Il est le garant de l'application par le CONTRACTANT des clauses contractuelles et réglementaires liées à la Sécurité de l'Information.	
GEN.4	LE CONTRACTANT s'engage à produire un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) au plus tard dans les trois (3) mois suivant la signature du contrat d'exécution des Systèmes ou des Sous-Systèmes du CONTRACTANT. Le PAS a pour objectif de spécifier les engagements et les mesures de sécurité pour répondre aux exigences définies par SFR. Le PAS est un livrable classé « confidentiel ». Le PAS doit être validé par SFR selon la procédure de validation définie préalablement entre les deux parties.	
GEN.5	En cas de sous-traitance, Le CONTRACTANT s'engage à reporter dans les engagements qu'il contractera avec des sous-contractants les obligations qui lui incombent au titre de cette annexe. Le CONTRACTANT restera seul responsable vis-à-vis de SFR de l'exécution de ses obligations contractuelles résultant de la présente annexe	

Règle	Description	Conformité
<b>Sécurité des réseaux et des accès</b>		
GEN.6	Au titre de la défense en profondeur, le CONTRACTANT s'engage à mettre en place une architecture cloisonnée avec un découpage en zone logique par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une zone regroupant les serveurs qui hébergent des services ayant vocation à communiquer avec l'extérieur (Ex : Internet) ;</li> <li>• une zone privée regroupant les serveurs n'ayant pas vocation à communiquer avec l'extérieur;</li> <li>• un réseau dédié à l'administration des serveurs et des équipements à partir de postes de travail.</li> </ul>	
GEN.7	Des dispositifs et des règles de filtrage sont implémentés pour définir l'accès aux différentes zones. Les échanges autorisés entre ces différentes zones sont définis en fonction de l'analyse de risques, ils sont filtrés, surveillés et contrôlés. Le filtrage respecte le principe que tout échange qui n'est pas explicitement autorisé est interdit.	
GEN 8	Les dispositifs de filtrage doivent permettre de se protéger des attaques classiques sur IP et les protocoles associés notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>• attaque en déni de service (TCP SYN Flood, Ping Flooding, SMURF, Ping of Death, large packet attacks.);</li> <li>• attaque des services par spoofing (ex : IP spoofing, Arp spoofing, etc...);</li> <li>• attaque sur IP options (source routing, etc.) ;</li> </ul>	
GEN.9	Le CONTRACTANT s'engage à mettre en œuvre différentes interfaces (exemple administration, sauvegarde, etc...) afin d'assurer un cloisonnement physique ou logique.	
GEN.10	Le CONTRACTANT met en œuvre ou à disposition des interfaces d'administration uniquement par des protocoles sécurisés tels que SSH, HTTPS, IPSec.	
GEN.11	La matrice de flux est fournie par le CONTRACTANT dans les spécifications techniques et/ou le Plan d'Assurance Sécurité.	
<b>Sécurisation des données</b>		
GEN.12	Le CONTRACTANT est autorisé à accéder aux seules Données Confidentielles et, lorsque cela est nécessaire, à en extraire une copie. Ces Données Confidentielles sont intransmissibles et inaccessibles. Par défaut, l'accès du CONTRACTANT à toute Données Personnelles est strictement interdit. Si la prestation le nécessite, les conditions d'accès et de traitement du CONTRACTANT seront spécifiés dans le contrat.	
GEN.13	Les Parties s'engagent à collecter et à traiter toute Donnée en conformité avec toute législation et réglementation en vigueur applicable au traitement de ces données, notamment à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, la directive européenne 95/46/CE et le règlement général européen 2016/679 sur la protection des données qui entrera en vigueur le 25 mai 2018.	
GEN.14	Le CONTRACTANT s'engage à communiquer à SFR la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le traitement, ainsi que toute plainte qui lui serait adressée par tout individu concerné par le traitement réalisé au titre du Contrat. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum sous vingt-quatre heures (24) après la découverte de la faille de sécurité ou suivant réception d'une plainte.	
GEN.15	Le CONTRACTANT s'engage à coopérer avec SFR et à l'aider à satisfaire aux exigences légales relatives à la protection des Données qui incombent à ce dernier, afin notamment de respecter les droits des personnes concernées en vertu des articles 38 à 43 bis de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.	
GEN.16	Le CONTRACTANT s'engage à ne pas conserver les Données au-delà de la durée de conservation fixée par SFR au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et en tout état de cause à ne pas les conserver après la fin du Contrat ou du Contrat d'Exécution concerné.	
GEN.17	Au terme du Contrat ou en cas de rupture anticipée de ce dernier pour quelque cause que ce soit, le CONTRACTANT et ses éventuels sous-contractants restitueront sans délai à SFR une copie de l'intégralité des Données Confidentielles dans le même format que celui utilisé par SFR pour communiquer les Données au CONTRACTANT ou à défaut, dans un format structuré et couramment utilisé (si possible ouvert). Cette restitution sera constatée par procès-verbal daté et signé par les Parties. Une fois la restitution effectuée, le CONTRACTANT détruira les copies des Données Confidentielles détenues dans ses systèmes informatiques dans un	

	délaï d'un (1) mois et devra en apporter la preuve à SFR dans un délai maximal de trois (3) mois suivant la signature du procès-verbal de restitution. Le CONTRACTANT est tenu à une obligation de résultat concernant la restitution et la suppression des Données Confidentielles communiquées par SFR.	
GEN.18	Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.	
GEN.19	Le CONTRACTANT devra fournir à SFR toute information utile concernant les traitements des Données Personnelles, afin que ce dernier soit en mesure d'informer les personnes concernées par le traitement et de répondre à leurs demandes d'accès en vertu des articles 32 et 39 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.	
GEN.20	Le CONTRACTANT informe SFR que les Données Personnelles seront hébergées dans des serveurs localisés dans un ou des pays de l'Union Européenne. En cas de modification du ou des pays destinataires par le CONTRACTANT, ce dernier devra en informer préalablement SFR et obtenir son consentement écrit. Le CONTRACTANT devra fournir à SFR une liste des pays destinataires mise à jour et devra signer des Clauses Contractuelles Types établies par la Commission Européenne pour les transferts de données personnelles dans des pays n'assurant pas un niveau de protection adéquat.	
GEN.21	Le transfert de données à caractère personnel vers un pays en dehors de l'Union Européenne est interdit. En cas de transfert de données personnelles dans des pays n'assurant pas un niveau de protection adéquat, le CONTRACTANT devra en informer préalablement SFR, obtenir son consentement écrit et devra signer les Clauses Contractuelles Types établies par la Commission Européenne.	
GEN.22	L'export de Données Confidentielles peut être effectué vers les sites du CONTRACTANT au sein de l'Union Européenne à l'exclusion de toute autre destination. Et dans la limite de ce qu'il leur est strictement nécessaire de connaître pour la réalisation des tâches qui leur incombent au regard du Contrat. En cas de transfert de Données Confidentielles dans des pays n'assurant pas un niveau de protection adéquat, le CONTRACTANT devra en informer préalablement SFR, obtenir son consentement écrit et devra signer les Clauses Contractuelles Types établies par la Commission Européenne.	
GEN.23	En cas de requête provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par le CONTRACTANT, ce dernier s'engage à en informer immédiatement SFR.	

GEN.24	<p>Le CONTRACTANT s'engage à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations, Données qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution du Contrat / Contrat d'Exécution ;</li><li>• ne pas utiliser les Données, documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent Contrat / Contrat d'Exécution ;</li><li>• ne pas divulguer ces données, documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;</li><li>• prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat.</li></ul>	
--------	---	--