Conditions générales de l'offre DON par SMS

Société Française du Radiotéléphone
Siège social : 16 rue du général Alain de Boissieu 75015 Paris
SA au capital de 3 423 265 720 €, immatriculée sous le numéro 343 059 564 RCS PARIS

PREAMBULE

SFR et ses filiales (ci-après désignés conjointement sous l'appellation SFR) proposent au Cocontractant une offre reposant sur lamise à disposition d'une solution de prélèvement sur facture de dons caritatifs. La mise en œuvre de cette Solution permet le prélèvement par SFR du montant correspondant aux dons effectués via l'envoi d'un SMS , sur la facture de ses clients mobiles abonnés et les comptes prépayés, 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)* ,

SFR, en sa qualité d'opérateur de téléphonie mobile, a adhéré à l'Association Française du Multimédia Mobile (ci-après l' « AF2M »), chargée notamment de gérer pour le compte des opérateurs de téléphonie mobile, de façon coordonnée, la réservation de tout ou partie de numéros courts à cinq chiffres appartenant à leur plan privé de numérotation, afin de proposer l'accessibilité au Service par un numéro court identique quel que soit le réseau opérateur.

A ce titre, l'AF2M a pour rôle d'agir en tant que centrale de réservation de ces numéros courts multi-opérateurs et d'effectuer toutes les prestations y afférant. Dès lors que les dossiers qui lui sont remis sont jugés complets et conformes suite aux vérifications effectuées, l'AF2M procède à la réservation du/des numéro(s) court(s) souhaité(s) qu'ils soient mutualisés ou non et invite le Cocontractant à signer, dans un délai maximum de trois mois, un contrat avec le ou les opérateurs mobiles de leur choix afin que le/les numéros courts puisse(nt) être activé(s) sur le/les réseaux de téléphonie mobile. L'activation du/des numéro(s) court(s) ainsi réservé(s) sur le réseau de SFR fait l'objet de la présente offre.

1. DEFINITIONS

Alias : Lorsque l'Utilisateur du Service est connecté via le réseau mobile de SFR, désigne l'identifiant transmis au Cocontractant. Cet identifiant peut également être transmis au Cocontractant en fin de transaction.

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 dessommes auprès de l'Utilisateur.

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

Donateur ou Utilisateur : Désigne l'abonné mobile ou le client d'une offre postpayée de SFR qui effectue un Don par l'envoi d'un SMS 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 contratMVNO 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.

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

Extranet Partenaires SFR : Désigne le réseau télématique local de SFR accessible au Cocontractant via un accès sécurisé par login et mode de passé dédié à l'adresse suivante : https://billboard.sd-sfr.fr
Le Cocontractant y renseigne ses éléments d'identification et y assure la gestion (souscription, modification, résiliation) des Services relatifs à l'offre pour le canal SMS.

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 formulairede souscription au contrat établi par SFR sur la base des éléments fournis par le Cocontractant, et signé par le Cocontractant.

Mot-clé : Désigne une chaîne de caractères qu'un Utilisateur envoie par SMS vers un numéro court correspondant à un Service. La réception de ce mot clé par le Cocontractant déclenche une cinématique spécifique ou l'envoi d'un SMS MTde réponse (par exemple pour le mot clé CONTACT)

MSISDN :(Mobile Station Integrated Services Digital Network) : Désigne le numéro mobile de l'Utilisateur.

Numéro Court : Désigne un numéro à cinq chiffres accessible depuis les téléphones mobiles et relevant de la partie du plan de numérotation privé des opérateurs de téléphonie mobile dont ils ont confié la gestion à l'AF2M. Au moment de la réservation, ce numéro est disponible à l'identique chez les Opérateurs ayant adhéré à l'Association pour un usage mutualisé pour différents organismes faisant appel public à la générosité ou en usage dédié pour un organisme faisant appel public à la générosité.

Parcours de Don : Désigne le parcours permettant au Donateur de réaliser un Don en étant prélevésur sa facture mobile.

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

Raccordement technique :

Raccordement technique SMS : Désigne la connexion physique au réseau de SFR permettant l'échange d'informations entre la plate-forme de Services du Cocontractant et l'Utilisateur final.

Raccordement technique Direct Billing : Désigne la connexion physique à la plateforme d'intermédiation de SFR permettant l'échange d'informations entre la plate-forme de services du Cocontractant et la plateforme d'intermédiation de SFR.

Service ou Service de collecte de Dons par SMS : Désigne le service qui permet à un Donateur de s'acquitter du montant de son Don à l'aide d'un ou plusieurs SMS en étant prélevé sur sa facture mobile ou débité de son compte prépayé. Ce Service est rendu par le Cocontractant à un organisme faisant appel public à la générosité au sens de la loi n° 91 772 du 7 août 1991

SMS (Short Message Services) : Désigne le service de messagerie permettant l'envoi et la réception de messages alphanumériques ou binaires depuis un terminal mobile.

SMS-MO (Short Message Services Mobile Originated) : Désigne un SMS émis par un Utilisateur depuis son terminal mobile.

SMS-MT (Short Message Services Mobile Terminated) : Désigne un SMS reçu par un Utilisateur sur son terminal mobile.

Solution :

Solution SMS : Désigne la solution technique mise à disposition du Cocontractant par SFR, permettant les échanges relatifs à la réalisation du Don par le Donateur.

Solution de Direct Billing : Désigne la connexion du Cocontractant à la plateforme d'intermédiation de SFR par une méthode de communication en Webservices (programme informatique permettant la communication et l'échange de données entre applications et systèmes hétérogènes) permettant le prélèvement du montant des Dons des Donateurs. Le montant du Don sera reporté sur la facture mobile SFR, ou directement prélevé sur le compte de l'Utilisateur pour les clients mobiles prépayés.

Spécifications Techniques :

- **Spécifications Techniques d'Utilisation du Service SMS de SFR, ou STUS SMS** : Désigneun document technique applicable au raccordement du Cocontractant au réseau de SFR par l'intermédiaire d'une application informatique, en vue de mettre en place un Service.

- **Spécifications Techniques d'Interface de la Solution de Direct Billing ou Spécifications Techniques Direct Billing** : Désigne un document technique applicable au raccordement du Cocontractant à la plateforme

d'intermédiation de SFR et en vue de la facturation d'un Service.

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 numéro court et par Cocontractant
- Concentration inexpliquée de transactions d'Utilisateurs sur un numéro court ou 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 mois, ou depuis moins de deux ans en cas de récidive, suite à un manquement par le candidat à ses obligations contractuelles.
- Si, à la date de sa demande, le candidat disposant d'un contrat conclu avec SFR, fait l'objet d'une action aux fins de suspension ou de résiliation.
- A un candidat dont le Dossier de candidature ne sera pas retenu par SFR après examen de ce dossier.

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

Il est expressément entendu que la souscription du Cocontractant à l'offre de don par SMS vaut acceptation pleine et entière du présent Contrat ainsi que de la Convention de réservation des Numéros Courts signée avec l'AF2M. En outre, le Cocontractant s'engage à respecter l'ensemble des lois et règlements en vigueur.

Le Cocontractant s'engage à faire respecter toutes les dispositions du présent Contrat aux organismes faisant appel public à la générosité

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 : Charte du Groupe Altice France sur la Responsabilité
  - Sociale et Environnementale
  - Annexe 8 : Annexe générique de sécurité de l'information
  - Le Formulaire de souscription et le formulaire de modifications de coordonnées
  - Fiche d'Identification et de Billing (FIB), consignant des données techniques ainsi que les identifiants tarifaires souhaités Le Dossier de candidature
  - les Spécifications Techniques d'Utilisation du Service SMS de SFR, ou STUSS
  - le Formulaire de demande d'ouverture de compte Extranet

En cas de contradiction, le document de plus haut rang prévaut sur le document de rang inférieur. Ces documents et/ou Annexes sont disponibles sur demande à l'adresse suivante : contact@sfrpay.fr

4. Critère d'éligibilité

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

De convention expresse entre les Parties, 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 entreprise 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 :

- Notification de l'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 que 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 exemplaire du Kbis datant de moins de 3 mois.
- Un rapport présentant les capacités techniques, en particulier :
  - Le Service permettant de proposer le paiement du don par SMS à partir du mobile
  - 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,

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.
L'acceptation de la candidature pourra éventuellement être conditionnée à 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 depuis un terminal numérique communiquant.

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

Afin de pouvoir exploiter le Service, le Cocontractant se voit attribuer :

- Un/des Numéro(s) Court(s) dont l'accès est ouvert aux Utilisateurs, qui peuvent ainsi adresser un SMS-MO à ce/ces numéro(s) lorsqu'ils souhaitent bénéficier du/des Service(s) correspondant(s). La confirmation du paiement est ensuite adressée à l'Utilisateur via SMS-MT. Le Cocontractant pourra mutualiser un NuméroCourt pour vingt-cinq (25) organismes appel public à la générosité ou il pourra attribuer un Numéro Court en faveur d'un unique organisme faisant appel public à la générosité

  Et

- Un accès à la Solution SMS de SFR permettant les échanges entre le Cocontractant et les Utilisateurs.

  Et

- Un accès à la Solution de Direct Billing de SFR permettant la facturation des Utilisateurs lors de l'utilisation du/des Service(s) correspondants.

Le Cocontractant est informé qu'une transaction peut ne pas aboutir notamment si l'Utilisateur n'a pas le crédit suffisant sur son compte prépayé, ou si l'achat de services payants n'est pas autorisé sur la ligne mobile de l'Utilisateur.

5.2 Le parcours de Don est le suivant :

- Le Donateur envoie le mot-clé (Exemple : DON) au numéro court 92 xxx pour effectuer un don d'un montant fixé par l'organisme faisant appel public à la générosité
- Le mot-clé peut être associé à un montant si plusieurs montants de dons sont proposés pour une même campagne. (Exemple : DON5 pour un Don de 5 euros)
- Si le montant du don est inférieur ou égal à 5 euros, le montant du don sera prélevé sur la facture du Donateur suite à l'envoi d'un SMS-MO au Numéro Court.
- Si le montant du don est supérieur à 5 euros, le Cocontractant devra renvoyer au Donateur un SMS-MT de confirmation. Le prélèvement ne sera effectué qu'une fois la confirmation reçue.
- Les Dons ne sont réalisés que suivant un acte unitaire et non suivant une récurrence prédéfinie (abonnement).

Le Cocontractant s'assure qu'un même Donateur ne puisse faire l'objet d'un prélèvement pour un montant supérieur à vingt euros (20€) par Don et, en cumulé, à cinquante euros(50€) par mois, pour un même organisme faisant appel à la générosité public.

Des mots-clés « dédiés » pourront être utilisés pour des campagnes d'appel au Don affectées à une situation précise. (Exemple: URGENCE). Le Cocontractant doit assurer que les dons correspondants à un mot-clé dédié seront versés exclusivement pour la campagne de collecte associée à ce mot-clé.

5.3 SFR prélève le montant correspondant au Service 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, en même temps que le formulaire de souscription.

6. Engagements du Cocontractant

Le Cocontractant s'engage à remplir le Formulaire de modification de coordonnées, communiqué sur demande à l'adresse suivante: contact@sfrpay.fr, en cas de modification d'une information renseignée dans le Formulaire de Souscription.

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.

6.1. Description du Service

Le Cocontractant est tenu de procéder à une description détaillée du Service, dont le parcours de Don qu'il souhaite proposer aux Utilisateurs tel que demandé dans le dossier détaillé dans l'Article « critère d'éligibilité » du présent Contrat.

A cet égard, il s'engage notamment à remplir de manière précise l'Extranet Partenaires SFR et doit, notamment, indiquer clairement le nom commercial du Service, tel que déclaré à l'AF2M.

Le Cocontractant s'engage également à remplir, sur le site de l'AF2M, la Fiche d'Identification du Service.
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.

Il s'engage également à ce que les informations communiquées à SFR soient conformes à celles données à l'AF2M.

Le Cocontractant est responsable du reversement des fonds aux organismes faisant appel public à la générosité.

6.2. Modification du Service

Toute modification ou évolution du Service par rapport aux informations figurant sur l'Extranet Partenaires SFR entraînera une mise à jour de l'Extranet Partenaires SFR avant sa mise en place ou sa réalisation.

Cette modification ou évolution prendra effet quinze (15) jours ouvrés à compter de sa validation par SFR.

Toute modification ou évolution qui n'aurait pas respecté la procédure définie ci-dessus pourra donner lieu à une suspension et/ou résiliation du Contrat à l'initiative de SFR.

Le Cocontractant s'engage à actualiser, le premier jour de chaque mois, sur le site de l'AF2M, la Fiche d'Identification du Servicepour assurer l'information de SFR. En outre, SFR se réserve à tout moment le droit de demander, au Cocontractant de lui fournir une Fiche d'Identification du Service actualisée.

6.3. Rapports sur l'utilisation de la Solution

Le Cocontractant s'engage à mettre à disposition sur demande de SFR toute information relative au détail de l'utilisation de laSolution, tel que des éléments aidant à qualifier les usages des Utilisateurs.

En particulier, le Cocontractant s'engage à fournir à SFR un reporting mensuel de son activité entre le 15 et le 20 du mois suivant, comprenant notamment, sous un format excel, la liste des organismes faisant appel à la générosité, ainsi que les informations relatives au Service.

Ces informations et ce reporting mensuel devront être fournis dans un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la demande ou de la date convenue pour le reporting.

Ces informations et ce reporting mensuel devront être fournis dans un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la demande ou de la date convenue pour le reporting.

6.4. 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 facturé à l'Utilisateur 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.

6.5. Modalités techniques de raccordement au réseau de SFR et intégration du Cocontractant

Pour la mise en œuvre de son Service, le Cocontractant doit réaliser un Raccordement Technique à la Solution.

Le Cocontractant doit être raccordé directement au réseau SFR, avoir souscrit auprès de SFR un contrat d'accès au réseau SFRpermettant la diffusion de messages courts et disposer d'un Raccordement technique conforme aux Spécifications Techniques.

Le Cocontractant sera le seul interlocuteur technique intervenant auprès de SFR et habilité pour les échanges techniques et les tests de mise en service. Le Cocontractant s'assurera en particulier de la compatibilité du dimensionnement de son Raccordement technique avec le trafic nécessaire pour le Service. En tout état de cause, le Cocontractant est responsable de la connexion au réseau de SFR qu'il réalise ou fait réaliser en respectant les STUS SMS et les Spécifications Techniques Direct Billing.

Le Raccordement Technique comprend deux volets :

- Raccordement Technique SMS

SFR tient à la disposition du Cocontractant les STUS SMS ainsi qu'un kit d'Auto-Validation de la Solution SMS lui permettant de mettre en œuvre l'interface avec SFR et de vérifier la conformité de sa connexion avec les STUS SMS.

Lesdites STUS SMS sont disponibles sur demande auprès du Service Clients Editeurs : contact@sfrpay.fr

- Raccordement Technique Direct Billing

SFR tient également à la disposition du Cocontractant les Spécifications Techniques Direct Billing qui sont disponibles sur demande auprès du Service Client Editeurs : contact@sfrpay.fr

Ces deux raccordements doivent avoir fait l'objet d'une recette technique préalable de conformité (telle que décrite ci-dessous) avant l'ouverture commerciale de la Solution.

- Le Cocontractant devra réaliser ou faire réaliser une recette technique du Raccordement Technique SMS en collaboration avec les équipes SFR dédiées.
- Le Cocontractant également devra réaliser ou faire réaliser une validation de bon fonctionnement de la Solution de Direct Billing dans un environnement de test SFR (dit de pré-production) ;
- Le Cocontractant devra réaliser ou faire réaliser des tests de paiements correspondants à tous les cas pouvant être rencontrés par les Utilisateurs durant la vie du Service (transactions réussies et transactions en erreur). Une liste détaillée de tous les tests effectués incluant le descriptif de chacun de ceux-ci ainsi que les horodatages sera fourni par le Cocontractant ou son Facilitateur mandaté à SFR.

Le Cocontractant s'engage à respecter la date de recette technique convenue entre les Parties.

A l'issue de la série de tests que le Cocontractant aura réalisée ou fait réaliser sur la Solution (sur la partie SMS aussi bien que sur la partie Direct Billing) et si SFR considère que les tests sont concluants, SFR communiquera une autorisation d'utilisation commerciale de la Solution par l'envoi d'un email officiel au Cocontractant (à l'issue d'une intégration ou d'une demande d'évolution).

Le Cocontractant s'interdit d'utiliser la Solution ainsi que de mentionner le réseau SFR dans toute action de communication avantd'avoir reçu cette autorisation.
Toute modification par SFR des STUS SMS et/ou des Spécifications Techniques Direct Billing sera communiquée par SFR au Cocontractant, moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois avant application.

Le Cocontractant s'engage, dans ce délai de deux (2) mois, à se conformer aux nouvelles Spécifications Techniques qui lui ont été remises par SFR ou à obtenir de son facilitateur cette mise en conformité.

La non-conformité technique des équipements du Cocontractant peut entraîner une suspension de l'accès au serveur de SFR à l'appréciation de SFR et sous la seule responsabilité du Cocontractant.

La responsabilité de SFR ne peut être recherchée en cas de mauvaise connexion et/ou de connexion défaillante, et/ou de non- respect des Spécifications Techniques.

En cas de mise en production de développement impactant la Solution 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 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.

6.6. **Contenu et diffusion du Service**

6.6.1-Le Cocontractant s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur et le Contrat en toutes ses dispositions, en particulier quant à la diffusion et au contenu des messages SMS. SFR se réserve le droit de mettre les Services sous surveillance et d'effectuer des tests. Les éventuels manquements constatés à ces occasions, pourront faire l'objet de l'application des pénalités prévues à l'Annexe 2 des présentes, voire de la suspension du Service et/ou du Contrat prévue à l'article suspension/résiliation.

Le Cocontractant s'engage à ne pas utiliser le Service, et à s'assurer que celui-ci n'est pas utilisé de manière anormale tel que cela est défini à l'article 6.10. En cas de détection d'un Trafic Anormal, le Cocontractant s'engage, à l'instar de SFR, à lutter contre cette typologie d'utilisation suivant la procédure définie à l'article 6.10.
Le Cocontractant s'engage à ne pas facturer à l'Utilisateur les SMS MT de réponse aux mots clés STOP et CONTACT.

6.6.2 Le Cocontractant assume seul la responsabilité de toute information, messages de services, ou contenu de quelque nature que ce soit délivré aux Utilisateurs au travers du Service.

6.6.3 Le Cocontractant s'engage à informer les Utilisateurs des caractéristiques du Service afin de leur permettre de manifester leur consentement de manière éclairée. Le Cocontractant s'engage à n'adresser des messages SMS qu'aux seuls destinataires ayant préalablement manifesté leur consentement par l'envoi d'un SMS-MO, en conformité avec les parcours de Don décrits dans le dossier du Cocontractant détaillé dans l'Article critère d'éligibilité du présent Contrat.

Le Cocontractant s'engage à mettre en place la fonctionnalité STOP.

Pour l'Utilisateur cette procédure consiste à renvoyer le mot clef « STOP » dans son SMS-MO pour interrompre toute réception de SMS
Le Cocontractant s'engage à extraire de ses listes les Utilisateurs ayant manifesté par quelque moyen que ce soit leur souhait de ne plus recevoir de SMS-MT.

Suite à l'envoi par un Utilisateur d'un SMS-MO contenant le mot-clef « STOP », le Cocontractant s'engage à y répondre par l'envoi d'un SMS-MT confirmant la désinscription de l'Utilisateur dans un délai maximum d'une (1) minute à compter de la réception du SMS-MO.

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

SFR se réserve le droit de demander au Cocontractant d'apporter la preuve de l'acceptation par un ou plusieurs destinataires donnés de l'envoi de messages et de fournir toutes pièces justificatives dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés.

Le non-respect de ces dispositions pourra entraîner l'application des pénalités indiquées en Annexe 2 des présentes Conditions Générales, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts qui pourraient être dus à SFR de ce fait.

6.6.4 Le Cocontractant s'engage à n'envoyer que des SMS-MT relatifs à son Service. Les SMS-MT qu'il adresse doivent être émis à partir du Numéro Court du Service.

Le Cocontractant s'engage à mentionner le Numéro court du Service dans le champ émetteur du SMS-MT.

Les SMS-MT émis peuvent comporter le nom de la Collectivité ou du Cocontractant Dans ce cadre le Cocontractant s'engage à ne pas porter atteinte aux droits des tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle.

6.6.5 Le Cocontractant reconnaît que le Numéro Court qui lui a été attribué appartient au plan de numérotation privé de SFR. Il s'interdit donc de le déposer à titre de marque (figurative ou verbale), de nom de domaine, d'enseigne ou de nom commercial. Il s'interdit également d'effectuer tout dépôt de marque associée à ce Numéro Court, ou étant la transcription en lettres de ce Numéro Court et de revendiquer un quelconque droit de propriété intellectuelle ou industrielle sur ce Numéro.

Il appartient au Cocontractant de vérifier, sous sa seule responsabilité, si des tiers ne détiennent pas des droits antérieurs sur le Numéro Court attribué, en fonction du Service que le Cocontractant associe au Numéro Court. Le Cocontractant s'engage à effectuer à ce titre toutes recherches d'antériorités utiles à cet égard.

6.6.6 Le Cocontractant s'interdit toute action de communication sur le Numéro Court mentionnant le réseau SFR jusqu'à l'ouverture commerciale du Service qui est associé à ce Numéro Court sur le réseau SFR (les modalités d'ouverture commerciale du Servicesont visées à l'article 6.8).

6.6.7 Sans préjudice de l'article 6.1 des présentes, le Cocontractant s'engage à renseigner immédiatement sur l'Extranet Partenaires SFR, toute modification affectant l'un des renseignements figurant sur ledit Extranet Partenaires SFR, et ainsi que toute modification relative à sa structure capitalistique.

Le Cocontractant s'engage à communiquer mensuellement toute modification de la Fiche d'Identification du Service, en envoyantpar courrier électronique une Fiche d'Identification du Service actualisée à l'AF2M.

6.6.8 Le Cocontractant s'engage à ne pas délivrer un Service 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 envoyés de Contenus pouvant altérer le bon fonctionnement du réseau SFR ou du mobile ou pouvant donner accès à des données personnelles à l'insu de l'Utilisateur.

6.6.9 Le Service et tous les supports de communication à destination de l'Utilisateur devront être en langue française.

6.6.10 Le cas échéant, le Cocontractant doit faire apparaitre explicitement les limites et modalités particulières d'accès au Service(exemples : coût d'envoi du SMS, type de terminal numérique, connexion…).

6.7. Alias et messages d'auto-promotion

6.7.1 Lorsque l'Utilisateur envoie un SMS MO, SFR transmet un Alias

Le Cocontractant a la possibilité d'adresser des messages d'information ou d'auto-promotion aux Utilisateurs du Service viala diffusion de SMS MT.

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 ou du présent Contrat, voire le cas échéant la résiliation du présent Contrat, ainsi que l'application des pénalités indiquées dans l'article 6.14 (clause de confiance) des présentes Conditions Générales, le tout sans préjudice des éventuels dommages- intérêts qui pourraient être réclamés 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 qu'un Don ait été effectué par l'Utilisateur par le biais de la Solution, et ce :
  - pendant cent quatre-vingt jours (180) jours après un achat à l'acte
  - Deux fois maximum sur toute cette période de 180 jours, pour un même Donateur
  - une seule fois par mois pour un même Donateur
- Un contenu d'information ou d'auto promotion doit porter sur le Service.
- Un message supplémentaire portant uniquement sur les modalités d'obtention du Reçu Fiscal, pourra être envoyé auDonateur pendant cent quatre-vingt jours (180) jours après l'achat à l'acte

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.

6.8. Exploitation du Service

L'ouverture du Service est subordonnée à :

- la validation des tests par SFR,
- la réalisation par le Cocontractant des tests sur son Service requis dans la grille des tests qui sera transmise par SFR (ci-après les « Tests »).

Le Cocontractant communiquera le résultat de ces Tests à SFR. Dans l'hypothèse où SFR estime qu'il existerait une non- conformité du Service à la grille des tests transmise, SFR pourra solliciter dans les dix (10) jours suivant la communication des résultats par le Cocontractant, la tenue de nouveaux tests en sa présence. Si ces nouveaux tests révèlent effectivement une non-conformité, les Parties s'engagent à se rencontrer au plus vite afin de déterminer quelles solutions pourraient être envisagées.

Les tests préalables à l'ouverture du Service ne feront pas l'objet de reversements. A partir de la date d'ouverture du Service :

- Le Cocontractant peut exploiter le Service,
- SFR facture et/ou recouvre les créances dues par les Utilisateurs en contrepartie de la fourniture de la Solution dans les conditions décrites au Contrat.

Chaque Numéro Court ouvert donnera lieu à ces Tests avant de permettre l'utilisation du Service.

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

Le Cocontractant s'engage à ce qu'aucune confusion ne soit générée auprès de l'Utilisateur entre les différents moyens de paiement et proposés. 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) un Don via la Solution et ce jusqu'à ce que la confirmation du paiement lui soit délivré.
- Aucune promotion ou référence à un autre moyen de paiement ne doit être effectuée jusqu'à la confirmation du paiement.

Dès lors que SFR constate que ces dispositions ne sont pas respectées, SFR pourra appliquer de plein droit une pénalité conformément à l'Annexe 2 des présentes, et en informera le Cocontractant par lettre recommandée avec accusé de réception, ce dernier aura un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la réception de la lettre pour arrêter le Service litigieux ou le faire mettre en conformité. Si l'arrêt ou la mise en conformité du Service n'a pas été fait pendant le délai imparti, SFR se réserve le droit d'appliquer de plein droit une pénalité cinq cents (500) euros HT par jour de retard au Cocontractant, d'appliquer l'article suspension/résiliation du présent Contrat et/ou d'intenter toutes actions judiciaires ou extrajudiciaires complémentaires qu'elle estimerait nécessaire à l'encontre du Cocontractant.

6.9. Qualité de Service

Le Cocontractant s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que son Service soit disponible à 99% sur une année (hors maintenance évolutive planifiée). Si la nature même du Service implique que celui-ci ne soit pas accessible de façon continue, le Cocontractant s'engage dans ce cas à indiquer aux Utilisateurs, dans sa communication ou par message, les heures et jours de disponibilité de son Service.

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

Le Cocontractant s'engage à respecter strictement la cinématique du Service telle que décrite dans la Fiche d'Identification du Service, ainsi qu'un délai maximum de deux (2) minutes entre la demande d'un Utilisateur et l'envoi de la confirmation du paiement, le paiement du Don nécessitant une réponse immédiate. Au-delà de ce délai la transaction ne doit pas être traitée par le Cocontractant.

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

De même, le Cocontractant s'engage à informer SFR dans les meilleurs délais de tout incident et/ou dysfonctionnement survenant sur son Service et des conséquences que cet incident ou ce dysfonctionnement pourraient avoir sur la

délivrance du Service, dont le Cocontractant est responsable. Dans cette hypothèse, SFR se réserve le droit de suspendre le Service.

Enfin, le Cocontractant s'engage à mettre en place un Mot clé de test TESTSFR pour toute création et modification de Service. A la réception de ce Mot clé, le Cocontractant devra déclencher la cinématique habituelle du Service et appliquer la tarification en vigueur.

SFR se réserve le droit de modifier l'intitulé du Mot clé de test en informant le Cocontractant deux (2) mois au préalable.

6.10. Trafic Anormal

Le Cocontractant s'engage à ne pas utiliser les Numéros Courts, et à s'assurer que ces derniers ne sont pas utilisés de manière inappropriée ou anormale par ses clients, et tout tiers, par quelque moyen que ce soit, directement ou indirectement.

Le cas échéant :
- Le Cocontractant étant directement lié contractuellement avec ses clients, les organismes faisant appels à la générosité publique et/ou fournisseurs de services, il s'engage à compter de la date de souscription du présent Contrat, i) à inclure dans ses contrats conclus avec lesdits clients, les organismes faisant appels à la générosité publique et/ou fournisseurs de services les dispositions juridiques adaptées et suffisantes pour prévenir cette typologie d'utilisation et ii) à suspendre le reversement des sommes afférentes à la rémunération du service exploité via ces Numéros courts, dès lors que ceux-ci sont utilisés de manière inappropriée ou anormale.
-
- Le Cocontractant mettra tous les moyens en œuvre pour inclure lesdites dispositions dans ses contrats conclus antérieurement à la date de souscription du présent Contrat avec ses clients les organismes faisant appel public à la générosité et/ou fournisseurs de services.

Le Cocontractant s'engage par ailleurs à respecter et à faire respecter par ses clients les organismes faisant appel public à la générosité et/ou fournisseurs de services toute évolution de la règlementation ou de la Charte de tout organe compétent (telles que SVA+, SMS+ ou de toute autre qui viendrait s'y substituer) applicable à l'utilisation des Numéros, venant détailler, compléter ou préciser les dispositions des présentes.

6.10.1. Définition du Trafic Anormal

On entend par Trafic Anormal tout trafic, qui au regard notamment des volumes, des cas d'appels, des périodes d'appel ou des couples n° appelant / n° court présente des caractéristiques anormales. Il en sera notamment ainsi :

- en cas d'un montant total des dépenses de l'Utilisateur supérieur à 20€ (vingt euros) par acte, par Utilisateur sur une période de 4 minutes,
- en cas d'un montant total des dépenses de l'Utilisateur supérieur à 20€ (vingt euros) par Numéro Court ou par Utilisateur et/ou par jour calendaire.
- En cas de Trafic en rafale provenant d'un même Utilisateur
- En cas de Volume de transactions décrochant fortement du trafic habituellement observé par Numéro Court et par Cocontractant
- En cas de Concentration inexpliquée de transactions d'Utilisateurs sur un ou plusieurs Numéro(s) Court(s)
- En cas de Concentration anormale de plaintes Utilisateurs remettant en question leur volonté de Don
- pour tout trafic en provenance de la ligne d'un Utilisateur présentant un taux d'envoi de SMS vers les Numéros courts sensiblement supérieur à la moyenne et dont la ligne a par la suite été suspendue / résiliée par SFR;
- pour tout trafic en provenance de la ligne d'un Utilisateur présentant un taux d'envoi de SMS vers les Numéros Courts sensiblement supérieurs à la moyenne et signalés à SFR par un tiers;
- en cas de trafic provenant d'un Utilisateur ou d'un petit groupe d'Utilisateurs et présentant une répartition statistique sur des valeurs très différentes des valeurs moyennes;
- plus généralement, pour toute forme statistique de distribution de trafic qui n'est pas normale pour ce genre de trafic; ou pour tout autre trafic présentant des caractéristiques anormales avérées qui précèdent ou accompagnent des transactions via la Solution.
- en cas de trafic émis à destination de Numéros Courts en utilisant un dispositif automatique d'envoi de SMS, qu'il s'agisse de hardware (boitiers radios, hérissons, passerelles, générateurs d'appels) ou de software (malware et autres programmes automatisés) ou d'une combinaison des deux ;
- en cas de fraude, à savoir toute manœuvre consistant à susciter un trafic vers les Numéros courts afin d'obtenir les reversements de SFR sans que les sommes dues ne puissent être recouvrées auprès de l'Utilisateur.

La fraude, pour être caractérisée, n'implique pas nécessairement le dépôt d'une plainte pénale ou de revêtir en tout élément les caractéristiques d'une infraction pénale.

A titre d'illustration et sans que cette liste puisse être considérée comme limitative, une fraude est automatiquement constituée par:

- Tout détournement du Service et/ou du Numéro court;

- Du trafic en provenance de téléphones mobiles volés, de cartes SIM volées, de cartes SIM falsifiées, ou dont les abonnements ont été obtenus de manière frauduleuse (en utilisant notamment une fausse identité);
- Tout trafic déclenché par l'action d'un malware (cheval de Troie ou autre virus) hébergé dans le terminal;
- Une exploitation délibérée des circonstances d'un incident sur la chaîne de constitution du chiffre d'affaires.

- Pour toute qualification retenue par les pouvoirs publics aux fins de protection des consommateurs.

Sera assimilé au Trafic Anormal tout trafic généré de manière artificielle auprès de l'Appelant, via notamment :

- La prospection directe en faveur du Service par voie de courrier électronique, y compris sur les téléphones mobiles (notamment SMS, dépôt de messages vocaux), sauf lorsque de telles démarches de prospection ont été préalablement et expressément autorisées par les personnes destinataires ou ne sont pas contestées à l'occasion de signalement et/ou plaintes;
- Le recours à des pratiques illicites de SPAM vocal (« ping call ») ayant pour but d'inciter l'Utilisateur à envoyer des SMS vers le Numéro Court ;

Au surplus, tout trafic ne répondant pas aux critères du Trafic Anormal mais dont la typologie est suspecte pour SFR, et notamment tout trafic susceptible d'entraîner un préjudice direct ou indirect pour SFR et/ou ses Utilisateurs, pourra être assimilé à du Trafic Anormal et suivre la procédure telle que définie aux articles 6.10.2, 6.10.3 et 6.10.4.

Le périmètre visé par la notion de Trafic Anormal est celui du trafic reçu par des Numéros Courts ayant été attribués à l'organisme faisant appel public à la générosité, pour lequel le Cocontractant est intermédiaire

Le Cocontractant s'engage à mettre en place et à maintenir en activité, pendant toute la durée du Contrat, un dispositif technique permettant de :

i) détecter les cas de Trafic Anormal et
ii) restreindre les conséquences subies par les Utilisateurs.

À tout moment, en cas de survenance de Trafic Anormal, ou au maximum une fois par an au cours du Contrat, SFR pourra diligenter un audit chez le Cocontractant afin de s'assurer de la mise en œuvre effective :

i) des dispositifs techniques et
ii) des processus de traitement des cas de Trafic Anormal et des conséquences liées à leur survenance.
Cet audit sera réalisé aux frais du Cocontractant

6.10.2. **Détection par SFR**

Notification

En cas de détection par SFR d'un Trafic Anormal à destination des Numéros Courts du Cocontractant, SFR en informe le Cocontractant par tout moyen en indiquant le ou les Numéro(s) Court(s) concerné(s) et les informations relatives au Trafic Anormal détecté (nombre de SMS par jour, horodatage des SMS, etc.).

Suspension

SFR pourra prendre toute mesure utile pour lutter contre ces utilisations anormales des Numéros et jusqu'à, le cas échéant, la suspension du Numéro Court concerné.

Enquête

A compter de la réception de la notification susvisée, le Cocontractant diligente une enquête interne et adresse une réponse motivée à SFR sur les suites données à sa demande dans un délai raisonnable, avec les coordonnées des sociétés auxquelles il a pu mettre à disposition le/les Numéro(s) Court(s).

Si l'enquête interne faite par le Cocontractant ne confirme pas le Trafic Anormal, 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 fournies par SFR.

Dans tous les cas, les Parties, mettent en œuvre les mesures décrites à l'article 6.10.4 de la présente, le temps de statuer contradictoirement sur la réalité ou non d'un Trafic Anormal.

Le Cocontractant s'engage à reporter immédiatement les mesures définies à l'article 6.10.4 de la présente à l'encontre des sociétés auxquelles il a pu mettre à disposition le/les Numéro(s) Court(s) et à leur adresser un courrier leur précisant les éléments appuyant ces mesures.

6.10.3. **Détection par l'Editeur**

Notification

Si le Cocontractant détecte un Trafic Anormal, il le notifie à SFR par tout moyen, en indiquant le ou les Numéro(s) court(s) concerné(s) et les informations relatives au Trafic Anormal détecté (notamment le nombre de SMS envoyés par jour et par semaine, horodatage des SMS.

Suspension

SFR fait ses meilleurs efforts pour interrompre le Trafic Anormal par toute action qu'elle jugera utile auprès de ses Utilisateurs.

Enquête

SFR dispose d'un délai raisonnable à compter de la réception de la notification susvisée pour analyser cette notification et adresser une réponse motivée à l'Editeur.

En cas de non-réponse dans ce délai ou si l'analyse de SFR ne confirme pas la suspicion de Trafic Anormal, les Parties ne mettent pas en œuvre les mesures conservatoires décrites à l'article 6.10.4 des présentes et procèdent aux paiements des prestations facturées et décrites au Contrat.

6.10.4. Mesures mises en œuvre

En cas de constat d'un Trafic Anormal, 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.
Pour ce Trafic Anormal, les Parties peuvent appliquer les mesures décrites ci-après :

- SFR peut retenir provisoirement sur ses paiements au profit du Cocontractant, le montant concernant le Trafic Anormal.
- SFR peut rembourser ses utilisateurs des paiements identifiés comme faisant l'objet d'un trafic Anormal. Ces remboursements s'imputeront en déduction des paiements au profit du Cocontractant et de la commission SFR afférente.
- 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 suspendre l'accès au(x) Numéro(s) court(s) objet(s) du Trafic Anormal depuis tout ou partie des Utilisateurs.

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 aux sociétés auxquelles il a pu mettre à disposition le/les Numéro(s) Court(s)une copie dudit courrier recommandé.
  - dès lors, déduire de sa facture à l'Editeur sa rémunération de la prestation telle que décrite au Contrat et correspondant au Trafic Anormal détecté (ou, le cas échéant, émettre en faveur du Cocontractant l'avoir correspondant) ;
  - déposer une plainte contre le titulaire de (des) ligne(s), si celui-ci est identifiable, ou 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 du Trafic Anormal.

- 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.

6.10.5. Fermeture du Numéro

En tout état de cause, SFR se réserve le droit à tout moment de fermer l'accès au(x) Numéro(s) court(s) du Cocontractant depuis sa boucle locale lorsque le Trafic est soit manifestement, soit de manière récurrente, Anormal. SFR notifiera l'Editeur quarante- huit (48) heures à l'avance.
L'accès au(x)dit(s) Numéro(s) court(s) ne sera rouvert qu'à l'issue d'une période minimale de un (1) mois et sous réserve de la prise de mesures effectives par le Cocontractant permettant de lutter contre le Trafic Anormal.

6.11. Communication

Le Cocontractant s'engage à informer SFR, préalablement à leur lancement, de toute campagne de communication

et/ou de promotion de grande ampleur sur son Service qui serait susceptible de générer une forte augmentation du nombre de consultations du Service (pics de trafic).

6.12.Service Client

SFR étant uniquement en charge du prélèvement du montant correspondant au Service et n'étant pas responsable dudit Service,le Cocontractant met à disposition des Utilisateurs du Service un service client, pouvant être joint, par courrier électronique ou partéléphone sur composition d'un numéro non surtaxé, apte à prendre en charge et à traiter en langue française toutes les demandes écrites et orales des Utilisateurs du Service, et disponible cinq (5) jours sur sept (7) sur des plages horaires de nature à apporter un service de qualité.

Les coordonnées de ce Service Clients sont disponibles de façon lisible et directement accessibles sur les supports présentant leService et sur le lieu depuis lequel l'Utilisateur a réglé et utilisé le Service.

Le Cocontractant renseignera l'Utilisateur sur le service (explication et réponse aux questions sur le parcours client). Elle informera notamment l'Utilisateur sur la procédure de contestation d'une contravention.

Les coordonnées complètes du service client joignable par les Utilisateurs et celles de l'entité joignable par SFR, si différentes, devront être transmises à SFR via le Formulaire de Souscription. Toutes modifications de ces coordonnées devront être signalées à SFR via le formulaire de modification dans les trois (3) jours suivant la date effective de cette modification.

Le Cocontractant s'engage à mettre en place la fonctionnalité CONTACT : aussi, en réponse à l'envoi d'un SMS-MO contenant lemot clé « CONTACT » vers le Numéro Court qui lui a été attribué, le Cocontractant s'engage à répondre systématiquement aux Utilisateurs par un SMS-MT envoyé depuis ce même Numéro Court et contenant la mention « nom commercial du service » suivie obligatoirement des coordonnées du service client (numéro de téléphone non surtaxé et/ou adresse postale) pour obtenir les informations légales.

De même, le Cocontractant peut également mettre en place le mot clé « INFO » afin de renseigner l'Utilisateur par SMS sur le fonctionnement du Service, à titre d'exemples : Numéros Courts avec durée et tarifs associés.

6.13.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.

6.14.Clause de confiance

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 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 de plein droit une pénalitédu montant prévu à l'article 6.16 sans avoir à respecter un quelconque délai de préavis pour remède ni mise en demeure préalable.

6.15.Reçu Fiscal

Le Cocontractant s'engage à intégrer dans le Parcours de Don, une étape permettant à l'organisme faisant appel public à la générosité de collecter les informations nécessaires pour adresser au Donateur un Reçu Fiscal.

A cette fin, Le Cocontractant devra fournir au Donateur les informations nécessaires pour remplir le formulaire mis à disposition par l'organisme faisant appel public à la générosité, afin que le Donateur puisse demander auprès de celle-ci l'envoi du Reçu Fiscal.

Le Cocontractant s'interdit d'utiliser les informations ainsi obtenues pour tout autre motif que la délivrance dudit Reçu Fiscal. Il se porte-fort du respect de cette obligation par les organismes faisant appel public à la générosité pour lequel il est intermédiaire.

6.16.Non-respect des engagements décrits aux articles 6.6, 6.7, 6.8, 6.10, 6.12, 6.14, 6.15 :

Dès lors que SFR constate que l'une quelconque des stipulations des articles 6.6, 6.7, 6.8, 6.10, 6.12, 6.14, 6.15 ne sont pas respectées, SFR en informera le Cocontractant par lettre recommandée avec accusé de réception. Le cas échéant, et lorsqu'un remède peut-être envisagé, ce dernier aura un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la réception de la lettre pour arrêterle Service litigieux ou le faire mettre en conformité. Si l'arrêt ou la mise en conformité du Service n'a pas été fait pendant le délai imparti, ou si aucun remède n'est envisageable, SFR se réserve de suspendre le Service ou le Contrat, le cas échéant le résilier et en toute hypothèse SFR sera en droit d'appliquer de plein droit une pénalité de dix mille (10 000) euros HT par infraction constatée et/ou par jour de retard du Cocontractant, et d'intenter toutes actions judiciaires ou extrajudiciaires complémentaires qu'elle estimerait nécessaire à l'encontre du Cocontractant.

7. Engagements de SFR

7.1 SFR paramètrera le Numéro Court attribué au Service afin qu'il soit accessible sur son réseau. Il est entendu que ce Numéro Court appartient à SFR et qu'il pourra être mutualisé dans le cadre du Service pour différents organismes faisant appel à la générocité publique dans la limite de xxxx organismes faisant appel à la générosité publique.

SFR s'engage à mettre en place tous les moyens, notamment techniques, nécessaires afin d'une part, de permettre aux Utilisateurs d'adresser des SMS-MO au Service proposé par le Cocontractant et d'autre part de permettre au Cocontractant de diffuser des SMS-MT à destination des Utilisateurs ayant sollicité le Service.

7.2 SFR fera ses meilleurs efforts dans la limite de la zone de couverture de son réseau mobile :

- pour assurer l'intégralité de la diffusion des SMS depuis son centre de serveur,
- pour assurer un taux de disponibilité de ses plates-formes équivalent à 99%,
- pour rétablir le bon fonctionnement des plates-formes dans un délai moyen de huit (8) heures ouvrées,
- pour assurer un temps d'acheminement moyen des messages SMS-MT à destination des mobiles de 30 secondes,
- pour assurer la livraison d'au moins 98,7 % des SMS-MT,

Ce temps d'acheminement est calculé à partir du dépôt du message SMS-MT sur le serveur SMS de SFR jusqu'à réception de cemessage sur le téléphone mobile de l'Utilisateur (ce calcul est effectué dans des conditions normales d'utilisation du service : téléphone mobile allumé, situé dans une zone couverte par le réseau français métropolitain exploité par SFR, et équipé d'une carte SIM disposant d'un emplacement disponible pour la réception du message).

SFR met à la disposition du Cocontractant une cellule de suivi technique. Cette cellule est disponible uniquement aux heures et jours ouvrés.

7.3 A l'issue de la période d'intégration de la Solution par le Cocontractant, 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.

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 dela fraude, d'une consommation excessive et/ou en cas d'usage excessif des ressources réseaux.

De plus, SFR se réserve également la possibilité de mettre à disposition des Utilisateurs qui le souhaiteraient une option leur permettant d'interdire l'accès au Service

7.4 Conformément aux termes de l'arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances et de l'Industrie du 25 mars 1991, tel que modifié par des arrêtés ultérieurs, SFR s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité duservice. 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 les Spécifications Techniques. 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 des Spécifications Techniques.

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

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

7.7 Le service client SFR fera le nécessaire pour répondre aux questions des Utilisateurs sur la ou les indication(s) figurant sur la facture de l'Utilisateur au titre du Service.

7.7.1 SFR s'engage, à l'égard du Cocontractant, à mettre en place le prélèvement des sommes correspondant à l'utilisation du Service par les Utilisateurs constatée par SFR et à lui reverser ces sommes.

7.7.2 SFR s'engage, à l'égard du Cocontractant, à fournir des informations détaillées sur les volumes de tickets ainsi que les sommes facturées dans le cadre du Service à tout moment et sur simple demande de la part du Cocontractant.

8. Attribution et mise en œuvre d'un numéro court

Les numéros courts utilisés dans le cadre des différentes Campagnes de Don mises en œuvre au titre du Service appartiennent au plan privé de Numérotation de SFR. Ils seront mis à la disposition du Cocontractant de façon temporaire, à la suite d'une procédure de réservation et d'attribution organisée par l'AF2M. Ces numéros courts pourront être mutualisés par le Cocontractant au bénéfice de plusieurs organismes faisant appel public à la générosité

8.1 L'ouverture technique du Service doit avoir lieu au plus tard dans les trois (3) mois suivant la signature du Contrat avec SFR. Le non-respect de ce délai entraîne la résiliation du Contrat tel que prévu à l'article suspension/résiliation, sauf pour le cas où le non-respect de ce délai serait imputable à SFR.

8.2 L'ouverture commerciale du Service doit avoir lieu au plus tard dans le mois qui suit l'ouverture technique du Service. Le non-respect de ce délai entraîne la résiliation du Contrat tel que prévu à l'article suspension/résiliation, sauf pour le cas où le non-respect de ce délai serait imputable à SFR. Le Cocontractant est invité à indiquer à SFR la date de mise en production commerciale souhaitée du Service. Le Cocontractant s'engage à respecter la date de recette convenue entre les Parties, notamment en fonction des capacités d'intégration de SFR à la date de réception de la demande. Si un jalon, technique ou administratif, d'ouverture du Service n'est pas assuré, SFR ne saurait garantir la date de mise en production du Service préalablement souhaité par le Cocontractant : la mise en production est alors reprogrammée à une date ultérieure, sans que le Cocontractant ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Toutefois, le Cocontractant a la faculté de décaler la date d'ouverture commerciale du Service, en informant préalablement SFR, jusqu'à 24h avant la date d'ouverture commerciale initialement convenue entre les Parties.

Le Cocontractant accepte le fait que l'ouverture technique et commerciale du Service par SFR est subordonnée à la mise en œuvre des trois mots clés TESTSFR, STOP et CONTACT. Ces mots clés doivent rester opérationnels de l'ouverture à la résiliation du Service.

9. 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 lesUtilisateurs dans le cadre du présent Contrat.

Les sommes prélevées par SFR aux Donateurs dans le cadre de l'utilisation du Service seront reversées à 100% au Cocontractant, qui se chargera de les reverser aux organismes faisant appel public à la générosité.
Des frais de collecte seront facturés par SFR, afin de couvrir les coûts de fonctionnement de la Solution et ceux liés à la facturation des Donateurs.

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

9.2 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.

9.3 Tarification du Service
La Solution fonctionne en mode de tarification libre, entre un euro (1€) et vingt euros (20€) : pour un Numéro Court unique ou mutualisé, différents tarifs peuvent être appliqués.

le(s) montant(s) du(des) don(s) est(sont) fixé(s) par l'organisme faisant appel à la générosité publique dans sa communication, le Donateur ne choisit pas librement le montant de son Don.

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

Le Don en faveur d'organisme faisant appel public à la générosité est hors champ de la TVA. Peut s'ajouter au montant du Don prélevé au Donateur, le coût d'envoi d'un SMS dont le tarif est librement fixé par SFR.

9.4 SFR émet à l'attention du Cocontractant, une note de reversements reprenant l'intégralité des sommes collectées auprès desUtilisateurs (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 6.10 « Trafic Anormal ».

SFR émet une facture adressée au Cocontractant, correspondant à sa prestation de commission pour le prélèvement des sommes dues auprès des Utilisateurs au titre des transactions réalisées sur le Service.

9.5 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 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.

9.6 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 électronique opfiencaissements@sfr.com ou par voie postale à l'adresse suivante :

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.

9.7 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 2%**,** le Cocontractant accepte que les données produites par SFR fassent foi.

9.8 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 reversements 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.

10. Communication

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

Pendant la durée d'exécution du Contrat, il est autorisé à indiquer que le Service 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'usagede 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 reconnait et accepte que le Cocontractant communique sur le Service avec la Collectivité. 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.

11. Propriété intellectuelle

11.1 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 des Services. 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.

11.2 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.

12. DONNEES PERSONNELLES

12.1. 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.

12.2. Engagements complémentaires de la part du Cocontractant et des organismes faisant appel public à la générosité

Le Cocontractant participera ou mettra en place le dispositif permettant de recueillir les coordonnées des Donateurs qui lui sont nécessaires pour l'émission de reçus fiscaux.

Le Cocontractant garanti 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 Utilisateurs 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, les informations personnelles recueillies auprès de l'Utilisateur 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 le paiement correspondant au montant du Don par le biais de la Solution
- de permettre le traitement des réclamations en cas de contestation de l'Utilisateur (par exemple suite à un appel au Service client du Cocontractant.)
- d'obtenir du Donateur les éléments permettant à l'organisme faisant appel public à la générosité bénéficiaire de lui adresser son Reçu Fiscal

En particulier, le Cocontractant s'engage à ne pas céder et/ou louer à des entreprises tierces, ni à utiliser pour son propre compteles données personnelles collectées dans le cadre du présent Contrat, sauf consentement exprès du Donateur. En cas de violation de ces obligations, SFR pourra suspendre la Solution voire résilier le présent Contrat, de plein droit et sans formalités préalables.
Le Cocontractant se porte fort du respect du présent l'article par les organismes faisant appel public à la générosité pour lesquels il intervient comme prestataire technique, les membres de son personnel et par ses éventuels sous-traitants.

13. DUREE

13.1 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.

13.2 A l'expiration du Contrat, le Cocontractant ne sera plus autorisé ni à exploiter ni à communiquer sur la Solution. Le(s) Numéro(s) Court(s) revient automatiquement, par la seule survenance du terme, à SFR, sans nécessité de procéder à quelque notification que ce soit. Le Numéro Court pourra être réaffecté par SFR au terme d'un délai de six (6) mois à compter de l'expiration du Contrat.

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

14.SUSPENSION / RESILIATION

14.1 Dans l'hypothèse où l'une des Parties manquerait à l'une quelconque de ses obligations ou engagements au titre de l'exécution du Contrat, l'autre Partie peut, 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, leCocontractant reste tenu du paiement des sommes visées à l'article conditions financières des présentes Conditions Générales.

14.2 Sous réserve d'en informer SFR par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de quarante-huit (48) heures, le Cocontractant peut demander la suspension de son Numéro Court unique ou mutualisé.

Dans ce cas, le Numéro Court unique ou mutualisé reste attribué au Cocontractant pendant une durée maximum de neuf (9) mois à compter de sa suspension. Pendant toute la période de suspension, le Cocontractant reste tenu du paiement des sommes visées en Annexe 1 « Conditions Financières ».

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 ».

14.3 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 résiliation de la Convention de réservation d'un Numéro Court unique ou mutualisé liant le Cocontractant et l'AF2M,
- 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'encontredu 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 campagne de Dons opérée par un acteur qui n'est pas ou plus un organisme faisant appel public à la générosité au sens de la loi n° 91 772 du 7 août 1991 et/ou qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration en préfecture ;
- En cas de campagne de Dons ayant une finalité non caritative ;
- Dès lors que la campagne de Dons présente un objet trompeur ou lorsqu'il est supposé ou avéré que les Dons seront affectés à une finalité différente de celle qui a été avancée auprès des Donateurs.
- 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.

14.4 En cas d'engagement de poursuites pénales sur l'initiative du ministère public à l'encontre du Cocontractant, de son représentant, ou de toute personne visée à l'article 43-10 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication, telle que modifiée par la loi n° 2000-719 du 1er août 2000, en raison du contenu du service associé au Numéro Court unique ou mutualisé, attribué ou de la publicité pour ce service, SFR peut suspendre l'exécution du Contrat sans droit à indemnité jusqu'à la datede la décision judiciaire définitive à intervenir. Lorsqu'elle intervient à la demande de l'autorité judiciaire, la suspension est prononcée sans droit à indemnité.

En cas de condamnation du 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.

14.5 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 30 000 Euros HT (trente mille euros hors taxe).

14.6 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.

14.7 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 le Cocontractant au titre du Contrat,
- et, d'autre part, le montant dû par le Cocontractant à SFR au titre du présent article.

14.8 Il est expressément convenu qu'après une (1) suspension d'un Numéro Court unique ou mutualisé, tout nouveau manquement contractuel du Cocontractant concernant un Numéro Court peut, à la discrétion de SFR, entraîner la suspension ou la résiliation de ce Numéro Court et des autres Numéros Courts du Cocontractant, ainsi que des autres contrats conclus entre le Cocontractant et SFR.

14.9 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 cent (7500) €HT au titre des frais de mise en œuvre de la Solution.

14.10 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.

14.11 Dès résiliation effective du Contrat, le Cocontractant ne sera plus autorisé ni à exploiter, ni à communiquer sur le Numéro Court unique ou mutualisé, ce dernier revenant automatiquement, par la seule survenance du terme, à SFR, sans nécessité de procéder à quelque notification que ce soit. Le Numéro Court pourra être réaffecté par SFR au terme d'un délai de six (6) mois à compter de la résiliation du Contrat.

15.CONFIDENTIALITE

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 des présentes Conditions générales (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 des Conditions générales, 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.

16. RESPONSABILITE

16.1 Le Cocontractant est responsable des Services, de leur promotion, de leur compatibilité avec le terminal de l'Utilisateur, des modalités de relance de l'Utilisateur, 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, touteutilisation non autorisée de la Solution.

16.2 SFR est responsable de l'acheminement des SMS sur son réseau et de la connexion des terminaux mobiles de ses Utilisateurs à son réseau. Toutefois la responsabilité de SFR ne saurait être engagée :

- En cas de mauvais Raccordement technique ou de connexion défaillante à son Serveur,
- En cas d'erreur de paramétrage du Cocontractant ou de son facilitateur conduisant à des erreurs de facturation del'Utilisateur et/ou des erreurs de reversement.
- 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 servicesproposés 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.

17. 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'engageà lui communiquer toutes attestations d'assurances en rapport avec le Contrat.

18. Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement quelconque à ses obligations au titre du Contrat, si un tel manquement résulte d'une décision gouvernementale, en ce compris le retrait ou la suspension de l'une des autorisations accordées à SFR, d'un incendie, d'un état de guerre déclarée, d'une guerre civile, d'actes de terrorisme ou d'une grève nationale, et plus généralement tout événement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence de la Cour deCassation. La Partie affectée dans l'exécution de ses obligations par la survenance d'un cas de force majeure doit immédiatement avertir l'autre Partie de la survenance d'un cas de force majeure. Les Parties s'efforcent alors de prendre les mesures propres à pallier les conséquences de cet événement. Toutefois, en cas de persistance de l'événement au-delà d'un (1) mois, le Contrat peut être rompu par la Partie la plus diligente, sans qu'aucune indemnité ne soit due par elle à l'autre Partie à ce titre.

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 des Conditions générales, 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. Règlement des litiges

Le Contrat est soumis au droit français.

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

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

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

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 quantà 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 laditenotification.

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 dispositionou 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 lenotifiera au Cocontractant par courrier recommandé avec accusé de réception en respectant un préavis de deux (2) mois, sauf disposition contraire du Contrat. Le Cocontractant accepte expressément le cas échéant que SFR effectue cette notification par courrier recommandé avec accusé de réception par voie électronique, conformément aux dispositions des articles 1369-8 et 1369- 9 du Code civil. La réception du Contrat modifié à la date indiquée sur le recommandé électronique vaudra preuve de notification à ladite date.
Si cette modification ne recueille pas l'accord du Cocontractant, il pourra procéder, durant ce préavis de deux (2) mois, à la résiliation immédiate du Contrat par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation sera effective dans les cinq (5) jours ouvrés de la réception par SFR de ce courrier recommandé. A défaut de résiliation du Contrat, le Cocontractant sera réputé avoir accepté les modifications. En conséquence, les nouvelles conditions s'appliqueront au terme du préavis précité.

Documents disponibles sur demande à l'adresse suivante *: contact@sfrpay.fr*

- *FORMULAIRE DE SOUSCRIPTION*
- *FORMULAIRE DE MODIFICATION DE COORDONNEES*
- *FORMULAIRE OUVERTURE DE COMPTE EXTRANET PARTENAIRE*
- *STUS GATEWAY KIOSQUE xMS+* (version en vigueur)
- *SPECIFICATIONS TECHNIQUES D'INTERFACES DE FACTURATION BILL* (version en vigueur)
- *FICHE D'IDENTIFICATION DE BILLING (FIB)*

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 à la facturation et à la collecte des sommes auprès de ses Utilisateurs.
Les frais SFR s'appliquant dans le cadre de la présente offre « Don par SMS au profit d'organismes faisant appel public à la générosité sont les suivants :

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

Frais de remise en service après suspension : 500 € HT.

2. Facturation des SMS-MT envoyés à l'Utilisateur

Les SMS-MT adressés aux Utilisateurs seront pris en charge par SFR.

3. 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.

4. 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

doit comporter les éléments suivants :

N° facture,
Montant TTC

Date de facture,
N° compte client présent sur la facture

Références du règlement

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 pénalit és 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 suspension/résiliation 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 9.8 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 prélèvement de Dons 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 – STUS GATEWAY KIOSQUE xMS+

Disponibles sur demande

ANNEXE 4 – SPECIFICATIONS TECHNIQUES D'INTERFACES DE FACTURATION BILL

Disponibles sur demande

ANNEXE 5 – FORMULAIRE DE SOUSCRIPTION DU SERVICE

Disponible sur demande

ANNEXE 6 – DONNEES PERSONNELLES

La solution de don par sms objet du Contrat, est constitutive d'un enchainement 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 chaine 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.

<u>Obligations du Responsable de traitement</u>
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 ou 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 :
    - 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,
    - 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 ou 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 :
    - 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,
    - 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 ou 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 :
    - - 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,
    - - 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 coté en vertu de l'article 28 de ce même règlement sera Sous-traitant du Cocontractant.

<u>Obligations du Responsable de Traitement</u>
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 ou 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 :
    - 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,
    - 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/font 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 ou 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 :
    - 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,
- 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:
    - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité,
    - 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 **l**e 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, horodatage, 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 règlementaire 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 règlementation 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 sms

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 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 règlementation 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 s toute information pertinente vis-à-vis du respect de l'environnement (engagements existants, actions de SFR progrès prévues, 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'Equipements Electriques et Electroniques (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 relatif 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 contenus 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 garantit, 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 soumises 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'Equipement proposé, impactant les Usages Energétiques Significatifs de SFR (hors services et prestations intellectuelles).

Par Usage Energétique 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 évènement 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 GENERIQUE DE SECURITE 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

Date de version : mai 2019			
Numéro de version : 1.5Champ d'utilisateur Version =		Page 47 sur 58	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 Direction systèmes d'information	Laurent AMSEL 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. 48

2. 48

2.1. 48

2.2. 49

3. 49

4. 50

4.1. 50

5. 50

6. 54

7. 55

Interne Groupe- Ce document et les informations qu'il contient sont propriété du Groupe SFR. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord exprès préalable écrit de Groupe SFR.

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 règlementaire (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.

Interne Groupe- Ce document et les informations qu'il contient sont propriété du Groupe SFR. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord exprès préalable écrit de Groupe SFR.

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
Interne Groupe	Obligatoire	Chiffrement N1 conseillé (Zip avec mot de passe)	Chiffrement N1 conseillé (Zip avec mot de passe)
Confidentiel	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.

Interne Groupe- Ce document et les informations qu'il contient sont propriété du Groupe SFR. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord exprès préalable écrit de Groupe SFR.

[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

Interne Groupe- Ce document et les informations qu'il contient sont propriété du Groupe SFR. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord exprès préalable écrit de Groupe SFR.

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 incessibles. 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

Interne Groupe- Ce document et les informations qu'il contient sont propriété du Groupe SFR. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord exprès préalable écrit de Groupe SFR.

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

Interne Groupe- Ce document et les informations qu'il contient sont propriété du Groupe SFR. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord exprès préalable écrit de Groupe SFR.

destination. Et dans la limite de ce qu'il leur est strictement nécessaire de connaitre 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.

Interne Groupe- Ce document et les informations qu'il contient sont propriété du Groupe SFR. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord exprès préalable écrit de Groupe 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

Interne Groupe- Ce document et les informations qu'il contient sont propriété du Groupe SFR. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord exprès préalable écrit de Groupe SFR.

Matrice de conformité

Règle	Description	Conformité
	Organisation et politique sécurité	
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	

Interne Groupe- Ce document et les informations qu'il contient sont propriété du Groupe SFR. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord exprès préalable écrit de Groupe SFR.

Règle	Description	Conformité
	Sécurité des réseaux et des accès	
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.	
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 : • 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.) ;	
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.	
	Sécurisation des données	
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 incessibles. 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.	

Interne Groupe- Ce document et les informations qu'il contient sont propriété du Groupe SFR. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord exprès préalable écrit de Groupe SFR.

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 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.	
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 Européene à l'exclusion de toute autre destination. Et dans la limite de ce qu'il leur est strictement nécessaire de connaitre 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.	

Interne Groupe- Ce document et les informations qu'il contient sont propriété du Groupe SFR. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord exprès préalable écrit de Groupe SFR.

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.	

Interne Groupe- Ce document et les informations qu'il contient sont propriété du Groupe SFR. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord exprès préalable écrit de Groupe SFR.