

ANNEXE - CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Préambule :

La présente annexe ne s'applique que lorsque ODIGO affecte des numéros de téléphone au Client, ou qu'elle achemine des communications électroniques à destination ou en provenance du Client.

Dès lors, ses dispositions s'appliquent en fonction de la nature des numéros affectés par ODIGO au Client ainsi que des pays où les numéros sont utilisés.

L'acheminement des communications électroniques à destination ou en provenance du Client est effectué au moyen de technologies soumises à des Lois imposées par le législateur et/ou l'autorité de régulation nationale compétente dans le pays concerné, ainsi que des contraintes techniques liées à la nature des réseaux de communications électroniques.

Le Client reconnaît que l'application de telles Lois et de contraintes techniques est susceptible d'évoluer au cours du Contrat, et que ces évolutions seront directement applicables au Client. En tout état de cause, ODIGO s'engage à communiquer, dans les meilleurs délais, toute évolution susceptible d'affecter les Services délivrés au Client.

Les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans les présentes ont la même signification que celle qui leur est donnée dans le Contrat applicable entre les parties.

CHAPITRE I : SERVICES VOCAUX

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Affectation : accord entre un Opérateur attributaire de Ressources en Numérotation et un Utilisateur final de Ressources en numérotation ayant pour objet l'utilisation de Ressources en Numérotation par l'Utilisateur final de Ressources en numérotation pour ses propres besoins.

ARCEP : désigne, l'Autorité de régulation des postes et des communications électroniques et de la distribution de la presse, qui est l'Autorité de contrôle en France.

Attribution : acte formel d'une Autorité de contrôle autorisant l'Opérateur visé dans l'acte à exploiter des Ressources en Numérotation.

CLI : "Calling line identification" en anglais, ou identifiant de la ligne d'appel, désigne le numéro affiché ou présenté lors de l'acheminement d'un appel.

CPCE : Code des postes et des communications électroniques.

Mise à disposition : accord entre un Opérateur, attributaire de Ressources en numérotation auprès de son Autorité de contrôle ou d'un autre Opérateur exploitant des ressources en numérotation, et un Opérateur dépositaire, pour l'Affectation desdites ressources par l'Opérateur dépositaire à un Utilisateur final de Ressources en numérotation. Une Mise à disposition peut comporter plusieurs Opérateurs dépositaires en chaîne.

Numéro SVA ou *Numéro à Valeur Ajoutée* : Numéro de service à valeur ajoutée permettant à un consommateur d'accéder à un service fourni par un éditeur et faisant, le cas échéant, l'objet d'une tarification surtaxée pour l'appelant en raison du prix du service défini par l'éditeur.

Plan national de numérotation : acte publié et régulièrement actualisé par le législateur et/ou une Autorité de contrôle établissant les règles de gestion et d'utilisation des Ressources en Numérotation dans le pays concerné.

Ressources en numérotation ou *Numéro* : numéro de téléphone, selon la définition du Plan national de numérotation applicable.

Opérateur : désigne toute personne physique ou morale ayant la qualité d'opérateur de réseau de communications électroniques ou de fournisseur de communications électroniques au sens du droit applicable.

Opérateur de boucle locale : désigne l'Opérateur fournissant un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation et qui déploie des infrastructures de communications électroniques permettant le raccordement physique d'un abonné au réseau téléphonique public. L'Opérateur de boucle locale facture ses abonnés pour les appels effectués vers les Numéros exploités par ODIGO.

Opérateur donneur : désigne l'Opérateur cédant un Numéro à un Opérateur receveur dans le cadre d'un processus de Portabilité.

Opérateur de transit : désigne l'Opérateur A offrant une prestation de transit à un Opérateur B, permettant à ce dernier d'acheminer son trafic vers des Opérateurs tiers avec lesquels l'Opérateur B n'est pas interconnecté.

Opérateur exploitant : désigne l'Opérateur exploitant des Ressources en numérotation.

Opérateur partenaire : désigne l'Opérateur mettant à disposition des Ressources en numérotation à ODIGO.

Opérateur receveur : désigne l'Opérateur recevant un Numéro d'un Opérateur cédant dans le cadre d'un processus de Portabilité.

Portabilité : désigne la conservation d'un Numéro par un Utilisateur final de Ressources en numérotation lors de son changement d'Opérateur. On distingue la Portabilité entrante de la Portabilité sortante, selon que ODIGO soit l'Opérateur receveur ou donneur respectivement. La Portabilité est soumise aux règles sectorielles de l'Autorité de contrôle compétente, qui sont susceptibles d'évoluer.

Service d'Accueil Vocal : service géré par le Client et accessible par tout Numéro affecté par ODIGO au Client.

Utilisateur final de Ressources en numérotation : toute personne physique ou morale utilisant un service de communications électroniques pour ses propres besoins. Cette définition exclut nécessairement toute mise à disposition, par un Utilisateur Final de Ressources en numérotation, à un tiers

ARTICLE 2. AFFECTATION DE NUMÉROS

2.1. Mode d'affectation de Numéros par ODIGO au Client

Les Ressources en numérotation exploitées par ODIGO et qu'elle affecte au Client font l'objet soit d'une Attribution, soit d'une Portabilité entrante, soit d'une Mise à disposition par des Opérateurs partenaires.

Il est de la compétence exclusive d'Odigo d'affecter les numéros, selon ses besoins et le pays concerné. ODIGO affecte les Numéros au Client conformément aux Lois applicables, et ce quel que soit le pays concerné.

Le Client reconnaît et accepte toute contrainte liée à l'utilisation de Numéros, qu'elle résulte soit d'une Loi sectorielle et/ou liée à l'Opérateur partenaire auprès duquel ODIGO se procure des Numéros.

2.2. Conditions d'ouverture et d'utilisation de Numéros

Selon le type de Numéro, le pays concerné et le cas échéant, l'Opérateur exploitant ou partenaire, l'ouverture et l'utilisation d'un Numéro peuvent être soumises à des conditions d'utilisation pouvant nécessiter des informations quant à la personnalité morale du Client et son activité commerciale.

Ces conditions proviennent de textes réglementaires d'ordre public ou de règles internes propres aux Opérateurs exploitants ou partenaires et qui s'imposent à ODIGO.

Le Client reconnaît qu'en raison de la diversité de ces règles, notamment du fait de la provenance internationale de Numéros, ainsi que de leur évolution constante du fait de la réglementation, il n'est pas possible d'identifier systématiquement les dispositions légales ou contractuelles qui soumettraient l'ouverture ou l'utilisation de Numéros à des conditions d'authentification de la personnalité morale du Client. A ce titre, le Client a connaissance que l'Affectation de Numéros dans certains pays peut être conditionnée à la fourniture d'un certain nombre de documents, notamment des pièces d'identité des dirigeants, des justificatifs de domicile, pouvoirs, et tout autre pièce dont dépend l'ouverture ou l'utilisation d'un Numéro.

ODIGO s'engage à traiter toute donnée personnelle communiquée par le Client au titre du précédent alinéa conformément à l'article 7 de la présente Annexe.

Tout refus par le Client de fournir les informations précitées pourra entraîner la fermeture d'un Numéro existant, ou le défaut d'ouverture d'un nouveau Numéro, sans que cela puisse constituer un manquement au Contrat de la part d'ODIGO.

2.3. Conditions de refus d'ouverture et de fermeture d'un Numéro

ODIGO peut refuser l'ouverture d'un Service d'accueil vocal :

- Si le Client a déjà fait l'objet d'un contrat de Service d'accueil vocal résilié sur décision de justice depuis moins de six mois ou en cas de récidive depuis moins de deux ans ;

- Si à la date de sa demande, le Client dont un contrat de Service d'accueil vocal a fait l'objet depuis moins de trois ans d'une résiliation ou d'une suspension sur décision d'une l'autorité compétente ou sur décision de justice, fait à nouveau l'objet d'une procédure judiciaire en vue d'une résiliation et ce jusqu'à signification de la décision définitive prise par la juridiction saisie ;
- Si l'exploitation du ou des Numéro(s) utilisé (s) par le Client est soumise à des obligations légales de transparence en matière de lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent, ou bien d'obligations de conformité imposées par un autre Opérateur intervenant dans l'acheminement de communications vers ou depuis le ou les Numéro(s), et que le Client n'est pas conforme auxdites obligations.

Si l'un des trois cas de figure précités devrait se manifester en cours de Contrat, alors ODIGO pourra fermer l'accès au Numéro concerné ainsi que résilier de plein droit, tout ou partie du Contrat, sans que cela puisse constituer un manquement au Contrat de la part d'Odigo.

ARTICLE 3. CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX NUMÉROS SVA

Il est précisé qu'à la date de signature du Contrat, le Client n'a pas recours à des Numéros SVA Majorés. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait que ODIGO lui affecte de tels numéros, les Parties se rencontreront et formaliseront un avenant au Contrat pour encadrer ce changement.

ARTICLE 4. PORTABILITÉ DES NUMÉROS

La portabilité est la faculté pour un abonné de conserver son numéro en changeant d'Opérateur. Cependant, elle n'est pas disponible dans tous les pays. Là où elle est possible, elle est normalement prévue par la loi applicable dans le pays concerné. Toutes les demandes de portabilités doivent être soumises à l'étude par ODIGO.

4.1. Portabilité entrante

ODIGO s'engage à réaliser, conformément aux Lois en vigueur la concernant, la portabilité du (des) Numéro(s) d'accès au Service d'accueil vocal et ce sur demande du Client. ODIGO mettra tout en œuvre pour le bon déroulement de la portabilité, mais ne pourra pas être tenue responsable en cas de report, retour arrière, erreur de routage de l'Opérateur donneur.

4.2. Portabilité sortante

La portabilité sortante permet au client, dans certains pays dont la France, d'exercer son droit à porter les Numéros vers un autre opérateur de son choix.

Sauf exception, le processus de portabilité sortante relève de la responsabilité de l'Opérateur receveur. A ce titre, il appartient généralement à ce dernier de veiller à la bonne marche du processus de Portabilité sortante.

ODIGO ne peut être tenue responsable pour les reports ou défaillances dans le processus de portabilité sortante qui sont du fait ou relèvent du périmètre de responsabilité de l'Opérateur receveur.

Dans les rares cas où un processus de portabilité sortante nécessite un acte ou une démarche de la part d'ODIGO, alors celle-ci s'engage à l'accomplir dans les plus brefs délais.

La portabilité sortante s'effectue de plein droit par le Client, sauf cas où la portabilité d'un Numéro n'est pas prévue par les Lois en vigueur. Dans ces derniers cas, la Portabilité fera l'objet d'une étude au cas par cas par ODIGO.

Si le Client effectue une ou plusieurs Portabilités sortantes ayant pour effet de modifier l'objet et/ou le montant annuel des Services de Communications électroniques, alors ODIGO peut résilier le présent Contrat de plein droit et sans que cela puisse constituer un manquement au Contrat de la part d'ODIGO.

ARTICLE 5. ACCESSIBILITÉ DES NUMÉROS FRANÇAIS AFFECTÉS PAR ODIGO

Le présent article ne concerne que les Numéros dépendant du Plan national de numérotation de l'ARCEP. Si ODIGO affecte au Client un Numéro dépendant d'un Plan national de numérotation étranger, alors les éventuelles restrictions d'accessibilités seront communiquées par ODIGO lors de la commande dudit Numéro.

5.1. Depuis la France

Les Numéros affectés par ODIGO au Client sont accessibles depuis la France dans la mesure où le Plan national de numérotation établi par l'ARCEP en vigueur l'exige.

5.2. Depuis l'international

Les Numéros affectés par ODIGO au Client sont accessibles depuis les pays étrangers dans la mesure où le Plan national de numérotation de l'ARCEP l'exige.

Si le Client souhaite que son Service d'Accueil Vocal soit accessible spécifiquement depuis l'international, il le mentionnera spécifiquement à ODIGO et les conditions financières associées à cette accessibilité seront convenues entre les Parties dans le Contrat ou ultérieurement par voie d'avenant.

Il est précisé qu'un consommateur équipé d'un terminal muni d'une carte SIM française en situation d'itinérance ne sera pas considéré comme étant en France. Dans ces cas, les appels émis vers un Numéro affecté par ODIGO au client sont susceptibles de ne pas aboutir si le Numéro en question n'est accessible que depuis la France.

Si un Numéro SVA affecté par ODIGO au Client est accessible depuis l'international, aucun reversement ne sera effectué par ODIGO pour ces appels, quel que soit le type de Numéro. De plus, pour ces appels, ODIGO facturera à son client un coût de collecte spécifique tel qu'il sera précisé dans l'Annexe Financière du Contrat.

Il appartient au Client de communiquer les conditions d'accessibilité de son Service d'Accueil Vocal aux appelants lors de l'information tarifaire diffusée à leur attention.

ARTICLE 6. APPELS SORTANTS

6.1. Conformité

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des Numéros que lui affecte ODIGO.

A ce titre, il s'engage à respecter toutes les Lois pouvant encadrer l'utilisation d'un Numéro, notamment en matière de démarchage téléphonique, de mentions obligatoires, de transparence ou encore de protection des données personnelles.

Cette liste n'est pas exhaustive et il appartient au Client de connaître et d'appliquer les Lois qui le concernent, et ce en fonction de son métier et de l'utilisation qu'il fait des Numéros.

Il est précisé que ODIGO a la qualité de simple transport au regard du trafic que lui confie le Client. Par conséquent, ODIGO n'accepte aucune responsabilité pour tout trafic frauduleux conformément à l'article 10.

6.2. Communications d'urgence

Lors de la commande d'un Numéro, le Client doit impérativement communiquer à ODIGO l'adresse physique correspondant au site de rattachement de ce Numéro. En cas de communication d'urgence, cette adresse déterminera le routage vers le bon centre de réception des appels d'urgence et sera transmise le cas échéant.

ODIGO ne sera pas responsable en cas de mauvais acheminement d'une communication d'urgence émise à partir d'une localisation géographique ne correspondant pas à l'adresse physique renseignée lors de la commande du Numéro concerné.

6.3. "Calling line identification" (CLI)

En France comme à l'international, de nombreuses Lois et règles encadrent l'utilisation du CLI. Notamment, il peut être interdit de présenter un CLI selon la typologie de Numéro concerné, ou encore de modifier le CLI. De plus, il est généralement interdit de présenter un CLI qui ne fait pas partie du Plan national de numérotation d'un pays et qui n'a pas été affecté à un Utilisateur final de Ressources en numérotation. Si des règles spécifiques s'appliquent à un Numéro, elles seront communiquées au moment de la commande dudit Numéro.

Si le client utilise un CLI autre qu'un Numéro affecté par ODIGO, le Client doit pouvoir justifier à ODIGO sur demande que l'utilisation du Numéro a bien été préalablement autorisée par l'affectataire du Numéro. Ainsi, ODIGO peut exiger à tout moment que le Client lui fournisse cette autorisation de l'affectataire du Numéro.

De plus, le non-respect d'une règle/Loi concernant le CLI par le Client peut engendrer des blocages d'appels ou des surcoûts appliqués par des Opérateurs à ODIGO, que cette dernière pourra répercuter sur le Client. Il pourra

également en résulter une coupure du Numéro concerné, sans que cela puisse constituer un manquement au Contrat de la part d'Odigo.

CHAPITRE II : BUSINESS MESSAGING

Les services dits de « business messaging » consistent en l'envoi et la réception de messages textuels par le Client depuis la plateforme Odigo et le terminal mobile utilisateur d'un *Utilisateur final de Ressources en numérotation*.

Le business messaging peut dépendre de technologies telles que le SMS (« Short Messaging Service ») ou OTT (« Over the Top ») tels que WhatsApp, entre autres.

Il permet notamment l'envoi de messages en masse dans le cadre de campagnes commerciales du Client, la notification de rendez-vous ou de livraisons. Ces cas d'usage ne sont donnés qu'à titre d'exemple et ne reflètent en aucun cas un engagement de ODIGO à l'égard du Client.

Il est précisé que ODIGO a nécessairement recours aux prestations d'Opérateurs de transit et d'Opérateurs de boucle locale pour fournir la prestation de Business Messaging de bout en bout. La disponibilité dudit service, son prix et ses conditions d'utilisation dépend donc en partie de ces tiers. La réglementation applicable peut également encadrer la disponibilité du Business Messaging et ses conditions d'utilisation.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

A2P : Application to Person, désigne une communication initiée par une plateforme technique à destination d'une personne physique. Cette définition exclut nécessairement toute communication interpersonnelle.

OADC : Originator Address Code, ou Sender-ID, désigne un champ de caractères alphanumériques identifiant l'expéditeur d'un SMS sur le terminal mobile recevant le message.

Push : SMS A2P envoyé par le Client à un utilisateur final, soit dans le cadre d'une campagne d'envoi en masse, ou ponctuellement dans le cadre d'une prestation annexe fournie par le Client à cet utilisateur.

Short Code : Numéro court à cinq chiffres dépendant du plan privé des opérateurs de communications électroniques et réservés pour l'envoi de messages Push.

SMS : Short Messaging Service, ou texto en français, désigne le protocole de communication mobile textuel tel que défini par la norme GSM.

ARTICLE 2. DISPONIBILITÉ DES SERVICES EN FRANCE

Le Business Messaging fondé sur les SMS se limite à l'envoi de SMS Push et ce, à partir de Numéros courts ou « Short Codes ».

Toute dérogation à ce mode d'utilisation ne se fera que sur étude, et selon l'offre des Opérateurs de transit et d'Opérateurs de boucle locale avec lesquels ODIGO s'interconnecte pour fournir le Business Messaging. Ces nouvelles conditions feront l'objet d'un avenant convenu entre les Parties.

ARTICLE 3. DISPONIBILITÉ DES SERVICES À L'INTERNATIONAL

Le Business Messaging peut être fourni à l'international, mais la diversité des cadres juridiques et des offres commerciales des Opérateurs dans les pays étrangers ne permet pas à ODIGO de s'engager sur leur disponibilité.

Si le Client souhaite utiliser le Business Messaging à l'international, il communiquera ses besoins à ODIGO qui lui fournira les informations relatives à la disponibilité de ces services.

ARTICLE 4. CONDITIONS RELATIVES AU VOLUME ET AUX FLUX

Quel que soit le pays dans lequel le Client utilise le Business Messaging, le nombre total de SMS sur une période donnée, le débit et les délais de livraison doivent respecter des limites qui seront communiquées au Client lors de la commande. Ces conditions varient selon les pays concernés. ODIGO peut exiger des prévisions de volume de la part du Client.

ARTICLE 5. CONDITIONS DE COMMANDE DES NUMÉROS

5.1. En France

Les SMS envoyés par le Client dans le cadre de la prestation de Business Messaging dépendent obligatoirement d'un Short code qui doit être commandé par le Client auprès de ODIGO.

Un Short code peut être dédié ou mutualisé. Dans le premier cas, le Client en aura l'utilisation exclusive pendant la durée de validité de la commande. Lorsque le Short code est mutualisé, l'envoi de messages par le Client à partir dudit Short code sera limité dans le temps.

5.2. A l'international

La diversité des cadres juridiques et des offres commerciales d'Opérateurs dans des pays étrangers ne permet pas à ODIGO de s'engager sur les conditions de commande de numéros. Les tranches de numéros et leur longueur sont donc susceptibles de varier d'un pays à un autre.

ARTICLE 6. PÉNALITÉS

Tout manquement du Client à la réglementation en vigueur ou aux règles prévues à la présente Annexe (et ce, quelle que soit leur nature) est susceptible d'engendrer des surcoûts imposés par des Opérateurs tiers à ODIGO.

Dans les cas où ODIGO subirait un tel préjudice résultant d'un trafic non conforme aux règles d'utilisation du Business Messaging, ODIGO se réserve le droit de répercuter ces surcoûts au Client sur sa facture de plein droit.

ARTICLE 7. PERSONNALISATION DU CHAMP OADC

Le Client peut personnaliser le champ OADC dans les pays qui le permettent, dont la France. Cette personnalisation permet au Client d'afficher un mot ou une combinaison de chiffres et de lettres dans le champ de l'expéditeur qui s'affichera lorsqu'un destinataire de SMS recevra un message, au lieu du Short code ou autre numéro associé à ce service.

Le Client reconnaît que le choix de l'OADC n'est pas libre, et doit respecter des règles déontologiques, légales ou résultant des contraintes contractuelles qui s'imposent à ODIGO. Le champ OADC peut être restreint à l'affichage de caractères alphanumériques et toute autre contrainte de format applicable.

ODIGO communiquera ces règles lors de la commande d'un OADC personnalisé, ainsi que le prix correspondant. ODIGO ne garantit pas la disponibilité des OADC personnalisés.

Enfin, il est rappelé au client que l'utilisation d'un OADC non autorisé peut générer des surcoûts importants pour ODIGO, qui feront l'objet du régime à l'ARTICLE 6 du présent chapitre.

ARTICLE 8. DÉONTOLOGIE

Le Client s'engage à communiquer à ODIGO les numéros des destinataires de messages au format E.164 de l'UIT. Tout message non délivré, ou délivré au mauvais utilisateur final en raison du non-respect du Client à cette obligation n'engagera pas la responsabilité de ODIGO.

8.1. En France

ODIGO a conclu avec les Opérateurs de boucle locale mobiles les contrats permettant l'accès au service Push sur leurs réseaux respectifs. Les présentes conditions sont conclues notamment en fonction des contraintes des opérateurs mobiles et des règles déontologiques gouvernant l'utilisation de tels services.

Le Client est le seul responsable du contenu des SMS qu'il envoie à destination de ses Clients finaux et à cet égard, Odigo entend rappeler que la Charte applicable aux services Business Messaging de l'af2m (« Charte ») s'impose au Client, elle disponible sur le site internet de cette dernière.

Conformément à cette Charte, le Client s'engage à respecter les dispositifs mis en œuvre pour répondre aux demandes des utilisateurs relatifs aux messages Push qu'ils reçoivent, en leur permettant de répondre au Short Code concerné avec les mots clé « STOP » et « CONTACT » afin d'exprimer leur opposition et d'obtenir des informations d'identification. Ces demandes doivent être traitées par le Client dans les plus brefs délais.

La Charte gouvernant l'utilisation des services de Business Messaging est de nature évolutive, il appartient au Client de prendre connaissance de toute modification de ces règles.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'article L.34-5 du CPCE.

Le Client respecte également l'obligation de s'identifier dans les messages Push, soit dans le contenu du message, soit en personnalisant le champ OADC. Le Client déclare avoir pris connaissance des restrictions horaires d'envoi des messages, précisés dans la Charte.

ODIGO ne pourra être tenue responsable en cas de manquement de ces obligations par le Client.

8.2. A l'international

La diversité des cadres juridiques et des offres commerciales d'Opérateurs dans des pays étrangers ne permet pas à ODIGO de viser toutes les règles que le Client doit respecter dans l'utilisation du Business Messaging dans des pays étrangers.

En tout état de cause, le Client a l'obligation de prendre connaissance et de respecter les règles qui pourraient s'appliquer selon chaque cas.

Lors d'une commande de services de Business Messaging dans un pays étranger, ODIGO communiquera néanmoins au Client les règles dont elle a connaissance dans ce pays, sans que cela déroge à l'obligation prévue au précédent alinéa.

Le Client ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de ODIGO si cette dernière ne lui communique pas une règle qui s'applique au service de Business Messaging.

8.3. Respect des règles déontologiques

En cas de manquement de l'une quelconque des règles déontologiques par le Client, celui-ci Client garantit ODIGO contre toute réclamation, action et/ou recours de quelque nature que ce soit, émanant d'un utilisateur ou de toute autre personne ou entité relativement aux campagnes du Client.

En cas de manquement aux règles déontologiques présentes ou futures relatives au Service ou aux dispositions du présent Contrat, ODIGO peut, après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet pendant un délai maximal de cinq (5) jours suspendre le Service et procéder à la résiliation des services de Business Messaging, sans que cela puisse constituer un manquement au Contrat de la part d'Odigo. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation résultant de cette suspension et/ ou de cette résiliation.

CHAPITRE III : DISPOSITIONS COMMUNES

ARTICLE 1. RESPONSABILITÉ D'ODIGO

Il est entendu entre les Parties qu'au titre du Business Messaging, ODIGO n'est responsable envers le Client que de l'envoi des messages vers les Opérateurs mobiles. En conséquence, ODIGO ne peut être tenue responsable des éventuels problèmes altérant tout ou partie des messages lors de leur collecte et/ou de leur transmission par les Opérateurs mobiles.

ODIGO s'engage à dimensionner l'infrastructure technique sur la base des éléments de volumétrie communiqués par le Client, sous réserve des limitations techniques des Opérateurs mobiles, pour assurer le bon écoulement des données entre le site informatique du Client d'une part et celui des Opérateurs mobiles d'autre part.

ODIGO pourra le cas échéant, faire une proposition financière relative à la mise en œuvre technique du dimensionnement impliqué par la volumétrie escomptée par le Client.

Il est également convenu entre les Parties qu'ODIGO ne pourra être considérée défaillante au regard de ses obligations au titre du Contrat, dans le cas où l'un des Opérateurs mobiles modifieraient de façon significative les

conditions techniques, juridiques, commerciales et/ou financières d'accès à son réseau permettant la diffusion de SMS.

Si ces modifications devenaient incompatibles avec les contraintes des Parties, malgré les propositions de contournement faites par ODIGO, chaque Partie pourrait résilier le service de Business Messaging sans qu'aucune indemnité ne soit exigible par l'une ou l'autre des Parties.

La résiliation sera effective à l'issue d'un délai d'un (1) mois suivant la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant la résiliation.

ARTICLE 2. CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE FACTURATION

La commande de numéros, l'envoi et la réception de messages et la personnalisation du champ OADC sont facturés par ODIGO au Client.

Chaque message envoyé en violation du premier alinéa de l'article 8 sera facturé au Client, et ce même s'il n'a pu être délivré ou qu'il a été livré à un autre destinataire que celui visé par le message. Il est rappelé au Client que le non-respect du précédent alinéa peut conduire à l'envoi de messages dans un pays différent du pays visé. Dans ce cas, la facturation reflètera donc le caractère international d'un tel envoi.

CHAPITRE III : DISPOSITIONS COMMUNES

ARTICLE 1. RÉGIME DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

ODIGO est amené à traiter, en qualité de Responsable de traitement, des Données à Caractère Personnel relatives au personnel du Client et aux clients du Client afin de se conformer à des obligations légales, d'une part de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et d'autre part de fournisseur de services de communications électroniques.

Les catégories de traitements concernées par ces obligations sont :

- L'affectation d'un numéro dans une zone géographique auprès d'un opérateur de transit nécessitant les données d'identification des bénéficiaires effectifs des Clients d'ODIGO ainsi que les données techniques d'utilisation
- L'affectation d'un numéro surtaxé nécessitant les données d'identification des bénéficiaires effectifs des Clients d'ODIGO ainsi que les données techniques d'utilisation
- La création d'un compte de paiement auprès d'un établissement de paiement nécessitant les données d'identification des bénéficiaires effectifs des Clients d'Odigo

Les Données à Caractère Personnel traitées à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme conformément aux obligations prévues par le code monétaire et financier sont les données figurant sur la pièce d'identité des bénéficiaires effectifs des Clients d'ODIGO ainsi que toute autre pièce dont dépend l'ouverture ou l'utilisation d'un Numéro ainsi que l'ouverture ou l'utilisation d'un compte de paiement auprès d'un établissement de paiement.

Les Données à Caractère Personnel traitées conformément aux obligations de fournisseur de services de communications électroniques prévues par les articles L.34 et suivants du Code des postes et des communications électroniques concernent les employés du Client et les clients finaux du Client et sont les suivantes : données d'identité, numéros de téléphone (appellant et appelé), adresse IP attribuée à la source de la connexion et le port associé, numéro d'identifiant de l'utilisateur, numéro d'identification du terminal, date, heure, durée et localisation de l'appel.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ODIGO prend toutes mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité des Données, notamment contre l'accès aux données par des tiers non autorisés, contre leur destruction, leur endommagement accidentel, leur divulgation non autorisée, pendant leur Traitement.

Les Données Personnelles collectées et traitées dans ce contexte sont :

- Accessibles aux personnels habilités d'ODIGO qui en ont strictement besoin dans le cadre de leurs fonctions ;
- Conservées avec votre accord pour faciliter les ouvertures de lignes pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant la durée de prescription applicable et/ou durée nécessaire au respect des obligations légales d'ODIGO.

Les Données à Caractère Personnel traitées conformément à l'article L.34 du Code des postes et des communications électroniques sont conservées pendant 12 mois.

Les Données à Caractère Personnel traitées à des fins de vérification d'identité peuvent être transmises à des Opérateurs Partenaires dans le cadre de l'ouverture et l'utilisation de Numéros. Dans ce cadre, les Opérateurs Partenaires agissent en qualité de Responsables de traitement. Ces Opérateurs Partenaires peuvent être situés hors de l'Espace Économique Européen dans le cas de l'ouverture de Numéros internationaux. Dans ce cadre, ODIGO met en place des garanties de transfert conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

Les Personnes Concernées par ces traitements disposent d'un droit d'accès, de rectification, de limitation et d'effacement des Données les concernant. Ces droits peuvent être exercés comme suit :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : 50 cours de l'Île Seguin 92100 Boulogne-Billancourt.
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : dpo@odigo.com

Les Personnes Concernées peuvent également adresser une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente en matière de protection des Données Personnelles s'ils estiment que leurs droits ne sont pas respectés.

ARTICLE 2. STATUT DES OPÉRATEURS TIERS

L'acheminement de bout en bout d'un appel vers et depuis le Service d'accueil vocal du Client transite nécessairement par les réseaux d'Opérateurs tiers, dont ODIGO n'est pas responsable.

Les Parties reconnaissent qu'aucun Opérateur n'a la qualité de sous-traitant au sens de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance, ni au sens d'autres lois applicables.

ARTICLE 3. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client fait son affaire de connaître et d'appliquer le cadre juridique qui gouverne ses activités dans le domaine de la relation client.

ODIGO ne saurait être tenue responsable sur le fondement du Contrat en cas d'infraction du fait du Client et ce qu'il en soit à l'origine ou non, notamment pour non-respect des conditions d'utilisation de Numéros prévues par l'ARCEP ou le législateur.

A ce titre, en cas de pénalité subie par tout trafic illicite ou frauduleux, remis par ODIGO aux Opérateurs, pour le compte du Client, le Client s'engage à indemniser ODIGO à hauteur du préjudice correspondant au montant des pénalités imposées par un Opérateur à ODIGO.

Le Client s'engage donc à faire une utilisation licite des Numéros affectés par ODIGO.

Enfin, le Client s'engage, pour toute la durée du Contrat, à ce que l'intégralité du trafic lié au Service, objet du Contrat, soit collectée et traitée par l'infrastructure technique de ODIGO.

ARTICLE 4. OBLIGATIONS DE ODIGO

ODIGO s'engage à appliquer toute Loi régissant son activité d'Opérateur.

Le Client reconnaît que ces Lois peuvent contraindre ODIGO à bloquer l'accès à un Numéro ou bloquer des appels dans les cas où le Client utilise les services de ODIGO de façon non conforme.

ODIGO achemine et facture l'intégralité du trafic remis par le Client, et ne pourrait être tenu pour responsable dans le cas où le Client serait victime d'une fraude qui aurait pour conséquence l'émission d'appels non sollicités par le Client.

ARTICLE 5. ANNUAIRE DES ABONNÉS

Le présent article ne concerne que les Numéros français.

La conclusion du Contrat par le Client vaut refus de sa part d'être inscrit à l'annuaire des abonnés prévu aux articles L.34 et R.10 du CPCE.

Si le Client souhaite paraître dans cet annuaire, alors il formulera la demande auprès de ODIGO.

ARTICLE 6. DURÉE DE PRESCRIPTION DES FACTURES

Conformément à l'article 2254 du Code civil, les Parties conviennent de déroger à l'article L. 34-2 du CPCE et d'étendre la durée de prescription visée audit article à 5 ans.

ARTICLE 7. ÉVOLUTION DE LA PRÉSENTE ANNEXE

Des changements d'ordre opérationnel et technique relatifs à la lutte contre la fraude ou les règles internes à ODIGO peuvent être source d'évolutions nécessitant l'actualisation de la présente Annexe.

Dans ces cas, ODIGO informera le Client qu'une nouvelle version de la présente Annexe lui sera communiquée. Elle entrera en vigueur dès sa réception par le Client. En cas de désaccord sur la modification, le Client pourra résilier, pour convenance, tout ou partie des Services concernés par la modification, et ce moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois après la date de notification de la modification.

Toute modification de la présente Annexe ne rentrant pas dans les cas de figure précités obéira aux modalités de modifications prévues au Contrat.