



SELLIGENT MARKETING CLOUD CONDITIONS SPECIFIQUES “SMS MESSAGE”

(08/12/2020)

CONDITIONS SPECIFIQUES « SMS MESSAGE »
RENDUES APPLICABLES PAR LA COMMANDE DU SERVICE SMS MESSAGE
(Mise en ligne le 8 décembre 2020)

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

(A) Que dans le cadre du Contrat entre les parties, le Client veut faire appel à Selligent pour l'envoi de messages SMS à partir du Logiciel.

(B) Qu'à cet effet, Selligent a conclu un partenariat avec le sous-traitant So Mobile, qui met à disposition de Selligent et ses clients des services qui permettent l'envoi de messages SMS (le « **Service SMS** »).

En vertu de quoi, il est convenu ce qui suit.

A. Objet & conditions commerciales

Prestation convenue :

- **Type d'activité(s) concernée(s)**: Envoi de SMS¹, à destination de numéros de téléphone mobile via la mise à disposition du Service SMS.
- **Demandes de désabonnement** : Selligent fournira les demandes de désabonnement reçus (réponse STOP) en temps réel au Client – une procédure automatisée sera élaborée à cet effet. Le Client s'engage à prendre en compte ces demandes de désabonnement sous 48h (obligation CNIL) dans sa base client. Le Client est d'accord que Selligent et ses sous-traitants ont le droit de filtrer au moment de l'envoi des fichiers au Service SMS pour de nouveaux envois.
- **Zone(s) géographique(s) d'émission des messages** : France METROPOLITAINE et International.
- Les numéros de téléphone doivent être au format international (c'est-à-dire « 336xxxxxxxx » ou « 337xxxxxxxx » pour les SMS à destination de la France métropolitaine), sans espace ni caractère séparateur. Tous numéros ne respectant pas les critères ci-dessus (c'est-à-dire format incorrect, numéros fixes, etc ...) seront facturés mais le message ne sera pas délivré.

Tarifs:

- **Frais de mise en service**² : Voir le Bon de Commande.
- **Prix du SMS à destination** : Voir le Bon de Commande.
- **Support 24/7** : Les modalités pour contacter le Support se trouvent dans le SLA pour le Service SMS (voir Annexe 1). Les Services d'assistance seront facturés conformément aux modalités du Contrat. Le Client devra adresser toutes ses demandes d'assistance à Selligent et ne pourra contacter en aucun cas le sous-traitant de Selligent.

Pour éviter tout malentendu : le Client est conscient de ce qui a été convenu à l'Article 6 ci-dessous (« Prix et conditions de paiement ») entre les Parties à propos des modifications des tarifs

B. Termes Contractuels

Article 1 Objet

Le sous-traitant de Selligent SO MOBILE exploite des solutions logicielles clés en mains permettant d'envoyer et de recevoir des SMS entre des applications et des systèmes informatiques d'entreprise et des terminaux de télécommunications distants, qui acceptent ce type de technologie par le biais de sa plate-forme. En vertu des présentes Conditions Spécifiques, Selligent met à la disposition du Client ces solutions logicielles et ses services, ci-après dénommées les «**Prestations**», dans le cadre de l'envoi de campagne(s) SMS à partir des fichiers fournis par le Client, conformément aux modalités définies aux présentes Conditions Spécifiques, ce que le Client reconnaît et accepte.

¹ Sont exclus du présent addendum: les MMS(+) ainsi que les SMS+. Il n'y aura pas de routage de trafic rentrant de la part des Utilisateurs finaux (les demandes de désabonnement reçus seront transférés au Client sous forme de fichier).

² Cette mise en service est facturée une seule fois, c'est-à-dire au moment où le service est activé pour le Client.

Article 2 Définitions

"**Base Opt-in**" désigne la base Opt-in de numéros de téléphones mobiles collectés par le Client dans le but de faire des campagnes.

"**Campagne**" désigne l'envoi de messages SMS à une Base Opt-in par l'intermédiaire des réseaux de différents Opérateurs.

"**Droits de propriété intellectuelle**" désigne (i) les brevets; (ii) les copyrights (y compris, entre autres, les droits de propriété relatifs à tous les titres, codes informatiques, thèmes, objets, caractères, concepts, maquettes, animations, sons, modes opératoires, droits moraux et toute documentation s'y rapportant) et les droits relatifs aux bases de données (à l'exclusion des données du trafic enregistrées par Selligent et ses sous-traitants pendant l'exécution des présentes Conditions Spécifiques); (iii) les marques déposées ou non; (iv) les noms de domaine; (v) les modèles déposés et non déposés ; (vi) tous les dépôts et les demandes, les renouvellements et les extensions des droits mentionnés ci-dessus aux points (i), (ii), (iii), (iv) et (v); les autres informations contenant ou constituées par des données techniques, d'exploitation, financières, marketing et de planification de l'activité des Parties et (vii) tous les droits relatifs à l'image commerciale et à l'emballage, aux secrets commerciaux, aux savoir-faire et les autres droits de propriété intellectuelle reconnus par les lois nationales, étrangères ou internationales , les traités et les conventions en vigueur dans n'importe quelle partie du monde.

"**Jour ouvré**" désigne tous jours autres que le samedi, le dimanche et les jours fériés civils obligatoires sur le territoire de la France métropolitaine.

"**Numéro dédié**" ou "**Numéro Court dédié**" désigne le numéro de l'Opérateur attribué à SO MOBILE pour le compte d'un certain Client, pour le Service SMS désigné³.

"**Numéro partagé**" ou "**Numéro court partagé**" ou "**Alias**" désigne le numéro de l'Opérateur attribué à SO MOBILE, qui peut l'attribuer à son tour à plusieurs clients, y compris le Client lui-même pour le Service SMS désigné⁴.

"**Opt-in**" désigne le consentement de l'Utilisateur à recevoir des messages, donné lors de la collecte de son numéro de téléphone mobile.

"**Partie**" : Selligent et/ou le Client, selon les cas.

"**Plate-forme**" désigne le logiciel et la technologie dont la licence est accordée par Selligent au Client et auquel il est abonné, utilisé pour délivrer des messages SMS Standard envoyés par le Client à des utilisateurs ciblés sur des réseaux sans fil, lorsque le Client est abonné.

"**Règles Opérateur**" désigne les documents récapitulatifs détaillés annexés aux présentes sous la rubrique « les Conditions des Opérateurs applicables au niveau local », contenant les règles émises par les Opérateurs et applicables au Service de facturation Wap et/ou au Service Premium ou Standard SMS/MMS sur le Territoire concerné.

"**Service Plateforme**" désigne le service de connexion standard SMS fourni par Selligent et ses sous-traitants par le biais de la Plate-forme et des connexions avec des Opérateurs.

"**Service SMS**" désigne le service mis à disposition du Client pour diffuser des messages aux Utilisateurs finaux via le Service Plateforme.

"**Short Message Service (SMS)**" désigne la norme de télécommunication GSM permettant aux utilisateurs de recevoir ou d'envoyer des messages abrégés de type alphanumérique (cent soixante (160)-caractères), binaire (cent quarante (140)-bytes) ou unicode (70)-caractères) à un téléphone GSM.

"**Utilisateur(s) final/finaux**" désigne tout abonné des réseaux des Opérateurs.

Article 3 Documents contractuels

Les présentes Conditions Spécifiques complètent le Contrat dont elles font parties intégrantes. Tous les documents contractuels faisant partie du Contrat sont applicables au Service SMS Message sauf dans la

³ Au moment de la signature du Bon de Commande relatif au Service SMS Message, le service Numéro dédié ou Numéro court dédié ne sera pas encore activé. Au cas où le Client exprime le besoin de ces services, les Parties conviendront des modalités contractuelles et opérationnelles et signeront un Bon de Commande reprenant les modalités convenues.

⁴ Au moment de la signature du Bon de Commande relatif au Service SMS Message, le service Numéro partagé, Numéro court partagé ou Alias ne sera pas encore activé. Au cas où le Client exprime le besoin de ces services, les Parties conviendront des modalités contractuelles et opérationnelles et signeront un Bon de Commande avenant au présent addendum reprenant les modalités convenues.

mesure où il y est dérogé en vertu des présentes Conditions Spécifiques. Les présentes Conditions Spécifiques peuvent être complétées par les Conditions des Opérateurs applicables au niveau local et/ou de Documents Techniques et/ou d'éventuelles Conditions Particulières.

Le Client sera notifié par Selligent de l'ajout des documents ci-évoqués aux présentes Conditions Spécifiques et ces documents (ainsi que tout changement qui leur est apporté) prendront effet à la date indiquée dans la notification par e-mail. Au cas où le Client ne peut pas accepter ces conditions additionnelles (modifiées), il perd son droit d'utiliser le Service SMS. Au cas où il continue à utiliser le Service SMS, les conditions additionnelles (modifiées) seront automatiquement d'application et feront partie intégrante du Contrat.

Article 4 Offre de Service SMS

Le Service SMS fournit au Client un point d'entrée unique pour l'échange de différents types de messages (SMS) avec les utilisateurs de mobiles. L'abonnement au Service SMS est effectif dès signature du Bon de Commande relatif au Service SMS Message. Après signature, Selligent met les connexions techniques à disposition du Client dans les plus brefs délais.

Article 5 Spécificités du Service SMS SO MOBILE

5-1 Selligent et son sous-traitant ne peut pas être tenue responsable de l'éventuel refus ou retard dans la validation de tout Service SMS par les Opérateurs ou les autorités de régulation.

5-2 Envoi en dehors de la France métropolitaine

Selligent peut proposer une offre complémentaire spécifique de fourniture de connexion au Client, pour lui permettre d'envoyer uniquement des messages SMS à un prix unique par pays. Cette offre n'entraîne pas l'allocation d'un numéro court (dédié ou partagé) spécifique au Client. Le trafic et la facturation s'y rapportant sont mesurés et calculés séparément pour le Client grâce à l'attribution d'un compte technique dédié attribué au Client.

Le Client reconnaît qu'il devra vérifier la disponibilité technique de l'accès à un pays donné du territoire avant d'en utiliser la connexion. Le Client reconnaît et accepte que les services adultes sont interdits dans le cadre de cette offre.

5-3 Conditions d'utilisation du Service SMS

Le Client définit la liste d'envoi à partir de sa Base Opt-in et le contenu du message, et programme l'envoi des messages pour chaque Campagne. Le Client peut qualifier ou filtrer sa Base Opt-in d'Utilisateurs finaux sur la base de critères dont le choix et la mise en œuvre relèvent de sa seule et entière responsabilité.

Le Client reconnaît être informé qu'il est strictement interdit d'utiliser tout critère de sélection qui montrerait directement ou indirectement, les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale, les mœurs ou orientations sexuelles. Le Client s'engage à utiliser le Service SMS conformément aux réglementations nationales en vigueur, en interdisant tous contenus :

- qui soit violent, menaçant, injurieux, vulgaire, obscène, nuisible, abusif, diffamatoire, illégal, constitutif de harcèlement ou susceptible de porter atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine, à l'égalité entre les femmes et les hommes ;
- à caractère xénophobe, raciste ou antisémite ;
- qui porte atteinte à l'ordre public d'une quelconque manière ;
- qui encourage à la commission de crimes et délits ;
- qui fait la promotion d'armes, de produits stupéfiants, de jeux d'argent, de médicaments et produits pharmaceutiques, de prostitution (racolage actif et passif) ;
- publicitaire auprès de mineurs pour des services ou contenus à caractère pornographique ;
- qui induit en erreur en usurpant le nom ou la dénomination sociale d'autres personnes, ou entreprises.

Le Client reconnaît être informé que la durée de chaque Campagne dépend du volume à envoyer, de la bande passante disponible auprès des Opérateurs, et de toute autre contrainte technique et/ou opérationnelle. La protection des Utilisateurs finaux requiert également le respect de plages horaires d'envoi des messages, en ce entendu exclusivement durant les heures ouvrées telles que définies par les lois locales du pays concerné par la Campagne. Par conséquent, le Client reconnaît et accepte que la durée effective d'une Campagne puisse excéder la durée initialement planifiée par celui-ci.

Le Client utilise ce service exclusivement pour l'envoi de SMS. L'envoi de SMS/MMS avec du contenu adulte ou de promotion de services adultes est strictement interdit.

Au cas où un Utilisateur final contacterait Selligent, Selligent en informera le Client (l'intervention de Selligent sera facturée aux tarifs en vigueur pour les Services Projet dans le Contrat).

Article 6 Prix et conditions de paiement

6-1 La politique de prix et de facturation de Selligent figure dans les présentes Conditions Spécifiques et dans le Bon de Commande. Cependant, Selligent peut à tout moment répercuter la modification des prix des SMS facturés par So Mobile à Selligent sur les prix des SMS facturés par Selligent au Client, en respectant un délai de prévenance d'au moins 15 jours pour les SMS envoyés en France métropolitaine et d'au moins 5 jours pour les SMS envoyés à l'international. Toute modification de prix sera notifiée par Selligent au Client par écrit. Au cas où le Client ne peut pas accepter ces prix modifiés, il perd son droit d'utiliser le Service SMS et il a le droit de résilier les présentes Conditions Spécifiques (voir Article 14-2). Au cas où il continue à utiliser le Service SMS, les prix modifiés seront automatiquement d'application.

6-2 Selligent facturera le Client conformément au Contrat. Selligent a le droit de désactiver l'envoi des SMS et/ou de bloquer l'accès au Service SMS tant que le Client ne respecte pas ses engagements contractuels, et le Client sera seul responsable de toutes les conséquences qui découlent du blocage et de la désactivation, sans possibilité de recours contre Selligent

Article 7 Obligations de Selligent

Selligent s'engage à assurer par des moyens commercialement raisonnables la qualité constante et la continuité du Service SMS tel que prévu par l'Annexe 1.

Selligent s'engage à exécuter ses obligations par des moyens commercialement raisonnables. Selligent et ses sous-traitants ne seront pas responsables pour les messages directement livrés par les Opérateurs aux Utilisateurs finaux. Selligent ne garantit pas la pleine fiabilité de l'acheminement et du stockage des messages qui pourront être soumis aux interruptions de service des Opérateurs dues, à titre d'exemple, à:

- une panne de l'infrastructure de messagerie de l'Opérateur ou de la connexion sauf le cas d'erreur ou négligence de Selligent aux dites infrastructures ;
- à des interférences radiotéléphoniques causées par les conditions atmosphériques ;
- à des interférences dans la propagation des ondes ;
- à la mise hors service du numéro attribué à un destinataire des messages ;
- au fait que le destinataire se trouve en dehors de la zone de couverture de l'Opérateur ;
- à une fraude ;
- à une saturation de la mémoire de la carte SIM.

Article 8 Obligations du Client

8-1 Dispositions générales

Le Client doit se conformer à:

- toutes les lois, les normes et les règles applicables émanant d'un gouvernement ou d'une autorité compétente, ainsi qu'à toute réglementation ou tout code en vigueur dans le secteur,
- toutes les instructions et les politiques des Opérateurs qui lui seront notifiées par Selligent ou qui seront modifiées dans les Conditions Opérateurs locales intégrées aux présentes Conditions Spécifiques.
- En particulier, lorsque Selligent et ses sous-traitants ne sont pas directement connectés aux Opérateurs dans le pays où se trouve l'Utilisateur final, le Client s'engage à respecter les règles appliquées par les Opérateurs locaux concernés, règles qui lui seront transmises par Selligent. Dans l'hypothèse où le Client souscrit un Service SMS hors de France, Selligent transmet les informations utiles à la bonne réalisation du Service SMS.

8-2 Protection des Utilisateurs finaux

Le Client devra notamment vérifier que tout(e) publicité et/ou matériel promotionnel publié par le Client soit conforme aux lois et aux normes en vigueur.

Le Client reconnaît que les spam sont strictement interdits et que l'accord préalable du destinataire final est requis (Opt-in) pour la réception de toute sorte de message ou de produit sauf dans le cas où les coordonnées du destinataire ont été recueillies directement auprès de lui dans les conditions fixées par l'article L34-5 du Code des postes et communications électroniques.

Chaque Utilisateur final devra être en mesure d'annuler facilement et avec effet immédiat l'accord (Opt-out) précédemment donné. Selligent aura le droit de demander à tout moment la preuve de l'accord préalable de l'Utilisateur final sauf si les coordonnées du destinataire ont été recueillies directement auprès de lui dans les conditions fixées par l'article L34-5 du Code des postes et communications électroniques. A défaut de la présentation de ladite preuve, dans un délai de 20 jours suite à ladite demande, Selligent aura le droit de suspendre le Service SMS provisoirement, ou de résilier avec effet immédiat les présentes Conditions Spécifiques.

8-3 Contenus des messages :

Le Client qui souhaiterait envoyer des messages SMS à partir de ou vers d'autres pays membres ou non de l'Union Européenne devra vérifier que:

- Le contenu de tous les messages est bien conforme aux dispositions légales et réglementaires du pays. Le Client ne devra traiter aucun message à caractère violent ou pornographique ou de toute autre nature pouvant être considéré comme contraire à l'ordre public.
- Toute obligation de communication ou autorisation préalable éventuellement nécessaire concernant le transfert et le traitement d'informations nominatives a été effectuée auprès des autorités nationales en charge de la protection, du traitement et de la circulation des données personnelles ainsi que de la protection de la vie privée dans le secteur des télécommunications et de l'électronique dans chaque zone géographique d'envoi et de réception desdits messages.
- Le contenu des messages ne viole pas les Droits de propriété intellectuelle d'une des Parties ou de tout tiers.
- Le Client reconnaît et accepte que la fourniture de certains Services SMS peut-être soumise à l'autorisation réglementaire des Opérateurs concernés, en particulier en ce qui concerne les messages marketing (le cas échéant, Selligent s'engage à en informer le Client).

Article 9 Confidentialité

Chacune des Parties devra protéger la confidentialité et éviter la divulgation des Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur avec le même degré de prudence qu'il consacre à ses propres Informations Confidentielles et, dans tous les cas, avec toute la prudence raisonnablement nécessaire. Aussi longtemps que les Informations Confidentielles ne sont pas rendues publiques conformément aux présentes Conditions Spécifiques, l'obligation de confidentialité perdurera à leur égard.

Le terme "**Information Confidentielle**" désigne toutes les dispositions des présentes Conditions Spécifiques, les informations écrites échangées par les Parties, avant et/ou après la signature du Bon de Commande relatif au Service SMS Message concernant les négociations intervenues entre les Parties pour la fourniture des services ou toute information relative à l'activité de l'une des Parties - qu'elle ait été marquée ou désignée de toute autre façon comme étant confidentielle. Chacune des Parties s'engage à ne pas utiliser les Informations Confidentielles de la Partie divulgateur en dehors du cadre des présentes Conditions Spécifiques et des usages autorisés par celui-ci pendant sa durée.

Chacune des Parties recevant des Informations Confidentielles de l'autre Partie reconnaît que ces informations restent en toute circonstance la propriété de la Partie qui les a communiquées.

La communication d'Informations Confidentielles n'est autorisée qu'au profit des seuls représentants légaux, préposés, fournisseurs, prestataires ou sous-traitants des Parties dans la limite de ce qu'il leur est nécessaire de connaître pour la réalisation des tâches qui leur incombent.

Les Parties s'engagent à informer les personnes auxquelles les informations sont transmises de leur caractère confidentiel.

Elles s'engagent également à faire signer à leurs éventuels fournisseurs, prestataires ou sous-traitants un engagement de confidentialité dans des termes similaires à celui qu'elles souscrivent par les présentes, étant

entendu que les Parties se portent garantes du respect par les personnes visées dans le présent paragraphe de cette obligation de confidentialité.

Les obligations ci-dessus ne s'appliquent pas aux Informations Confidentielles qui/que: (a) deviennent du domaine public par tout autre moyen qu'une violation commise par la Partie destinataire; (b) sont habituellement communiquées par la Partie divulgateuse à des tiers sans aucune restriction relative à leur communication; (c) la Partie destinataire a reçu l'information de la part d'un tiers sans que cette divulgation ait été faite en violation d'une obligation de confidentialité ou d'une restriction relative à sa communication; (d) se trouvaient en la possession de la Partie destinataire avant leur communication par l'autre Partie, la Partie destinataire étant en mesure de le prouver; (e) ont été développées de façon indépendante par le personnel de la Partie destinataire sans avoir accès à des Informations Confidentielles similaires obtenues de l'autre Partie; ou (f) doivent être révélées suite à une ordonnance ou à une demande d'une autorité judiciaire, gouvernementale ou de régulation dans le cadre d'une action, poursuite, procédure, plainte ou de toute autre façon en vertu de la législation applicable, étant entendu que la Partie divulgateuse devra signifier préalablement à l'autre Partie, dans les plus brefs délais, ladite demande de communication de façon à permettre à cette dernière de demander des mesures de sauvegarde pour protéger la confidentialité des informations concernées.

Article 10 Propriété Intellectuelle

Sauf disposition contraire, les présentes Conditions Spécifiques ne confère pas et n'implique pas de licence ou d'autorisation de licence ni de transfert de quelque Droit de propriété intellectuelle que ce soit entre les Parties.

Article 11 Licence d'utilisation

La Plate-forme et le Service SMS ont été développés et protégés par Selligent et son sous-traitant SO MOBILE. Toute sous-licence octroyée au Client par Selligent sur un logiciel et/ou une application inclus dans le Service SMS, est limitée à l'utilisation desdits services conformément aux présentes Conditions Spécifiques.

Selligent utilise des logiciels et d'autres dispositifs de sécurité afin de protéger le Service SMS contre les programmes malveillants. Cette garantie n'implique pas que le Service SMS soit garanti en permanence entièrement exempt de programmes malveillants.

Le Client suivra strictement les instructions et recommandations de Selligent pour l'utilisation du Service SMS. Il ne contournera pas l'authentification de l'utilisateur ou la sécurité du Service SMS ou de tout autre hôte, réseau ou compte qui y est lié. Le Client est l'unique responsable de l'utilisation qu'il fait du Service SMS et Selligent ne saurait être tenu responsable du contenu des informations dans le Service SMS.

Le Client s'engage :

- à ne pas désassembler ni décompiler le Service SMS ou un quelconque de ses composants, tenter d'en faire une rétro-ingénierie ou d'en découvrir les codes sources par quelque moyen que ce soit ;
- à ne pas développer des paquets logiciels ou un service en copiant les caractéristiques du Service;
- à ne pas utiliser le Service SMS d'une manière abusive (ou d'une quelconque manière qui surcharge ou endommage le Service SMS ou entrave son bon fonctionnement) ou exerçant une influence défavorable sur l'utilisation du Service SMS par d'autres clients de Selligent ;
- à ne pas transférer le (bénéfice des) présentes Conditions Spécifiques à quelque tiers que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de Selligent ;
- à ne pas s'impliquer dans quelque forme de distribution du Service SMS que ce soit ;
- à ne pas aider ou autoriser un tiers quel qu'il soit à exécuter l'une des opérations mentionnées dans les paragraphes qui précèdent.

Article 12 Durée

Les présentes Conditions Spécifiques sont conclues pour la durée du Contrat et se renouvellent selon les modalités du Contrat.

Les présentes Conditions Spécifiques entrent en vigueur à la date de signature par les deux Parties du Bon de Commande relatif au Services SMS Message.

Article 13 Suspension

Selligent se réserve le droit de suspendre immédiatement (partiellement) le Service SMS à sa discrétion en informant le Client dans les cas suivants : (i) en cas de demande spécifique de la part d'un Opérateur ou (ii) en cas de non-conformité totale ou partielle par le Client aux présentes Conditions Spécifiques ou aux dispositions spécifiques à l'envoi de SMS aux Utilisateurs finaux, ou (iii) en cas de non-respect par le Client des règles imposées par les Opérateurs, ou (iv) en cas d'utilisation du Service SMS par le Client susceptible de compromettre le fonctionnement normal du Service SMS ou de plaintes relatives au Service SMS utilisé par le Client étant de nature à porter atteinte aux bonnes mœurs, ou aux lois et règlements français et portant préjudice à Selligent et ses sous-traitants ou (v) en cas de suspension du contrat entre Selligent et son sous-traitant SO MOBILE, peu importe la raison. Selligent devra informer le Client de ladite suspension dans les plus brefs délais, en indiquant les motifs. Selligent autorisera à nouveau l'accès du Client au Service SMS dès que la cause de la suspension aura été corrigée ou supprimée.

Article 14 Résiliation anticipée

14-1 Selligent se réserve le droit de résilier, en tout ou en partie (p.ex. sur un opérateur ou un pays), la connexion offerte au Client et/ou les présentes Conditions Spécifiques après notification préalable, adressée au Client en cas de 1) suppression d'une connexion du sous-traitant SO MOBILE par un Opérateur, ou 2) annulation d'une autorisation accordée au Client par un Opérateur pour l'utilisation de son réseau ou de son portail, ou 3) retrait par les Opérateurs, ou les autorités locales ou les autorités de régulation des numéros de service attribués au sous-traitant SO MOBILE, ou 4) violation par le Client de l'une des clauses des présentes Conditions Spécifiques, ou 5) plaintes relatives à des problèmes rencontrés avec le Service SMS du Client tels que définis à l'article 13 ou 6) résiliation du contrat entre Selligent et son sous-traitant SO MOBILE, peu importe la raison, étant entendu que Selligent fera ses meilleurs efforts pour proposer au Client le Service SMS Message via un prestataire alternatif à SO MOBILE. La résiliation prendra effet immédiatement ou, le cas échéant, à la date indiquée dans la notification.

En cas de mise en demeure adressée par Selligent au Client suite à un défaut de paiement concernant les présentes Conditions Spécifiques, si le Client ne remédie pas à cette situation dans un délai de huit (8) jours à compter de la date de la mise en demeure, Selligent aura le droit de résilier le Service SMS Message avec effet immédiat.

14-2 Le Client aura le droit de résilier, en tout ou en partie, le Service SMS Message, 1) en cas de changement de la politique de prix imposée par un ou plusieurs Opérateurs ou proposée par Selligent pour les SMS, changement qui serait refusée par le Client, dans un délai de cinq (5) jours à compter de la date de la notification du changement adressée par Selligent 2) en cas de retrait par les Opérateurs, ou les autorités locales ou les autorités de régulation des numéros de service attribués au sous-traitant SO MOBILE de Selligent. La résiliation prendra effet deux semaines après la réception de ladite notification de résiliation adressée par le Client (pour éviter tout malentendu : si le Client continue à utiliser le Service SMS pendant la période de résiliation, les prix modifiés s'appliqueront éventuellement, en fonction de leur date d'entrée en vigueur).

En cas de mise en demeure adressée par le Client à Selligent suite à une violation des termes des présentes Conditions Spécifiques, si Selligent ne remédie pas à la violation dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de la mise en demeure, le Client aura le droit de résilier le Service SMS Message avec effet immédiat.

Article 15. Garanties

15-1 Le Client déclare et garantit à Selligent et son sous-traitant SO MOBILE qu'(i) il possède ou il a obtenu la licence de tous les Droits de propriété intellectuelle relatifs aux contenus dans le Service SMS; (ii) il ne commettra aucun acte pouvant porter atteinte aux droits à l'intimité et à la vie privée ou à la propriété intellectuelle de tiers; (iii) il respectera toutes les lois et réglementations de toute autorité compétente ayant juridiction sur l'exécution des présentes Conditions Spécifiques; (iv) il ne commettra aucun acte ou omission pouvant entraîner une atteinte aux Droits de propriété intellectuelle de Selligent et son sous-traitant SO MOBILE.

Par souci de clarté, le paiement des royalties générées par les Droits de propriété intellectuelle relatifs aux contenus relèvera de la responsabilité exclusive du Client vis-à-vis des détenteurs des Droits de propriété intellectuelle, quel que soit leur nature, tout comme tout paiement dû à des tiers et résultant de l'exercice de droits voisins et de droits à l'intimité et à la vie privée.

15-2 Selligent garantit au Client qu'il a le droit de conclure les présentes Conditions Spécifiques et d'accorder les licences qui y sont prévues.

Selligent assurera la défense du Client contre les actions en justice intentées par tout tiers à son encontre alléguant que l'utilisation du Service SMS par le Client, conformément aux dispositions et modalités des présentes Conditions Spécifiques, constitue une infraction ou un détournement d'une revendication de brevet, d'un droit d'auteur ou d'un droit sur un secret commercial, et Selligent paiera les dommages et intérêts (ou le montant de tout règlement accepté par Selligent) que le Client sera finalement tenu de verser au titre desdites actions en justice. Cette obligation de Selligent ne s'appliquera pas si l'infraction ou le détournement présumé(e) résulte de l'utilisation du Service SMS en relation avec toute autre plate-forme ou tout autre produit ou service, d'activités ou de l'utilisation sans licence du Service SMS en violation des présentes Conditions Spécifiques. Cette obligation de Selligent ne s'appliquera pas non plus si le Client n'informe pas Selligent par écrit et en temps voulu d'un litige de ce type. Le défaut d'information ou l'information tardive par le Client n'exempte toutefois pas Selligent de ses obligations résultant du présent article, excepté dans la mesure où Selligent subit un préjudice parce que le Client ne l'a pas informé ou l'a informé tardivement. Selligent est autorisé à assurer entièrement la défense et tout règlement dudit litige tant que ce règlement ne comporte pas d'obligation financière ou de reconnaissance de responsabilité imposée au Client. Si le Client rejette la défense assurée par Selligent, ou ne cède pas le contrôle total de la défense à l'avocat désigné par Selligent, le Client libère Selligent des obligations du présent article. Le Client doit coopérer raisonnablement lors de la défense d'une telle action en justice et peut être représenté, à ses frais, par un avocat convenant raisonnablement à Selligent. Selligent se réserve expressément le droit de cesser ladite défense contre toute action en justice dans le cas où le Service SMS n'est plus accusé d'enfreindre ou de détourner, ou est déclaré non coupable d'infraction ou de détournement des droits des tiers. Selligent peut régler tout litige en remplaçant le Service SMS par des services en règle équivalents en substance. Le Client ne prendra aucune mesure en réponse à une infraction ou un détournement, ou une infraction ou un détournement présumé(e) du Service SMS, qui irait à l'encontre des droits de Selligent.

Dans le cas où une action au sens du présent article est introduite ou, selon l'avis raisonnable de Selligent, est susceptible d'être introduite, Selligent peut, à sa discrétion et à ses frais : (i) obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser le Service SMS conformément aux dispositions des présentes Conditions Spécifiques; ou (ii) remplacer ou modifier le Service SMS de façon à supprimer l'infraction sans diminuer sensiblement les fonctionnalités. Si les possibilités qui précèdent ne peuvent raisonnablement être exercées, Selligent peut résilier le Service SMS Message.

Les dispositions du présent article détaillent la responsabilité unique, exclusive et complète de Selligent et de ses concédants de licence et fournisseurs vis-à-vis du Client et constituent l'unique recours du Client au regard d'une infraction ou appropriation illicite des droits de propriété intellectuelle d'une tierce personne.

Article 16. Responsabilité – Indemnités

16-1 Indemnités

Le Client dégagea Selligent et son sous-traitant SO MOBILE de toute responsabilité en cas de réclamation déposée par des tiers à l'encontre de Selligent et SO MOBILE et résultant de l'utilisation du Service SMS par le Client.

Le Client dégagea de toute responsabilité, Selligent, SO MOBILE, leurs sociétés apparentées, leurs administrateurs, dirigeants et employés contre tout(e) plainte, action, frais, dépense (y compris les honoraires d'avocat), perte, dommage, amende, tous dommages intérêts ou toute demande réclamés à et/ou encourus par Selligent et/ou SO MOBILE ou à/par tout tiers suite à l'utilisation par le Client du Service SMS, à une violation par le Client des présentes Conditions Spécifiques, à une violation effective ou présumée des Droits de propriété intellectuelle de Selligent et/ou de SO MOBILE ou à une violation par le Client de toute loi ou de tout droit de tiers résultant de l'utilisation par le Client du Service SMS.

Notamment, le Client devra rembourser à Selligent et SO MOBILE tous les dommages tels que, notamment, les indemnités, les amendes, les frais, les dépenses, les réclamations, les frais légaux, les pénalités, les dommages et intérêts dus en cas de violation des Règles Opérateurs.

16-2 Limitation de responsabilité

En plus des limitations et exclusions de responsabilité du Contrat, Selligent exclut toute responsabilité vis-à-vis du Client et/ou des Utilisateurs finaux suite à:

- la résiliation ou à la suspension du Service SMS, qui serait effectuée conformément aux présentes Conditions Spécifiques;
- tout dommage subi ou encouru par le Client suite à la fourniture ou à l'interruption de la fourniture de tout Service SMS;
- toute information inexacte lui transmise par le Client concernant la validation du Service SMS du Client par les Opérateurs;
- toute utilisation abusive et/ou divulgation non autorisée de tout identifiant/mot de passe ou identifiant/mot de passe secondaire, et de manière générale toute utilisation abusive de la part du Client, commise par le Client ou par un tiers pour le compte du Client, ou en dehors du périmètre du Client, y compris, entre autres, le piratage, les programmes espions et l'intrusion sur les plates-formes de Selligent et de SO MOBILE ou dans les systèmes informatiques du Client, y compris les centres d'hébergement sur lesquels les plates-formes de Selligent et de SO MOBILE sont hébergées.

Article 17. Force Majeure

Aucune des Parties ne sera tenue responsable vis-à-vis de l'autre Partie des éventuels retards ou inexécutions des présentes Conditions Spécifiques dus à des causes indépendantes de leur volonté, y compris, entre autres, les restrictions gouvernementales, les réglementations en matière de change ou de marché, les grèves, la guerre, les mesures prises par des autorités civiles ou militaires, le sabotage, les problèmes de réseau des Opérateurs et/ou des centres d'hébergement, les coupures de courant, les épidémies, les inondations, les tremblements de terre, les incendies, les autres catastrophes naturelles ou tout(e) autre circonstance, événement ou situation indépendant(e) de la volonté des Parties. Dans ce cas, les Parties conviennent de mettre tout en œuvre pour apporter une solution au retard ou à l'inexécution.

Afin de pouvoir se valoir des dispositions du présent article, la Partie qui invoque la Force Majeure devra informer par, écrit l'autre Partie dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés à compter de son occurrence.

Si la situation de Force Majeure perdure pendant une période ininterrompue supérieure à deux (2) mois, le Service SMS Message pourra être résilié par l'une des Parties avec préavis écrit de quatorze (14) jours calendaires adressé à l'autre Partie.

Annexe 1 - Contrat de Niveau de Service & d'Assistance de Selligent pour le Service SMS Message

1. Introduction

L'objet de ce SLA est de préciser Le niveau de service à atteindre par Selligent et la façon de le mesurer pour le Service SMS est régi par les dispositions du Contrat de niveau de service et d'assistance conclu entre les parties.

Sont explicitement hors du périmètre du Service SMS assuré par Selligent : la gestion des contenus tiers ne dépendant pas de Selligent.

Les niveaux de service du Service SMS sont décrits à la Section 1. La Section 2 décrit les niveaux de service, la disponibilité et les canaux de l'équipe d'assistance de Selligent.

2. Définitions

- La **maintenance planifiée** se définit par des interventions planifiées sur la Plate-forme.
- La **PDMA** (Perte de Données Maximale Admissible) décrit la quantité acceptable de perte de données mesurée en heures ou minutes après une défaillance critique.
- La **DMIA** (Durée Maximale d'Indisponibilité Admissible) correspond au délai au terme duquel un processus métier doit être restauré à un niveau de service déterminé après une interruption.

3. Engagements du Client

Le Client comprend que :

- Le SLA s'applique uniquement au Service SMS mis à disposition du Client. Selligent n'est pas responsable de la configuration ou de la correction de logiciels tiers, ni des équipements ou de la communication. Selligent ne sera pas obligé de fournir l'assistance si celle-ci est rendue nécessaire suite à (a) une négligence ou mauvaise utilisation de la part du Client, (b) une modification du Service SMS par le Client ou par une tierce partie autre que Selligent sans le consentement préalable de Selligent ou (c) une violation des présentes Conditions Spécifiques.
- Selligent s'efforcera au mieux de fournir une solution ou un contournement au problème, dans le délai prévu dans les présentes Conditions Spécifiques. Les obligations de Selligent en ce qui concerne l'assistance constituent une obligation de moyens et non une obligation de résultat.
- Dans le cadre de l'assistance, Selligent se réserve le droit de choisir, assigner ou réassigner son personnel au Client ainsi que de sous-traiter les services partiellement ou en totalité à du personnel qualifié. Les personnes fournissant des services au nom de Selligent resteront libres de fournir à des tiers des services similaires à ceux faisant l'objet des présentes Conditions Spécifiques.

4. Exclusions

Le SLA ne s'applique pas lorsque les niveaux de service ne sont pas respectés du fait :

- de facteurs échappant au contrôle raisonnable de Selligent, en cas de force majeure ;
- de l'utilisation inappropriée du Service SMS (autrement dit, l'utilisation non conforme à la documentation et/ou aux dispositions des présentes Conditions Spécifiques) ;
- d'une attaque par déni de service (DOS) ;
- d'actions menées avec l'intention explicite de créer un temps d'arrêt (par exemple, pendant un audit ou une évaluation des performances) ;
- d'un quelconque autre facteur mentionné dans les présentes Conditions Spécifiques.

5. Procédure d'escalade

Tout problème qui ne peut pas être résolu par la procédure d'assistance normale doit faire l'objet d'une remontée technique par e-mail vers le Support Manager responsable de l'équipe d'assistance de Selligent. Dans le cas où cette escalade n'apporte pas une réponse satisfaisante, il convient de faire remonter le problème vers l'Account Manager du Client.

6. Niveaux de Service

(A) Taux de disponibilité

Objectif du taux de disponibilité = 97%.

Ce niveau de disponibilité ne tient pas compte des événements ci-après :

- Évènements de Force Majeure telle que définis à l'Article 18 ci-dessus;
- Interruptions planifiées strictement définies (maintenance planifiée entre 00h00 et 06h00⁵, et des modifications de services pouvant entraîner des changements de paramètres de connexion) ;
- Interruptions survenant sur le réseau des Opérateurs en raison d'incident ou de maintenance planifiée, résultant du seul fait des Opérateurs ;
- Interruptions et/ou tout incident survenant entre le système du Client et les logiciels des serveurs appartenant à un tiers prestataire du Client.

Le taux de disponibilité pour le mois considéré est mesuré par Selligent.

Le taux de disponibilité correspond au nombre de minutes pendant lesquelles le Service SMS est disponible par rapport au nombre de minutes total du mois.

(B) Taux de performance

Objectif du taux de performance = 97 %.

De façon générale, la performance est définie par la capacité à délivrer des services SMS dans un temps considéré. La performance mesure le temps de réponse compris entre l'arrivée d'une requête du Client sur la Plate-forme et l'envoi de la page requise à la sortie de la Plate-forme.

Le temps d'acheminement sur les réseaux opérateurs et sur l'internet public de la requête (et de la réponse) n'est pas pris en compte dans le calcul de la performance.

Tous les paramètres extérieurs à Selligent pouvant engendrer une chute du taux de performance (réseau internet, opérateurs telecom,...) seront exclus du calcul du taux de performance.

(C) Taux de disponibilité et de performance

Chaque mois, le taux de disponibilité et de performance sont calculés pour le Service SMS. Selligent mettra en œuvre des moyens commercialement raisonnables pour atteindre les taux définis ci-dessus.

7. Maintenance planifiée

Toutes les opérations de maintenance programmée réalisées sur un mois ne pourront dépasser une durée maximum de (8) heures (par contre : il n'y a pas de limite sur le nombre d'opérations de maintenance programmée). Selligent déploiera des efforts commercialement raisonnables à ce que la durée des interruptions ne soit pas supérieure à ½ d'heure et que les interruptions n'aient lieu qu'entre 00h00 et 06h00. Selligent se réserve le droit de sortir de ces conditions (durée & plage horaire) à condition d'en informer le Client.

8. Assistance de Selligent

Les problèmes techniques doivent être signalés à l'équipe d'assistance et sont traités conformément aux modalités et les conditions prévues à la Section 2 du Contrat de niveau de service et d'assistance conclu entre les parties.

⁵ Selligent se réserve le droit de sortir de ces conditions (durée & plage horaire) à condition d'en informer le Client.