

**CONDITIONS PARTICULIERES
SERVICES A VALEUR AJOUTEE
V. 01/01/2020**

Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions selon lesquelles la SOCIETE fournit au PARTENAIRE les numéros correspondant à des services à valeur ajoutée, assure l'acheminement des appels entrants vers les services du PARTENAIRE accessibles via lesdits numéros et opère les prestations de reversement au PARTENAIRE des revenus ou sommes lui restant dus au titre des appels s'agissant des services à revenu partagé.

Les présentes Conditions Particulières incorporent par référence les Conditions Générales de Services du SOCIETE en vigueur au jour de la commande des Services définis ci-après.

1. DEFINITIONS

En complément des définitions visées dans les Conditions Générales, les termes suivants auront le sens qui leur est donné ci-dessous :

« Appelant » désigne toute personne physique ou morale composant un Numéro Service à Valeur Ajoutée.

« C » : tarif de la communication téléphonique sous-jacente et fixé par l'opérateur de départ.

« Numéro Service à Valeur Ajoutée » : numéro du plan national de numérotation appartenant aux catégories suivantes :

- numéros à dix chiffres dont le format est 08ABPQMCDU (sauf les séries 085B)
- numéros courts à trois chiffres dont le format est 11X, affectés à des services d'assistance ou d'intérêt général,
- numéros courts à quatre chiffres dont le format est 3BPQ
- numéros courts à quatre chiffres dont le format est 10YT
- numéros courts à six chiffres dont le format est 116XYZ affectés à des services d'assistance ou d'intérêt général
- numéros courts à six chiffres dont le format est 118XYZ.

Ainsi que toute nouvelle tranche de numéros correspondant à des Services Numéro à Valeur Ajoutée qui entreraient au catalogue tarifaire du SOCIETE au cours de l'exécution du Contrat.

« SVA majoré » : Numéro SVA pour lequel les composantes C et S sont supérieurs à 0.

« S » : tarif du Numéro Service à Valeur Ajoutée fixé par l'éditeur dudit service.

« Pénalité » : désigne les pénalités appliquées par les opérateurs, les autorités de régulations ou la SOCIETE qui sont décrites en ANNEXE 1.

« Portabilité » désigne le processus permettant au PARTENAIRE de changer d'opérateur de communications électroniques tout en conservant son Numéro de Service à Valeur Ajoutée. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit "porté".

« Recommandations Déontologiques » désignent les règles légales et déontologiques de la profession régissant les services télématiques.

« Reversement » désigne la rémunération du PARTENAIRE au titre du trafic acheminé par SOCIETE au titre des services à revenus majorés. Elle est fonction des paliers tarifaires applicables.

« Services » désigne les prestations fournies par SOCIETE telles que décrites dans les présentes Conditions Particulières.

« Services du PARTENAIRE » désigne les services du PARTENAIRE auxquels l'Appelant accède *via* les Numéro Service à Valeur Ajoutée attribués au PARTENAIRE.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

Les conditions spécifiques afférentes aux Services fournis par la SOCIETE sont détaillées dans le ou les BON DE COMMANDE.

3. OBLIGATIONS DE SOCIETE

3.1 La SOCIETE octroiera au PARTENAIRE des Numéros Services à Valeur Ajoutée au sein des tranches de numérotation dont il est attributaire. Les numéros attribués seront indiqués sur le BON DE COMMANDE. Chaque nouvelle demande de Numéros Services à Valeur Ajoutée fera l'objet d'un BON DE COMMANDE complémentaire.

3.2 Concernant les numéros de type 3BPQ, la SOCIETE proposera au PARTENAIRE plusieurs numéros mentionnés disponibles par l'ARCEP. Le PARTENAIRE spécifiera ses choix de numéros par ordre de préférence, et la SOCIETE soumettra ces préférences à l'ARCEP qui attribuera le numéro final à SOCIETE pour le compte du PARTENAIRE.

3.3 Par dérogation, si le PARTENAIRE souhaite conserver les Numéros Services à Valeur Ajoutée qu'il utilise déjà, le PARTENAIRE doit donner mandat au SOCIETE de résilier son abonnement téléphonique auprès de l'opérateur assurant le service correspondant aux numéros à porter et de faire les

démarches nécessaires pour assurer la Portabilité desdits numéros.

Le PARTENAIRE déclare être parfaitement informé de ce que la Portabilité desdits numéros est soumise à un accord de l'opérateur en question portant à la fois sur la faisabilité technique et contractuelle de l'opération de Portabilité. Si cet accord n'est pas obtenu, le PARTENAIRE devra choisir d'autres numéros parmi ceux proposés par SOCIETE.

3.4 L'attribution par la SOCIETE d'un Numéro Services à Valeur Ajoutée n'opère aucun transfert de propriété en faveur du PARTENAIRE. Un Numéro Services à Valeur Ajoutée ne peut donc ni être cédé, concédé, donné en nantissement, ni être déposé à titre de marque ou enregistré comme nom de domaine, nom commercial, enseigne, dénomination sociale. En cas de résiliation du Contrat, le Numéro Services à Valeur Ajoutée pourra être librement réattribué.

3.5 Si à l'issue du contrat le PARTENAIRE souhaite conserver le numéro devra faire l'objet d'un accord exprès et d'un contrat supplémentaire avec la SOCIETE

3.6 La SOCIETE décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exploiter le Numéro Services à Valeur Ajoutée du fait de l'existence de droits de propriété intellectuelle antérieurs et le PARTENAIRE supporte seul les conséquences financières de toute action engagée à son encontre et/ou à l'encontre du SOCIETE du fait de l'exploitation d'un Numéro Services à Valeur Ajoutée en violation de droits de propriété intellectuelle antérieurs.

4. OBLIGATIONS DU PARTENAIRE

4.1 Le PARTENAIRE s'engage à fournir à SOCIETE l'ensemble des informations nécessaires à l'exploitation des Services.

Le PARTENAIRE doit indiquer dans le ou les BON DE COMMANDE le choix de palier S pour les Numéro Service à Valeur Ajoutée.

Les modalités financières appliquées aux numéros spéciaux sont détaillées au sein du Bon de Commande.

4.2 La SOCIETE devra être informé de toute modification statutaire et toute modification ou évolution des Services du PARTENAIRE. Si une modification des Services du PARTENAIRE ne respectait pas la réglementation en vigueur, SOCIETE se réserve le droit de suspendre immédiatement et sans préavis la fourniture des Services et/ou, de résilier de plein droit le Contrat après notification du manquement au Partenaire restée sans effet pendant 2 jours ouvrés.

4.3 Le PARTENAIRE a la responsabilité de commander son accès au réseau téléphonique si cela est nécessaire (T0, T2, E1, ligne simple..) afin de recevoir les appels transmis par le Numéro Service à Valeur Ajoutée. Le PARTENAIRE doit faire en sorte de dimensionner ses besoins de sorte à ce que SOCIETE soit en mesure de traiter les volumes d'appel générés par la mise en œuvre du Service du PARTENAIRE. Dans le cadre d'une Portabilité, le PARTENAIRE fournira, à titre

de référence, l'historique des flux d'Appels vers les numéros objets de la Portabilité. En cas de dépassement du nombre maximal d'appels simultanés autorisé par le raccordement, SOCIETE n'est pas responsable des appels éventuellement perdus ou non aboutis.

4.4 Le PARTENAIRE est seul responsable de l'utilisation du Service. En particulier, il est responsable des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation des Numéros Services à Valeur Ajoutée qui lui sont attribués.

4.5 Le PARTENAIRE est seul responsable à raison des actions, agissements, expressions, informations, données ou messages utilisés ou transmis par le PARTENAIRE ou contenus diffusés, quels qu'en soit le support, et de manière plus générale, de l'utilisation du Service du PARTENAIRE. Il est expressément convenu que la responsabilité du SOCIETE ne saurait, au titre du présent Contrat, être engagée à raison de l'exploitation par le PARTENAIRE des Services du PARTENAIRE. A ce titre, le PARTENAIRE garantit SOCIETE contre les conséquences de toute action, réclamation et/ou procédure judiciaire dont elle pourrait faire l'objet en raison de ces actes ou faits en raison de l'activité du PARTENAIRE, du contenu de ses services, ou l'utilisation des services exploités par ce dernier et s'engage à la rembourser de tous les frais exposés par la SOCIETE et que la SOCIETE aurait pu être amenée à engager à ce titre.

4.6 Le PARTENAIRE demeurera seul responsable des conséquences financières des dommages directs ou indirects causés par i) le contenu ou l'utilisation d'un Numéro Service à Valeur Ajoutée, et ii) des conséquences liées au non-respect des articles 16, 18, 19 et 29 de la loi n°2008- 3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs tels que transposés dans le Code de la consommation et iii) des conséquences liées au non-respect de l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie du 5 août 2008 tel que transposé dans le Code de la consommation.

4.7 Le PARTENAIRE déclare souscrire le Service en relation directe avec son activité professionnelle et commercialiser, auprès de ses propres clients et sous sa seule responsabilité, une prestation de service qui lui est propre. Le PARTENAIRE reconnaît en conséquence qu'il reçoit et prend directement à sa charge toute action ou réclamation émanant de ses propres clients.

4.8 En cas de revente de services de télécommunication, le PARTENAIRE s'engage à déclarer sa qualité d'opérateur auprès des autorités compétentes.

4.9 Le PARTENAIRE a obligation de déclarer ses services dans l'annuaire inversé selon la typologie en vigueur et pour ce faire il doit compléter le formulaire en Annexe 3 préalablement à l'entrée en vigueur du Contrat. SOCIETE pourra à défaut mettre fin au Contrat jusqu'à régularisation de la déclaration.

4.10 Modalité spécifique de reversement Opérateurs au PARTENAIRE sur les Numéro(s) à Valeur Ajoutée

La facturation des reversements Opérateurs dus au PARTENAIRE dans le cadre de l'exploitation de Numéro(s) à Valeur Ajoutée sera effectuée de la manière suivante :

La SOCIETE fournira au PARTENAIRE les relevés de commissions pour le mois M entre le 1 et le 15 du mois M+1 ;
le reversement mensuel du mois M basé sur les relevés de commissions sera facturé par le PARTENAIRE à la SOCIETE au cours du mois M+1.

5. RECOMMANDATIONS DEONTOLOGIQUES

5.1 Principe

Les Parties déclarent faire expressément référence aux Recommandations Déontologiques reproduite en ANNEXE 1 des présentes. L'ANNEXE 1 des présentes Conditions Particulières est automatiquement modifiée, sans formalisme supplémentaire, par toute nouvelle version des Recommandations Déontologiques et/ou de charte graphique émises par l'association AFMM (www.AFMM.fr).

Le respect des Recommandations Déontologiques est obligatoire lors de l'exploitation des ressources fournis par la SOCIETE et le non-respect de ces dernières peuvent entraîner des sanctions de la part des Opérateurs, ainsi que des sanctions contractuelles énoncées ci-dessous

Les Recommandations Déontologiques détaillent des règles générales issues du Code de la Consommation et des textes légaux et réglementaires qui régissent le secteur, et qui sont applicables à toute exploitation de Numéro(s) Service à Valeur Ajoutée.

Par ailleurs, les Recommandations Déontologiques prévoient des règles spécifiques en fonction du type d'exploitation des Numéros Service à Valeur Ajoutée notamment les :

- Services de relation client entreprise/administration/association,
- Services d'édition de contenus automatisée, délivrés par un automate,
- Services d'édition de contenus de services délivrés par des personnes physiques qualifiées,
- Services de téléphonie / téléconférence,
- Services de jeux,
- Services de loterie publicitaire,
- Services de petites annonces,
- Contenus numériques délivrés par code d'accès,
- Services de mise en relation,
- Services de machine à machine,
- Services pouvant heurter la sensibilité des jeunes publics,
- Services de dons faisant appel à la générosité du public,
- Services permettant l'achat de tickets électroniques.

Le PARTENAIRE s'engage donc à s'informer des règles spécifiques des Recommandations Déontologiques applicables aux Services exploités sur les Numéros Service à Valeur Ajoutée mis à sa disposition par la SOCIETE.

5.2 Obligations du PARTENAIRE

Le PARTENAIRE s'engage à respecter et à faire respecter par les éditeurs de contenus les Recommandations Déontologiques. Le PARTENAIRE s'engage en conséquence à inclure dans ses contrats, des clauses strictement conformes aux Recommandations Déontologiques en vigueur.

Dans l'hypothèse où le PARTENAIRE commercialise le Numéro fourni par la SOCIETE à l'un de ses clients, le PARTENAIRE

s'engage à communiquer au SOCIETE l'identité complète du client concerné.

Si la SOCIETE considère que le client du PARTENAIRE ne rassemble pas toutes les garanties nécessaires à l'exploitation du Numéro Service à Valeur Ajoutée dans le respect des Recommandations et de la législation applicable, la SOCIETE se réserve le droit de refuser l'octroi du Numéro Service à Valeur Ajoutée au PARTENAIRE.

Le PARTENAIRE qui commercialise à ses clients le ou les Numéro(s) Service à Valeur Ajoutée, est responsable du respect des Recommandations Déontologiques par ses clients, et supporte à ce titre toutes les sanctions encourues en cas de manquements par ses clients aux Recommandations Déontologiques.

5.3 Mesures coercitives

En cas de manquement la SOCIETE peut faire cesser ce manquement par tout moyen approprié, y compris la suspension ou la résiliation du ou des Numéro Service à Valeur Ajoutée concernés ou la résiliation partielle ou complète du Contrat.

5.4 Clauses particulières Numéro(s) à Valeur Ajoutée

En cas de manquement par le PARTENAIRE à l'une des obligations souscrites au titre des Services SVA Majoré, la SOCIETE peut, après une mise en demeure par courriel ou par courrier recommandé avec accusé de réception adressé(e) au PARTENAIRE et resté(e) sans effet pendant un délai de trois (3) jours ouvrés à compter de sa réception, suspendre ou résilier de plein droit tout ou partie du Service.

En particulier, la SOCIETE peut suspendre tout ou partie des Services (y compris suspendre l'attribution et l'ouverture technique de nouveau Numéro Service à Valeur Ajoutée dans les tranches de Numéros à Valeur Ajoutée stipulées dans un Bon de Commande) après mise en demeure notifiée par écrit restée sans effet deux (2) jours ouvrés à compter de l'envoi de ladite mise en demeure ou sans préavis lorsque la responsabilité de la SOCIETE risquerait d'être directement mise en cause par l'absence de suspension en cas (i) de fraude avérée de la part du PARTENAIRE et/ ou (ii) de déloyauté manifeste constatée par la SOCIETE et s'il y a urgence à faire cesser les agissements concernés et/ou (iii) lorsqu'une publicité, de quelque nature qu'elle soit, fait apparaître que le Service du PARTENAIRE est interdit soit d'une façon générale, soit sur le palier tarifaire auquel il est offert ou par le code ou Numéro à Valeur Ajoutée permettant d'y accéder et/ou (iv) en cas manquement avéré par le PARTENAIRE ou par un client du PARTENAIRE aux Recommandations Déontologiques et/ou en cas de notification par l'AFMM et/ou les Opérateurs des Utilisateurs d'un manquement à ces règles déontologiques et à la loi et/ou (v) d'un nombre de signalements anormalement élevé, c'est-à-dire d'un nombre de signalements (au sens des dispositions du code de la consommation) recueillis sur les plateformes « infosva.org » et « 33700 » concernant l'ensemble des Services du PARTENAIRE sur deux (2) mois consécutifs supérieurs à la moyenne des signalements recueillis sur ces plateformes et sur cette même période pour l'ensemble des partenaires de la SOCIETE, la SOCIETE notifiant dans ce cas avec un préavis de quarante-huit (48) heures au PARTENAIRE la constatation du nombre de signalements anormalement élevé de signalements avant de suspendre les Services.

Si dans les quinze (15) jours suivant une telle suspension, la cause de la suspension n'a pas disparu et/ou n'a pas été corrigée, la SOCIETE pourra résilier le Contrat en tout ou partie.

La suspension et/ou la résiliation de tout ou partie des Services dans les conditions du présent article n'ouvre droit à aucune indemnité en faveur du PARTENAIRE.

Lorsqu'une pénalité est applicable, la SOCIETE opère, s'il y a lieu, une compensation entre d'une part le montant des Reversements dus au PARTENAIRE au titre du Service et d'autre part le montant de la pénalité forfaitaire.

5.5 Sanctions appliquées par SOCIETE

La SOCIETE n'assume pas le risque lié aux impayés consécutifs au non-respect des engagements souscrits par le PARTENAIRE au regard des Recommandations Déontologiques applicables au contenu des SVA.

En cas de manquement, la SOCIETE met en demeure le PARTENAIRE de prendre toutes les mesures juridiques et techniques lui permettant de faire cesser ce (ces) manquement(s) dans un délai raisonnable. Cette mise en demeure est adressée par courrier électronique au contact habituel et comporte :

- le ou les Numéro Service à Valeur Ajoutée concernés.
- le délai accordé au PARTENAIRE pour faire cesser le(s) manquement(s) - toute autre information en sa possession relative aux faits incriminés.

La SOCIETE facture alors au PARTENAIRE une Pénalité pour manquement déontologique telle que définie en ANNEXE 1 et/ou toutes Pénalités appliquées par les opérateurs tiers. Un manquement peut donc donner lieu à plusieurs Pénalités si plusieurs opérateurs appliquent une Pénalité au même manquement.

Suite à une première mise en demeure du Partenaire pour manquement aux Recommandations déontologiques sur un de ses Numéro Service à Valeur Ajoutée, tout réitération de ce manquement sur un autre Numéro Service à Valeur Ajoutée du PARTENAIRE pourra être sanctionné sans préavis d'une Pénalité énoncée à l'annexe 1 et, ou, à une suspension, et, ou à une résiliation partielle ou totale du Présent Contrat.

Les éventuels frais d'huissiers que la SOCIETE serait amenée à engager ou supporter au titre d'un manquement aux Recommandations Déontologiques, seront à la charge du PARTENAIRE.

En tout état de cause SOCIETE peut procéder à la suspension ou à l'interruption du ou des Numéro Service à Valeur Ajoutée non conforme(s) aux Recommandations Déontologiques sans préavis, et peut : - procéder à la suspension de l'accès au(x) Numéro Service à Valeur Ajoutée en cause ;

- facturer au PARTENAIRE une Pénalité pour « manquement déontologique non résolu au terme du délai accordé dans la mise en demeure » telle que définie en ANNEXE 1 ;
- suspendre les reversements.

6. CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES SVA MAJORE

Au moment de la souscription du Service SVA Majoré ou postérieurement à la demande de SOCIETE, le PARTENAIRE remet au SOCIETE tout renseignement le concernant ou relatif aux Services qu'il envisage d'offrir aux utilisateurs. Ces renseignements devront être portés sur le Bon de Commande

à cet effet et conformément à l'Annexe 3. Le PARTENAIRE remet au SOCIETE, s'il y a lieu, au moment de la demande de réservation d'un Numéro à SVA Majoré, une méthode d'accès et, le cas échéant, un mot de passe permettant la consultation du Service du PARTENAIRE ou du prototype du Service du PARTENAIRE fourni au moyen du SVA Majoré, afin de vérifier qu'il correspond bien à la définition du Service du PARTENAIRE et aux obligations contractuelles souscrites.

7. DUREE LIMITEE DES COMMUNICATIONS VERS LES SVA MAJORES

Il est rappelé que la durée de communication vers un SVA Majoré est limitée et le PARTENAIRE s'engage à interrompre la communication au bout de trente minutes. La SOCIETE se réserve le droit d'interrompre l'Appel lorsque cette durée maximale est atteinte, et en tout état de cause, la SOCIETE limitera la durée prise en compte par appel dans le calcul des Reversements, à cette durée maximale et aucun reversement n'aura lieu au-delà de cette durée. Les frais liés à la collecte de l'appel demeurent dus par le PARTENAIRE au SOCIETE pour toute la durée de l'appel.

Certains opérateurs commerciaux sont susceptibles de pratiquer des limitations différentes d'utilisation des SVA Majoré par les utilisateurs finaux. La SOCIETE fournira ses meilleurs efforts pour les porter à la connaissance du PARTENAIRE. La SOCIETE n'assume pas le risque de non reversement des opérateurs commerciaux en cas de non-Fourniture de Services Spécifiques

La SOCIETE propose au PARTENAIRE des services spécifiques à savoir la fourniture d'un numéro surtaxé avec un contenu mutualisé. Ces services feront l'objet d'un BON DE COMMANDE spécifique.

8. REVENTE DES SERVICES

Le PARTENAIRE pourra utiliser les Numéro à Valeur Ajoutée qui lui sont attribués en vue de les intégrer à ses propres services commercialisés auprès d'utilisateurs finaux. Le BON DE COMMANDE applicable précise les conditions spécifiques applicables à cette réutilisation. Il est rappelé qu'en cas de revente des services de télécommunication auprès d'utilisateurs finaux, le PARTENAIRE s'engage à déclarer cette activité d'opérateur auprès des autorités compétentes.

ANNEXE 1 –RECOMMANDATIONS DEONTOLOGIQUES

Les clients des Services s'engagent à respecter les chartes et recommandations déontologiques de l'Association Française du Multimédia Mobile (AFMM) concernant les services SVA.

Ces différentes chartes de déontologie sont disponibles et consultables sur le site web de l'AFMM (<http://www.afmm.fr>) sous la rubrique « Déontologie ».

Lien direct : <http://www.afmm.fr/chartes-sva/>

Tous les montants mentionnés dans la présente annexe sont exprimés en euros hors taxe et n'entrent pas dans le champ d'application de la TVA. Ils sont applicables à compter de la date de début du Contrat.

Grilles Pénalités :

| Libellé pénalités | Unité | Montant unitaire € |
|---------------------------------|---|--|
| Pénalité opérateurs commerciaux | par Numéro Service à Valeur Ajoutée [pour un ou plusieurs manquement(s) déontologique(s) constaté(s)] | Identique à celui appliqué par l'opérateur |
| pPénalité SOCIETE | Manquement instructions déontologiques | 5.000 |
| Pénalité SOCIETE | Manquement grave instructions déontologiques sur SVA mutualisé | 10.000 |
| Signalement 33700 | Par ticket ouvert dans le référentiel 33700 géré par l'AFMM | 65 |
| Plainte consommateur | Par plainte Utilisateur traitée par le service PARTENAIRE | 95 |
| Réquisition Judiciaire | Par réquisition judiciaire traitée | 50 |