

CONDITIONS PARTICULIERES PUSH SMS  
V. 01/06/2026

**1. PREAMBULE ET DEFINITIONS**

Dans le cadre de son activité, la SOCIETE propose au PARTENAIRE une solution technique de gestion d'envoi de SMS aux Utilisateurs via un Numéro Court SMS selon le mode de gestion choisi par le PARTENAIRE.

Dans le cadre de la Solution PUSH SMS, la SOCIETE met à disposition du PARTENAIRE des services de Push SMS, incluant notamment les services de PUSH P3, PUSH P7 et, le cas échéant, de PUSH RCS, tels que définis dans le Bon de Commande.

**Agent RCS** : s'entend d'une entité logique créée sur une plateforme RBM par ou pour le compte de la SOCIETE, permettant d'identifier un client du PARTENAIRE ou le PARTENAIRE lui-même, et d'échanger des messages RCS avec les Utilisateurs Finaux dans l'application de messagerie, sous une identité de marque déterminée (nom, logo, identité visuelle et/ou verbale). Chaque Agent RCS est rattaché à un Client Final et à un usage déterminé, tels que déclarés dans le formulaire de création d'Agent RCS ou dans tout document contractuel de référence accepté par la SOCIETE.

**API** : s'entend du mode de service Push accessible par raccordement aux outils du PARTENAIRE en lui garantissant des connexions directes auprès des Opérateurs.

**Base de données** : s'entend d'une liste d'Utilisateurs pouvant être contactés via leur numéro de téléphone mobile, que le PARTENAIRE renseigne dans la Solution PUSH.

**Clients Finaux** : s'entend des clients du PARTENAIRE, personnes morales régulièrement enregistrées auprès des autorités compétentes, qui éditent un ou plusieurs services et auprès desquels sera mis à disposition par le PARTENAIRE la Solution PUSH en marque blanche. Ils peuvent aussi la personnaliser au nom de leur service ou entreprise moyennant un coût supplémentaire si la SOCIETE loue le nom de domaine ou sans frais s'il possède un nom de domaine. Les Clients Finaux s'entendent des seules sociétés appartenant au même groupe de société que le PARTENAIRE et/ou aux sociétés appartenant au même réseau de franchisés, à l'exclusion de tout autre tiers.

**Compte PARTENAIRE** : s'entend de l'ensemble des accès paramétrés pour le PARTENAIRE, de façon sécurisée, dans la Solution PUSH, qui lui permet notamment : d'avoir accès aux informations de son compte, de configurer ses campagnes d'envoi de SMS, d'accéder aux statistiques d'envoi de SMS.

**Compte client** : s'entend d'un(de) sous-compte(s) créé(s) par le PARTENAIRE pour un(plusieurs) de ses Clients Finaux qui comprend l'ensemble des accès paramétrés pour les Clients Finaux, de façon sécurisée, dans la Solution PUSH, qui lui permet notamment : d'avoir accès aux informations de son compte, de configurer ses campagnes d'envoi de SMS, d'accéder aux statistiques d'envoi de SMS.

**Conversation A2P** : s'entend une série de Messages RCS échangés entre un Agent RCS et un Utilisateur Final dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures. Cette série débute avec la première réponse de l'Utilisateur Final faisant suite à un Message envoyé par l'Agent RCS, à condition que cette première réponse de l'Utilisateur Final intervienne dans les 24 heures suivant ce Message. Le Message initial envoyé par l'Agent RCS et reçu par l'Utilisateur Final fait partie de la Conversation A2P.

**Conversation P2A** : s'entend d'une série de Messages RCS échangés entre un Utilisateur Final et un Agent RCS dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures. Cette série débute avec le premier Message envoyé par l'Utilisateur Final à destination de l'Agent RCS.

**Distribution** : s'entend de la mise à disposition par le PARTENAIRE de la Solution PUSH auprès de ses Clients Finaux.

**HTTP** : s'entend du protocole API le plus flexible pour une interconnexion à tous les langages de programmation via

**DIGITAL VIRGO FRANCE**

des liens Url.

**Message-P2A** : désigne un Message émis par l'Abonné vers un Agent RCS en dehors de toute Conversation P2A ou Conversation A2P.

**Prestataire RCS** : s'entend du prestataire de la solution (plateforme RBM) qui permet d'assurer la mise en œuvre fonctionnelle et technique de RCS à des fins professionnelles. Ce prestataire est choisi par l'opérateur télécom.

**PUSH P3** : s'entend du service d'envoi de campagnes SMS via un shortcode P3, permettant d'afficher un nom d'expéditeur lié à la marque ou à l'activité du PARTENAIRE.

**PUSH P7** : s'entend du service d'envoi de campagnes SMS uniquement pour promouvoir le jeu antenne du PARTENAIRE, via le shortcode dédié au jeu.

**PUSH RCS** : s'entend du service d'envoi de messages RCS ("Rich Communication Services") (« Messages RCS ») vers les Utilisateurs compatibles, permettant de diffuser des messages enrichis (texte, images, boutons, liens) à des fins de notification ou de communication marketing

**Routes grises ou routes alternatives ou Low cost gateway** : s'entend des envois SMS hors France par des moyens autres que des connexions directes et/ou indirectes premium aux opérateurs présents dans le pays.

**Routes premium ou premium gateway** : s'entend des connexions directes et/ou indirectes (par le moyen d'agrégateurs certifiés premium) aux opérateurs présents dans le pays.

**SAAS** : s'entend du mode de service Push sur plateforme web sécurisé accessible via une url spécifique notifiée au PARTENAIRE et des identifiants uniques qui lui sont attribués.

**SMPP** : s'entend du protocole API standard pour l'envoi sécurisé en masse de SMS.

**SMS Envoyés ou SMS MT** : s'entend des SMS envoyés à la Base de données par la Solution PUSH dans le cadre des présentes.

**SMS en Erreur** : s'entend des SMS MT envoyés par la Solution PUSH à la Base de données dans le cadre des présentes et pour lesquels la SOCIETE a reçu de la part de l'Opérateur soit un rapport d'erreur soit aucun rapport.

**SMS Reçus ou SMS MO** : S'entend des SMS remis par l'Opérateur à LA SOCIETE sur la Solution PUSH. Le PARTENAIRE récupère le message par des mots clés reliés entre eux en utilisant la liaison du numéro de l'utilisateur et du premier SMS MT de départ.

## 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de DIGITAL VIRGO FRANCE et régissent les relations contractuelles entre le PARTENAIRE et la SOCIETE pour la fourniture et l'utilisation de la Solution PUSH. Elles ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels la SOCIETE met à disposition du PARTENAIRE la Solution PUSH et, le cas échéant, dans lesquels le PARTENAIRE utilise auprès de ses Utilisateurs et/ou distribue auprès de ses Clients Finaux la Solution PUSH.

Lorsque le PARTENAIRE distribue auprès de ses Clients Finaux la solution PUSH, le PARTENAIRE agira en qualité de distributeur indépendant, en son propre nom et pour son propre compte. Il sera seul en relation contractuelle avec les Clients Finaux, la SOCIETE n'ayant aucun lien juridique ou commercial avec ces derniers.

Dans le cadre de la Solution PUSH, la SOCIETE mettra à disposition du PARTENAIRE l'API et/ou l'interface web de la Solution PUSH ainsi que l'outil de gestion de backoffice permettant d'assurer, selon le cas :

- L'émission de SMS MT ou
- L'émission de SMS MT, la gestion du contenu des SMS MT et des campagnes de SMS MT, la gestion des comptes et des sous-comptes par le PARTENAIRE lui-même ou
- L'émission de SMS MT, la gestion du contenu des SMS MT et des campagnes de SMS MT, la gestion des

**DIGITAL VIRGO FRANCE**

comptes et des sous-comptes avec l'assistance de la SOCIETE ou

- La réception de SMS MO, la gestion du contenu des SMS MO avec l'assistance de la SOCIETE.

Toute souscription à la Solution PUSH nécessite l'acceptation préalable de l'intégralité des termes du présent Contrat.

La Solution PUSH comprend les services de Push SMS souscrits par le Partenaire au titre du Bon de Commande, et notamment, selon le cas, les services de Push P3, Push P7 et/ou Push RCS.

**2. DISPOSITIONS APPLICABLES A la solution PUSH**

**2.1. Dispositions générales**

Dans le cadre de la Solution PUSH, le PARTENAIRE souhaite pouvoir envoyer en nombre des SMS MT à ses Utilisateurs. Pour la mise en place de la Solution PUSH, la SOCIETE pourra, à la demande du PARTENAIRE, lui mettre à disposition des Numéros Courts, de manière dédiée ou mutualisée pour les besoins du PARTENAIRE.

Les Ressources utilisées sont précisées dans le Bon de Commande.

En outre, la SOCIETE propose au PARTENAIRE différents modes d'utilisation de la Solution PUSH tels que détaillés ci-dessous, et à savoir :

- Utilisation de la Solution PUSH en mode API ;
- Utilisation de la Solution PUSH en mode SAAS gérée par la SOCIETE pour le compte du PARTENAIRE ;
- Utilisation de la Solution PUSH en mode SAAS gérée par le PARTENAIRE.

**2.2 Dispositions applicables à la Solution PUSH en mode API**

La SOCIETE mettra à disposition du PARTENAIRE l'API de la Solution PUSH permettant d'assurer l'envoi de SMS MT et la réception de SMS MO.

La SOCIETE assurera l'émission et la réception de SMS.

La SOCIETE s'engage à :

- assurer l'hébergement du/des Numéro(s) Court(s) SMS sur sa plate-forme d'hébergement ;
- effectuer le raccordement du/des Numéro(s) Court(s) SMS du PARTENAIRE, lequel peut être mis à disposition par la SOCIETE (numéro mutualisé avec d'autres fournisseurs de services ou numéro dédié) ou fourni par le PARTENAIRE (numéro dédié).

La SOCIETE mettra à disposition du PARTENAIRE sa plate-forme SMS et son environnement de gestion afin d'assurer l'émission et la réception des SMS et prendra les mesures nécessaires, de son ressort, au maintien de la continuité et de la qualité de ses prestations par l'intermédiaire de l'API.

Il appartient au PARTENAIRE de procéder sous sa seule responsabilité à l'utilisation de l'API conformément aux spécifications techniques qui lui sont fournies par la SOCIETE et aux Conditions Générales.

**2.3 Dispositions applicables à la solution PUSH en mode SAAS gérée par la SOCIETE pour le compte du PARTENAIRE**

Outre la mise à disposition de l'API dans les conditions mentionnées à l'article 2.2 ci-dessus, sous réserve que le PARTENAIRE lui communique toute information utile, la SOCIETE utilisera pour le compte du PARTENAIRE l'outil permettant de :

- gérer la Base de données ;
- gérer le contenu des SMS MT/MO et des campagnes de SMS MT/MO ;
- gérer les comptes et le cas échéant, les sous-comptes.

Dans le cadre de cette prestation, la SOCIETE affectera un chef de projet dédié.

**2.3.1 Gestion de la Base de données**

La SOCIETE fournit un modèle type de segmentation de Base de données. Le PARTENAIRE est libre d'utiliser le modèle type de fichier ou de le compléter avec ses propres filtres de segmentation. Le PARTENAIRE peut ainsi créer plusieurs filtres personnalisés lui permettant de segmenter sa Base de données et d'envoyer des SMS MT ciblés à ses Utilisateurs en utilisant les différents filtres préalablement créés.

Le PARTENAIRE peut importer et/ou copier sa Base de données enregistrée dans la Solution PUSH vers son matériel informatique. Le PARTENAIRE prendra toutes les dispositions nécessaires pour transférer ses données, étant entendu que la SOCIETE ne pourra pas être tenue responsable de la perte de données Utilisateurs lors de ces transferts de

**DIGITAL VIRGO FRANCE**

données.

**2.3.2 Gestion du contenu des SMS MT et des campagnes de SMS MT**

Le PARTENAIRE pourra :

- personnaliser le nom de l'expéditeur du SMS MT; étant entendu que le nombre de caractère est limité à onze (11),
- personnaliser le contenu des SMS MT, en intégrant par exemple de manière automatique plusieurs variables dans un SMS MT (par exemple, le nom, prénom des Utilisateurs);
- cibler les Utilisateurs à qui envoyer les SMS MT, en utilisant les filtres;
- effectuer des tests avant d'envoyer sa campagne de SMS MT à l'ensemble des Utilisateurs ciblés;
- envoyer instantanément sa campagne de SMS MT aux Utilisateurs ciblés ou la programmer pour les envoyer ultérieurement.

A l'issue de la campagne, un rapport sera disponible sur l'interface de la Solution PUSH, lequel indiquera:

- l'heure de début et l'heure de fin de la campagne,
- le nombre de SMS MT Envoyés,
- le nombre de SMS MT Reçus par les Utilisateurs,
- le nombre de SMS MT en Erreur spécifiant le type d'erreur.

**2.3.3 Gestion des comptes et des sous comptes**

Le PARTENAIRE bénéficie d'un compte principal.

En outre, dans le cadre de la redistribution de la Solution PUSH par le PARTENAIRE à une société du groupe auquel il appartient ou à une société de son réseau de franchisés, celui-ci pourra créer plusieurs sous-comptes au bénéfice de ses Clients Finaux. Dans cette hypothèse, les Clients Finaux titulaires des sous comptes pourront accéder à la Solution PUSH dans les mêmes conditions que le PARTENAIRE. Les dispositions précisées au présent article, ainsi que l'ensemble des dispositions des Conditions Générales et des présentes Conditions Particulières sont applicables auxdits Clients Finaux.

Le PARTENAIRE décide seul de l'étendue des droits accordés aux Clients Finaux sur la Solution PUSH. Il s'engage à renseigner en conséquence l'interface de la Solution PUSH.

**2.4 Dispositions applicables à la Solution PUSH en mode SAAS gérée directement par le PARTENAIRE**

Outre la mise à disposition de l'API dans les conditions mentionnées à l'article 2.2 ci-dessus, la SOCIETE mettra à la disposition du PARTENAIRE un outil lui permettant de gérer directement les fonctionnalités décrites à l'article 2.3 des présentes, à savoir:

- gérer directement la Base de données ;
- gérer directement le contenu des SMS MT et des campagnes de SMS MT ;
- gérer directement les comptes et les sous-comptes.

**2.5 Routes géographiques**

Le PARTENAIRE doit demander l'ouverture des routes géographiques (pays) sur lesquelles il souhaite envoyer son trafic. Les territoires sur lesquelles le PARTENAIRE souhaite envoyer des SMS à ses Utilisateurs sont définis dans chaque Bon de Commande.

Le PARTENAIRE peut demander l'ajout d'un nouveau territoire à la SOCIETE, par la signature d'un nouveau Bon de Commande.

En cas d'envoi de SMS par le PARTENAIRE à ses Utilisateurs sur un territoire non défini dans un Bon de Commande, la SOCIETE appliquera une grille tarifaire spécifique, indiquée soit par email au PARTENAIRE soit dans un précédent Bon de commande signé par le PARTENAIRE.

Cette demande s'effectuera via la fiche de raccordement ou de demande de prestations de services.

Certains pays ayant des spécificités sur le paramétrage des SMS (tel que la gestion des STOP, la gestion des voix de retour MO, les caractères spéciaux...), le choix des pays et routes géographiques doit se faire avec la validation de la SOCIETE.

Les routes géographiques utilisées par la SOCIETE sont des routes premium.

**2.6 Routes alternatives**

La SOCIETE met à disposition du PARTENAIRE des routes premium à l'international par défaut. Exceptionnellement à la demande du client premium, la SOCIETE pourra également proposer des routes alternatives à l'international,

**DIGITAL VIRGO FRANCE**

étant précisé qu'aucune route alternative ne pourra être proposée pour l'envoi de SMS vers la France.

**2.7 Dispositions applicables au service PUSH RCS**

La Solution PUSH peut inclure, selon le Bon de Commande, un service de Push RCS permettant l'envoi et la réception de messages enrichis ("Rich Communication Services") à destination des Utilisateurs compatibles, via une ou plusieurs plateformes techniques de messagerie RCS opérées par un prestataire RCS.

Le service de PUSH RCS mis à disposition du PARTENAIRE dans le cadre de la Solution PUSH repose sur une ou plusieurs offres RCS fournies par des opérateurs de communications électroniques et/ou des prestataires RCS avec lesquels la SOCIETE a conclu des contrats spécifiques.

En conséquence, le PARTENAIRE reconnaît et accepte que :

- la disponibilité, les fonctionnalités, les performances et la couverture du service de Push RCS dépendent des décisions, évolutions techniques et politiques d'usage de ces opérateurs et prestataires RCS ;
- toute restriction, suspension, modification, altération ou fin de ces offres opérateurs / prestataires RCS pourra entraîner, sans faute de la SOCIETE, une restriction, suspension, modification ou fin du service de Push RCS fourni au PARTENAIRE, sans que celui-ci puisse rechercher la responsabilité de la SOCIETE à ce titre.

**3. ENGAGEMENTS DE LA SOCIETE**

La SOCIETE, en sa qualité exclusive de prestataire technique, met uniquement à la disposition du PARTENAIRE, et de ses Clients Finaux la Solution PUSH conformément aux modalités prévues dans les présentes.

Dans le cadre de la mise à disposition de la solution PUSH en mode SAAS gérée par la SOCIETE pour le compte du PARTENAIRE et en mode SAAS gérée directement par le PARTENAIRE, la SOCIETE émettra des SMS MT à la liste des Utilisateurs ciblés par le PARTENAIRE au nom et pour le compte du PARTENAIRE à partir de sa plate-forme SMS et de son environnement de gestion.

Dans le cadre de la mise à disposition de la solution PUSH en mode SAAS gérée par la SOCIETE pour le compte du PARTENAIRE et en mode SAAS gérée directement par le PARTENAIRE, l'émission de SMS MT par la SOCIETE pour le PARTENAIRE fait l'objet d'un suivi et d'un comptage sur la Solution PUSH. Le PARTENAIRE pourra suivre le nombre de SMS MT Envoyés.

Dans le cadre de la mise à disposition de la solution PUSH en mode API gérée par le PARTENAIRE, l'émission de SMS MT et la réception de SMS MO par la SOCIETE pour le PARTENAIRE fait l'objet d'un suivi et d'un comptage sur la Solution PUSH. Le PARTENAIRE pourra suivre le nombre de SMS MT Envoyés et de SMS MO reçus via l'interface de backoffice mise à sa disposition.

Le PARTENAIRE reconnaît que la SOCIETE se réserve le droit de procéder à des tests afin de vérifier que le PARTENAIRE respecte ses engagements contractuels. Dans l'hypothèse où la SOCIETE constate un(des) manquement(s) aux obligations du présent Contrat et/ou à la législation, la réglementation et/ou aux Chartes Déontologiques le présent Contrat pourra être suspendu ou résilié, sans préavis et sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts.

**4. ENGAGEMENTS DU PARTENAIRE**

**4.1 Obligations générales**

Le PARTENAIRE s'oblige à ne diffuser sur les SMS MT que des contenus conformes aux règles définies dans les Conditions Générales et en particulier aux Chartes Déontologiques dans leur dernière version en vigueur.

Le PARTENAIRE déclare avoir sollicité et reçu l'autorisation nominative des destinataires des SMS MT (« opt-in ») et en outre respecter, l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telles qu'elles résultent des lois et réglementations en vigueur à la signature du Bon de Commande et, en particulier, à effectuer toutes les démarches prescrites par de tels textes ou de tout autre texte applicable sur le territoire aux Services.

Le PARTENAIRE s'interdit irrévocablement de diffuser des SMS MT de façon aléatoire à des destinataires non consentants. En cas de demande par l'un des Opérateurs et/ou d'une autorité administrative ou judiciaire compétente et/ou de la SOCIETE du consentement des Utilisateurs, le PARTENAIRE devra rapporter la preuve dans les quarante-huit (48) heures à compter de la demande.

**DIGITAL VIRGO FRANCE**

Le PARTENAIRE est seul responsable de la prise en compte et de la gestion du droit d'opposition d'un Utilisateur ayant manifesté son souhait, notamment en utilisant le mot-clé « STOP », de ne plus recevoir de SMS MT. A ce titre, il s'engage à mentionner dans le contenu des SMS MT Marketing/commerciaux les modalités d'opposition des Utilisateurs en insérant le mot clé STOP à la fin du SMS MT. Il s'agit d'une obligation pour les SMS MT Envoyés sur le territoire français. A l'international, le PARTENAIRE devra se renseigner auprès de la SOCIETE afin d'obtenir les conditions relatives à chaque pays. Par ailleurs, la SOCIETE s'engage à indiquer à travers la Solution PUSH les demandes des Utilisateurs dans ce cadre.

En cas de violation des dispositions susvisées, en particulier de celles relatives à la nature des messages émis ou au consentement des destinataires, le PARTENAIRE devra indemniser la SOCIETE des pénalités et conséquences pécuniaires qui lui seraient appliquées, sans que cela soit exclusif d'autres demandes de la SOCIETE.

Le PARTENAIRE reconnaît que les infrastructures de la SOCIETE et des Opérateurs ne permettent qu'un débit limité d'envoi de SMS-MT, étant entendu que la SOCIETE n'est pas tenu d'accroître ses capacités techniques à défaut de demande préalable du PARTENAIRE, laquelle devra avoir été acceptée par la SOCIETE par écrit.

Des identifiants sont attribués au PARTENAIRE pour accéder à son Compte PARTENAIRE. Les identifiants du PARTENAIRE lui seront demandés lors de chaque connexion à son Compte PARTENAIRE. De même à la fin de chaque utilisation de son Compte PARTENAIRE, le PARTENAIRE doit se déconnecter au moyen du lien prévu à cet effet.

Le PARTENAIRE est responsable de la sécurité et de la confidentialité de ses identifiants et s'engage à ne pas les communiquer ou les partager avec des tiers. Le PARTENAIRE s'engage à ne communiquer ses identifiants qu'à un nombre restreint de salariés et à les informer de la confidentialité de ceux-ci. En cas de perte ou de vol de ses identifiants, le PARTENAIRE doit immédiatement en informer la SOCIETE qui suspendra immédiatement l'accès au Compte PARTENAIRE au moyen de ces identifiants. De nouveaux Identifiants seront alors communiqués au PARTENAIRE.

En tout état de cause, le PARTENAIRE est seul responsable de l'utilisation frauduleuse de ses identifiants et garantit la SOCIETE de tout recours qui pourrait être exercé à son encontre au titre d'une telle utilisation.

S'il est établi que le PARTENAIRE viole une obligation substantielle prévue aux Conditions Générales et en particulier aux Chartes Déontologiques dans leur dernière version en vigueur, la SOCIETE notifiera par e-mail au PARTENAIRE de cesser immédiatement l'exécution de tout acte allant à l'encontre des Conditions Générales et en particulier des Chartes Déontologiques. Si le PARTENAIRE n'exécute pas cette demande dans un délai de deux (2) jours, la SOCIETE sera autorisée à désactiver le Service. Pour toute infraction substantielle aux Chartes Déontologiques la SOCIETE imposera au PARTENAIRE une amende directement exigible d'un montant de deux-cent cinquante euros (250 euros).

Le PARTENAIRE restera redevable du paiement des frais mensuels pendant toute la période de suspension du Service.

Dès que le PARTENAIRE aura mis fin au manquement, la SOCIETE pourra mettre fin à la suspension et reprendre la fourniture du Service. Si applicable, les frais d'activation que la SOCIETE aura dû supporter à cet effet incomberont au PARTENAIRE.

**4.1 Obligations applicables dans le cadre du service PUSH RCS**

**4.1.1 Obligations Générales**

Le Partenaire s'engage à utiliser le service de Push RCS dans le respect :

- des lois et règlements applicables ;
- des présentes Conditions Particulières et des Conditions Générales PUSH SMS de DIGITAL VIRGO FRANCE ;
- ainsi que des politiques, guides d'usage, chartes et règles techniques édictés par les opérateurs et prestataires RCS fournissant la solution RCS à la Société, tels que communiqués ou rendus accessibles par la Société au Partenaire (ci-après les « Politiques RCS »).

Le Partenaire reconnaît que le non-respect des Politiques RCS par lui-même ou par tout client pour le compte duquel

**DIGITAL VIRGO FRANCE**

il agit est susceptible d'entraîner des mesures de restriction, suspension ou résiliation du service RCS par les opérateurs ou prestataires RCS, que la Société pourra répercuter, sans préjudice des autres recours prévus au Contrat.

En sus des obligations de consentement applicables aux campagnes SMS, le PARTENAIRE s'engage, pour toute utilisation du service de PUSH RCS :

- à recueillir et conserver une preuve de l'accord préalable, libre, spécifique et informé des Utilisateurs à recevoir des Messages RCS de la part du PARTENAIRE et/ou, le cas échéant, de la marque pour le compte de laquelle il agit ;
- à informer clairement les Utilisateurs, lors de la collecte du consentement, que les Messages RCS peuvent utiliser leur connexion de données et contenir des contenus enrichis (liens, images, vidéos, boutons d'action, cartes enrichies, etc.) ;
- à mettre en place, dans chaque conversation, un mécanisme simple permettant à l'Utilisateur de retirer son consentement (par exemple commande « STOP », bouton de désinscription ou paramètre dédié) et à traiter sans délai les demandes de retrait ;
- à tenir à jour une base de données d'opt-in / opt-out conforme à la réglementation applicable, et à supprimer sans délai les envois RCS vers tout Utilisateur ayant retiré son consentement ;
- à ne pas collecter des données personnelles sensibles.

Le PARTENAIRE garantit, pour son compte et celui de ses Clients Finaux, qu'aucun trafic non sollicité ne sera émis. On entend par trafic non sollicité tout message adressé à un Utilisateur Final en l'absence d'un consentement préalable, libre, spécifique et informé ou qui n'a pas été préalablement approuvé, le cas échéant, par la SOCIETE et/ou par les Opérateurs et Prestataires RCS concernés. Le PARTENAIRE mettra en place et maintiendra en permanence toutes les mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour prévenir l'envoi d'un tel trafic non sollicité vers le service de PUSH RCS.

Dans l'hypothèse où du trafic non sollicité serait néanmoins émis par le PARTENAIRE et/ou par l'un de ses Clients Finaux :

- la SOCIETE pourra, dès qu'elle a connaissance de ce trafic non sollicité, bloquer tout ou partie du trafic concerné et/ou suspendre l'accès au service de Push RCS pour l'Agent RCS, le Client Final ou la campagne à l'origine du trafic ;
- la Partie qui détecte le trafic non sollicité informera sans délai l'autre Partie de l'incident ;
- les Parties engageront, dans les meilleurs délais raisonnables, des efforts de bonne foi et échangeront les informations nécessaires afin d'identifier la source du trafic non sollicité et de prévenir toute réitération ; et
- dès lors qu'il est établi que le trafic non sollicité provient d'un Client Final du PARTENAIRE, ce dernier suspendra, dans les meilleurs délais raisonnables, la connexion et/ou les services fournis à ce Client Final au titre du service de Push RCS, sans préjudice des autres droits de la SOCIETE, notamment de suspension ou de résiliation du Contrat et de mise en œuvre des stipulations d'indemnisation.

Le PARTENAIRE est seul responsable de l'utilisation du service de Push RCS par lui-même et/ou par ses Clients Finaux et répond de tout usage frauduleux, abusif ou illégal dudit service, y compris de tout usage non conforme aux présentes Conditions Particulières, aux politiques et règles techniques des opérateurs de communications électroniques et/ou des Prestataires RCS, ainsi qu'à la réglementation applicable.

## **5. DISPOSITIONS APPLICABLES A LA REDISTRIBUTION DE LA SOLUTION PUSH**

### **5.1 Dispositions Générales**

Le PARTENAIRE commercialisera la Solution PUSH auprès des Clients Finaux, à l'exclusion de tout distributeur ou intermédiaire qui souhaiterait à son tour commercialiser la Solution PUSH, sauf accord préalable et écrit de la SOCIETE. Le PARTENAIRE s'engage à informer préalablement la SOCIETE de l'identité de tout Client Final.

Le PARTENAIRE s'engage à faire appliquer les termes du présent Contrat aux Clients Finaux. En tout état de cause, le PARTENAIRE garantit répercuter les conditions du présent Contrat à ses Clients Finaux et, ou, sous-traitant le respect du Contrat. En outre, il s'engage expressément à respecter et/à faire respecter ces dispositions, Chartes Déontologiques comprises, intégralement et scrupuleusement.

Le PARTENAIRE ne devra créer aucune confusion avec la SOCIETE ni laisser croire ou sous-entendre que la SOCIETE ne serait pas une entité juridiquement distincte du PARTENAIRE.

**DIGITAL VIRGO FRANCE**

Le PARTENAIRE doit commercialiser la Solution PUSH avec le plus grand professionnalisme et au moins avec le même soin que celui déployé pour la commercialisation de ses propres prestations.

Le PARTENAIRE devra faire son affaire de la mise en place de l'ensemble des instruments nécessaires à la gestion, à la collecte des données utiles à la facturation des Clients Finaux et aux informations sur les consommations des Clients Finaux.

La SOCIETE est tiers aux relations commerciales entre le PARTENAIRE et ses Clients Finaux. Il appartient donc au PARTENAIRE d'assurer la gestion et de prendre à sa charge l'ensemble des contestations qui pourraient être effectuées par des Clients Finaux sauf en cas de responsabilité prouvée de la SOCIETE et ce dans les limites prévues dans les présentes. Il doit en outre indiquer aux Clients Finaux qu'ils sont seuls responsables du contenu des SMS MT qu'ils adressent à leurs Utilisateurs, et qu'ils seront par conséquent responsables de toutes infractions ou violations des lois et règlements en vigueur dans le pays concerné et, ou, de toute violation des conditions générales et chartes déontologiques des Opérateurs. La SOCIETE répercutera au PARTENAIRE toutes les pénalités facturées par les Opérateurs au titre des infractions visées ci-dessus.

Il appartient également au PARTENAIRE de faire en sorte que les conditions générales qu'il pourrait établir reprennent globalement les principales dispositions des termes et conditions de ces dernières.

### 5.1 Dispositions applicables au service de PUSH RCS

Lorsque le PARTENAIRE utilise la Solution PUSH RCS pour le compte de ses propres Clients Finaux, il demeure seul responsable vis-à-vis de la SOCIETE du respect, par ces tiers, de l'ensemble des obligations prévues au Contrat pour l'usage du service de Push RCS.

Le PARTENAIRE s'engage à :

- faire accepter contractuellement à ses Clients Finaux des engagements au moins équivalents à ceux prévus aux présentes pour le service de Push RCS ;
- mettre en place des contrôles et procédures raisonnables pour prévenir et faire cesser tout usage frauduleux, illicite ou non conforme du service de Push RCS par ses clients ;
- indemniser la SOCIETE de toute conséquence (réclamation, pénalité, frais, dommages) résultant d'un manquement de ses clients à ces obligations, dès lors que ce manquement lui est imputable ou résulte d'une absence de contrôle raisonnable de sa part.

### 6. CREATION, VALIDATION, MODIFICATION DES AGENTS RCS POUR LE PUSH RCS

Pour l'utilisation du service de Push RCS, le PARTENAIRE s'engage à :

- ne créer et n'exploiter que des Agents RCS et des identités de marque préalablement validés, selon le processus de validation mis en place par la SOCIETE et/ou les prestataires tiers concernés ;
- fournir à la SOCIETE, sur demande, tout justificatif permettant de vérifier que le PARTENAIRE ou, le cas échéant, la marque pour le compte de laquelle il agit, est autorisé à utiliser le nom, le logo et l'identité d'expéditeur déclarés ;

Dans le cadre de l'utilisation du service PUSH RCS, il est nécessaire de procéder à la création d'un Agent RCS.

Le PARTENAIRE doit transmettre à la SOCIETE, dans les formats et via les interfaces définis par cette dernière, l'ensemble des informations et pièces justificatives requises par les opérateurs et Prestataires RCS pour l'enregistrement et la validation de l'Agent RCS.

La SOCIETE soumet la demande de création d'Agent RCS aux opérateurs et/ou Prestataires RCS concernés, qui procéderont à l'activation de l'Agent RCS, sous réserve du respect par le PARTENAIRE de l'ensemble de ses obligations au titre des présentes.

Le Prestataire RCS peut, à sa seule discrétion, modifier la liste des informations et pièces justificatives nécessaires à la validation d'un Agent RCS.

Pour chaque Agent RCS, le PARTENAIRE garantit qu'il détient ou que son Client Final dispose de l'ensemble des droits nécessaires sur les marques, logos, noms commerciaux, dénominations sociales, éléments graphiques et identités visuelles utilisés au sein de l'Agent RCS et des Messages RCS. Il fournit à la SOCIETE, sur demande, tout justificatif de ces droits. Le PARTENAIRE garantit la SOCIETE contre tout recours ou réclamation d'un tiers fondé sur une atteinte à des droits de propriété intellectuelle résultant de l'utilisation d'un Agent RCS ou de Messages RCS.

**DIGITAL VIRGO FRANCE**

La création d'un Agent RCS est subordonnée à une double validation :

- (i) validation par la SOCIETE
- (ii) validation par les opérateurs et/ou Prestataires RCS

La SOCIETE peut refuser la création ou l'activation d'un Agent RCS, lorsqu'elle estime que les informations fournies sont incomplètes, inexactes ou susceptibles de contrevenir à la réglementation en vigueur et aux règles de déontologie applicables.

Toute modification substantielle relative à un Agent RCS (changement de marque, d'identité visuelle, d'activité, de catégorie de contenus, de pays ciblés, de modèle d'interaction, etc.) ou toute réactivation d'un Agent RCS est soumise à une nouvelle procédure de validation selon les mêmes modalités que la création initiale. Le PARTENAIRE s'engage à ne mettre en œuvre aucune modification/réactivation tant qu'elle n'a pas été validée par la SOCIETE et, le cas échéant, par les opérateurs/Prestataires RCS.

La SOCIETE se réserve le droit de désactiver, après information préalable au PARTENAIRE, tout Agent RCS demeuré inactif pendant une durée continue de six (6) mois.

La SOCIETE peut suspendre immédiatement un Agent RCS, en tout ou partie, lorsqu'elle constate ou est informée :

- d'un incident de sécurité ou d'une menace particulière et importante affectant l'Agent RCS ou les Messages RCS ;
- d'un usage non conforme aux présentes, aux politiques opérateurs/Prestataires RCS ou aux règles de déontologie ;
- d'une réclamation sérieuse d'un abonné, d'un opérateur ou d'une autorité ;
- d'indices sérieux de fraude, d'usurpation d'identité ou de diffusion de contenus illicites

Chaque Agent RCS ne peut être utilisé que par le PARTENAIRE ou le Client Final au nom duquel il a été créé et validé, pour les seules finalités et catégories de contenus déclarées lors de sa création ou de sa dernière revalidation. Toute mutualisation ou mise à disposition de l'Agent RCS au profit d'un tiers non déclaré est strictement interdite.

## **7. CONDITIONS FINANCIERES**

Les conditions financières sont décrites au sein du Bon de Commande. Ces dispositions complètent les Conditions Générales. Il est précisé que les sommes facturées par la SOCIETE au PARTENAIRE au titre des présentes sont établies sur la base du nombre de SMS Envoyés.

## **8. SUSPENSION DU SERVICE PUSH RCS**

La SOCIETE pourra, sans préavis, suspendre tout ou partie du service de PUSH RCS fourni au PARTENAIRE, lorsque :

- un opérateur ou un Prestataire RCS impose à la SOCIETE de suspendre ou restreindre l'accès au service pour le trafic du PARTENAIRE ;
- la SOCIETE constate ou a des raisons sérieuses de suspecter un usage frauduleux, illicite, non conforme aux Politiques RCS ou susceptible de porter atteinte à la sécurité, à l'intégrité ou à la réputation des réseaux, des services ou des opérateurs concernés.

## **9. PENALITE DANS LE CADRE DU SERVICE PUSH RCS**

Le PARTENAIRE indemniser et tiendra indemne la SOCIETE de toutes réclamations, actions, demandes, condamnations, pénalités, frais et dommages mis à la charge de la SOCIETE par des tiers, y compris en provenance des Opérateurs et/ou les Prestataires RCS, résultant d'un manquement du PARTENAIRE et/ou de ses Clients Finaux à leurs obligations contractuelles, légales ou réglementaires au titre de l'utilisation du service de Push RCS.

## **10. PROPRIETE DE LA BASE DE DONNEES**

La Base de données et les Contenus des SMS MT qui sont protégés par un droit de propriété intellectuelle demeurent la propriété exclusive du PARTENAIRE ou du tiers titulaire des droits correspondants qui conserve(nt) la possibilité de les exploiter comme il(s) le souhaite(nt).

## **11. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

### **11.1 Protection des données personnelles**

Le PARTENAIRE et la SOCIETE (ci-après « les Parties ») reconnaissent l'importance que revêt le strict respect des réglementations en vigueur concernant la protection des données à caractère personnel et plus spécifiquement, dans le contexte d'application du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des

**DIGITAL VIRGO FRANCE**

personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (règlement général sur la protection des données ou RGPD).

Chacune des Parties est libre de déterminer les finalités et les moyens des traitements qu'elle réalise pour son propre compte. Chacune des Parties est responsable de l'intégralité des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel pour les traitements qu'elle réalise pour son compte.

Une Partie ne pourra pas être tenue pour responsable du manquement aux obligations auxquelles l'autre était astreinte à titre personnel.

A ce titre chacune des Parties fait son affaire personnelle des éventuelles sanctions ou conséquences financières qu'elle pourrait supporter du fait de son absence de conformité à la réglementation relative à la protection des données pour les traitements qu'elle réalise pour son propre compte.

Dans ce cadre, le PARTENAIRE garantit notamment la collecte loyale des données ainsi que la plus stricte sécurité et confidentialité relatives aux données personnelles des utilisateurs finaux des Services ; le PARTENAIRE garantit également que les Utilisateurs ont préalablement donné leur consentement à l'utilisation des données les concernant dans le cadre de la fourniture du Service tel que décrit au présent Contrat.

Les Personnes concernées par le traitement, les données personnelles traitées, les finalités du traitement, la durée de conservation des données, le sort des données et les flux transfrontaliers sont mentionnés au sein du Bon de Commande.

Les parties reconnaissent que le PARTENAIRE est le Responsable du traitement et que LA SOCIETE est le Sous-traitant.

## **11.2 Sous-traitance**

### **11.2.1 Dispositions générales**

Au titre des missions qui lui sont confiées par le présent Contrat, la SOCIETE reconnaît l'importance que revêt le respect des obligations particulières s'appliquant aux sous-traitants des responsables de traitement.

En effet, la SOCIETE est amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte et sur les instructions du PARTENAIRE.

LE PARTENAIRE en tant que responsable des traitements mis en œuvre dans le cadre du présent Contrat garantit la SOCIETE d'avoir mis en œuvre les prérequis juridiques nécessaires au présent Contrat et permettant la communication des données dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données, en particulier notamment les formalités, l'information des personnes et le cas échéant le recueil de consentement.

A ce titre le PARTENAIRE fait son affaire personnelle des éventuelles sanctions ou conséquences financières qu'elle pourrait supporter du fait de son absence de conformité à la réglementation relative à la protection des données pour les traitements réalisés dans le cadre du Contrat.

Afin d'assurer une protection élevée des données à caractère personnel ainsi qu'un traitement conforme avec l'objet du Contrat de Service et la réglementation relative à la protection des données, la SOCIETE s'engage à traiter les données à caractère personnel relatives au PARTENAIRE dans le respect de ses instructions écrites et des dispositions prévues dans le Bon de Commande.

### **11.2.2 Garanties**

Le Responsable du traitement garantit au Sous-traitant qu'il est habilité à transférer les données à caractère personnel au Sous-traitant dans le respect de la réglementation applicable pour la protection des données à caractère personnel, y compris, si applicable le respect de toute formalité préalable ou des droits des personnes concernées.

Le Responsable du traitement garantit le Sous-traitant du respect de la réglementation pour la protection des données par lui-même et toute personne agissant sous son autorité.

Le Sous-traitant et toute personne agissant sous l'autorité du Responsable de traitement ou du Sous-traitant qui a accès aux données à caractère personnel en application du Contrat, ne peut procéder aux traitements des données à caractère personnel que sur instruction documentée du Responsable du traitement.

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

Le Responsable du traitement est seul responsable de l'exactitude et de la pertinence de ses instructions documentées ainsi que de la validation des mesures de sécurité applicables à la protection des données à caractère personnel telles qu'elles sont décrites au présent Contrat. Le Responsable du traitement est responsable

**DIGITAL VIRGO FRANCE**

du respect des obligations prévues par la réglementation en vigueur, dont la tenue d'un registre.

Par ailleurs, il s'engage à communiquer au Sous-traitant des instructions claires quant à la réalisation des prestations sur les données.

**11.2.4 Obligations du Sous-traitant**

En application du Contrat le Sous-traitant :

- ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du Responsable du traitement, y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit français, dans ce cas, le Sous-traitant informe le Responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- tient compte de la nature du traitement, aide le Responsable du traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits ; aide le Responsable du traitement à garantir le respect des obligations prévues au RGPD relatives à la sécurité des données à caractère personnel, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition du sous-traitant et à la disposition du Responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits, et ce dans les conditions visées ci-après.

**11.2.5 Sous-traitance**

Le Responsable du traitement autorise le Sous-traitant à avoir recours à d'autres sous-traitants.

Le Sous-traitant initial informe le Responsable du traitement de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants, donnant ainsi au Responsable du traitement la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements.

Le Sous-traitant s'engage à répercuter ses obligations au titre du présent Contrat aux autres sous-traitants par contrat, en particulier pour ce qui est de présenter des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Lorsque cet autre sous-traitant ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le Responsable du traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

**11.2.6 Mesures techniques et organisationnelles de sécurité du traitement**

Compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, le Sous-traitant prend toutes les mesures techniques et organisationnelles requises afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, y compris entre autres, selon les besoins :

- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel lorsque c'est possible et nécessaire;
- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement. Dans le cadre de cette évaluation, la SOCIETE prend en compte les risques que présente le traitement résultant notamment de la destruction, de la perte, de l'altération, de la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou de l'accès non autorisé à de telles données, de manière accidentelle ou illicite.

Le Sous-traitant notifie au Responsable du traitement toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

**DIGITAL VIRGO FRANCE**

**11.2.7 Flux transfrontières**

En cas de transferts de données à caractère personnel dans un pays tiers, le Sous-traitant s'engage à en informer le Responsable du traitement.

Il s'engage également à coopérer avec le Responsable du traitement pour mettre en place les procédures appropriées pour respecter la réglementation pour la protection des données à caractère personnel.

Si besoin, le Sous-traitant signera les contrats et clauses nécessaires pour réguler le transfert de données. Pour ce faire les parties s'engagent à utiliser les Clauses contractuelles types de la Commission européenne et/ou de la CNIL.

**11.2.8 Audit**

Dans le cadre des conditions posées à l'article 28.3 du RGPD, le Responsable du traitement peut conduire des audits y compris des inspections. Ces audits devront respecter les conditions suivantes.

Conditions

Le Responsable du traitement pourra réaliser au maximum un audit par période de douze (12) mois. Cet audit ne devra pas excéder une durée de deux jours de travail.

Le Responsable du traitement s'engage à respecter un préavis raisonnable de trente (30) jours pour notifier la mise en place d'un audit au Sous-traitant à moins que la réglementation pour la protection des données à caractère personnel ne requière un délai plus court.

Les parties s'engagent à prévoir au préalable le cadre de l'audit et son programme, l'audit doit exclusivement permettre de vérifier le respect par le Sous-traitant du présent contrat.

Si un auditeur indépendant est désigné par le Responsable du traitement cet auditeur ne doit pas être un concurrent ou un ancien employé du Sous-traitant et doit agir en vertu d'un accord de confidentialité validé par le Sous-traitant. L'audit ne doit pas perturber la fourniture des services et plus généralement l'activité du Sous-traitant.

Informations fournies par le Sous-traitant

Dans le cadre d'un audit le Sous-traitant tiendra à la disposition du Responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer son respect des obligations prévues au présent contrat.

Le Responsable du traitement n'aura en aucun cas le droit de voir ou d'avoir accès aux systèmes, applications, données, registre, dossier ou information en lien avec un autre client du Sous-traitant ou avec les activités propres du Sous-traitant.

Conditions financières

Le Responsable du traitement s'engage à effectuer les audits et inspection dans le cadre de l'article 28.3 du RGPD à ses frais.

Fin de l'audit

Le Responsable du traitement devra fournir au Sous-traitant une copie du rapport d'audit.

Si le rapport d'audit recommande la modification ou l'amélioration des procédures et services audités, la mise en place de ces recommandations devra être examinée de manière conjointe par les parties et si nécessaire fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

Audit par une autorité de contrôle

En cas de contrôle ou de demande d'information réalisé par une autorité de contrôle auprès du Sous-traitant concernant les opérations de traitements réalisées pour le compte du Responsable du traitement, le Sous-traitant s'engage à en informer le Responsable du traitement le plus rapidement possible et à satisfaire autant que possible aux demandes de l'autorité de contrôle aux frais du Responsable du traitement.

**11.2.9 Sort des données à caractère personnel**

Les données sont conservées un (1) an. A l'issue de ce délai, les MSISDN sont anonymisés et le contenu des SMS MT est chiffré ; ces données sont conservées deux (2) ans. A l'issue de cette période de trois (3) ans, les données sont supprimées.

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement et selon le choix du Responsable du traitement, le Sous-traitant supprime toutes les données à caractère personnel ou les renvoie au Responsable du traitement, et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit français n'exige la conservation des données à caractère personnel.

Le Responsable du traitement devra notifier son choix au Sous-traitant au moins soixante (60) jours avant la fin du contrat ou en cas de résiliation anticipée du contrat dans les cinq (5) jours suivant la notification de la résiliation quel que soit la partie à l'origine de la résiliation anticipée.

**DIGITAL VIRGO FRANCE**

Si le Responsable du traitement ne notifie pas son choix, le Sous-traitant supprimera toutes les données à caractère personnel du Responsable du traitement dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivants la fin du contrat.

L'obligation de suppression ne s'applique pas aux données à caractère personnel traitées par le Sous-traitant pour son propre compte en relation avec le présent contrat, notamment les informations de contact, la facturation et plus généralement toute donnée à caractère personnel devant être conservée pour démontrer son respect du présent contrat par le Sous-traitant.

**11.2.10 Responsabilité**

En cas de recours pour indemnisation du Responsable du traitement ou d'une personne concernée par les opérations de traitements réalisées pour le compte du Responsable du traitement, pour quelque raison que ce soit et dans les limites autorisées par la loi applicable, les parties acceptent que la responsabilité du Sous-traitant ne puisse être engagée qu'en cas de faute prouvée.

Dans tous les autres cas le Responsable du traitement s'engage à indemniser le Sous-traitant pour les sommes qui auront dues être engagées par le Sous-traitant notamment pour exercer son droit de défense.

**12. AUDIT**

La SOCIETE après en avoir avisé le PARTENAIRE par écrit avec un préavis de cinq (5) jours ouvrés pourra procéder ou faire procéder à un audit des conditions de réalisation des Services par le PARTENAIRE afin de vérifier que ce dernier agit conformément aux Chartes Déontologiques.

Le PARTENAIRE s'engage à coopérer pleinement avec les auditeurs qu'ils soient internes ou externes à la SOCIETE.

Si l'audit fait apparaître quelques contraventions au contrat et plus spécialement aux Chartes Déontologiques les Parties conviennent que le PARTENAIRE prendra à sa charge les frais et coûts de l'audit. Dans le cas contraire les frais et coûts de l'audit seront à la charge de la SOCIETE.

Les Parties conviennent qu'en tout état de cause la procédure d'audit ou sa non mise en œuvre n'exonère d'aucune manière le PARTENAIRE du respect de ses obligations contractuelles.

**ANNEXE I**

Descriptif des Prestations et autres dispositions

Les Parties ont décidé d'ajouter des dispositions relatives à la qualité de Service, telles que spécifiées ci-après (SLA):

o Disponibilité du Service

La SOCIETE s'engage à garantir la permanence du Service pendant au moins 99,5% du temps calculée mensuellement.

En cas d'inaccessibilité du Service due à des dysfonctionnements techniques mineurs et partiels, de son ressort ou celui de ses sous-traitants, la SOCIETE mettra tout en œuvre pour remédier aux défauts de fonctionnement et procéder aux corrections qui s'imposent, la SOCIETE informera par mail ou par téléphone le PARTENAIRE.

Les engagements pris au présent article s'entendent hors cas de force majeure tels que prévus à l'article 16 des Conditions Générales.

La SOCIETE pourra interrompre le fonctionnement du Service afin de procéder à des opérations de maintenance telles que précisées aux Conditions Générales.

o Garantie de Temps d'Intervention (GTI)

En cas d'indisponibilité du Service, la SOCIETE s'engage sur une GTI :

- inférieure à 2 heures à compter du déclenchement de l'incident en cas d'interruption du Service ;

- inférieure à 2 heures à compter du déclenchement de l'incident en cas de Service dégradé ;

- inférieure à 2 heures à compter du déclenchement de l'incident en cas d'incident mineur.

o Garantie de Temps de Rétablissement de Service (GTRS)

En cas d'indisponibilité du Service, la SOCIETE s'engage sur une GTRS :

- inférieure à 6 heures à compter du déclenchement de l'incident en cas d'interruption du Service ;

- inférieure à 24 heures à compter du déclenchement de l'incident en cas de Service dégradé ;

- inférieure à 5 jours à compter du déclenchement de l'incident en cas d'incident mineur.

o Astreinte

En dehors des heures et des jours ouvrés une rotation est organisée pour assurer la continuité du Service.

Le service d'astreinte est joignable de 18h30 à 9h30 en semaine et de 17h30 le vendredi à 9h30 le lundi :

- Par téléphone : 04 88 77 2000

- Par courriel : service-astreinte-dve@digitalvirgo.com

Le PARTENAIRE est alerté en temps réel en heures ouvrées des problèmes qui peuvent survenir avec les Opérateurs et/ou des problèmes internes et ce, 24 heures/24 et 7 jours/7.

En cas de push à volumétries supérieures à 1 million de Push, le PARTENAIRE en avertira la SOCIETE par e-mail au moins quarante-huit (48) heures auparavant.