

Conditions Générales pour la Fourniture de Services de Réseau à Tarif Majoré Version 2021

1.- Objet

ALNILAM fournit à l'EDITEUR un service d'acheminement d'appel accessible via une numérotation téléphonique de Services à Valeur Ajoutée (SVA) utilisé par l'EDITEUR, pour la fourniture de services d'information, de communication ou autres, conformément à la réglementation applicable aux services à tarif majoré et aux Recommandations Déontologiques SVA en vigueur et approuvés par la Association Française pour le Développement des services et usages Multimédias Multi-opérateurs (AF2M) ou l'organisme qui la remplace.

Conformément à ce qui précède ALNILAM fournit à l'EDITEUR la numérotation téléphonique mentionnée en annexe du présent Contrat-cadre, toute modification, rajout ou suppression de numérotation devra être consigné dans cet annexe.

2.- Obligations d'Alnilam

1. Fournir à l'EDITEUR la numérotation mentionnée en annexe, en gérant son activation de telle sorte que les appels effectués sur ces numéros soient renvoyés vers les numéros géographiques et/ou SVI (Services Vocaux Interactifs) désignées par l'EDITEUR.

L'EDITEUR déclare en signant le présent Contrat-cadre qu'il est titulaire des numéros géographiques qu'il a désigné ou qu'il détient un accord commercial relatif à leurs utilisations, exonérant ALNILAM de toute responsabilité en cas de violation de cette dernière obligation.

Par conséquent, ALNILAM ne serait être tenu responsable en cas de pannes causées par des événements en dehors de son contrôle, en particulier en cas de force majeure, du fait d'un problème d'infrastructure technique, ou d'une défaillance causée par un tiers. De même, ALNILAM décline toute responsabilité découlant de la suspension ou retrait des numéros attribués à la suite d'un changement législatif, d'une décision d'un organisme compétent ou de l'usage impropre des numéros attribués à l'EDITEUR.

2. Mettre à la disposition de l'EDITEUR des rapports sur les appels reçus au cours du mois précédent sur les numéros attribués.
3. Payer à l'EDITEUR les reversements générés en fonction des volumes d'appels sur les numéros attribués et conformément aux conditions financières stipulées dans le présent Contrat-cadre.
4. Suspendre immédiatement le numéro de téléphone fourni à l'EDITEUR si ALNILAM venait à constater ou être notifié d'un manquement à toutes recommandations déontologiques ou dispositions législatives et réglementaires en vigueur sans que l'EDITEUR ne puisse prétendre à aucune compensation financière, ni au reversement généré sur lesdits numéros.
5. Suivre et respecter strictement toutes recommandations déontologiques ou dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la fourniture de services téléphoniques sur numérotation SVA.
6. Respecter la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des communications électroniques, et la réglementation applicable au

traitement des données à caractère personnel, et adopter les mesures techniques exigées par la réglementation applicable en fonction de l'infrastructure utilisée.

7. Garantir à l'EDITEUR, sur demande de celui-ci, qu'il peut conserver les numéros qui lui ont été attribués indépendamment de l'opérateur fournissant le service.

3.- Obligations de l'Editeur

1. Suivre et respecter toutes recommandations déontologiques ou dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives aux services objets de ce Contrat-cadre.

Il déclare en signant le présent Contrat-cadre connaître ces recommandations déontologiques ou dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la fourniture de services téléphoniques sur une numérotation de type SVA, en particulier et sans que cette liste soit limitative il déclare suivre et respecter strictement Recommandations Déontologiques SVA en vigueur et approuvés par la Association Française pour le Développement des services et usages Multimédias Multi-opérateurs (AF2M) transmise en complément à ce Contrat-cadre et la décision 2012-0856 de Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

2. Arbitrer les mécanismes techniques et humains nécessaires à la protection des utilisateurs finaux.
3. Respecter les droits de propriété intellectuelle de tierce partie au travers des contenus proposés sur ses services.
4. Respecter la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des communications électroniques, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.
5. Obtenir ou fournir les licences, permis ou autorisations qui pourraient être nécessaires en vertu des recommandations déontologiques ou dispositions législatives et réglementaires en vigueur.
6. Agir en son nom propre et prendre en charge la relation avec les utilisateurs finaux ainsi que la relation avec des tiers. ALNILAM est exonéré de toute responsabilité qui pourrait découler de l'utilisation ou de la publicité faite de conversations téléphoniques par l'EDITEUR et, en général, de toutes les actions et omissions qui seraient imputables à l'EDITEUR violant le secret des communications, le droit actuel, le droit sur la propriété intellectuelle, le droit à l'honneur, le droit à la vie privée et familiale, le droit à l'image.
7. Payer à ALNILAM les frais de services établis dans le présent Contrat-cadre.
8. Payer à ALNILAM toute amende, pénalité ou frais juridiques qu'ALNILAM serait amené à affronter du fait du non respect par l'EDITEUR de toutes recommandations déontologiques ou dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la fourniture de services téléphoniques sur numérotation SVA.

L'Editeur est seul responsable du contenu fournit sur la numérotation téléphonique de type SVA et de leur promotion. Il assume toute responsabilité dans le cas d'un litige, judiciaire ou extrajudiciaire, opposant un tiers (sans que cette énumération ne soit limitative) à ALNILAM et s'engage à intervenir à l'action à la demande d'ALNILAM et à supporter intégralement les frais de défense, y compris les frais d'avocat et/ou d'huissier ainsi que les frais et indemnités résultant d'une éventuelle condamnation ou transaction.

- Maintenir un volume mensuel d'appels reçus supérieurs à cinquante (50) minutes par mois par numéro attribué à l'EDITEUR. ALNILAM se réserve le droit de retirer automatiquement tout numéro attribué et sans aucune compensation financière à l'EDITEUR, lorsque son volume d'appels est inférieur à cinquante (50) minutes par mois sur une période de six (6) mois. Ce possible retrait n'affecte pas le reste de la numérotation attribuée à l'EDITEUR qui resterait attribuée à celui-ci.

5.- Conditions financières

ALNILAM paiera à l'EDITEUR, sous réserve du respect des conditions du présent Contrat-cadre les versements générés en fonction des volumes d'appels sur les numéros attribués, suivant l'annexe joint au présent Contrat-cadre partie intégrante de celui-ci.

Ayant satisfait aux conditions convenues de ce Contrat-cadre, l'EDITEUR paiera à ALNILAM un certain nombre de coûts convenus conformément à une annexe qui fait partie intégrante du présent Contrat-cadre.

Les modalités de paiement seront les suivantes:

La date d'échéance du paiement des versements est de quarante-cinq (45) jours après la fin de la période mensuelle à payer.

Les frais sont facturés mensuellement. La date d'échéance de ces factures sera de vingt (20) jours à partir du début de la période correspondant à ladite facture quel que soit le type de frais.

ALNILAM enverra à l'EDITEUR avant ces dates une facture délivrée par ALNILAM correspondant à une période de facturation mensuelle.

L'EDITEUR autorise ALNILAM à prélever automatiquement les montants facturés mensuellement sur le compte de l'EDITEUR:

RIB :

IBAN :

BIC :

L'EDITEUR enverra à ALNILAM avant ces dates une facture émise par l'EDITEUR correspondant au versement relatif à une période de facturation mensuelle.

Aux fins d'établissement de cette facture par l'EDITEUR, ALNILAM soumet dans les quinze (15) jours à la fin de chaque mois un rapport relatif aux versements des appels soumis à facturation.

Toute somme non payée à l'échéance entraîne l'exigibilité immédiate de pénalités calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date à laquelle la somme était due, et ce jusqu'à complet paiement des sommes dues, ainsi que, en application de l'article D.441-5 du Code de commerce, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€.

6.- Caution

ALNILAM peut, avant la mise en place du service, exiger une caution sous forme d'un dépôt en espèces comme indiqué en annexe du présent Contrat-cadre.

ALNILAM pourra à tout moment utiliser cette caution pour satisfaire le paiement d'une dette de l'EDITEUR. Celui-ci devra alors immédiatement reconstituer la caution à sa valeur antérieure.

ALNILAM ne renonce à aucun de ses droits ou recours lorsqu'il a recouru à la caution pour recouvrer une dette de l'EDITEUR.

Si ALNILAM venait à utiliser la caution de l'EDITEUR, la prestation des services objet du présent Contrat-cadre peut être suspendue jusqu'à ce que l'EDITEUR reconstitue la caution à sa valeur antérieure.

Si, à tout moment, l'EDITEUR dépasse la limite de crédit qui lui est accordé ou son historique de paiement est ou devient inacceptable, ALNILAM est en droit d'exiger à l'EDITEUR, une modification ou une augmentation de la caution.

L'EDITEUR dispose alors de cinq (5) jours ouvrés à réception de la notification d'ALNILAM pour se conformer à cette demande.

Si la demande n'est pas satisfaite, ALNILAM peut unilatéralement suspendre la fourniture des services et / ou résilier le présent Contrat-cadre sans autre avis ni sommation.

7.- Changements des conditions financières

Toute proposition d'ALNILAM visant à modifier les conditions financières ci-dessus devra être communiquée à l'EDITEUR avec un délai minimum d'un (1) mois. En cas de refus des nouvelles conditions, l'EDITEUR pourra résilier de plein droit le présent Contrat-cadre sans pénalité pour sa part (Article L121-84 du Code de la consommation).

8.- Durée

Ce Contrat-cadre entre en vigueur à la date indiquée dans son titre et pour une durée d'un (1) an. Passé ce délai, le Contrat-cadre sera automatiquement reconduit par période successive d'une durée d'un (1) an, sauf résiliation expresse et écrite de l'une des parties au minimum soixante (60) jours avant la date de fin de la période initiale minimale ou soixante (60) jours avant la date de fin des périodes annuelles successives.

Dans le cas où, après la signature du présent Contrat-cadre, l'EDITEUR contracterait de nouveaux services ou qu'il y aurait une modification de la numérotation initialement attribuée par DIALOGA, soit par ajout, soit suite à une portabilité depuis d'autres opérateurs, la durée initiale minimale d'un (1) an relative auxdits nouveaux services contractés ou à la nouvelle numérotation attribuée sera calculée à partir de la date de contraction de chaque nouveau service ou de la date d'attribution de la nouvelle numérotation, et non à partir de la date du présent Contrat-cadre.

Toutefois, dans le cas où l'EDITEUR mettrait fin au Contrat-cadre avant la fin de la durée initiale minimale ou avant la fin de la période annuelle successive correspondante ou demanderait la portabilité de tout ou partie des numéros de téléphone associés au présent Contrat-cadre avant la fin de la durée initiale minimale ou avant la fin de la période annuelle successive correspondante, l'EDITEUR paiera à DIALOGA les redevances mensuelles restantes sur la base de l'annexe du Contrat-cadre jusqu'à la fin de la durée initiale minimale ou de la période annuelle successive correspondante.

9.- Cession et transmission

Sauf autorisation préalable expresse et écrite des Parties, toute transmission, cession à un tiers des droits accordés en vertu du présent Contrat-cadre est formellement interdite.

10.- Changement de Législation

Si la numérotation ou les conditions relatives à la fourniture des présents services devaient être modifiés à la suite d'un changement des recommandations déontologiques ou dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la fourniture de services téléphoniques sur numérotation SVA, les deux parties conviennent de la subsistance du présent Contrat-cadre préalable à l'attribution d'une nouvelle numérotation ou la modification conséquente des termes relatif à la prestation de services.

11.- Confidentialité

L'EDITEUR s'engage vis à vis d'ALNILAM à observer la plus haute confidentialité et l'application du secret professionnel au regard des systèmes, données, documents, relations contractuelles, documentation spéciale d'ALNILAM et toute Information ou résultats transmis (ci-après dénommée INFORMATION) entre ALNILAM et l'EDITEUR.

En cas de résiliation du présent Contrat-cadre, quelqu'en soit la raison, le Client s'engage à restituer Immédiatement à ALNILAM toute INFORMATION qui, en vertu du présent accord, est en sa possession ou en possession de ses employés, sans que l'EDITEUR ou ses employés n'aient le droit d'en conserver une copie.

Afin de garantir la confidentialité de l'INFORMATION, le Client s'engage à:

- Garantir que seuls les membres de son personnel, ou sous-traitants au préalable autorisés par ALNILAM, auront accès à l'INFORMATION. Tout changement sur ce sujet nécessitera l'accord des Parties.
- Les membres de son personnel autorisés à accéder à l'INFORMATION devront être informés par le Client de la nature confidentielle de l'Information découlant du ou liée au présent Contrat-cadre et à leurs responsabilités.
- Ne pas divulguer ou exploiter quelqu'en soit la façon, l'Information fournie par ALNILAM et les résultats ou les relations obtenues en vertu du développement du présent accord.
- Ne pas faire de copies ou de duplicata de l'Information, objet du présent Contrat-cadre, autres que celles nécessaires afin d'assurer le fonctionnement continu du service, face à la perte des bases originales
- Respecter toutes les régies opérationnelles établies par ALNILAM aux fins de mieux répondre aux différents points de cette clause, en prenant la responsabilité de la bonne gestion de l'Information fournie par ALNILAM.
- Transmettre à ALNILAM tous les incidents détectés dans les activités qui constituent le développement du présent accord.
- L'EDITEUR sera responsable des dommages occasionnés à ALNILAM ou à des tiers suite à la violation des différents engagements pris dans la présente clause.

Tout manquement de l'EDITEUR à cette clause de confidentialité entraînera la résiliation du présent Contrat-cadre et la suspension du service fournit au travers de celui-ci (en totalité ou en partie).

De façon réciproque, ALNILAM s'engage à observer vis-à-vis de l'EDITEUR les mêmes engagements relatifs à la confidentialité des informations, techniques ou commerciales et la nature

des activités de l'EDITEUR, que celles-ci aient été divulguées par l'EDITEUR à ALNILAM ou aient été obtenues de part les activités requises en vertu de l'application du présent Contrat-cadre.

12.- Terminaison

Le présent Contrat-cadre se verra résilié par des causes générales prévues par la loi. La résiliation s'opérera de façon automatique sans besoin d'une communication entre les Parties dans les cas suivants:

1. Expiration de la période initiale ou expiration de l'une de ses extensions -périodes successives d'un (1) an- sous réserve de la réception d'une demande appropriée exprimée par l'une des parties au moins soixante (60) jours avant la date de fin de la durée initiale minimale ou soixante (60) jours avant la date de fin des périodes annuelles successives correspondantes.
2. Résiliation du Contrat-cadre en raison d'un manquement grave aux obligations contractuelles d'une des parties.
3. Expiration des accords conclus entre ALNILAM et les opérateurs de télécommunications relatifs aux numéros attribués en vertu du présent Contrat-cadre. Dans ce cas, ALNILAM convient de compenser à l'EDITEUR du montant des frais fixes mensuels que l'EDITEUR aurait du payer à ALNILAM au cours du dernier mois.
4. Factures Impayées.
5. Activités frauduleuses au travers du service fournit par le présent Contrat-cadre.
6. Cession non autorisée des droits accordés en vertu du présent Contrat-cadre.
7. Résiliation du Contrat-cadre en raison d'un manquement aux obligations de confidentialité de l'EDITEUR établit à l'article 11.

13.- Données personnelles

ALNILAM, en tant que responsable des données personnelles appartenant à l'EDITEUR informe que, conformément aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD), collecte et traite les données personnelles de l'EDITEUR, responsable de traitement, en appliquant les mesures techniques et organisationnelles établies dans la réglementation, afin d'offrir les produits et services DIALOGA, ainsi que d'envoyer au CLIENT tout type de communication par les moyens désignés à cet effet.

Le traitement de vos données sera effectué pour l'exécution des obligations contractuelles qui lient les deux parties.

Le CLIENT, en tant que propriétaire des données, donne son consentement et son autorisation pour l'inclusion de celles-ci dans le système de traitement DIALOGA.

Les données personnelles fournies seront conservées pendant le temps nécessaire à la réalisation de l'objectif pour lequel elles ont été collectées et à la détermination des éventuelles responsabilités qui peuvent découler de la relation contractuelle.

Dans tous les cas, le CLIENT peut exercer librement ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition en écrivant à l'adresse de DIALOGA notifications en indiquant dans la communication la référence RGPD.

Nous vous informons également de la possibilité de déposer une plainte auprès de l'Agence de protection des données si vous estimez que vos droits ont été violés.

14.- Responsabilité des Parties

Aucune des Parties ne peut être tenue responsable de tout manquement aux termes du Contrat-cadre du fait d'événements de force majeure, d'actes ou omissions de toute tierce partie ou toute autre cause similaire ou non en dehors du contrôle de cette Partie. La partie touchée par un événement de force majeure devra, dans la mesure du possible, prévenir l'autre Partie de l'étendue et la durée estimée de l'incapacité d'exécuter ses engagements.

ALNILAM est à même d'effectuer des modifications dans les systèmes, les installations et celles requises par les besoins de l'organisation et du service ou de commodités et des contraintes techniques, de régulation et d'amélioration des services.

ALNILAM est exempt de toute responsabilité quant aux défaillances des services fournis au travers du présent Contrat-cadre en cas d'événements fortuits, en cas de force majeure ou de toute autre circonstance échappant à son contrôle raisonnable.

14.- Droit applicable

Le présent Contrat-cadre est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci. Tout différend lié à l'interprétation ou à l'exécution de celui-ci devra faire l'objet d'une tentative de règlement amiable. A défaut, la contestation sera portée devant le Tribunal de Commerce de Bordeaux.

Il est convenu que le présent Contrat-cadre renferme toutes les conditions et obligations que les parties ont adoptées, et qu'il ne peut pas être contredit ni complété par des déclarations ou des documents antérieurs. Ce Contrat-cadre se substitue à tout autre document qui aurait pu être signé antérieurement ou échangé entre les parties à une date précédant la conclusion du présent accord et relatif aux services fournis totalement ou en partie.