

**CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE
MARKETING DE HIGH CONNEXION (Ref n° CGS Marketing 20260422)
Applicables à compter du 22/04/2026**

Les présentes conditions spécifiques (ci-après les « Conditions spécifiques ») ont pour objet de préciser les conditions dans lesquelles **HIGH CONNEXION**, société par actions simplifiée, au capital de 351 500 €, dont le siège social est à Oullins, immatriculée sous le numéro 502 539 794 (RCS LYON) (ci-après « le Prestataire »), fournit au Client des prestations de Marketing (la mise à disposition de plateforme de gestion de campagne, la diffusion d'email, sms, rcs, messages vocaux, plateforme de jeux, pass wallet, etc.) (ci-après « les Prestations »), que le Client lui confie. Toute commande de Prestations de Marketing par le Client emporte l'acceptation expresse et sans réserve par le Client des présentes Conditions spécifiques et des Conditions générales de service du Prestataire, à l'exclusion de toutes autres conditions émises par le Client, même antérieures en date, sous réserve des conditions particulières expressément acceptées par le Prestataire. En cas de contradictions entre les présentes Conditions spécifiques et les Conditions générales de service du Prestataire, les dispositions des présentes Conditions spécifiques prévalent.

1. DEFINITIONS

Prestations Marketing : désigne les prestations de :

- La diffusion de messages (SMS, VSMS, RCS, email, messages vocaux, push notification, messagerie instantané...),
- Mise à disposition de Solutions digitales (solution wallet, jeu SMS, Web & mobile et audiotel) dont notamment :
 - La plateforme de gestion de campagne CPaaS HighWAY permettant de diffuser des campagnes de masse multicanales emails, SMS, RCS, etc...
 - La Solution applicative web marketing « MGS : Mobile Game Solution » : solution de création et mise en place de jeux concours en ligne SMS+, Audiotel et direct billing créée par le Prestataire accessible sur la plateforme <https://app.mgs.media>
 - La plateforme de gestion de mobile wallet dénommée « Wallet Pass » (ci-après le « Logiciel ») permettant de générer pour le compte de distributeurs ou d'annonceurs des « Pass » (coupons de réduction, billets, tickets, cartes de fidélité dématérialisés, etc.) destinés à être stockés dans des « portefeuilles », tels « Apple Wallet » et « Google Pay ».

Les Prestations de Marketing sont fournies dans un cadre multicanal pouvant inclure notamment le SMS, l'email, le RCS et les messages vocaux.

Chaque canal de diffusion obéit à des règles techniques, opérationnelles, réglementaires et tarifaires spécifiques, telles que précisées aux présentes Conditions spécifiques et, le cas échéant, aux documents contractuels associés (devis, bons de commande).

1.1 Définitions spécifiques aux prestations de Service de messagerie :

Éditeur de service : Personne physique ou personne morale légalement constituée signataire du Contrat et responsable du Contenu auquel le Service donne accès. Il sera aussi dénommé « Client » dans le contrat.

Prestataire :

Client final : Désigne la personne physique qui reçoit une communication diffusée par le client grâce aux services de High Connexion.

Consentement utilisateur : On entend par consentement utilisateur toute manifestation de volonté libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée, ci-après dénommée l'« utilisateur consentant », accepte, par une déclaration expresse ou par un acte positif clair, que les données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement, notamment à des fins de diffusion de messages à caractère marketing.

« **Service de messagerie** » désigne tout service de diffusion, de transmission ou d'envoi de messages, mis à disposition du Client par High Connexion, par quelque moyen que ce soit (électronique, numérique ou autre), et quel que soit le canal utilisé (SMS, email, RCS, message vocal, messagerie instantané, ...).

Plate-forme CPaaS : désigne l'ensemble cohérent, opéré et maintenu par l'Éditeur, comprenant notamment :

- Les logiciels applicatifs fournis sous la forme d'un service en mode SaaS (Software as a Service) ;
- Les infrastructures techniques, serveurs, environnements d'hébergement, systèmes de stockage et de sauvegarde, ainsi que les composants réseaux nécessaires à leur fonctionnement ;
- Les interfaces d'accès (notamment via Internet), API HighWAY, outils d'administration et de paramétrage mis à disposition du Client ;
- Les mises à jour, correctifs, évolutions et maintenances appliqués par l'Éditeur ;
- Et, le cas échéant, la documentation associée,

permettant au Client d'accéder aux fonctionnalités de la solution et de les utiliser à distance pour ses besoins propres, sans installation locale des logiciels, conformément aux conditions prévues au Contrat.

API : Désigne l'acronyme d'« Application Programming Interface », que l'on traduit en français par interface de programmation applicative ou interface de programmation d'application. L'API est une solution informatique qui permet à des applications externes de communiquer avec nos solutions et de s'échanger

mutuellement des services ou/et des données. Il s'agit en réalité d'un ensemble de fonctions qui facilitent, via un langage de programmation, l'accès aux services de nos solutions.

SMTP : (Simple Mail Transfer Protocol) désigne un protocole de communication Internet standard, défini par les RFC applicables, ayant pour objet l'envoi, le relais et la transmission de messages électroniques (courriels) entre serveurs de messagerie et/ou entre un client de messagerie et un serveur d'envoi.

SMPP : (Short Message Peer-to-Peer) désigne un protocole standard de télécommunications, ouvert et reconnu par l'industrie, destiné à permettre l'échange de messages courts (SMS) entre une Entité de Messagerie Externe (ESME) et un Centre de Services de Messages Courts (SMSC), via une connexion persistante de type client-serveur sur réseau IP.

Connecteur : Mécanisme logiciel existant permettant l'interconnexion entre une solution tierce du Client et les services du Prestataire afin de diffuser des messages, sans développement d'une nouvelle API, moyennant, le cas échéant, un paramétrage initial.

Email-to-SMS : Email-to-SMS (également désigné « Mail-to-SMS ») désigne un service permettant l'envoi de messages SMS à partir d'un email, par conversion automatique du message électronique en message de téléphonie mobile via une passerelle opérée par le Prestataire.

Plate-forme de service : Équipements techniques et logiciels du Prestataire destinés à traiter l'envoi et la réception des messages SMS et/ou RCS dans le cadre de l'exploitation de son Service SMS+ et RCS DCB plus précisément à partir de la Solution applicative web marketing « MGS : Mobile Game Solution ».

Opération : Transmission d'informations (SMS-MO, SMS-MT, RCS, emails, etc...) entre la Plate-forme de service et la Plate-forme CPaaS.

Prestataire Technique : Sous-traitant de l'Éditeur de service en charge du raccordement de la Plate-forme de service aux Plateformes d'un opérateur de téléphonie mobile de catégorie 1. Le Prestataire Technique est donc tiers au Contrat SMS+.

Raccordement Technique : Connexion physique par le biais d'un réseau de transmission de paquets entre la Plate-forme CPaaS ou SMPP / API de High Connexion et la Plateforme de service de Le Prestataire, permettant à l'Éditeur de service d'une part de déposer sur la Plate-forme CPaaS ou MMS des SMSMT en vue de l'acheminement vers les Utilisateurs et d'autre part de recevoir de celles-ci des SMSMO ou MMS-MO provenant des Utilisateurs.

Message publicitaire : Message de nature promotionnelle diffusé destiné (i) à inciter les Utilisateurs Opt-in à consommer un bien ou un service ou (ii) à mettre en avant auprès de ces Utilisateurs une société, une marque, un événement ou un produit n'ayant pas de lien direct avec le Service SMS+ de l'Éditeur cocontractant.

SMS / email / RCS ou message soumis : Toute communication transmise par le Client à High Connexion, quel que soit son format (notamment SMS, email ou RCS), en vue de sa diffusion auprès d'un ou plusieurs destinataires désignés par le Client.

SMS / email / RCS ou message envoyé : Toute communication transmise par High Connexion, pour le compte du Client, à l'opérateur ou au service de messagerie électronique du ou des destinataires, quel que soit son format (notamment SMS, email ou RCS), en vue de sa diffusion auprès d'un ou plusieurs destinataires désignés par le Client.

Email ou Courriel : Un email est une communication électronique envoyée d'une adresse électronique à une autre par l'intermédiaire d'un système de messagerie électronique.

VSMS : Désigne un moyen de lutte contre le scam/phishing qui vérifie message par message que le contenu du SMS est bien adressé par l'entreprise émettrice.

Messagerie instantané : désigne un mode de communication électronique qui permet d'échanger des messages en temps réel entre deux ou plusieurs personnes connectées à un réseau, le plus souvent Internet. Les échanges sont immédiats et interactifs, ce qui la distingue du courrier électronique (email), généralement asynchrone. Elle permet principalement l'envoi de messages textuels, mais aussi, selon les outils, le partage de fichiers, images, vidéos ou d'autres contenus.

RCS : Le RCS désigne un service de messagerie enrichie fourni par Google, dans lequel tout message est émis par l'intermédiaire d'un agent RCS authentifié, agissant pour le compte de l'émetteur, afin d'assurer l'envoi de communications unitaires ou conversationnelles à destination d'utilisateurs finaux. Il permet principalement l'envoi de messages textuels, mais aussi, selon les outils, le partage de fichiers, images, vidéos ou d'autres contenus.

Agent RCS : Un agent RCS désigne le compte applicatif déclaré et authentifié par Google et/ou les opérateurs télécoms éligibles, permettant la diffusion de messages enrichis unitaires ou conversationnels, ainsi que l'interaction bidirectionnelle avec les utilisateurs, conformément aux règles des opérateurs et aux obligations légales applicables.

Message vocal (ou « VMS ») : message audio préenregistré, pouvant être déposé sur la messagerie vocale du destinataire (durée maximale de 30 secondes) ou lu automatiquement lors du décroché par le destinataire de son téléphone.

SMS (Short Message Service) : Service de la norme GSM permettant l'envoi et la réception de messages alphanumériques ou binaires sur un terminal mobile.

SMS-MO (Short Message Service Mobile Originated) Désigne un SMS émis par un

Utilisateur depuis un Terminal mobile compatible.

SMS-MT (Short Message Service Mobile Terminated) Désigne un SMS adressé par un Éditeur de service vers le Terminal mobile d'un Utilisateur

MSISDN (Mobile Station ISDN Number): Numéro de téléphone mobile d'un Utilisateur.

N° Court : Code court à 5 chiffres qui identifie un Service SMS, réservé auprès de l'Association AF2M par l'Éditeur de service puis attribué à celui-ci par un opérateur de téléphonie mobile. Le N° Court du Service objet du Contrat est mentionné dans les bons de commande

N° Court mutualisé : N° Court attribué par l'Association AF2M et les opérateurs de téléphonie mobile à Le Prestataire qui en fait bénéficier ses clients pour l'exploitation des services SMS

Information transmise par la Plate-forme CPaaS ou à la Plate-forme de service sur demande expresse de l'Éditeur de service, indiquant l'état de transmission d'un SMS-MT ou MMS-MT.

Opérateur : Opérateur de réseau radioélectrique. On distingue deux catégories d'Opérateurs :

- Les Opérateurs de catégorie 1 exploitent directement leur propre réseau de télécommunication radioélectrique ouvert au public et proposent au public des services de radiocommunication mobile empruntant ce réseau. A ce jour, seuls les Opérateurs de catégorie 1 ont vocation à contractualiser avec des Éditeurs de service en vue du Référencement d'un Service.
- Les Opérateurs de catégorie 2 n'exploitent pas directement leur propre réseau de télécommunication radioélectrique ouvert au public. Ils proposent au public des services de radiocommunication mobile empruntant le réseau d'Opérateurs de catégorie 1 avec lesquels ils ont conclu un contrat dit « MVNO ». A ce jour, les Opérateurs de catégorie 2 n'ont pas vocation à contractualiser avec des Éditeurs de service en vue du Référencement d'un Service.

Roaming : Connexion sur le réseau d'un opérateur de catégorie 1, différent de l'opérateur de souscription de l'offre de service prépayée ou post-payée

1.2 Définitions spécifiques aux prestations de mise à disposition de solutions digitale (Pass Wallet)

API : Désigne l'acronyme d'« Application Programming Interface », que l'on traduit en français par interface de programmation applicative ou interface de programmation d'application. L'API est une solution informatique qui permet à des applications externes de communiquer avec notre solution Wallet et de s'échanger mutuellement des services ou/et des données. Il s'agit en réalité d'un ensemble de fonctions qui facilitent, via un langage de programmation, l'accès aux services de notre solution Wallet.

Contenu Marketing : Désigne tout contenu fourni par le Client, notamment à titre d'offre promotionnelle, d'annonce ou de message commercial, sous la forme notamment d'éléments graphiques, illustrations, photographies, textes et/ou liens, destiné à être utilisé par le Prestataire pour générer les Pass selon les spécifications du Client.

Certificats de distribution : Désigne un certificat généré par Apple (en utilisant un compte Apple Developer), et Google (en utilisant le compte Google Pay approprié), nécessaire pour créer des Pass, envoyer des notifications « push » et procéder à des mises à jour des Pass à partir de la solution.

Client final : Désigne la personne physique qui télécharge un Pass à partir de son smartphone et le stocke dans le Portefeuille.

Apple Wallet : désigne le service de portefeuille numérique opéré par Google, rattaché au compte Apple d'un client final et accessible au moyen de l'application Apple Wallet, permettant le stockage, la gestion, l'utilisation sécurisée et la mise à jour à distance de contenus numériques, ainsi que l'envoi de communications au client final, via des appareils compatibles.

Google Wallet : désigne le service de portefeuille numérique opéré par Google, rattaché au compte Google d'un client final et accessible au moyen de l'application Google Wallet, permettant le stockage, la gestion, l'utilisation sécurisée et la mise à jour à distance de contenus numériques, ainsi que l'envoi de communications au client final, via des appareils compatibles.

Device : Désigne tout smartphone dont le système d'exploitation dispose de l'application native « Apple Wallet » et le cas échéant, de l'application « Google Pay ».

Lien d'opération : Désigne l'URL qui permet à un consommateur d'ajouter une opération sous forme de Pass dans le wallet de son smartphone. Les liens des offres peuvent être diffusés sous forme d'URL ou à travers des QR codes. Les Pass personnalisés nécessitent des liens d'opérations comportant des Token.

Matrice : Désigne la structure qui décrit les mises à jour entre différents Modèles de Pass suite au déclenchement d'un Trigger. Exemple : la Matrice « Coupon » décrit les relations entre le modèle « coupon actif », le modèle « coupon utilisé », le Trigger « utilisation du coupon ».

Modèle de Pass : Désigne la structure simplifiée et unifiée des templates Apple et Google. Un modèle intègre les éléments fixes : logo, couleurs de fond, conditions générales, et également les éléments personnalisables. Chaque modèle de pass a une fonction précise – exemples : coupon actif, coupon utilisé, coupon non valide, carte de fidélité, billet non utilisé, etc.

Notification : Désigne le message adressé automatiquement au Client final du fait

de la détection d'un évènement par le Portefeuille.

Opération : Désigne l'instance d'une Matrice mise en œuvre durant une période définie et visant à accéder à un produit ou service.

Pass : Désigne la version digitale d'un : coupon, carte de fidélité, carte de membre, ticket, avoir, ... Comparée à sa version papier, la version digitale a un contenu connecté. Ce contenu peut être mise à jour, des notifications peuvent informer le consommateur lors d'une mise à jour. Le Pass respecte la structure définie par un Modèle de Pass.

Pass générés : Nombre de Pass affichés sur le smartphone du Client final sans être ajoutés au Portefeuille.

Pass ajoutés : Nombre de Pass ajoutés au Portefeuille des Clients finaux.

Pass supprimés : Nombre de Pass supprimés du Portefeuille des Clients finaux.

Pass actifs (donnée cumulée) : Nombre global des Pass du Portefeuille des Clients finaux pouvant être mis à jour pour une campagne donnée. La valeur est calculée comme suit : Pass ajoutés - Pass supprimés

Portefeuille : Désigne la technologie élaborée et développée par Apple dénommée Apple Wallet, et le cas échéant celle développée par Google dénommée Google Pay, intégrée par défaut sur smartphones, permettant le stockage de Pass téléchargés par un Client final.

QR Code : Désigne un type de code-barres en deux dimensions, constitué de modules noirs disposés dans un carré à fond blanc. L'agencement de ces points définit l'information que contient le code.

Template : Désigne l'ensemble d'éléments et de règles nécessaires pour la création d'un pass tels que définies par Apple et Google.

Token : Désigne un code unique/personnel permettant d'accéder à un Pass unique/personnel.

Trigger : Désigne l'évènement qui déclenche le processus de mise à jour d'un Pass d'un modèle à un autre modèle. Exemples de Trigger :

- Le pass va se mettre à jour lors d'une date/heure prédéfinie dans la plateforme Wallet Pass ou via l'API
- Le pass va se mettre à jour lors d'un évènement ou condition externe reçue via l'API
- Le pass va se mettre à jour suite au déroulé d'une période prédéfinie par rapport à un évènement externe reçue via l'API

URL : Désigne l'adresse d'un site ou d'une page hypertexte sur Internet

Incident critique : Il s'agit d'une coupure totale de service sur la totalité des Numéros Courts de Le Client, les Plates-formes de High Connexion sont inopérantes ou inexploitables et ne permettant pas au Client d'utiliser les services.

Vente indirecte : Le contrat de vente indirecte B2B2B est un contrat de vente commerciale conclu entre professionnels, s'inscrivant dans une chaîne de contrats successifs, par laquelle un fournisseur commercialise ses biens ou services auprès d'un client professionnel final par l'intermédiaire d'une ou plusieurs entreprises tierces, sans lien contractuel direct avec le client final.

2. CONDITIONS D'EXECUTION SPECIFIQUES AUX ACTIVITES D E MARKETING

2.1 Modalités spécifiques aux prestations de Service de messagerie :

Exploitation

Le Prestataire s'engage à :

- Assurer la qualité et la continuité de fonctionnement de sa plate-forme
- Rendre disponible le Web Service permettant le dialogue entre l'application logée chez le CLIENT et la Plateforme du Prestataire.
- Assurer la réception des messages et leur transmission vers les Plates-formes Opérateurs ou de messageries électroniques dans les meilleurs délais. Il est précisé que la Plate-forme CPaaS du Prestataire fonctionne selon une classe de débit standard.
- Sauvegarder les données des messages pendant un délai de deux mois après le règlement des factures et/ou des reversements correspondants au mois M.

A cet effet, le Prestataire assure la maintenance et la surveillance de sa Plate-forme et procède le cas échéant à des opérations de sauvegarde. Pour toutes les opérations de maintenance préventive de la Plate-forme pouvant entraîner une interruption de service programmée, le Prestataire informera le client, par mail, en lui communiquant les dates et heures d'interruption, ainsi que la durée de l'interruption au moins 24 heures à l'avance. Pour toute opération de maintenance corrective nécessitant une intervention immédiate, le Prestataire informera le Client par mail dans les plus brefs délais. Le Prestataire s'engage à tenir le Client informé de tout incident relatif au Service de messagerie dans les meilleurs délais et à lui transmettre un compte rendu d'incident dans les deux jours ouvrés suivant la survenance de l'incident. Il est entendu par incident :

- Toute interruption non programmée du Service de messagerie du Client ;
- Tout dépassement de la durée prévue lors d'une interruption programmée du Service de messagerie ;
- Toute perturbation du Service de messagerie liée au dysfonctionnement d'un équipement. Le Prestataire s'engage à suivre l'évolution de la fréquentation du ou des Services du Client et à adapter de façon optimale ses moyens humains et matériels afin d'assurer la qualité de service demandée. Lors de la mise à disposition d'un outil Web

Service, Le Prestataire ne sera, en aucun cas, tenu pour responsable des défaillances pouvant survenir sur les infrastructures (matériels et logiciels) du Client.

Interfaçage avec une solution tierce

Dans le cadre de l'utilisation de la Solution, High Connexion met à la disposition du Client différentes solutions d'interfaçage technique destinées à permettre l'intégration de la Solution avec des applications, services, logiciels ou plateformes tierces, notamment par l'intermédiaire d'API, de protocoles standards tels que SMTP ou SMPP, de connecteurs, de mécanismes d'import de fichiers plats, ou de services de type Email-to-SMS (ci-après les « Modes d'Intégration »).

Ces Modes d'Intégration sont proposés afin de répondre à la diversité des besoins, contraintes techniques et environnements du Client. Ils sont fournis en l'état, sous réserve de leur disponibilité, de leur compatibilité avec les solutions tierces concernées et du respect par le Client des prérequis techniques définis par High Connexion.

High Connexion s'engage à faire ses meilleurs efforts pour maintenir à jour et opérationnels les Modes d'Intégration mis à disposition. Toutefois, le Client reconnaît que leur bon fonctionnement peut dépendre de services, protocoles, infrastructures, logiciels ou plateformes édités par des tiers, dont les évolutions techniques, fonctionnelles, réglementaires ou contractuelles sont indépendantes de la volonté de High Connexion.

En conséquence, High Connexion ne garantit ni la disponibilité continue, ni la pérennité, ni l'absence d'erreur des Modes d'Intégration, et ne saurait être tenue responsable d'un dysfonctionnement, d'une dégradation de performance ou d'une indisponibilité résultant d'une évolution, d'une défaillance ou d'une interruption d'un service ou d'une solution tierce.

Le Client est expressément informé que la mise en œuvre, le paramétrage, l'installation et l'exploitation des Modes d'Intégration au sein de ses propres systèmes ou de solutions tierces sont réalisés sous sa responsabilité exclusive, soit directement par ses soins, soit par un prestataire tiers qu'il aura mandaté. À ce titre, High Connexion ne saurait être tenue responsable d'une mauvaise intégration, d'une utilisation non conforme ou d'une configuration défectueuse, susceptible de porter atteinte au fonctionnement, à la sécurité, à la disponibilité ou à la qualité globale de la Solution.

L'utilisation de certains Modes d'Intégration peut nécessiter la souscription préalable par le Client d'un contrat distinct auprès d'un fournisseur tiers et le respect des conditions générales propres à ce dernier, sur lesquelles High Connexion n'exerce aucun contrôle et pour lesquelles elle n'assume aucune responsabilité.

High Connexion se réserve le droit de modifier, suspendre ou retirer tout ou partie des Modes d'Intégration, notamment en cas d'évolution technique, de contrainte de sécurité, de modification d'un service tiers, ou de cessation de partenariat, sous réserve d'en informer le Client dans un délai raisonnable lorsque cela est possible.

Les données échangées via les Modes d'Intégration demeurent sous la responsabilité du Client, lequel garantit disposer de l'ensemble des droits, autorisations et bases légales nécessaires à leur transmission et à leur traitement dans le cadre de l'utilisation de la Solution et des services tiers concernés.

Service client High Connexion

Le Prestataire s'engage pendant toute la durée de la prestation, à mettre à la disposition du Client et des Utilisateurs finaux un service client francophone disposant des moyens techniques et humains ainsi que des compétences nécessaires pour répondre de manière adéquate à toute demande d'information ou à toute réclamation des Utilisateurs, que celle-ci lui parvienne directement ou par l'intermédiaire des Opérateurs. Ce service client pourra être contacté via la plateforme <https://highservices.hcnx.eu> les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, et les jours non ouvrés en laissant un message vocal par téléphone au 01 70 99 36 70 pour les sujets considérés comme étant des anomalies critiques.

Désabonnement

Le Client 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 un système de désabonnement propre au canal de communication utilisé.

International

Le Prestataire dispose de différents types de routing. Chaque configuration s'applique par compte SMS. Nos configurations :

- HQ (haute qualité) : regroupe toutes nos connexions directes (France, DOMTOM, Caraïbes, Europe, Afrique de l'ouest)
- Monde : Toutes nos connexions directes et nos accords internationaux dites de qualité sur tous les pays.
- Wholesale : Route de qualité inférieur mais tarifs avantageux. Pas de support. Éviter le trafic OTP

Pour le routage, il est demandé à nos clients de soumettre les numéros avec l'indicatif pays (Country Code). Ces éléments sont fournis par le Prestataire dans la grille tarifaire. Pour connaître les recommandations de routing dans chaque pays, il est fortement recommandé de prendre contact avec le Prestataire. Les réglementations opérateurs et politiques peuvent être amenées à évoluer sans que le Prestataire ou que ses fournisseurs n'en soient informés. Certains opérateurs demandent une déclaration des émetteurs au préalable. Pour que le routing s'effectue correctement, le Prestataire a autorisé des émetteurs génériques (Exemple « InfoSMS ») qui remplaceront automatiquement les émetteurs non déclarés. De plus, des pays ont un processus de déclarations du contenu (Émetteur texte, type de trafic, client ...). Dans ce contexte, les pays suivants seront ouverts que sur demande du client (liste non exhaustive) : États-Unis, Canada, Chine, Corée du Sud.

Respect des bonnes pratiques et acceptation des conditions de service tiers :

Le client s'engage à prendre connaissance, se tenir informé de l'évolution des bonnes pratiques et conditions de services tiers, ainsi qu'à les respecter scrupuleusement, en particulier et de manière non exhaustive :

- Si la prestation inclut la diffusion de message vers les opérateurs SMS, RCS, et messages vocaux
 - <https://www.francenum.gouv.fr/guides-et-conseils/developpement-commercial/outils-de-developpement-des-ventes/10-bonnes-pratiquesFrance-numerique> - <https://www.francenum.gouv.fr/guides-et-conseils/developpement-commercial/outils-de-developpement-des-ventes/10-bonnes-pratiques>
 - AF2M - Charte pour la diffusion de messages vers les opérateurs (SMS, RCS, Time2Chat) : <https://af2m.org/nouvelle-charte-af2m-business-messaging/>
 - Google - Conditions d'utilisation du service RCS : <https://developers.google.com/business-communications/rcs-business-messaging/terms-and-policies/tos/index-20241009?hl=fr>
 - En cas d'utilisation du service de messagerie dans un but de prospection par voie électronique (email, SMS, MMS, messages automatisés), la Directive ePrivacy & Code des postes et communications électroniques (CPCE) et plus particulièrement l'article L34-5 du CPCE (transposition de la directive ePrivacy).
 - Si la prestation inclut de la prospection commerciale par SMS (B to C ou B to B) : <https://www.cnil.fr/fr/la-prospection-commerciale-par-sms-mms>
 - Si la prestation inclut de l'email – MAAWG - Code de conduite du MAAWG : https://www.m3aawg.org/sites/default/files/doc_files/French-MAAWG_Code_of_Conduct_for_Messaging_System_Operators.pdf et base documentaire <https://www.m3aawg.org/AboutUsResources>
 - Si la prestation inclut le SMS+ : AF2M - Conditions générales de services SMS+ : <https://af2m.org/wp-content/uploads/2020/06/CGS-SMS-20-juin-2020.pdf>
 - Si la prestation inclut les messageries instantanées :
 - WhatsApp - Conditions d'utilisation de WhatsApp Business : https://www.whatsapp.com/legal/business-terms?lang=fr_FR
 - Meta - Conditions de service : https://www.facebook.com/terms/?locale=fr_FR
 - Et plus généralement la réglementation locale des clients finaux en vigueur.
- Les bonnes pratiques liées à la gestion des données sont spécifiées dans le contrat de gestion des données personnelles (DPA).

En cas de vente indirecte :

En cas de vente indirecte, le Client est seul responsable de faire accepter et respecter par ses clients finaux les conditions de service applicables, y compris les conditions de service tiers. Il lui appartient également d'assurer l'accompagnement nécessaire de ses clients afin de garantir le maintien de la qualité du service de messagerie de High Connexion et sa délivrabilité globale. Le Client assume l'entière responsabilité vis-à-vis de High Connexion des conséquences résultant d'un manquement de ses clients finaux à ces obligations.

Responsabilité du client sur le contenu des messages et l'utilisation des services de messagerie :

Le Client reconnaît et accepte, sans réserve, être seul responsable du contenu des messages, communications et données qu'il diffuse, transmet ou met à disposition par l'intermédiaire des services fournis par High Connexion, quels que soient leur nature, leur format ou leur destination. À ce titre, le Client garantit que les contenus diffusés sont conformes à la réglementation en vigueur, aux droits des tiers, ainsi qu'aux bonnes pratiques et règles d'usage telles que définies dans le présent document et, le cas échéant, dans toute documentation contractuelle ou technique associée. Le Client reconnaît en outre que High Connexion agit en qualité de simple prestataire technique et n'exerce aucun contrôle préalable sur le contenu des messages diffusés par le Client. En conséquence, le Client s'engage à prendre à sa charge l'intégralité des conséquences, y compris financières, résultant :

- De toute réclamation, action, pénalité ou sanction émise par les opérateurs de télécommunications, les autorités administratives ou judiciaires, ou les services de messagerie électronique,
- Et plus généralement de toute mise en cause liée au contenu diffusé ou au non-respect des bonnes pratiques mentionnées ci-avant.

High Connexion se réserve le droit de refacturer au client toute pénalité, frais, dommages, intérêts ou coûts de quelque nature que ce soit qui seraient supportés par High Connexion du fait du contenu des messages diffusés par le Client ou de leur non-conformité aux obligations contractuelles et légales. Dans cette situation, le client s'engage à mener toutes les actions nécessaires à relever indemne High Connexion en cas d'impact sur sa réputation.

2.2 Modalités spécifiques aux prestations de mise à disposition de solutions digitales (MGS)

Dans le cadre des prestations de mise à disposition de solutions digitales (MGS), le Client s'engage à se conformer aux recommandations du Prestataire. Le Client déclare être informé des lois et règlements en vigueur, y compris les chartes déontologiques pouvant s'appliquer à son activité et au Service et s'engage à les respecter scrupuleusement :

- SMS+ : <https://af2m.org/chartes-smsplus/>

- SVA + : <https://af2m.org/rd-sva/>
- Internet + mobile : <https://af2m.org/chartes-internetplus/>
- Messagerie : <https://af2m.org/charte-business-messaging/>
- RCS : <https://developers.google.com/business-communications/rcs-business-messaging/terms-and-policies/tos/index-20241009?hl=fr>

2.3 Modalités spécifiques aux prestations de mise à disposition de solutions digitales (Pass Wallet)

Le Prestataire propose un produit nommé « Wallet Pass » qui est commercialisé sous trois (3) options décrites ci-dessous. L'option commerciale choisie par le client sera précisée dans le Devis :

Option 1: Prestation « Wallet pass – Full service »

En prestation full service, le Client définit des actions à réaliser dans un brief qu'il transmet au Prestataire pour réalisation. Au préalable de la réalisation, les équipes du Prestataire préciseront au Client le planning de réalisation, et valideront avec ce dernier la faisabilité opérationnelle et technique. Le Prestataire s'engage à réaliser pour le compte du Client et conformément à ses spécifications la création et la gestion de ses Pass téléchargeables par les Clients finaux, notamment :

- La création et mise à disposition auprès du Client de Pass conformes à ses demandes,
- La création et communication au Client des liens URL nécessaires au téléchargement des Pass par les Clients finaux sur leurs smartphones,
- La modification et l'édition de Pass conformément aux attentes du Client,
- Le nombre, la périodicité, la présentation du contenu des notifications « push » adressées aux Clients finaux selon les spécifications du Client,
- L'envoi de notifications « push » iOS adressées aux Clients finaux,
- Le reporting des données générées par les campagnes lancées par le Client via les Pass.

Dans le cadre de la mission de création et de gestion des Pass pour le compte du Client, le personnel du Prestataire affecté à l'exécution des Prestations demeurera sous la responsabilité entière et exclusive du Prestataire, qui est seule habilité à lui adresser des directives et instructions. Le client comprend et accepte sans réserve que :

- Un délai de 7 jours ouvrés est nécessaire à la conception d'un Pass Wallet en mode full Service par les équipes du Prestataire, à réception d'un brief validé par le client et confirmé comme étant complet par les équipes du Prestataire.
- Le tarif de gestion de campagne inclut 2 allers-retours BAT pour chaque opération et qu'en cas de dépassement ceux-ci seront facturés.
- Le client s'engage à acheter les certificats de distribution des pass auprès de Google et Apple, et les fournir à High Connexion pour permettre le paramétrage initial de la solution.

Option 2 : Prestation en Self-Service via l'utilisation de « Wallet pass – Connecteur »

En prestation self-service via « Wallet pass – Connecteur », le Prestataire met à disposition du Client des APIs lui permettant d'avoir un usage autonome des fonctionnalités offertes à partir d'un outil tiers dont il a l'usage. Le Prestataire s'engage à réaliser pour le compte du Client et conformément à ses spécifications :

- La mise en place (setup) de la plateforme Wallet pass auprès du Client conformément aux conditions financières,
- La mise à disposition auprès du Client de la documentation API ainsi que de 4 heures d'accompagnement à l'utilisation de l'API,
- La création et mise à disposition auprès du Client d'une clé d'accès API propre,
- La création et mise à disposition auprès du Client d'un certain nombre de Matrices et Modèles de Pass conformément aux conditions financières,

Le Client comprend et accepte sans réserve que :

- Il devra réaliser une intégration technique dans un outil tiers permettant la gestion complète du Mobile Wallet via les APIs fournies par le Prestataire.
- Les éventuels frais liés à l'intégration des APIs dans un outils tiers fournies par le Prestataire sont à sa charge exclusive.
- Le client s'engage à acheter les certificats de distribution des pass auprès de Google et Apple, et les fournir à High Connexion pour permettre le paramétrage initial de la solution.

Option 3 : Prestation en Self-Service via l'utilisation de « Wallet pass – Plateforme »

En prestation self-service via « Wallet Pass – Plateforme », Le Prestataire mettra à disposition du Client une plateforme de gestion du mobile wallet. Dans les conditions de cette offre commerciale, le Client pourra bénéficier s'il le demande, de « Wallet pass – Connecteur ». Le Prestataire s'engage à mettre à disposition du Client une plateforme, accessible via un navigateur, permettant de gérer des campagnes mobile wallet, conformément aux spécifications et à assurer :

- La mise en place (setup) de la plateforme Wallet pass auprès du Client conformément aux conditions financières ;
- La mise à disposition auprès du Client de la documentation API ainsi que de 2 heures de formation concernant l'utilisation de l'API ou de la plateforme fournie par le Prestataire pour la gestion du Mobile Wallet ;
- La création et mise à disposition auprès du Client d'une clé d'accès API propre ;
- La création et mise à disposition auprès du Client d'un certain nombre de Matrices et Modèles de Pass conformément aux conditions financières ;

Le client comprend et accepte sans réserve que :

- Les éventuels coûts liés à l'intégration des APIs offertes par « Wallet pass – Connecteur » dans un outils tiers fournies par le Prestataire sont à sa charge exclusive.
- Le client s'engage à acheter les certificats de distribution des pass auprès de Google et Apple, et les fournir à High Connexion pour permettre le paramétrage

initial de la solution.

Exploitation

Le Prestataire assure l'hébergement du service internet pour un transit internet variable en fonction de la volumétrie des pass actifs générés et s'engage dans le cadre de sa seule obligation de moyens, à faire ses meilleurs efforts pour maintenir la qualité et la continuité de fonctionnement de sa Plate-forme. A cet effet, le Prestataire assure la maintenance et la surveillance de sa Plate-forme et procède le cas échéant à des opérations de sauvegarde.

Pour toutes les opérations de maintenance préventive de la plate-forme pouvant entraîner une interruption de service programmée, le Prestataire informera le Client, par tous moyens écrits, en lui communiquant les dates et heures d'interruption, ainsi que la durée de l'interruption au moins 24 heures à l'avance. Pour toute opération de maintenance corrective nécessitant une intervention immédiate, Le Prestataire informera le Client par tous moyens dans les plus brefs délais. Le Prestataire s'engage à tenir le Client informé de tout incident relatif au Service dans les meilleurs délais et à lui transmettre un compte rendu d'incident dans les deux jours ouvrés suivant la survenance de l'incident. Il est entendu par incident :

- Toute interruption non programmée du service du Client ;
- Tout dépassement de la durée prévue lors d'une interruption programmée du service ;
- Toute perturbation du service liée au dysfonctionnement d'un équipement.

Parallèlement, Le Prestataire s'engage à une « Garantie de Temps d'Intervention » (GTI) défini selon les critères suivants :

- Accusé de réception d'une demande (request) soumise sur un formulaire « ticket d'incident » mis à disposition du Client dans les 30 minutes (24/24 – 7/7)
- Accusé de début d'intervention (inclus la télé-intervention) sur la demande, dans les trois (3) heures ouvrées, du lundi au vendredi de 9H00 à 12h00 et de 14h00 à 18H00.

Les moyens de signalement sont précisés dans un document intitulé « Procédure support » fourni par le Prestataire au Client. Cet engagement de niveau de service ne couvre pas :

- Les dysfonctionnements ou modifications survenues sur le réseau informatique du Client altérant le mode de fonctionnement et les règles d'ingénieries recommandées par le Prestataire pour le bon fonctionnement des services.
- Les incidents techniques et/ou indisponibilité pouvant intervenir sur les réseaux data et voix des opérateurs du Prestataire, du Client ou des clients du Client.

Reporting

Les reportings suivants sont produits pour chaque type de Pass :

- "pass générés" - "nombre de Pass affichés sur le smartphone du Client final sans être ajoutés au Portefeuille."
- "pass ajoutés" - "nombre de Pass ajoutés au Portefeuille des Clients finaux."
- "pass supprimés" - "nombre de Pass supprimés du Portefeuille des Clients finaux."
- "pass actifs (donnée cumulée)" - "nombre global des Pass du Portefeuille des Clients finaux pouvant être mis à jour pour une campagne donnée. La valeur est calculée comme suit : pass ajoutés - pass supprimés "

Solutions et applications tierces

Le Client reconnaît expressément que l'utilisation de la solution Mobile Wallet repose sur une technologie et sur des solutions logicielles développées par la société Apple et, le cas échéant la société Google, (i.e. les Portefeuilles) qui en détermine à sa seule discrétion les évolutions et règles d'utilisation. Dans ces conditions, le Client accepte expressément que la responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée si le Prestataire n'était pas en mesure de réaliser toute ou partie des Prestations et plus généralement de remplir ses obligations au titre du Contrat notamment pour l'une ou plusieurs des raisons suivantes :

- Modification en tout ou partie de la technologie ou des applications de la société Apple, et le cas échéant de la société Google ;
- Changement des conditions d'utilisation de la technologie ou des applications de la société Apple et, le cas échéant de la société Google ;
- Demande faite par la société Apple, et le cas échéant la société Google, au Prestataire de cesser d'utiliser toute ou partie de sa technologie, et ce pour quelque raison que ce soit et indépendamment du fait que l'interdiction soit, ou non, fondée juridiquement ;

- Modifications apportées par la société Apple, et le cas échéant la société Google, concernant les Devices (y compris, mais sans s'y limiter, aux différentes versions des OS).

Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- Faire ses meilleurs efforts pour mettre à jour ses logiciels et pour adapter sa Solution à l'évolution de la technologie (notamment aux nouveaux OS) et/ou des applications de la société Apple, et le cas échéant de la société Google (i.e. les Portefeuilles), sans que cet engagement ne puisse être interprété comme une obligation pour le Prestataire d'engager des investissements en recherche et développement ;
- Conseiller le Client sur le format, et la présentation de ses Pass en fonction de ses objectifs et à l'assister dans l'adaptation et la définition de son Contenu marketing au format mobile ;

Faire ses meilleurs efforts pour paramétrer les certificats du client, ou à défaut, les certificats High Connexion avec l'accord du client. Dans le cas d'utilisation des certificats High Connexion, le client accepte sans réserve que la connexion aux pass sont techniquement et réglementairement la propriété de High Connexion, et seront non transférables

Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Obtenir auprès de la société Apple, et le cas échéant la société Google, et mettre à disposition du Prestataire, les Certificats de distribution appropriés nécessaires à la création et à la distribution des Pass, en prenant à sa charge les frais afférents. Le Prestataire pourra utiliser ses Certificats de distribution uniquement pour la formation du Client/des tests en interne. Les Certificats du Prestataire ne pourront être utilisés pour d'autres raisons ;
- Respecter les règles et politiques imposées par la société Apple, et le cas échéant la société Google, relativement à l'utilisation des Portefeuilles ;
- Mettre à disposition de ses Clients finaux des liens URL, générés par le Logiciel, leur permettant de télécharger et installer les Pass sur leurs smartphones ;
- Fournir au Prestataire toute information et document utile à la réalisation des Prestations, notamment compte tenu de la prestation relative à la gestion des Pass pour son compte y compris le nombre et périodicité des notifications « push » ;
- Dans le cadre d'une prestation full service, transmettre dans un format convenu entre les Parties et accepté par le Prestataire, le Contenu Marketing et les spécifications de ses Pass au moins cinq (5) jours ouvrés avant la date de début d'une campagne. À défaut, Le Prestataire pourra, sans justification, reporter la date de début de ladite campagne, voire refuser son activation ;
- Le client s'engage à acheter les certificats de distribution des pass auprès de Google et Apple, et les fournir à High Connexion pour permettre le paramétrage initial de la solution.

Il est convenu que :

- L'acquisition des certificats est à la seule charge du Client,
- Les Matrices peuvent comporter un ou plusieurs Modèles de Pass et aucun ou plusieurs Triggers,
- La création de Matrice se résume strictement à la mise en place des Modèles de Pass tels que architecturés par le Client. Une fois utilisée dans le cadre d'une opération, la Matrice ne peut pas comporter de modifications.
- Il est convenu que le volume d'envoi de notifications et de mise à jour des pass est inclus dans l'offre du Prestataire mais est soumis aux règles de limitation de la pression marketing appliquées par Google et Apple.
- Que les tarifs n'incluent pas les frais liés à la diffusion des liens d'ajout du pass.

3. CONDITIONS FINANCIERES SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE SERVICE DE MESSAGERIE

Les factures d'un montant inférieur à 15 euros TTC feront l'objet d'un report de paiement sur la facture suivante. Toutefois, une opération annuelle, au mois de décembre, permettra au Client n'ayant pas dépassé ce seuil d'obtenir le paiement de ce qui lui est dû. Les frais de mise en service sont facturés et payable à la commande. Les consommations mensuelles sont facturées la première semaine de chaque mois. Pour les frais variables de service de messagerie, chaque début de mois, Le Prestataire établira une facture pour la consommation réelle du mois précédent (M-1). Le Prestataire peut intégrer sur les comptes techniques un filtre permettant de détecter les messages considérés comme spam/phishing. Ces SMS sont bloqués au niveau de Le Prestataire et sont facturés au client selon le tarif validé avec le client.

Si le prix de vente conclu ou constaté génère une marge négative, le prestataire se réserve le droit d'augmenter automatiquement le tarif du client sur le réseau ou le pays concerné selon la formule de calcul du prix minimum garanti suivant : « prix d'achat +30% ». Concernant les canaux SMS, RCS, messages vocaux, dès lors qu'une destination est ouverte et que du trafic est constaté sur un opérateur de cette destination non identifié sur devis, sera facturé selon la formule indiquée ci-dessus (tarif d'achat +30%). Dans le cas où le client nous adresse des numéros invalides le tarif appliqué sera de 0,08 euros par message. Sur le canal SMS, les Etats-Unis, le Canada, la Chine et la Corée du Sud ne sont pas ouverts en standards (Le client est invité à s'adresser à son responsable de compte pour procéder à leurs ouvertures).