

# Conditions générales de vente et d'utilisation

En date du 25 mars 2025

La société CALADE TECHNOLOGIES met à disposition des clients professionnels des services de communication de messageries mobiles via la plateforme "smsmode®" dans les conditions prévues ci-après.

**VOUS RECONNAISSEZ QUE LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES SONT EXÉCUTOIRES ET QUE VOUS LES ACCEPTEZ. À DÉFAUT, VOUS N'ÊTES PAS AUTORISÉ À UTILISER LES SERVICES DE SMSMODE®.**

## 1. Définitions

- ✔ **Client** : toute personne physique ou morale commandant le droit d'utiliser les Services à des fins professionnelles et s'engageant selon les présentes Conditions Générales, incluant les utilisateurs personnes physiques qui utilisent les Services au nom et pour le compte du Client.
- ✔ **Commande** : toute commande du droit d'utiliser les Services par le Client, acceptée par smsmode®, figurant dans un bon de commande ou sur l'espace personnel du Client sur la Plateforme. La commande peut être réalisée en ligne sur la Plateforme ou directement auprès de smsmode® par échange d'e-mails, papier ou outil de signature électronique, selon les cas.
- ✔ **Conditions Générales ou Contrat** : les présentes conditions générales de vente et d'utilisation des Services et tout document annexé ou visé dans les présentes Conditions Générales, notamment la Commande et les Conditions Spéciales applicables.
- ✔ **Conditions Spéciales** : les conditions spéciales applicables en fonction des Services commandés et comme annexées aux présentes Conditions Générales.
- ✔ **Destinataires** : personnes auxquelles le Client adresse un Message dans le cadre de l'utilisation des Services.
- ✔ **Données** : donnée ou information utilisée ou créée par le Client dans le cadre de l'utilisation des Services, y compris les Données Personnelles.
- ✔ **Données Personnelles** : données à caractère personnel permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique au sens de la réglementation en vigueur.
- ✔ **Messages** : messages ou communications électroniques, incluant les SMS/TTS/RCS/Time2chat, pouvant être envoyés par le Client par l'intermédiaire des Services fournis par smsmode®, tels que décrits dans les Conditions Spéciales applicables.
- ✔ **Plateforme** : plateforme accessible via l'adresse [www.smsmode.com](http://www.smsmode.com).
- ✔ **Services** : services de mise à disposition de la Plateforme et services d'envoi de Messages fournis par smsmode® au Client tels que décrits dans les présentes Conditions Générales et dans les Conditions Particulières applicables.
- ✔ **smsmode®** : société Calade Technologies, société à responsabilité limitée, dont le siège social est situé à 4 Rue DUVERGER, 13002 Marseille, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le numéro 478 715 766 représentée par Ludovic POGNON.

# Conditions générales de vente et d'utilisation

En date du 25 mars 2025

## 2. Objet et application des Conditions Générales

Sauf conditions particulières expressément acceptées par écrit par smsmode®, ces Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation des Services par le Client.

L'utilisation des Services est subordonnée à l'acceptation et au respect de ces Conditions Générales (y compris des Conditions Spéciales applicables).

L'acceptation de la Commande et des Conditions Générales (y compris des Conditions Spéciales applicables) par un de ses préposés ou collaborateurs est réputée faite au nom et pour le compte du Client par une personne dûment habilitée.

## 3. Description des Services

Les Services permettent au Client d'envoyer des Messages (SMS/TTS/Time2chat/RCS) vers le téléphone mobile du correspondant de son choix, le(s) Destinataire(s), en envoi immédiat ou différé, unique ou en nombre.

### ✓ Envoi des Messages et fonctionnalités de la Plateforme

Selon le type de SMS/TTS/Time2chat/RCS utilisé et selon le souhait du Client, l'émetteur peut être personnalisé selon les destinations et un compte-rendu de réception du SMS/TTS/Time2chat/RCS envoyé peut être obtenu.

La Plateforme met aussi à disposition un système de carnet d'adresses permettant de gérer des listes de contacts (Destinataires), utilisables lors de la programmation des envois, une liste rouge permettant de stocker les numéros des Destinataires ne souhaitant pas recevoir de Messages de la part du Client et un système de gestion de sous-comptes du compte principal du Client.

La Plateforme comporte un outil de gestion de listes noires (opt-out). Si le Client choisit de gérer lui-même ces listes, il assume l'entière responsabilité de leur gestion et conservation, ainsi que de la conformité avec la réglementation en vigueur. Le Client devra informer smsmode® de cette décision par écrit.

Un traitement des numéros en doublons peut être effectué sur la base du carnet d'adresses. Par ailleurs, l'identification d'éventuels doublons est systématiquement réalisée lors de l'envoi d'un Message afin d'effectuer un envoi de Message unique par Destinataire.

Les messages seront considérés comme envoyés au mobile du Destinataire lorsqu'ils seront transmis à l'opérateur mobile. smsmode® ne garantit pas la livraison de la part de l'opérateur mobile.

Chaque Message soumis pour envoi a une durée de validité de 24 heures à compter de la date d'envoi de celui-ci. A l'issue de ce délai, si le Message n'a pas été considéré comme reçu, il sera alors considéré comme non livrable et aucune nouvelle tentative de livraison ne sera effectuée.

La description des Services souscrits par le Client est précisée dans les Conditions Spéciales applicables en fonction des Services utilisés en complément des présentes dispositions.

# Conditions générales de vente et d'utilisation

En date du 25 mars 2025

## ✓ Prérequis

Afin de pouvoir utiliser les Services, le Client doit obligatoirement :

- Avoir un accès Internet (un accès Internet haut débit est recommandé) ;
- Avoir commandé les Services concernés ;
- Respecter les autres prérequis éventuels précisés dans les Conditions Spéciales ou communiqués par smsmode®.

D'une manière générale, l'ensemble des moyens techniques, ainsi que les frais de télécommunication permettant l'accès et l'utilisation des Services sont à la charge exclusive et sous la seule responsabilité du Client. Le Client doit disposer des équipements et moyens de télécommunication nécessaires à leur utilisation. Sauf disposition contraire écrite, les Services n'incluent pas l'installation, la configuration, l'adaptation, la personnalisation, ni l'adéquation des Services aux besoins spécifiques du Client, ni de prestations de formation.

## ✓ Création d'un compte et identifiants

L'accès aux Services par le Client par l'intermédiaire de la Plateforme se fait au moyen de la création d'un compte auquel sont associés des identifiants uniques. Le Client s'interdit de divulguer ces identifiants qui sont strictement personnels.

Le Client est seul responsable de l'utilisation de ces identifiants par des tiers, et garantit à ce titre smsmode® contre toute demande et/ou action basée sur une utilisation, frauduleuse ou non, de ces identifiants. Pour éviter une utilisation frauduleuse des identifiants, le Client s'engage à choisir un mot de passe permettant un niveau de sécurité élevé selon les standards et recommandations actuellement en vigueur.

Le Client s'engage à fournir l'ensemble des informations demandées lors de la création du compte. Ces informations devront être exactes et à jour. Il s'engage à modifier ses informations sur son compte en cas de changement.

smsmode® se réserve le droit de demander au Client des justificatifs et de suspendre la création ou l'accès au compte faute de réponse du Client à une telle demande.

## ✓ Support

Pour les Clients non abonnés, les Services incluent un accès au support par e-mail smsmode®, sous réserve de demandes raisonnables et dans la limite de 5 tickets par mois.

Pour les Clients abonnés, les Services incluent un accès au support par e-mail et par téléphone pendant les heures d'ouverture de smsmode® (lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h hors jours fériés), sous réserve de demandes raisonnables et dans la limite de 30 tickets par mois.

## ✓ Evolution

smsmode® se réserve le droit de faire évoluer les Services, notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités ou en changeant les tarifs applicables après information du Client. smsmode® communiquera au Client, avec un délai d'un mois, la description synthétique des évolutions majeures.

Tout autre service qui serait éventuellement fourni au Client devra faire l'objet d'un accord écrit spécifique.

L'utilisation des Services n'est assortie d'aucune autre garantie quelle qu'elle soit que celles concédées expressément aux présentes.

# Conditions générales de vente et d'utilisation

En date du 25 mars 2025

## 4. Conditions financières

Afin de pouvoir utiliser les Services, le Client doit obligatoirement avoir crédité son compte par un achat préalable de crédits pour les Clients non abonnés, ou avoir souscrit un abonnement pour les Clients abonnés.

### ✔ Souscription d'un abonnement

Le Client souscrit à l'abonnement dans les conditions définies dans la Commande, qui définit notamment le prix de l'abonnement et le tarif applicable à l'envoi de Messages.

Le montant forfaitaire applicable pour la souscription de l'abonnement est dû, que le Client ait utilisé ou non les Services pendant le mois considéré.

En cas de souscription d'un abonnement, le Client s'engage à payer la somme due à smsmode® au titre de l'abonnement et des Messages consommés pendant la période écoulée, telle que mentionné dans la facture établie par smsmode®.

### ✔ Achat et utilisation de crédits (Clients non abonnés)

Le Client doit acquérir auprès de smsmode® des crédits avant l'utilisation des Services, qui ouvrent droit à l'accès aux Services et à l'envoi d'un nombre déterminé de Messages (SMS/TTS/Time2chat/RCS), ci-après les "Crédits").

Le détail des tarifs en vigueur est accessible sur le Site Internet. Le Client s'engage à payer la somme due à smsmode® lors de la Commande des Crédits, par carte bancaire, virement, chèque ou prélèvement automatique.

Les Crédits sont valables et utilisables uniquement après encaissement effectif du prix par smsmode®.

Tout achat de Crédits est définitif et le Client ne pourra en aucun cas en demander le remboursement partiel ou total.

La durée de validité des Crédits est de 12 mois à compter de la Commande. À défaut de consommation dans ce délai, ils seront perdus et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement des Crédits non consommés.

Les Crédits donnent droit à un nombre déterminé de Messages en fonction du tarif en vigueur des Messages. La modification du prix des envois ou des Message pourra avoir un impact sur le nombre de Messages associés au nombre de Crédits acquis, en cas de hausse ou de baisse des prix des Messages pendant la durée de validité des Crédits.

### ✔ Tarification et consommation des Messages

smsmode® propose par défaut des tarifs uniques par destinations.

Toutefois, si le Client envoie un volume de trafic disproportionné sur un seul opérateur donné dans un pays donné, c'est-à-dire lorsque les Destinataires d'un envoi groupé ne représentent pas la répartition habituelle des numéros entre les opérateurs locaux, smsmode® se réserve le droit de suspendre les envois de Messages et/ou de réajuster les tarifs pour ladite destination.

Tous les Messages soumis à sur la Plateforme pour envoi sont considérés comme consommés et facturés, y compris ceux envoyés à des numéros de téléphone non valides ou détectés comme erronés ou invalides après soumission. Les Messages sont considérés comme soumis dès qu'ils sont transmis sur la Plateforme pour envoi, indépendamment du statut final du Message (livré, non livré, numéro erroné).

# Conditions générales de vente et d'utilisation

En date du 25 mars 2025

## ✔ Facturation et paiement

Les Services sont facturés soit lors de l'achat des Crédits (paiement comptant à la facturation), soit mensuellement pour les abonnements. Le délai de paiement pour les abonnements est indiqué dans la Commande ou dans le contrat. A défaut de précision, le paiement devra être fait comptant à la facturation.

Toute contestation éventuelle de facture devra être faite par écrit et motivée dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la facture. À défaut, la facture sera réputée acceptée par le Client.

Tout retard de paiement par rapport à la date d'échéance convenue donnera lieu à l'application de pénalités égales à un taux annuel de 15 % et d'une indemnité pour frais de recouvrement d'un montant minimum forfaitaire de 40 euros, sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure préalable, et sans que cette clause fasse obstacle à toute action ayant pour objet le recouvrement de la créance. Tous les frais entraînés par cette carence seront ou resteront à la charge du débiteur défaillant.

En outre, en cas de retard de paiement, smsmode® pourra suspendre les Services immédiatement ou résilier le Contrat.

## 5. Durée et résiliation du Contrat

Le Contrat est conclu lors de la création du compte, pour une durée indéterminée.

### ✔ En cas de souscription d'un abonnement

L'abonnement est valable pour une durée d'un an à compter de sa souscription. À l'expiration de cette période, l'abonnement sera reconduit tacitement pour une durée égale à celle de l'abonnement initial sauf résiliation.

Chacune des deux parties pourra résilier unilatéralement l'abonnement, sans avoir de justification à donner, par lettre avec accusé de réception au moins un mois avant le terme de la période en cours. La résiliation prendra effet à la date du terme de l'abonnement.

Le Client peut à tout moment, pendant la durée de l'abonnement, demander à modifier le type d'abonnement notamment pour accéder à d'autres Services rendus disponibles par smsmode®. Le changement d'abonnement se fera par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à smsmode® au moins un mois avant la date effective du changement et sous réserve de l'accord de smsmode®.

En cas de résiliation de l'abonnement, le Contrat se poursuivra selon les dispositions applicables aux Clients non abonnés, sauf souscription d'un nouvel abonnement.

### ✔ Clients non abonnés

Chacune des deux parties pourra résilier unilatéralement le Contrat sans avoir de justification à donner par lettre avec accusé de réception, avec un préavis d'un mois.

# Conditions générales de vente et d'utilisation

En date du 25 mars 2025

## ✓ Résiliation anticipée

Dans le cas où une partie contreviendrait aux dispositions des Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières, la partie plaignante pourra résilier le contrat, automatiquement, de plein droit et sans aucune formalité, 30 (trente) jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception demeurée sans effet ou, le cas échéant, immédiatement si le manquement invoqué n'est pas susceptible de remède.

## ✓ Inactivité

En cas d'inactivité pendant une durée de 24 mois consécutifs, le compte pourra être supprimé (et le Contrat résilié) après information du Client avec un préavis de 15 jours.

## ✓ Suspension

smsmode<sup>®</sup> se réserve le droit de suspendre, de plein droit, le droit d'accès du Client aux Services, sans préavis, ni indemnité dans les cas suivants :

- Un manquement du Client (ou l'un des utilisateurs) aux présentes Conditions Générales ;
- Tout acte ou tentative d'acte illicite ayant pour cause ou origine le compte du Client ;
- Les informations concernant le Client telles que communiquées lors de son inscription par celui-ci ne correspondent pas à la réalité ou le Client refuse de communiquer les justificatifs raisonnablement demandés par smsmode<sup>®</sup> ;
- Le non-paiement de tout ou partie des sommes dues par le Client à smsmode<sup>®</sup> après la date d'échéance ;
- En application d'une injonction ou disposition légale ou réglementaire applicable à smsmode<sup>®</sup> ou l'un de ses fournisseurs ;
- En cas de nécessité à des fins de maintenance ou de sécurité (dont smsmode<sup>®</sup> s'efforcera, si possible, d'avertir le Client et de limiter la durée) ;
- En cas de suspension de la fourniture des Services par le(s) fournisseur(s) de smsmode<sup>®</sup>, non due à smsmode<sup>®</sup>.

De façon générale, le Contrat pourra être suspendu ou résilié (pour quelque cause que ce soit) dans sa globalité ou uniquement pour un type de Services au choix de la partie résiliant le Contrat.

La fin du Contrat, quelle que soit la raison, anticipée ou à son terme, emportera cessation du droit d'utiliser les Services concernés par la résiliation et en cas de résiliation pour tous les Services, la suppression du droit d'accès du Client aux Services et suppression de son compte. Sans préjudice des dispositions prévues dans l'Annexe relative au traitement des Données Personnelles, le Client fera son affaire personnelle de la récupération des Données, étant précisé que la suppression de ces Données interviendra automatiquement 3 mois après la résiliation du Contrat sauf obligation légale contraire.

## 6. Obligations du Client

Les Services sont destinés à un usage professionnel.

Le Client doit être majeur et être capable de fournir des justificatifs applicables à son activité professionnelle sur demande de la part de smsmode<sup>®</sup>.

# Conditions générales de vente et d'utilisation

En date du 25 mars 2025

## ✓ Conformité de l'utilisation des Services

Dans le cadre de l'utilisation des Services, le Client s'engage à respecter l'ensemble des lois et de la réglementation nationales et internationales applicables, et en particulier (sans limitation) à ne pas les utiliser pour afficher, envoyer ou transmettre tout contenu :

- À caractère violent ou susceptible de porter atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine, à l'égalité entre les hommes et les femmes, à la protection des enfants et des adolescents, notamment par la fabrication, le transport et la diffusion de messages à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter atteinte à la dignité humaine ;
- Qui encourage à la commission de crimes et délits ;
- Qui incite à la consommation de substances interdites ;
- Qui provoque ou puisse provoquer la discrimination, la haine, la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation ;
- Qui soit illégal, nuisible, menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, injurieux, vulgaire, obscène, menaçant pour la vie privée d'autrui ou de nature à heurter la sensibilité de certaines personnes ;
- Qui induise en erreur en usurpant le nom ou la dénomination sociale d'autres personnes ;
- Qui porte atteinte aux droits de tiers comme, sans que cette liste ne soit limitative, à tout secret de fabrication, secret professionnel, information confidentielle, marque, brevet et d'une manière générale tout droit de propriété industrielle ou intellectuelle ou tout autre droit portant sur une information ou un contenu protégé ;
- Comprenant, sans que cette liste ne soit limitative, des virus informatiques ou tout autre code ou programme, conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication ou constitutifs de spams.

D'une manière générale, le Client s'engage à respecter les Conditions Générales et Conditions Spéciales applicables ainsi que les obligations spécifiques communiquées par smsmode® sur la plateforme, à ne pas porter atteinte de quelque manière que ce soit, à tout droit de tiers, à ne pas utiliser ou diffuser de contenus prohibés par la loi et à ne pas entraver ni perturber le fonctionnement des Services.

Le Client reconnaît et accepte qu'il est responsable des Données et des contenus créés, stockés ou diffusés dans le cadre de l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute responsabilité de smsmode® ou de ses fournisseurs.

Le Client s'engage également à respecter les recommandations de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP) s'agissant des règles régissant les campagnes publicitaires. Le Client doit notamment (sans que cette liste ne soit limitative) fournir des informations claires et non équivoques, lisibles et/ou audibles permettant l'identification de la publicité et l'identification de l'annonceur.

Le Client est informé que les opérateurs de télécommunication peuvent bloquer des envois qui ne respectent pas les règles définies par l'ARPP et/ou lorsque des Messages frauduleux (usurpation d'identité, phishing, smishing et autres) sont détectés. smsmode® ne saurait être tenue responsable de tels blocages que les opérateurs de téléphonie peuvent mettre en œuvre sans consultation préalable de smsmode® ou du Client.

Le Client s'engage également à respecter les recommandations applicables en matière de Données personnelles de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) et du Comité Européen pour la Protection des Données (CEPD). Le Client s'engage notamment à n'utiliser les Services qu'à l'égard de Données Personnelles concernant les Destinataires qu'il est autorisé à traiter, dans le respect de la réglementation en vigueur notamment concernant les Données Personnelles, la collecte du numéro de téléphone et la prospection ou l'envoi de Messages et, le cas échéant, avec le consentement du Destinataire.

# Conditions générales de vente et d'utilisation

En date du 25 mars 2025

Il s'engage également à utiliser de manière obligatoire des dispositifs permettant au Destinataire de s'opposer à la réception de Messages de prospection ou, si applicable, au traitement de ses Données Personnelles. En particulier, le Client est informé que le STOP SMS ou un lien court dans certains pays est un outil qui permet aux Destinataires des Messages de prospection envoyés par le Client de se désinscrire de la liste de diffusion. Son utilisation est obligatoire pour tout envoi de type prospection, campagne commerciale ou campagne promotionnelle conformément au Code de la consommation et au Code des postes et communications électroniques. Le Client devra retirer les Destinataires de la liste d'envoi en cas d'opposition à la réception des Messages ou au traitement de leurs données.

Dans certains pays, un message de confirmation de désinscription est obligatoire pour les envois de type "marketing". Il est envoyé automatiquement depuis le compte émetteur du message marketing, à la charge du Client.

Le Client s'engage à respecter les obligations concernant l'émetteur appelé OADC ou SenderID et plus généralement la charte applicable aux services Business Messaging de la Commission déontologique AF2M dédiée aux services Business Messaging (BM).

En particulier, en France, le SenderID est limité à 11 caractères alphanumériques sans caractères spéciaux ni chiffres seuls (hors numéros courts) et les Messages peuvent être bloqués si le SenderID n'est pas conforme.

Une liste évolutive établie par l'AF2M peut interdire ou restreindre certains SenderID appelés :

- ISA (Interdit Sauf Autorisation) (nécessitant une autorisation signée de la marque),
- SI (Strictement interdit).

L'envoi d'un message avec un senderID non conforme peut entraîner une amende de la part des opérateurs, qui sera totalement répercutée au Client.

Certains pays imposent un enregistrement préalable, interdisent la modification des shortcodes ou autorisent uniquement des numéros longs.

smsmode<sup>®</sup> se réserve le droit d'écraser ou d'adapter le Sender ID selon les obligations légales dans chaque pays, sans pour autant être tenue responsable de l'utilisation d'un SenderID non conforme pour le Client.

Si le Client a connaissance d'une violation probable ou avérée du présent article ou des Conditions Spéciales applicables, le Client s'engage à en informer smsmode<sup>®</sup> par écrit. De même, le Client s'engage à informer smsmode<sup>®</sup> par écrit de toute demande ou communication de la part des autorités compétentes concernant directement ou indirectement la fourniture ou l'utilisation des Services en adressant une copie de ladite demande ou communication et/ou toutes les informations concernant celle-ci.

## ✔ Lutte contre la fraude : smishing

Dans le cadre de l'utilisation des services fournis par smsmode<sup>®</sup>, le Client reconnaît et accepte que smsmode<sup>®</sup> puisse procéder à un contrôle automatique des SenderID et des URLs utilisées dans les Messages envoyés via la Plateforme afin de prévenir et lutter contre toute activité de smishing ou autre activité frauduleuse, conformément à la réglementation française et européenne en matière de sécurité des communications électroniques. En cas de suspicion de fraude, smsmode<sup>®</sup> pourra suspendre ou bloquer l'envoi des Messages concernés, et ce, sans que cela n'ouvre droit à indemnité pour le Client. Toute tentative de contournement de ces mesures pourra entraîner une résiliation immédiate du Contrat conformément aux Conditions Générales.

# Conditions générales de vente et d'utilisation

En date du 25 mars 2025

## ✔ Utilisation des Services et restrictions

Le Client s'engage à n'utiliser les Services que pour ses besoins propres et notamment à ne pas revendre tout ou partie des Services, seuls ou avec d'autres services, au bénéfice de tiers, sauf accord explicite de smsmode®.

## ✔ Garantie

Le Client s'engage à garantir smsmode® et ses fournisseurs de tout dommage direct ou indirect, perte, condamnation ou paiement résultant de toute réclamation ou action qui serait engagée à son encontre, ou toute plainte qui serait déposée contre elle, par un tiers, du fait de l'utilisation par le Client, ou sous le contrôle de son identifiant, des Services dans des conditions non conformes aux Conditions Générales, aux Conditions Spéciales applicables ou aux réglementations applicables. Cette garantie couvre toute somme que smsmode® (ou ses fournisseurs) serait tenue de verser à quelque titre que ce soit, y compris les honoraires d'avocat et frais de justice.

En particulier, toute amende ou sanction imposée par un opérateur ou une autorité en raison d'une violation des règles liées au smishing ou plus généralement d'une disposition légale ou réglementaire sera intégralement répercutée sur le Client, sans préjudice des dommages-et-intérêts que smsmode® pourra réclamer.

## 7. Obligations de smsmode®

smsmode® s'engage à mettre à disposition et à fournir les Services conformément aux dispositions légales et réglementaires françaises et européennes en vigueur et aux usages et règles de la profession de services informatiques.

En particulier, smsmode® s'engage à :

- ✔ Respecter les obligations légales propres au secret des correspondances émises par voie de télécommunication et dont la violation est sanctionnée par les dispositions des articles L.226-15 et 432-9 du Code Pénal, sous réserve notamment des dispositions de la loi n° 91-646 du 10 juillet 1991 ;
- ✔ Assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des Messages et des Données Personnelles concernant les Destinataires communiqués par le Client dans les conditions détaillées dans l'Annexe "Données Personnelles" et le cas échéant les Conditions Spéciales applicables ;
- ✔ Fournir les Services et les rendre accessibles 24/24h, 7/7j, sauf interruption, programmée ou non, pour les besoins de sécurité, de maintenance ou cas de force majeure.

Le Client déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et délais d'acheminement spécifiques des différents Services proposés par smsmode®.

## 8. Données Personnelles

Les dispositions applicables au traitement des Données Personnelles des Destinataires par le Client (responsable de traitement) et par smsmode® (sous-traitant) sont prévues à l'Annexe "Données Personnelles" à la fin de ces Conditions Générales.

# Conditions générales de vente et d'utilisation

En date du 25 mars 2025

Les dispositions applicables au traitement des Données Personnelles fournies par le Client par smsmode® (responsable de traitement) pour l'exécution des présentes Conditions Générales figurent dans la politique de confidentialité de smsmode® disponible sur le Site Internet.

## 9. Confidentialité et propriété intellectuelle

En complément des dispositions applicables en matière de Données Personnelles, les parties s'engagent à garder confidentielle et à ne pas utiliser à leur propre compte toute information de nature confidentielle, y compris, mais sans s'y limiter, tout secret commercial, toute information exclusive, tout détail commercial et financier et toute autre information ayant une valeur commerciale (ci-après "**Information Confidentielle**").

Le présent article ne s'applique pas aux Informations Confidentielles dont la partie destinataire peut démontrer qu'elles sont dans le domaine public ou qu'elle en avait déjà connaissance au moment de leur divulgation, qu'elles tombent ensuite dans le domaine public autrement que par une violation de la présente clause ou qu'elles sont légalement en possession de la partie destinataire en provenance d'un tiers.

Si une autorité ou un tribunal demande des Informations Confidentielles, les parties se contacteront et coopéreront pour minimiser les effets négatifs éventuels d'une telle divulgation.

Le Client reconnaît que, si une autorité ou un tribunal demande à smsmode® ou à l'un de ses fournisseurs de divulguer des informations relatives aux Client ou l'utilisation du Service, smsmode® ou le fournisseur sera tenu de s'y conformer et de fournir ces informations.

La partie destinataire retournera à la partie divulgatrice toutes les Informations Confidentielles que la partie destinataire détient sous quelque forme que ce soit à la résiliation ou à l'expiration du Contrat.

Les termes de la présente clause survivront à l'expiration ou à la résiliation anticipée du Contrat, tant que l'Information Confidentielle ne sera pas tombée dans le domaine public.

## 10. Propriété intellectuelle

D'une manière générale, les droits de propriété intellectuelle sur tous les logiciels, informations, technologies ou données, quels qu'ils soient, fournis par l'une ou l'autre des parties dans le cadre du Contrat restent la propriété de cette partie.

Le Client reconnaît que les droits d'auteur et autres droits relatifs notamment à la propriété intellectuelle et industrielle, aux brevets, marques, secrets commerciaux, savoir-faire, idées, concepts et inventions, tout intérêt, couverts ou non par le droit applicable, concernant la Solution, y compris mais sans limitation, toutes modifications, traductions, adaptations, améliorations, corrections, mises à jour ou nouvelles versions, œuvres dérivées, compilations, savoir-faire technique, sont et demeurent réservés à tout moment à smsmode®.

smsmode® concède au Client un droit d'accès et d'utilisation de la Plateforme, sous sa forme exécutable pendant la durée du Contrat. Ce droit d'utilisation est personnel, limité, temporaire, non-transférable et non-exclusif au Client

# Conditions générales de vente et d'utilisation

En date du 25 mars 2025

et ne peut faire l'objet d'aucune cession ou prêt à d'autres personnes. Les droits concédés au présent Contrat n'ont pas pour effet de transférer au Client ou aux utilisateurs des droits autres que ceux expressément concédés au titre des présentes.

Toute utilisation non-prévue aux présentes est interdite et, en particulier mais sans limitation, le Client (y compris les utilisateurs) s'engage à ne pas (ni autoriser un tiers à le faire) (i) utiliser la Plateforme pour d'autres fins que celles prévues au Contrat, (ii) faire de copie, reproduire, altérer, adapter, modifier de quelque façon que ce soit, traduire de quelque façon qu'il soit, intégrer dans un autre produit, tout ou partie de la Solution, créer des œuvres dérivées à partir de la Plateforme, désassembler ou pratiquer quelque ingénierie à rebours, ni essayer d'en découvrir les codes sources (réputés strictement confidentiels), y compris pour en corriger les erreurs, smsmode® se réservant seule ce droit (iii) porter atteinte de quelque manière que ce soit aux droits de smsmode® ou aux mesures de sécurité et de protection de la Plateforme, (iv) distribuer, donner ou vendre en sous-licence, diffuser, céder, louer, prêter, donner en crédit-bail, ou autrement transférer à des fins commerciales, même gratuitement, tout ou partie des droits conférés par les présentes, par tout moyen, à qui que ce soit, sauf accord exprès et préalable de smsmode®.

Conformément aux dispositions de l'article L122-6-1 IV du Code de la propriété intellectuelle, le Client n'est pas autorisé à effectuer des actes de décompilation afin de rendre la Plateforme interopérable avec des matériels ou d'autres logiciels avant d'en avoir informé smsmode® directement et préalablement par écrit, et tant que les informations nécessaires à l'interopérabilité sont disponibles ou tant que smsmode® met en œuvre des efforts raisonnables pour les lui fournir.

Le présent Contrat constitue un droit d'accès à la Plateforme pour l'utilisation des Services et le Client ne bénéficie pas du droit d'effectuer de copie unique de sauvegarde de celle-ci.

Dans le cas où une interdiction définitive d'exploitation de la Plateforme serait prononcée, les Parties pourront résilier le Contrat, sans autre indemnité.

## 11. Responsabilités

### ✔ Responsabilités du Client

Le Client utilise les Services sous son entière et exclusive responsabilité. En particulier, le Client est seul responsable de l'usage qu'il fait des Services et des Données qu'il utilise ou communique au travers des Services.

### ✔ Responsabilités de smsmode®

Les parties reconnaissent que, du fait de la nature complexe des réseaux de télécommunications et des Services, ces derniers sont susceptibles de présenter des dysfonctionnements non détectés ou non identifiés. Le Contrat est conclu entre les parties en pleine connaissance de l'éventuelle existence de tels dysfonctionnements. smsmode® n'est donc tenue qu'à une obligation de moyens et ne pourra en conséquence voir sa responsabilité engagée que si la preuve est apportée qu'elle n'a pas mis l'ensemble de ses moyens à la disposition du Client en vue de mettre à disposition et fournir les Services conformément aux présentes Conditions Générales et aux Conditions Spéciales applicables. Étant soumis à une obligation de moyens, smsmode® ne saurait être tenue responsable de tout dommage, quelle qu'en soit la nature, résultant d'une indisponibilité des Services non dû à une faute prouvée de smsmode®.

# Conditions générales de vente et d'utilisation

En date du 25 mars 2025

En aucun cas, smsmode® ne pourra être tenue envers le Client, de tous dommages indirects notamment mais sans limitation, tout manque à gagner, pertes d'exploitation, de bénéfices, données, enregistrements ou contenus, toute interruption d'activité ou de l'impossibilité d'y accéder en dehors des cas prévus aux Conditions Générales et Conditions Particulières applicables.

Le montant des dommages pour lesquels smsmode® pourrait être tenue responsable, dans les conditions prévues ci-dessus, sera limité à la somme que le Client a effectivement payée au titre de la fourniture des Services concernés au cours de la période de douze (12) mois qui a précédé l'évènement qui est à l'origine du dommage.

Toute réclamation au titre de l'exécution, l'inexécution ou la mauvaise exécution d'un Service devra faire l'objet d'une notification écrite du Client à smsmode® dans un délai maximum d'un an à compter de l'exécution dudit Service ou de la date de l'évènement qui est à l'origine du dommage.

## ✔ Force majeure

Aucune partie ne sera responsable d'un manquement à ses obligations aux termes des présentes si un tel manquement résulte d'un acte, fait ou événement indépendant de sa volonté, plus particulièrement par suite d'un cas de force majeure, et ce compris notamment les événements reconnus comme tels par la jurisprudence, et, sans limitation : grèves, guerres, embargos à l'importation ou à l'exportation, "lock-outs", accidents, incendies, blocus, catastrophes naturelles, pandémie, perturbations, coupures et anomalies affectant les transmissions au travers des réseaux de télécommunications, retards, suspensions ou interruptions de service des opérateurs de téléphonie mobile, ordre de l'Autorité de Régulation des Télécommunications imposant la suspension totale ou partielle de radiotéléphonie publique GSM, coupures de courant ou toute autre difficulté technique ou dysfonctionnement du réseau Internet.

## ✔ Indemnisation

D'une manière générale, chaque partie indemniserà l'autre partie contre toutes les réclamations déposées par un tiers en rapport avec la fourniture ou l'utilisation des Services dans le cadre du présent Contrat, à condition que la partie demandant l'indemnisation (i) notifie immédiatement à l'autre partie cette réclamation de tiers, (ii) concède à l'autre partie le contrôle de la défense à ladite réclamation, (iii) n'entre pas dans des négociations ou transaction sans l'accord de l'autre Partie et (iv) coopère à tous égards avec l'autre partie dans la défense à la réclamation.

## 12. Loi, litiges & attribution de compétence

La loi applicable à la formation, l'exécution, la résiliation et la validité du présent Contrat est la loi française. Dans les rapports avec le Client, seule la version française du Contrat fait foi.

En cas de difficulté relative à la formation, l'interprétation, l'application ou la résiliation du Contrat entre les parties, celles-ci tenteront de résoudre leur litige de manière amiable (sauf en cas de référé ou d'urgence).

À défaut de résolution amiable dans un délai d'un mois à compter de la notification du litige par une partie à l'autre partie, le litige devra être soumis au Tribunal de commerce (ou Tribunal des Activités Economiques) de Marseille,

# Conditions générales de vente et d'utilisation

En date du 25 mars 2025

auquel il est fait expressément attribution de compétence, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, procédures d'urgence ou procédures conservatoires dans le délai d'un an à compter du jour où la partie à compter du jour où la partie engageant l'action a connu ou aurait dû connaître les faits à l'origine de celle-ci.

## 13. Divers

---

Si l'une quelconque des clauses du Contrat s'avérait nulle ou inapplicable en vertu d'une loi ou d'un règlement ou à la suite d'une décision exécutoire d'une juridiction ou d'une autorité compétente, les parties conviennent expressément que le contrat ne sera pas affecté par la nullité de la clause précitée.

Le fait pour l'une des parties de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution stricte par l'autre partie d'une disposition ou condition quelconque des présentes Conditions Générales ne sera pas réputé constituer une renonciation définitive à cette disposition ou condition. En conséquence, chacune des parties pourra à tout moment demander l'exécution stricte et intégrale par l'autre partie du Contrat.

Le Client concède à smsmode®, le droit d'utiliser, de reproduire, le nom, la dénomination sociale, le logo du Client, à titre de référence uniquement, pour toute diffusion ou utilisation, sur le Site internet ou sur tout support commercial de smsmode®.

# Conditions particulières de vente et d'utilisation des services d'envoi de SMS / TTS / Time2chat / RCS

En date du 25 mars 2025

Les présentes Conditions spéciales sont applicables à l'utilisation du service des services d'envoi de Messages (SMS/ TTS/Time2Chat/RCS) en complément des Conditions Générales de vente et d'utilisation smsmode®.

## 1. Objet et application des Conditions Spéciales

Ces Conditions Spéciales ont pour objet de définir en complément des Conditions Générales les modalités et conditions d'utilisation des Services d'envoi de Messages tels que les Short Message Service (SMS), les Text To Speech (TTS), les Time2Chat (T2C) et les Rich Communication Services (RCS) fournis par smsmode® au Client.

## 2. Conditions spéciales applicables aux Time2Chat (T2C)

### ✓ Attribution d'un numéro en 09

Pour le bon fonctionnement du service Time2Chat et permettre la remontée de toutes les réponses (MO), au moins un numéro en 09 est attribué au Client pendant la durée des Services (et pourra être attribué à un tiers après résiliation). Ce numéro sert de point de collecte pour tous les messages entrants (MO). Il sera déclaré à l'opérateur, impliquant de savoir les informations suivantes :

- Nom du client
- Siret
- Usage
- Coordonnées du responsable (Nom, prenom, numéro et adresse email)

### ✓ Session et facturation

Le Time2chat est un service qui fonctionne uniquement sur les 4 MNO français (Free, Orange, SFR et Bouygues telecom). Le premier message envoyé (MT) est facturé au prix d'un T2C MT.

L'envoi d'un T2C MT long (plus de 160 caractères) ne déclenche pas de session. Celui-ci sera facturé au tarif du MT, selon le nombre de caractères SMS que représente le T2C MT long.

Une session Time2Chat est facturée dès :

- la première réponse (MO) du Destinataire ;
- dès réception d'un MO initié par le Destinataire.

Les messages T2C MT envoyés dans le cadre d'une session ouverte (après un MO) ne sont pas facturés.

Tant qu'il n'y a pas de MO, aucune session n'est ouverte et les messages MT sont facturés au tarif du premier MT.

Chaque message MO reçu déclenche une session Time2Chat qui est facturée.

Une session Time2Chat se termine à minuit du jour du premier MO ayant ouvert la session.

# Conditions particulières de vente et d'utilisation des services d'envoi de SMS / TTS / Time2chat / RCS

En date du 25 mars 2025

## 3. Conditions spéciales applicables aux Rich Communication Services (RCS)

Les Services permettent au Client d'utiliser le canal « RCS » (Rich Communication Services), permettant des échanges enrichis (conversations interactives avec des boutons cliquables, des images, etc... ) via des sessions de communication de 24 heures, ouvertes par une interaction initiale.

Dans ce cadre, le Client s'engage à fournir à smsmode® toutes les informations nécessaires pour la création des contenus enrichis (dans les formats et tailles éventuellement demandés par smsmode® au regard des restrictions imposées par ses fournisseurs, que smsmode® pourra modifier le cas échéant) et demeure responsable de leur validation et envoi aux Destinataires.

Le Client s'engage à ne pas laisser les messages envoyés par les Destinataires sans réponse pendant un délai supérieur à 72 heures.

### ✓ Disponibilité

Les Services permettent au Client d'utiliser le canal "RCS" (Rich Communication Services), selon le protocole de communication développé par les opérateurs à travers le GSMA et qui offrent une expérience de messagerie enrichie et améliorée. Les messages RCS sont acheminés par les opérateurs qui proposent les services RCS.

Les RCS sont disponibles sur les appareils Android et IOS. Les RCS ne sont activés que lorsque tous les participants à la conversation disposent du RCS activé sur leur smartphone.

L'envoi de RCS peut s'effectuer uniquement après validation de l'agent par les opérateurs (y compris en cas de modification d'un agent validé). Pour ce faire, le Client doit fournir ses coordonnées et la confirmation qu'il autorise les opérateurs à faire transiter du trafic pour son compte (sur demande de smsmode®, le Client s'engage à signer un mandat en bonne et due forme pour ce faire). Le Client reconnaît et accepte que les opérateurs peuvent modifier les procédures de validation des agents à tout moment.

smsmode® pourra désactiver ou supprimer l'agent lorsqu'aucune campagne n'a été envoyée durant les six (6) derniers mois.

Le Client accepte que smsmode® puisse mettre un terme aux RCS avec un préavis de 15 jours en cas de cessation du contrat avec ses fournisseurs ou encore que le fournisseur puisse à sa seule discrétion bloquer de façon temporaire ou définitive l'envoi de RCS qu'il jugerait contraire aux conditions applicables ou suspendre un agent TCS.

### ✓ Facturation

Tous les Messages (RCS MT) envoyés dans une session, qu'ils soient délivrés ou non, sont facturés selon les tarifs en vigueur.

Tous les Messages générant une interaction (clic sur le RCS) sont facturés au prix de la session.

# ANNEXE

## Traitement des Données Personnelles par smsmode<sup>®</sup> en qualité de sous-traitant

La présente annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles smsmode<sup>®</sup> s'engage à effectuer pour le compte du Client les opérations de traitement des Données Personnelles des Destinataires dans le cadre de l'exécution des Services.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après "RGPD").

smsmode<sup>®</sup> s'efforce de prendre en compte les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut dans le cadre du développement de la Plateforme.

La présente annexe s'applique en complément et sans préjudice des Conditions Générales et Conditions Spéciales applicables. Les mots utilisés avec une majuscule sont définis dans les Conditions Générales et Conditions Spéciales applicables.

### 1. Description du traitement

En application de l'article 28.3 du RGPD, le traitement des Données Personnelles dans le cadre de l'utilisation des Services par le Client est décrit ci-après.

L'utilisation des Services nécessite le traitement de Données Personnelles concernant les Destinataires des Messages, pour lequel le Client est le responsable de traitement et smsmode<sup>®</sup> est le sous-traitant.

#### ✓ Types de données à caractère personnel

Les Données Personnelles des Destinataires traitées par smsmode<sup>®</sup> pour le compte du Client sont les suivantes :

- Au minimum, de manière obligatoire : numéro de téléphone mobile du Destinataire et Message à envoyer,
- Si applicable, présence dans une liste rouge ou dans une liste donnée du Client,
- De manière facultative au choix du Client : prénom, société, téléphone, adresse e-mail du Destinataire, adresse, ville, pays,
- Catégories de personnes concernées : Destinataires des Messages (clients, prospects ou utilisateurs du Client).

#### ✓ Nature et finalités du traitement

Collecte et gestion des coordonnées des Destinataires et des Messages déterminés par le Client afin de permettre l'envoi desdits Messages aux Destinataires.

#### ✓ Durée du traitement

Durée du Contrat conclu entre smsmode<sup>®</sup> et le Client.

Concernant la durée de conservation des historiques de Messages, les données resteront en base active pendant 6 mois. Une fois ce délai écoulé, les données seront archivées pendant 12 mois puis définitivement supprimées. Les autres données sont traitées pendant la durée du Contrat.

# ANNEXE

## Traitement des Données Personnelles par smsmode® en qualité de sous-traitant

### 2. Obligations du Client (responsable de traitement)

Le Client s'engage à respecter ses obligations au titre de la réglementation applicable (en particulier concernant la protection des Données Personnelles, la collecte du numéro de téléphone et la prospection et l'envoi de Messages), à l'égard des Destinataires.

Le Client s'engage à assurer la confidentialité des identifiants permettant d'accéder aux Services et à mettre les mesures techniques et organisationnelles de sécurité appropriées pour l'utilisation des Services sur les matériels, logiciels et éléments relevant de sa responsabilité.

Plus généralement, les obligations du Client au titre de l'utilisation des Services sont prévues dans les Conditions Générales applicables.

Le Client s'engage à communiquer à smsmode® le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données (DPO) ou, à défaut, d'un interlocuteur pour les questions relatives aux Données Personnelles.

### 3. Obligations de smsmode®

smsmode® a la qualité de sous-traitant au sens de la réglementation applicable. smsmode® a désigné un délégué à la protection des données (DPO) dont l'adresse est [dpo@smsmode.com](mailto:dpo@smsmode.com).

En application de l'article 28.3 a) du RGPD, smsmode® ne traite les Données Personnelles que sur instruction documentée du Client, pour les finalités prévues dans la présente Annexe. La présente Annexe et les actions du Client dans le cadre de l'utilisation des Services constituent les instructions du Client.

Si smsmode® est tenue de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit français, smsmode® en informera le Client, sauf interdiction pour des motifs importants d'intérêt public.

En application de l'article 28.3 b) du RGPD, smsmode® veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles des Destinataires s'engagent à respecter la confidentialité de ces Données Personnelles et soient sensibilisées en matière de protection des Données Personnelles.

En application de l'article 28.3 c) du RGPD, smsmode® fait ses meilleurs efforts pour prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au traitement des Données Personnelles des Destinataires. Une description des mesures de sécurité est fournie par smsmode® sur demande (cf. article 4 ci-dessous).

En application de l'article 28.3 e) du RGPD, smsmode® s'engage à collaborer dans la mesure du possible avec le Client pour répondre à toute demande d'un Destinataire dont les Données Personnelles sont utilisées dans le cadre des Services formulée conformément à la réglementation en vigueur. À ce titre, le Client est informé qu'il pourra lui-même rectifier ou supprimer les Données Personnelles des Destinataires sur son compte sur la Plateforme. smsmode® transmettra au Client toute demande d'un Destinataire qui lui parviendrait directement.

En application des articles 28.3 f) et h) du RGPD, le Client pourra demander à smsmode® les informations raisonnables ou rapports d'audit disponibles pour l'aider à garantir le respect par smsmode® de ses obligations. La documentation technique disponible est accessible sur la Plateforme et sur demande.

## ANNEXE

# Traitement des Données Personnelles par smsmode® en qualité de sous-traitant

smsmode® fera ses meilleurs efforts pour informer, dans la mesure du possible, le Client si smsmode® a connaissance d'une instruction qui, selon elle, constitue une violation des dispositions applicables.

smsmode® fera ses meilleurs efforts pour informer le Client de toute violation de Données Personnelles d'un Destinataire dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

Sous réserve du respect des obligations de confidentialité stipulées dans les Conditions Générales, le Client pourra demander un audit sur site des mesures de sécurités relatives à la protection des Données Personnelles du Client qui sera réalisé par le Client ou un auditeur tiers indépendant qu'il a mandaté (la désignation pourra faire l'objet d'un refus motivé par smsmode®). Le Client devra informer smsmode® du nom de l'auditeur tiers concomitamment à la notification de la conduite de l'audit et en tout état de cause au moins 15 jours à l'avance. Le Client devra alors entrer en contact avec smsmode® afin de convenir des modalités de cet audit, c'est-à-dire le périmètre, le calendrier et la durée de l'audit. Le Client prendra en charge l'ensemble des coûts associés à cet audit. Les Parties conviennent d'un maximum d'un (1) audit par an, limité à une durée maximum de deux (2) jours ouvrables.

En application de l'article 28.3 g), smsmode® pourra restituer et supprimera les Données Personnelles des Destinataires hébergées dans le cadre de l'utilisation des Services, à la fin de la relation contractuelle, dans un délai maximum de 3 mois après suppression du compte.

En application des articles 28.2, 28.3 d) et 28.4, le Client autorise smsmode® à recourir à des sous-traitants pour l'exécution des Services, pour lesquels smsmode® s'engage à leur demander le respect des obligations applicables aux Données Personnelles. smsmode® demeure responsable à l'égard du Client de l'exécution du contrat. La liste des sous-traitants est disponible sur simple demande du Client.

smsmode® informera préalablement le Client de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants, et le Client aura la possibilité d'émettre des objections dans un délai de 15 jours à l'encontre de ces changements en indiquant les raisons de ces objections. Dans ce cas, le Client pourra résilier le contrat.

## 4. Engagement en Matière de Sécurité

smsmode® est certifié ISO 27001 et ISO 27701, attestant de son engagement envers la sécurité de l'information et la protection des données. À ce titre, smsmode® dispose d'un Système de Management Sécurité Informatique (SMSN), disponible sur demande.