

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le contrat est constitué des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « **CGV** ») et du Devis ou du Bon de Commande, et forment ensemble le « **Contrat** ».

ALLOPASS exerce une activité réglementée soumise à l'autorisation et au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) de la Banque de France. À ce titre, ALLOPASS bénéficie de la qualité d'agent de la société HIPAY, établissement de paiement disposant d'un agrément délivré par l'ACPR (CIB 16458), en vertu de laquelle ALLOPASS est autorisée à proposer des services de paiement via sa plateforme de paiement. Ainsi, en tant qu'agent de la société HIPAY, la société ALLOPASS est habilitée à proposer et à fournir des services de paiement à ses propres clients.

### PREAMBULE

Le Client souscrit aux Services ALLOPASS dans le cadre d'une activité de commerce en ligne et non en tant que consommateur. Pour cette raison, les Parties écartent l'application des dispositions du Code monétaire et financier applicables aux personnes physiques agissant pour des besoins non professionnels et des dispositions du Code de la consommation.

LE PRESENT CONTRAT ANNULE ET REMPLACE TOUTE VERSION ANTERIEUREMENT CONCLUE ENTRE LES PARTIES.

### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de préciser les relations contractuelles applicables entre ALLOPASS d'une part et les Clients et Utilisateurs d'autre part. Elles s'appliquent aux Services commercialisés et exploités par ALLOPASS, et régissent l'usage des Services. Les présentes CGV sont indissociables du Bon de Commande et Devis signés par le Client. Les présentes CGV s'appliquent exclusivement à la clientèle professionnelle des entreprises, administrations ou collectivités, à l'exclusion des particuliers. Ces CGV prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, annulent et remplacent tous accords écrits ou verbaux, correspondances ou propositions antérieures, sauf dérogation préalable expresse et écrite de ALLOPASS.

### ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Les termes définis ci-dessous auront la même signification au singulier comme au pluriel.

**ARCEP** : En France, désigne l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse.

**AF2M (ou AFMM)** : En France, désigne l'Association Française pour le Développement des services et usages Multimédias Multi-opérateurs en charge notamment d'établir les règles déontologiques associés aux moyens de paiements opérateurs, et de coordonner les moyens de paiements accessibles sur les réseaux des Opérateurs de téléphonie mobile.

**Agrégateur** : Fournisseur de moyens de paiements, agréant plusieurs opérateurs.

**Alias** : En France, désigne la suite numérique permettant d'identifier un Utilisateur. L'alias correspond au MSISDN codé par l'opérateur mobile de l'Utilisateur.

**Bon de Commande** : Devis signé

**Boutique** : Entité accessible sur le web, permettant de gérer un paiement de type DCB, I+ Mobile, carte bancaire, etc. Une Boutique centralise les paiements mis à disposition du Client. Ces paiements peuvent être à l'acte ou à l'abonnement selon l'Opérateur du pays qui permet d'effectuer le paiement.

**Client** : Personne physique ou personne morale qui conclut en son nom et pour son compte, le Contrat et qui en devient le titulaire.

**Code Court** : Désigne un numéro de X chiffres accessible depuis les téléphones mobiles et relevant de la partie du plan de numérotation privé des Opérateurs.

En France, les codes courts sont composés de 5 chiffres et leur mise à disposition est gérée par l'AF2M.

**Code Court Dédié** : Désigne un Code Court dont tous les Mots Clés sont dédiés à un seul Client.

**Code Court Mutualisé** : Désigne un code court dont les Mots Clés peuvent être affectés à plusieurs Clients.

**Commission** : Désigne l'ensemble des frais TTC prélevés par ALLOPASS et par les différents Opérateurs et Agrégateurs.

**Contenu** : Désigne tout contenu (bien ou service virtuel) accessible aux Utilisateurs par le biais d'un numéro SVA+, d'un SMS (SMS+), lors d'un surf sur internet avec paiement I+ Mobile, DCB ou par CB (ou cartes similaires). Le Contenu peut être fourni par ALLOPASS, par un partenaire d'ALLOPASS, par le Client ou par un partenaire du Client.

**Consultant** : Personne physique produisant un Contenu Animé.

**Contenu Animé** : Désigne tout contenu issu d'une équipe d'animation, comme un voyant ou une animatrice de contenu de charme. Le Contenu Animé peut être fourni par le Client, ou par un partenaire de ALLOPASS.

**DCB** : Direct Carrier Billing. Facturation directe par l'opérateur mobile. Via une connexion 3G, la facturation peut être effectuée en quelques clics. Via une connexion WIFI, la facturation peut être effectuée après une authentification de type OTP (One Time Password).

En France, les Opérateurs Mobiles proposent une offre similaire à du DCB et dénommée I+ Mobile.

**Devis** : Proposition commerciale destinée à un Client spécifique décrivant les Services souscrits par le Client et les conditions financières associées.

**DID** : En anglais (Direct Inward Dialing), désigne un numéro géographique utilisé comme numéro commercial.

**Don** : Désigne un versement réalisé sans contrepartie par un Utilisateur, en faveur d'une association ou d'une fondation caritative.

**Donateur** : Désigne un Utilisateur qui effectue un don.

**Fermeture Commerciale** : Désigne la fin de la mise à disposition du Service par ALLOPASS au profit du Client.

**Incident** : Toute interruption totale ou dégradation du Service identifiée par ALLOPASS ou signalée à son service technique par le Client et dûment constatée par ALLOPASS.

**Freephone** : Désigne un numéro SVA+ gratuit.

**Manquement** : Non-respect par le Client des règles déontologiques.

**Mot Clé** : Désigne une chaîne de caractères qu'un Utilisateur envoie par SMS vers un Code Court pour accéder à un Service.

**Mot Clé Réserve** : Désigne un Mot Clé qui ne peut être attribué au Client pour cause de réglementation ou à la discrétion de ALLOPASS.

Par exemple, en France les mots clés OK, OUI, NON, CONTACT ne peuvent pas être attribués à un Client.

**MSISDN** : Mobile Station ISDN Number. Numéro de mobile de l'Utilisateur.

**Niveau I** : Technicien généraliste qui recevra la notification d'un Incident signalé par le Client. Son rôle est d'étudier l'Incident et si possible y remédier. En cas d'impossibilité, il effectue une escalade de Niveau II.

**Niveau II** : Technicien spécialisé. C'est un référent technique qui doit être en mesure de résoudre tout type de problème.

**Numéros de Tests** : Désignent les numéros de téléphone fixes ou mobiles utilisés par ALLOPASS pour accéder aux Services à des fins de tests.

**Numéro géographique** : Désigne un numéro associé à un lieu géographique (comme un numéro dont le préfixe commence par 01 pour la région parisienne).

**Numéro géographique commercial** : Désigne un numéro géographique utilisé par le Client dans sa communication à destination des Utilisateurs.

**Numéro SVA+** : Désigne un numéro spécial associés aux services à valeur ajoutée. Par exemple, en France, il s'agit de numéros pouvant commencer par 0800 ou 0899.

**Numéro SVA+ gratuit :** Désigne un numéro SVA+ dont les coûts d'appel et de services rendus sont assumés par le Client et pas par l'Utilisateur (comme un 0800).

**Numéro SVA+ surtaxé :** Désigne un numéro SVA+ dont les coûts d'appels et de service sont assumés par l'Utilisateur. Selon les montants facturés à l'Utilisateur, les revenus générés permettent un reversement à destination du Client.

**Opérateur :** Fournisseur possédant son propre réseau et permettant la fourniture des Services par ALLOPASS.

Par exemple, en France il y a SFR, Free, Bouygues Télécom et/ou Orange.

**Option du Service :** Désigne une option proposée par ALLOPASS - gratuite ou payante - liée au Service que ALLOPASS fournit.

**Ouverture Commerciale :** Désigne la mise à disposition effective du Service par ALLOPASS au profit du Client. Si le Service génère des Reversements, c'est à partir de la date d'Ouverture Commerciale que le Client sera rémunéré (ou devra assumer les coûts générés par le trafic). Les coûts de mise en place (s'il y en a) sont redevables à la signature du Contrat.

**Pay :** Désigne un numéro SVA+ entraînant une rémunération.

**Plateforme :** Désigne la plateforme de fourniture de Services de ALLOPASS.

**Portabilité Entrante :** Le Client a la possibilité de se faire affecter des Numéros géographiques commerciaux, des Numéros à Valeur Ajoutée (SVA+) qui ont été attribués dans le pays concerné par le régulateur, un opérateur ou un agrégateur à ALLOPASS. Néanmoins, si le Client exploite déjà des numéros auprès d'un autre prestataire, il peut demander à faire une portabilité entrante et ainsi conserver ses numéros, même si dorénavant ceux-ci verront leur trafic collecté par ALLOPASS (ou l'opérateur / agrégateur de son choix).

**Portabilité Sortante :** Le Client a la possibilité en cas de départ de la société ALLOPASS, de demander à effectuer une portabilité sortante de ses numéros à destination de son nouveau partenaire. Les appels ne seront alors plus collectés par ALLOPASS, mais par le nouveau prestataire du Client.

**Pool :** Ensemble de numéros (en général SVA+) dédiés à un Client et affectés dynamiquement à une destination (géographique ou mobile).

**Push SMS :** Consiste à l'envoi, pour le compte du Client, de SMS-MT informatif ou d'auto-promotion à destination des Utilisateurs.

**Push Marketing :** Push SMS d'auto-promotion.

**Régulateur :** Désigne un organisme privé, associatif ou étatique qui coordonne et régule l'activité des services téléphoniques à valeur ajoutée (SVA+), des services SMS surtaxés (SMS+), ou des services de facturation sur mobile (Direct Carrier Billing ou DCB). Par exemple en France, la répartition de la régulation s'effectue entre l'ARCEP et l'AF2M.

**Réseau Intelligent :** Outil mis à disposition par un opérateur de collecte de numéros géographiques ou SVA+, permettant de modifier les routages associés à ces numéros.

**Reversement :** Si le Reversement est positif, désigne l'opération de paiement au Client des sommes qui lui sont dues, déduction faite de la Commission et d'éventuels frais récurrents. Si le Reversement est négatif, désigne l'opération de paiement des coûts par le Client à ALLOPASS des sommes qui lui sont dues.

**Service(s) :** Désigne(nt) les moyens de paiement sur facture Opérateurs et les Options des Services proposés par ALLOPASS à savoir : numéros SVA+, SMS+, DCB (+ Mobile en France), Cartes Bancaires ou encore Push SMS. À ces Services, les Clients peuvent associer des Contenus.

**Site Internet :** Désigne un site internet édité par le Client.

**SMS-MO :** SMS de type MOBILE ORIGINATING. SMS qui est issu du téléphone mobile d'un Utilisateur et acheminé par les Opérateurs à destination de la plateforme ALLOPASS.

**SMS MT :** SMS de type MOBILE TERMINATING. SMS qui est émis par la plateforme technique ALLOPASS à destination du téléphone mobile d'un Utilisateur.

**Trafic Anormal :** Désigne tout trafic présentant des caractéristiques inhabituelles, avec par exemple (et sans que cette liste ne soit exhaustive) :

- Trafic au-dessus des normes, explosif ou en rafale provenant d'un même Utilisateur à destination d'un ou de plusieurs Services du Client,

- Concentration inhabituelle ou inexpliquée de transactions d'Utilisateurs sur le Client,

- Accroissement des plaintes d'Utilisateurs vis-à-vis d'un ou de plusieurs Services du Client.

**Utilisateur :** Personne physique ou morale qui accède aux Services du Client.

**Utilisateur Opt'in :** Désigne un Utilisateur (consommateur de Services du Client associés à un Contenu) qui recevra des communications publicitaires de la part du Client et dont la thématique sera obligatoirement connexe au Contenu.

Désigne également un prospect ayant donné son consentement pour recevoir des communications publicitaires, pour un Contenu précis.

### ARTICLE 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est constitué par ordre de priorité croissante :

- Des Conditions Générales de Vente,
- Du Bon de Commande ou du Devis.

Ces documents devront être signés manuscritement ou électroniquement.

Les Options du(des) service(s) souscrites séparément constituent des contrats accessoires au Contrat. Ils suivent le régime de ce dernier, sauf mentions contraires portées sur lesdits contrats.

### ARTICLE 4 – SOUSCRIPTION DU CONTRAT

#### 4.1. Vérifications préalables

La signature du Contrat est assujettie à la fourniture des informations et justificatifs suivants par le Client à ALLOPASS :

##### Pour les personnes physiques établies en France :

(i) identité de la personne physique : nom [AA], prénom [AB], adresse postale [AC1, AC2], code postal [AC3], ville [AC4], pays [AD], adresse électronique [AE1], numéro de téléphone mobile [AF1] ;

(ii) copie recto (carte d'identité ou passeport) d'une pièce d'identité en cours de validité [AG1], copie verso (carte d'identité ou passeport) d'une pièce d'identité en cours de validité [AG2] ;

(iii) justificatif de domicile de moins de trois (3) mois [AH] ;

(iv) numéro d'immatriculation (SIREN ou équivalent) [AI] ;

(v) justificatif de domiciliation bancaire (relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne) au nom de la personne physique [AJ].

##### Pour les personnes morales établies en France :

(i) identité de la personne morale : dénomination sociale [DA], secteur d'activité [DB], adresse du siège social [DC1, DC2], code postal [DC3], ville [DC4], pays [DD], numéro d'immatriculation du Registre du Commerce et des Sociétés (ou équivalent) [DE], site web institutionnel [DF] ;

(ii) extrait K-bis de moins de trois (3) mois de la personne morale [DG] ;

(iii) copie des statuts à jour de la personne morale [DI] ;

(iv) copie d'un document justifiant le nom et le rôle du représentant légal de la personne morale [DJ] ;

(v) copie d'un document justifiant le nom et le rôle du signataire du/des contrat(s) [DK] ;

(vi) pour le représentant légal :

- nom [BA], prénom [BB], adresse postale [BC1, BC2], code postal [BC3], ville [BC4], pays [BD], adresse électronique [BE1], numéro de téléphone mobile [BF1] ;

- copie recto (carte d'identité ou passeport) d'une pièce d'identité en cours de validité [BG1], copie verso (carte d'identité ou passeport) d'une pièce d'identité en cours de validité [BG2] ;

- justificatif de domicile de moins de trois (3) mois [BH] ;

- (vii) pour le signataire du/des contrat(s) :
- nom [CA], prénom [CB], adresse postale [CC1, CC2], code postal [CC3], ville [CC4], pays [CD], adresse électronique [CE1], numéro de téléphone mobile [CF1] ;
  - copie recto (carte d'identité ou passeport) d'une pièce d'identité en cours de validité [CG1], copie verso (carte d'identité ou passeport) d'une pièce d'identité en cours de validité [CG2] ;
  - justificatif de domicile de moins de trois (3) mois [CH] ;
- (viii) justificatif de domiciliation bancaire (relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne) au nom de la personne morale [DL] ;

Pour les associations ou les fondations caritatives établies en France :

- (i) identité de l'association ou de la fondation caritative : dénomination sociale [EA], adresse du siège social [EC1, EC2], code postal [EC3], ville [EC4], pays [ED], site web institutionnel [EF] ;
- (ii) copie de la publication au JOAFE ou récépissé de déclaration de création de l'association délivré par l'Administration [EH] ;
- (iii) copie des statuts à jour de l'association [EI] ;
- (iv) copie du document justifiant le nom et le rôle du(des) représentant(s) légal(aux) de l'association ou de la fondation caritative [EJ] ;
- (v) copie d'un document justifiant le nom et le rôle du signataire du/des contrat(s) [EK] ;
- (vi) pour le représentant légal :
- nom [BA], prénom [BB], adresse postale [BC1, BC2], code postal [BC3], ville [BC4], pays [BD], adresse électronique [BE1], numéro de téléphone mobile [BF1] ;
  - copie recto (carte d'identité ou passeport) d'une pièce d'identité en cours de validité [BG1], copie verso (carte d'identité ou passeport) d'une pièce d'identité en cours de validité [BG2] ;
  - justificatif de domicile de moins de trois (3) mois [BH] ;
- (vii) pour le signataire du/des contrat(s) :
- nom [CA], prénom [CB], adresse postale [CC1, CC2], code postal [CC3], ville [CC4], pays [CD], adresse électronique [CE1], numéro de téléphone mobile [CF1] ;
  - copie recto (carte d'identité ou passeport) d'une pièce d'identité en cours de validité [CG1], copie verso (carte d'identité ou passeport) d'une pièce d'identité en cours de validité [CG2] ;
  - justificatif de domicile de moins de trois (3) mois [CH] ;
- (viii) justificatif de domiciliation bancaire (relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne) au nom de l'association [EL] ;

Pour les personnes physiques établies hors de France :

Les informations et justificatifs à fournir par le Client personne physique établi hors de France sont les équivalents propres à son pays des documents demandés aux Clients personne physique établi en France ci-avant listés.

Pour les personnes morales établies hors de France :

Les informations et justificatifs à fournir par le Client personne morale établi hors de France sont les équivalents propres à son pays des documents demandés aux Clients personne morale établi en France ci-avant listés.

Pour les associations ou les fondations caritatives établies hors de France :

Les informations et justificatifs à fournir par le Client association ou fondation caritative établi hors de France sont les équivalents propres à son pays des documents demandés aux Clients association ou fondation caritative établi en France ci-avant listés.

ALLOPASS ayant l'obligation d'actualiser périodiquement la situation du Client, ce dernier devra mettre à disposition de ALLOPASS tous documents sur simple sollicitation par courrier électronique, une non-réponse entraînant la possibilité pour

ALLOPASS de bloquer les reversements, puis de résilier le contrat.

ALLOPASS se réserve le droit de demander tout autre document qu'elle juge nécessaire en complément.

#### 4.2. Effectivité du Contrat

La souscription du Contrat est effective :

- soit à la signature (manuscrite ou électronique) des présentes CGV et du Bon de Commande ou Devis par le Client ;
- soit à la validation (lors de l'accès par les Clients aux comptes Clients sur les outils de ALLOPASS) des CGV et du Bon de commande ou Devis par le Client.

La souscription du Contrat implique l'acceptation pleine et entière des CGV et du Bon de Commande ou Devis.

ALLOPASS se réserve le droit de refuser au Client la souscription au Contrat sans avoir à justifier sa décision.

Il est précisé que si le Client souhaite souscrire à de nouveaux Services ou Options postérieurement à la souscription du Contrat, les demandes pourront s'effectuer soit en ligne via son compte client, soit par courrier électronique à [sales@allopPASS.com](mailto:sales@allopPASS.com), ALLOPASS devant accuser réception desdites demandes pour en valider la prise en compte.

#### ARTICLE 5 – SERVICE REPOSANT SUR UN NUMERO DE TELEPHONE

ALLOPASS entend par numéro, un numéro géographique, un numéro SVA+ gratuit ou un numéro SVA+ surtaxé.

Selon le pays, ALLOPASS peut fournir des numéros longs ou courts.

Toujours selon le pays, ALLOPASS peut fournir des numéros SVA+ surtaxés généralistes, ou réservés à du contenu adulte.

Les services vocaux peuvent être accessibles depuis une ligne fixe ou mobile.

En cas d'appel à destination de numéros SVA+ surtaxés, les montants sont directement imputés sur la facture téléphonique de l'opérateur de l'Utilisateur.

En cas d'appels sur des numéros SVA+ gratuits, le Client aura la charge du coût de collecte des appels et du service rendu par ALLOPASS.

#### 5.1. Ouverture du Service

L'ouverture d'un Service vocal est subordonnée à la disponibilité de numéro(s) chez ALLOPASS ou à la réservation d'un(des) numéro(s) auprès du Régulateur, à son ouverture auprès d'un Opérateur ou d'un Agrégateur, ou encore à la Portabilité Entrante du(des) numéro(s) déjà exploité(s) par le Client auprès d'un autre fournisseur de Service.

S'ils sont inconnus au jour de la signature du Contrat, la liste du (des) numéro(s) mis à disposition du Client sera consultable sur son compte. Ce(s) numéro(s) fait(font) partie intégrante du Contrat et est(ont) accepté(s) sans réserve.

Selon le pays cible [IA], le Client doit :

- Indiquer sa préférence pour l'attribution d'un numéro [IE] ainsi que l'usage qui en sera fait [IF] avec comme valeurs possibles [IF] = ALL pour tous types d'usages hormis le sexy, [IF] = Sexy pour du contenu sexy.

- Choisir le montant facturé à l'Utilisateur lors d'un appel sur un numéro SVA+ surtaxé [IG].

- Indiquer si un Contenu sera associé au Service [IH] ou si les appels devront être routés sur un Contenu fourni par le Client ou par un tiers.

Ces informations seront définies dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte du Client.

#### 5.2. Codes courts

ALLOPASS peut mettre à disposition des codes courts (par exemple en France des 3BPQ ou des 118 XYZ).

Le Marchand est conscient que l'ouverture et la fermeture entraînent la mise en place de dossier auprès du régulateur et de l'opérateur de collecte ou de l'agrégateur.

ALLOPASS a mise en place deux packs :

- Pack ouverture code court : [SM07]
- Pack fermeture code court : [SM08]

### 5.3. Portabilité Entrante de numéros

Sur demande du Client, ALLOPASS pourra initier une demande de Portabilité Entrante de numéro [ID].

ALLOPASS aura une simple obligation de moyens car cette demande ne sera possible qu'en cas d'acceptation d'une Portabilité Sortante par l'ancien fournisseur de Service du Client. En cas de refus de ce fournisseur de Service d'effectuer une Portabilité Sortante, le Client reconnaît faire son affaire d'obtenir l'autorisation d'effectuer une Portabilité Sortante auprès de son ancien fournisseur de Service et devra en apporter la preuve avant que ALLOPASS n'effectue une nouvelle tentative de Portabilité Entrante.

### 5.4. Collecte d'appels

#### 5.4.1. Collecte d'appels sur Numéros géographiques commerciaux

À sa demande, le Client se verra attribuer un ou plusieurs numéros géographiques pouvant être utilisés en tant que numéros commerciaux.

En cas d'appel sur des numéros géographiques commerciaux, par définition, aucun reversement ne sera effectué par ALLOPASS.

Le Client reconnaît et accepte que ces numéros peuvent être amenés à être rattachés au Réseau Intelligent de l'opérateur de collecte choisi par ALLOPASS et donc entraîner des coûts d'exploitation [IQ] qui seront refacturés par ALLOPASS au Client. À sa demande, le Client peut préciser la qualité mnémotechnique souhaitée du numéro [IC] et ALLOPASS fera tout pour satisfaire la demande, sans garantie de réussite.

#### 5.4.2. Collecte d'appels sur Numéros SVA+

À sa demande, le Client se verra attribuer un ou plusieurs numéros SVA+ gratuits ou surtaxés, en définissant (selon les possibilités offertes par les Opérateurs et/ou Agrégateurs) [ID] les tarifications voulues :

- Typologie du numéro [IB], avec [IB] = Pay pour un numéro SVA+, [IB] = Freephone pour un numéro gratuit ou [IB] = DID pour un numéro géographique.
- Coût Utilisateur à l'appel (également dénommé à l'acte) [IG]
- Coût Utilisateur à la durée [IG]
- Coût Utilisateur mixte (à la fois à l'appel, et à la durée) [IG]

À sa demande, le Client peut préciser la qualité mnémotechnique souhaitée du numéro [IC] et ALLOPASS fera tout pour satisfaire la demande, sans garantie de réussite.

Ces informations seront définies dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte du Client.

#### 5.4.3. Collecte d'appels sur Numéros SVA+ associés à un Pool

La communication du Client ne s'effectuant pas directement sur un numéro SVA+ attaché à un Pool, ALLOPASS se réserve le droit de changer le nombre de numéros associés à un Pool (afin de l'adapter à la typologie du trafic), ou même de changer de numéros SVA+ à condition que les conditions de facturation Utilisateurs restent similaires.

Selon le pays et les règles imposées par le Régulateur, certains tarifs Utilisateurs ne sont pas disponibles [IG].

Ces informations seront précisées dans le Bon de Commande ou le Devis.

#### 5.4.4. Contenu

##### 5.4.4.1. Service avec Contenu

Par défaut, le (les) Service(s) du Client sont associés à du Contenu fourni par ALLOPASS.

La liste des Contenus fournis par ALLOPASS sur simple demande par courrier électronique à [sales@allopas.com](mailto:sales@allopas.com)

##### 5.4.4.2. Service avec Contenu Animé

Certains Services ne sont exploitables qu'avec un Contenu Animé fourni soit par le Client lui-même, soit par des Partenaires de ALLOPASS.

Dans tous les cas, le Client est seul responsable des informations diffusées.

Le Client s'engage expressément à respecter la législation en vigueur dans le pays d'exploitation du numéro géographique commercial ou du numéro SVA+ ; applicable en la matière et plus particulièrement à se mettre en conformité avec toute nouvelle obligation légale. À ce titre, le Client garantit respecter les obligations qui lui incombent et dégager ALLOPASS de toute responsabilité.

Les conditions d'utilisation de ce Contenu Animé seront définies dans le Bon de Commande ou le Devis [IL] et [IJ].

#### 5.4.3. Qualité des appels sortants

Dans le cadre de l'utilisation d'un service générant des appels sortants (ou collectant des appels entrants) de personnels dits d'animation (comme un voyant), le Client fait sien des problèmes de qualité des lignes téléphoniques utilisées par son personnel ou par celui du fournisseur.

Il est donc entendu que des appels émis depuis l'étranger, émis à partir de téléphones SIP, émis à partir de box internet peuvent entraîner un abaissement qualitatif des conversations téléphoniques (y compris jusqu'à des coupures d'appels) et ALLOPASS ne pourra pas être tenu pour responsable de ces situations.

#### 5.4.4.3. Service sans Contenu

Le Client n'est pas obligé d'utiliser du Contenu fourni par ALLOPASS. Dans ce cas, le(s) numéro(s) sont dit(s) nu(s). Le Client devra fournir à ALLOPASS le(s) numéro(s) de destination (ou l'adresse SIP en cas de possibilité de routage IP) pour l'acheminement des appels [IK].

Les conditions de routage seront définies dans le Bon de Commande ou le Devis.

#### 5.4.5. Enregistrement des conversations

Le Client dispose de la faculté d'activer l'enregistrement des conversations téléphoniques des Utilisateurs avec ses consultants dans le cadre de la fourniture des Services avec Contenus Animés. Cette possibilité permet au Client d'activer l'enregistrement d'une ou plusieurs utilisations du Service interactif pendant une durée déterminée.

Aussi, le Client dispose de la faculté de procéder à la récupération de ces enregistrements sous la forme de fichiers téléchargeables par lui seul sur la plateforme ALLOPASS. Les fichiers ayant une durée d'exploitation limitée, ils seront détruits et effacés des serveurs ALLOPASS une fois leur période d'exploitation expirée. L'option d'enregistrement est activée sous la seule responsabilité du Client. ALLOPASS réalisant les enregistrements pour le compte du Client, sa responsabilité ne saurait être engagée du fait desdits enregistrements.

Le Client s'engage expressément à respecter la législation en vigueur en France relative aux enregistrements téléphoniques et plus particulièrement à se mettre en conformité avec toute nouvelle obligation légale. À ce titre, le Client garantit avoir accompli les formalités et respecter les obligations qui lui incombent et dégager ALLOPASS de toute responsabilité.

#### 5.5. Fermeture du Service

Pour résilier un Service reposant sur un(des) numéro(s), le Client doit informer ALLOPASS qu'il désire restituer ce(s) numéro(s) par courrier électronique à [sales@allopas.com](mailto:sales@allopas.com), ALLOPASS devant accuser réception dudit courrier électronique pour en valider la prise en compte.

Une demande de Portabilité Sortante, qu'elle soit acceptée ou pas par ALLOPASS, déclenche de facto une Fermeture Commerciale du(des) numéro(s) concerné(s).

Le Client reconnaît devoir continuer à assumer les frais éventuels qui vont courir jusqu'à résiliation effective auprès d'ALLOPASS,

du Régulateur, de l'Opérateur ou de l'Agrégateur qui a mis le(s) numéro(s) à disposition du Client [SC02], [SC03].

Par exemple, en France, la restitution d'un numéro SVA+ court de type 3BPQ (comme le 3434 ou le 3999) peut nécessiter jusqu'à quatre (4) mois de délai de résiliation.

#### 5.6. Portabilité Sortante de numéros

Le Client peut exercer son droit à une Portabilité Sortante de son numéro SVA+ à destination d'un nouveau fournisseur de Service. Cette demande ne pourra être satisfaite que si la portabilité est permise structurellement par le Régulateur, l'Opérateur ou l'Agrégateur du pays cible.

Par exemple, en France, les numéros courts de type 3BPQ et 118 XYZ ne peuvent pas être portés.

Cette demande ne soustrait par le Client à ses obligations financières, en particulier à devoir rembourser les éventuelles remises consenties par ALLOPASS dans le Devis ou le Bon de Commande sur une période minimale de deux (2) ans ou durant la totalité de la période de mise à disposition [IM], [IN], [IO].

#### ARTICLE 6 – SERVICE REPOSANT SUR UN CODE COURT SMS+

Un service SMS+ est composé d'un code court SMS+ [JF] associé à un (1) ou plusieurs mot(s) clé(s) [JG]. Lorsque tous les mots clés sont disponibles, le Bon de Commande doit contenir \* (étoile).

Le Code Court peut être Dédié au Client (il est le seul à exploiter la totalité des Mots Clés) ou Mutualisé (il n'exploite qu'une partie des Mot(s) Clé(s), d'autres clients exploitant le reste des Mots Clés [JE].

#### 6.1. Ouverture du Service

L'ouverture d'un Service SMS+ est subordonnée à la disponibilité d'un Code Court et de Mot(s) Clé(s) chez ALLOPASS ou à la réservation d'un Code Court auprès du Régulateur, à son ouverture auprès des Opérateurs Mobiles ou d'un Agrégateur.

Selon le pays cible [JA], le Client doit :

- Indiquer le public de destination du service [JB], avec JB = ALL pour tout public (sans sexy) ou Sexy (public Sexy uniquement).
- Choisir le montant facturé à l'Utilisateur lors de l'émission d'un SMS-MO [JC]

- Choisir le montant facturé à l'Utilisateur lors de la réception d'un SMS-MT [JD]

- Indiquer si un Contenu sera associé à un Service ALLOPASS ou si les SMS-MO devront être routés sur un Contenu fourni par le Client ou par un tiers [JH].

Ces informations seront définies dans le Bon de Commande, le Devis ou dans le compte du Client.

#### 6.2. Code Court Dédié

Si le Client le souhaite, il pourra disposer d'un Code Court Dédié, sous réserve de l'acceptation de sa demande par ALLOPASS, par le Régulateur en charge de l'attribution, dans le pays cible, puis de l'ouverture technique auprès des Opérateurs Mobiles et/ou d'un Agrégateur.

Le Client est informé que cela peut entraîner un délai (allant jusqu'à plusieurs mois) avant que le Code Court ne soit effectivement ouvert par les Opérateurs Mobiles et que les frais inhérents seront à la charge du Client, même si aucun trafic rémunérateur ne peut être effectué.

Ces informations seront définies dans le Bon de Commande, le Devis ou dans le compte du Client [SM01], [SM02].

#### 6.3.1. Ouverture d'un Service de Dons sur Code Court Mutualisé

La conclusion d'un service SMS+ de dons est subordonnée à la capacité de ALLOPASS de fournir le Service et à l'acceptation du dossier par le Régulateur du pays cible.

Par défaut, ALLOPASS attribuera au Client un Code Court Mutualisé, associé (au minimum) à un Mot Clé [JE].

Ces informations seront définies dans le Bon de Commande ou le Devis.

#### 6.3.2. Ouverture d'un Service de Dons sur Code Court Dédié

La conclusion d'un service SMS+ de dons est subordonnée à la capacité de ALLOPASS de fournir le Service et à l'acceptation du dossier par le Régulateur du pays cible.

Le Client doit définir les montants des dons effectués par les Utilisateurs et qui seront associés à chaque Mot Clé [JD] et [JG].

Ces informations seront définies dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte du Client.

#### 6.4. Fermeture du Service

Pour résilier un Service reposant sur un Code Court Mutualisé, le Client doit informer ALLOPASS qu'il désire restituer le(s) Mot(s) Clé(s).

Pour résilier un Service reposant sur un Code Court Dédié, le Client doit informer ALLOPASS qu'il désire restituer le Code Court. Le Client reconnaît devoir continuer à assumer les frais éventuels, qui vont courir jusqu'à résiliation effective auprès d'ALLOPASS, et des Opérateurs Mobiles ou de l'Agrégateur qui ont mis le Code Court à disposition du Client [SM04].

La demande de résiliation s'effectue par courrier électronique à [sales@allopas.com](mailto:sales@allopas.com), ALLOPASS devant accuser réception dudit courrier électronique pour en valider la prise en compte.

#### 6.5. Adaptation au trafic

La Plateforme est configurée pour tenir une charge sur les services SMS+ avec un débit standard de un (1) SMS par seconde. Le Client est invité à prendre contact avec ALLOPASS a minima trente (30) jours avant une opération prévue pour signaler toute opération de communication qui pourrait nécessiter la mise en place d'un dimensionnement exceptionnel spécifique. Les coûts de cette opération facturés par les Opérateurs et/ou Agrégateurs seront refacturés au Client.

#### 6.6. Contenu

##### 6.6.1. Service avec Contenu

Par défaut, le (les) Service(s) du Client sont associés à du Contenu fourni par ALLOPASS.

La liste des Contenus fournis par ALLOPASS sur simple demande par courrier électronique à [sales@allopas.com](mailto:sales@allopas.com)

##### 6.6.2. Service avec Contenu Animé

Certains Services ne sont exploitables qu'avec un Contenu Animé fourni soit par le Client lui-même, soit par des Partenaires de ALLOPASS.

Dans tous les cas, le Client est seul responsable des informations diffusées.

Le Client s'engage expressément à respecter la législation en vigueur dans le pays d'exploitation du code court SMS+ ; applicable en la matière et plus particulièrement à se mettre en conformité avec toute nouvelle obligation légale. À ce titre, le Client garantit respecter les obligations qui lui incombent et dégager ALLOPASS de toute responsabilité.

Les conditions d'utilisation de ce Contenu Animé seront définies dans le Bon de Commande ou le Devis [JH] et [JI].

##### 6.6.3. Service sans Contenu

Le Client n'est pas obligé d'utiliser du Contenu fourni par ALLOPASS. Dans ce cas, [JH] sera affecté à EXTERN et [JI] contiendra l'URL où les SMS MO devront être acheminés.

#### ARTICLE 7 – SERVICE REPOSANT SUR DU DCB

Un service DCB (comme I+ Mobile en France) est composé d'une Boutique associée à un (1) ou plusieurs montants. Le Service DCB doit être également associé à du paiement à l'acte, et/ou à du paiement par abonnement hebdomadaire et/ou mensuel.

#### 7.1. Ouverture d'un Service

La conclusion d'un Service DCB (comme I+ Mobile en France) est subordonnée à la réservation d'une Boutique auprès du Régulateur, à son ouverture auprès des Opérateurs Mobiles ou d'un Agrégateur.

Le Client doit choisir les types de paiement (paiement à l'acte et/ou paiement par abonnement à la semaine ou au mois). Il doit également choisir les montants qui pourront être payés par l'Utilisateur.

Ces informations seront définies dans le Bon de Commande ou le Devis.

### 7.2. Ouverture d'un Service de Dons

La conclusion d'un service I+ Mobile de dons est subordonnée à la capacité de ALLOPASS de fournir le Service et à l'acceptation du dossier par le Régulateur du pays cible.

Le Client doit définir les montants des dons effectués par les Utilisateurs et qui seront associés à le Boutique.

Seuls les abonnements mensuels sont disponibles.

Ces informations seront définies dans le Bon de Commande ou le Devis.

### 7.3. Fermeture du Service

Pour résilier un Service reposant sur une Boutique DCB (comme I+ Mobile en France), le Client doit informer ALLOPASS qu'il désire la fermer par courrier électronique à [sales@allopas.com](mailto:sales@allopas.com), ALLOPASS devant accuser réception dudit courrier électronique pour en valider la prise en compte.

Le Client reconnaît devoir continuer à assumer les frais éventuels, qui vont courir jusqu'à résiliation effective auprès d'ALLOPASS, et des Opérateurs Mobiles ou de l'Agrégateur qui ont mis la Boutique à disposition du Client.

## ARTICLE 8 – SERVICE REPOSANT SUR UNE BOUTIQUE CB, CARTES PREPAYEES OU PORTE-MONNAIE ELECTRONIQUE

Un service de paiement CB, de paiement par carte prépayée ou de paiement par porte-monnaie électronique est composé d'une Boutique associée à un (1) ou plusieurs montants. Le Service doit être également associé à du paiement à l'acte, et/ou à du paiement par abonnement hebdomadaire et/ou mensuel.

### 8.1. Ouverture du Service

L'ouverture d'un Service de paiement CB, de paiement par carte prépayée ou de paiement par porte-monnaie électronique est subordonné à l'ouverture d'une Boutique auprès de ALLOPASS.

Le Client doit choisir :

- Les types de paiement (paiement à l'acte et/ou paiement par abonnement à la semaine ou au mois),
- Les montants qui pourront être payés par l'Utilisateur,
- Les pays où la Boutique sera accessible,
- Les types de cartes CB, cartes prépayées ou porte-monnaie disponibles.

Ces informations seront définies dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte du Client.

### 8.2. Fermeture du Service

Pour résilier un Service reposant sur une Boutique CB, le Client doit informer ALLOPASS qu'il désire la fermer par courrier électronique à [sales@allopas.com](mailto:sales@allopas.com), ALLOPASS devant accuser réception dudit courrier électronique pour en valider la prise en compte.

## ARTICLE 9 – SERVICE DE PUSH SMS

Le Service de Push SMS permet d'adresser des SMS-MT à des Utilisateurs via leur MSISDN ou un Alias (cas spécifique de la France).

Les Push peuvent être émis à partir d'un code court ayant généré un revenu [JN] ou à partir d'un code court générique de push [JM].

Les Push peuvent être de type informatif ou marketing (proposition commerciale).

### 9.1. Ouverture du Service

L'ouverture d'un Service de Push SMS est subordonnée à son ouverture auprès de ALLOPASS.

Le Client doit choisir les pays cibles (attention, la tarification Internationale est différente de la tarification nationale, tout comme la tarification DOM est différente de la tarification métropolitaine).

En cas de Push SMS à destination d'Utilisateurs acquis par une transaction SMS+ en France, le Client reconnaît être informé qu'un Push ne pourra être effectué que via les Alias des Utilisateurs (situation imposée par les Opérateurs Mobiles français).

Le Client reconnaît être informé de la différence entre un Push informatif (votre code d'accès pour déverrouiller votre compte est le 1234) qui peut être adressé aux Utilisateurs 7J/7 et 24H/24 et un Push Marketing également dénommé auto-promotion (Appelez le 3999 pour connaître votre avenir, 3€ / appel + px de l'appel) qui peut être adressé aux Utilisateurs du lundi au samedi, de 8h à 22h.

Selon les pays de destination, la grille tarifaire sera mise à disposition par le service commercial sur simple demande à [sales@allopas.com](mailto:sales@allopas.com) ou accessible directement à partir du compte du Client.

### 9.2. Volatilité des prix

Les tarifs du Service de Push SMS étant fréquemment amenés à évoluer (à la hausse ou à la baisse), ALLOPASS répercutera ces variations de tarifs sur le Client.

Ces modifications seront notifiées par l'un des moyens suivants au Client :

- Par courrier électronique,
- Par une fenêtre s'ouvrant lors de la connexion du Client au Back Office web fournit par ALLOPASS pour la gestion et le suivi de son activité.

Le Client sera alors libre de continuer d'utiliser ce Service ou de ne plus l'utiliser.

### 9.3. Fermeture du Service

Pour résilier un Service reposant sur du Push SMS, le Client doit informer ALLOPASS qu'il désire la fermer par courrier électronique à [sales@allopas.com](mailto:sales@allopas.com), ALLOPASS devant accuser réception dudit courrier électronique pour en valider la prise en compte.

## ARTICLE 10 – DURÉE, SUSPENSION, RESILIATION, CESSION ET FIN DU CONTRAT

### 10.1. Durée

Le Contrat est conclu pour une **durée indéterminée** à compter de sa signature par les Parties. En conséquence, chacune d'elle pourra y mettre fin, à tout moment, dans les conditions mentionnées ci-dessous, à moins que ne soit prévue une durée minimale d'engagement aux termes du Bon de Commande ou du Devis signé par le Client. Le Contrat pour lequel une durée minimale d'engagement est prévue sera reconduit par tacite reconduction pour de nouvelles périodes d'engagement égales à la durée initiale.

### 10.2. Suspension

ALLOPASS se réserve le droit de suspendre partiellement ou totalement le Contrat dans les cas suivants :

- Durant les six (6) premiers mois de la relation contractuelle, et sans que ALLOPASS n'ait à justifier sa décision,
- Dans le cas où le(s) numéro(s) seraient en Portabilité Sortante.
- En cas de non-paiement partiel ou total des sommes dues à ALLOPASS par le Client, quarante-cinq (45) jours après l'émission de la facture,
- En cas de Trafic Anormal,
- En cas de manquement imputable au Client entraînant la suspension des relations contractuelles entre ALLOPASS et les différents Opérateurs et/ou Agrégateurs au titre d'au moins un (1) Service,
- En cas de promotion anormale du Service,
- En cas d'utilisation inappropriée ou non conforme du Service,
- En cas de force majeure, telle que définie à l'article 19 ci-après,

- En cas de décision judiciaire ou d'avis de toute autorité compétente exigeant ou préconisant la fermeture du Service.

### 10.3. Résiliation

#### 10.3.1. Résiliation pour convenance

Chacune des Parties pourra mettre fin au Contrat à durée indéterminée à tout moment, sans motif ni indemnité, en respectant un préavis de trois (3) mois, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie, ou par courrier électronique à [sales@allopas.com](mailto:sales@allopas.com), la Partie destinataire devant accuser réception dudit courriel pour en valider la prise en compte.

Lorsque le Contrat prévoit une durée minimale d'engagement, chaque Partie peut y mettre un terme à la fin de chaque période en respectant un préavis d'un (1) mois.

#### 10.3.2. Résiliation pour manquement

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles non réparées dans un délai de quinze (15) jours après envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception de mise en demeure notifiant le manquement en cause, la date de première présentation faisant foi, l'autre Partie pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Dans le cas où l'une des Parties commet un manquement grave à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié sans préavis, ni indemnité par l'autre Partie, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

#### 10.3.3. Autres cas de résiliation

Le Contrat pourra être résilié par chacune des Parties, moyennant un préavis d'un (1) mois, sans indemnité :

- En cas de modification législative ou réglementaire ou suppression d'attribution du moyen de paiement (Numéro géographique, numéro SVA+ gratuit ou surtaxé, Code Court, Mot Clé, boutique DCB ou I+ Mobile, moyen de paiement CB, etc.) pour des raisons extérieures aux Parties rendant impossible la fourniture du Service dans des conditions similaires,
  - En cas de fin de relations contractuelles entre ALLOPASS et un ou plusieurs Opérateurs ou Agrégateurs,
  - Dans le cas où le Client effectuerait des modifications statutaires, sans en informer ALLOPASS,
  - Dans le cas où le trafic collecté par ALLOPASS sur chaque Service entraîne un reversement opérateur inférieur à DEUX CENTS EUROS HORS TAXES (200 € HT) par mois, et ce au moins durant trois (3) mois consécutifs.
  - Dans le cas où une facturation effectuée par ALLOPASS sera inférieure à DEUX CENTS EUROS HORS TAXES (200 €) par mois, et ce durant trois (3) mois consécutifs.
- S'il n'existe plus aucun Service actif, le Contrat devient de facto résiliable.

### 10.4. Cession

Le Contrat ne peut être cédé ou transmis par le Client, sous quelque forme que ce soit, en totalité ou en partie, sans accord préalable, exprès et écrit de ALLOPASS.

ALLOPASS peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous une forme quelconque, les droits et obligations nés du Contrat.

### 10.5. Fin de Contrat

Au terme du Contrat, et quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage à cesser d'utiliser l'ensemble des Services ALLOPASS proposés dans le cadre des présentes et plus particulièrement à restituer ou supprimer tout élément appartenant à ALLOPASS qui serait encore en sa possession.

La fin du Contrat entraînera la Fermeture Commerciale du Service. Tout trafic généré ultérieurement n'entraînera aucun Reversement au Client. Cependant, les frais inhérents (délais de résiliation de numéros, Codes Courts, Boutiques ouverts

spécifiquement pour le Client) devront être payés par le Client jusqu'à leur résiliation totale.

## ARTICLE 11 – COMMISSION, FACTURATION, REVERSEMENTS ET COÛTS

### 11.1. Commission

ALLOPASS est chargée de collecter les sommes prélevées par les Opérateurs ou les Agrégateurs sur les Utilisateurs dans le cadre de l'utilisation des Services et de les reverser au Client, déduction faite de la Commission des Opérateurs et/ou Agrégateurs, de ALLOPASS et des sommes remboursées aux Utilisateurs en cas de fraude ou impayé.

Le montant de la Commission correspond donc à l'ensemble des frais prélevés par ALLOPASS et par les différents Opérateurs et/ou Agrégateurs tel que défini dans le Bon de Commande ou le Devis.

En cas de modification des conditions tarifaires entre les Opérateurs et/ou Agrégateurs et ALLOPASS, le montant de la Commission de ALLOPASS au titre du Contrat pourra être modifié. Cette modification sera notifiée par l'un des moyens suivants au Client :

- Par courrier électronique,
- Par une fenêtre s'ouvrant lors de la connexion du Client au Back Office web fourni par ALLOPASS pour la gestion et le suivi de son activité.

Le Client dispose de la possibilité de résilier le Service sous un (1) mois, sans pouvoir bénéficier d'indemnité spécifique. Passé ce délai, le Client est réputé accepter les nouvelles conditions.

Le Client s'interdit expressément d'être à l'origine du trafic entraînant des Reversements. En cas de non-respect de cette clause, ALLOPASS se réserve le droit de ne pas reverser le Client des sommes collectées, car cela peut être assimilé à une fraude.

### 11.2. Reversements

Il s'agit du reversement au Client par ALLOPASS des revenus générés par les Contenus, déduction faite de la Commission des Opérateurs et/ou Agrégateurs, de ALLOPASS et des sommes remboursées aux Utilisateurs en cas de fraude ou impayé.

Lorsqu'un Reversement est positif, cela signifie que ALLOPASS doit reverser des fonds au Client. Lorsqu'un Reversement est négatif, cela signifie que le Client doit verser des fonds à ALLOPASS.

Sur décision de ALLOPASS, et sans qu'elle n'ait à la justifier, il est possible que les montants collectés par ALLOPASS soient reversés au Client dans leur intégralité, sans déduction de la Commission. La Commission est ensuite refacturée par ALLOPASS au Client, étant précisé que les coûts des prestations de ALLOPASS et des prestations des Opérateurs sont facturés TTC.

Dans ce cas, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de l'émission de la facture pour procéder au règlement des sommes refacturées par ALLOPASS. Tout retard de paiement entraînera l'exigibilité de pénalités de retard à un taux égal à deux pour cent (2%) et d'une indemnité forfaitaire minimale de quarante euros (40 €) pour frais de recouvrement, dues de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire. Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs au montant forfaitaire de quarante euros (40 €), une indemnisation complémentaire sur justification pourra être demandée.

### 11.3. Modalités de Reversements

Le Client formule sa demande de Reversement via son espace client.

ALLOPASS procède au Reversement demandé dans un délai qui est fonction de l'application (ALLOPASS ou MEDIKIOSQUE) et du Service concerné.

ALLOPASS ne s'engage à reverser au Client que les sommes effectivement versées par les Opérateurs et/ou Agrégateurs à ALLOPASS, déduction faite de la Commission des Opérateurs et/ou Agrégateurs, de ALLOPASS et des sommes remboursées aux Utilisateurs en cas de fraude ou impayé.

#### 11.4. Reversements sur numéros

Le Reversement est appliqué pour chaque appel réalisé sur un numéro géographique, un numéro SVA+ gratuit ou un numéro SVA+ surtaxé.

Pour le Marchand, les reversements (ou coûts) peuvent être à l'acte [IPM], à la durée [IQM] ou les deux [IPM] et [IQM].

Pour le fournisseur de contenu (synergie) les reversements (ou coûts) peuvent être à l'acte [IPS], à la durée [IQS] ou les deux [IPS] et [IQS]. Dans le cas des numéros géographiques et des numéros SVA+ gratuits, le Reversement sera négatif et représentera un coût pour le Client.

En liaison avec les délais de reversement des opérateurs de télécommunications ou des agrégateurs, un reversement eut intervenir plusieurs mois après que le trafic eut été effectué.

[IR1] permet de définir les conditions de paiement.

La définition se base sur du trafic effectué du 1<sup>er</sup> au 31 janvier.

- « Paid Apr. 30 th 0% » indique que le Marchand sera payé après réception des fonds par ALLOPASS. Il n'y a donc aucun coût [IR2] pour le Marchand.

- « Paid Apr. 1st 1% » indique que le Marchand sera payé 30 jours avant l'échéance. [IR2] peut éventuellement contenir le pourcentage réel à appliquer.

- « Paid Mar. 1st 2% » indique que le Marchand sera payé 60 jours avant l'échéance. [IR2] peut éventuellement contenir le pourcentage réel à appliquer.

- « Paid Feb. 1st 3% » indique que le Marchand sera payé dès le début du mois de clôture du trafic. [IR2] peut éventuellement contenir le pourcentage réel à appliquer. Dans le cas des numéros SVA+ surtaxés, le Reversement sera positif et représentera un revenu pour le Client.

Il est précisé que, dans le cas où ALLOPASS recevrait, d'un Opérateur ou d'un Agrégateur, des impayés, ALLOPASS refacturera au Client ces impayés jusqu'à dix-huit (18) mois, y compris s'il a été mis fin au Contrat.

Lorsqu'il s'agit d'un numéro dédié à un Client, la refacturation se fera sur ce Client.

Lorsqu'il s'agit d'un numéro mutualisé entre plusieurs Clients, la refacturation sera effectuée au prorata du trafic réalisé par chacun des Clients.

Sauf mention contraire dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte Client, le Reversement interviendra à trente (30) jours à compter de la demande de reversement du Client pour l'application ALLOPASS et à soixante (60) jours à compter de la demande de reversement du Client pour l'application MEDIKIOSQUE, sous réserve de présentation de justificatifs à la demande de ALLOPASS.

#### 11.5. Reversements sur numéros avec objectif de volume

Il est possible de définir des objectifs de volume afin d'augmenter le reversement ou de diminuer les coûts.

Pour cela, [IZ] doit contenir l'objectif (par exemple « > 5000 calls ») pour déclencher le changement de reversement. Dans ce cas, [IPM], [IQM] pour le Marchand ou [IPS] et [IQS] pour le fournisseur de contenu vont contenir le nouveau reversement.

Dans les cas de coûts, [IX] et [IY] peuvent également être définis. Ainsi, une définition [IZ] doit contenir : <, >=, > ou >=, une valeur numérique (le seuil) puis la condition (des appels ou des heures).

#### 11.6. Reversements et coûts sur Codes Courts

Selon le pays, le Reversement est appliqué pour chaque paiement via un SMS-MO ou un SMS-MT associé à un Mot Clé et réalisé sur un Code Court SMS+ techniquement ouvert sur un Opérateur ou sur un Agrégateur.

Sauf mention contraire dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte Client, le Reversement interviendra à trente (30) jours à compter de la demande de reversement du Client pour l'application ALLOPASS et à soixante (60) jours fin de période (bimestre) pour l'application MEDIKIOSQUE, sous réserve de présentation de justificatifs à la demande de ALLOPASS.

Soit le Marchand dispose d'un reversement à tarif constant [JJ] = ALL, pour les SMS MO [JK] et/ou les SMS MT [JL], soit le Marchand dispose d'un reversement spécifique à chaque opérateur. Dans ce cas, [JJ] = le nom de l'opérateur, et [JK] et [JL] représentent les reversements des SMS MO et MT.

Le Marchand dispose de la possibilité d'effectuer des Push SMS, soit à partir du code court, le tarif étant défini en [JN], soit à partir d'un code court générique, le tarif étant alors défini en [JM].

#### 11.7. Reversements sur Codes Courts Dons

En France, ALLOPASS procède au Reversement des sommes dues au Client par anticipation dans les quarante-cinq (45) jours à compter de la date du dernier jour du trafic collecté (par exemple : pour un trafic du 1<sup>er</sup> au 30 septembre, paiement au plus tard le 15 novembre), les fonds collectés par l'(les) Opérateur(s) n'étant reversés à ALLOPASS que postérieurement à la date de Reversement.

Par exception à l'alinéa qui précède, il est précisé que pour l'Opérateur Free, le Reversement des sommes dues au Client est effectué non pas par anticipation mais dans les trente (30) jours suivant la réception des fonds collectés.

Ces informations seront précisées dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte Client.

#### 11.8. Reversements DCB

Selon le pays, le Reversement est appliqué pour chaque paiement validé via la page de paiement Opérateur techniquement ouverte sur un Opérateur ou sur un Agrégateur. Le Reversement est également appliqué lors de transactions hebdomadaires ou mensuelles, effectuées automatiquement par ALLOPASS lors des opérations automatiques liées aux abonnements.

Sauf mention contraire dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte Client, le Reversement interviendra à trente (30) jours à compter de la demande de reversement du Client.

#### 11.9. Reversements sur DCB Dons

En France, ALLOPASS procède au Reversement des sommes dues au Client par anticipation dans les quarante-cinq (45) jours à compter de la date du dernier jour du trafic collecté (par exemple : pour un trafic du 1<sup>er</sup> au 30 septembre, paiement au plus tard le 15 novembre), les fonds collectés par l'(les) Opérateur(s) n'étant reversés à ALLOPASS que postérieurement à la date de Reversement.

Par exception à l'alinéa qui précède, il est précisé que pour l'Opérateur Free, le Reversement des sommes dues au Client est effectué non pas par anticipation mais dans les trente (30) jours suivant la réception des fonds collectés.

Ces informations seront précisées dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte Client.

#### 11.10. Reversements sur boutique CB

Le Reversement est appliqué pour chaque paiement validé par l'opérateur de paiement des cartes bancaires.

Le Reversement est également appliqué lors de transactions hebdomadaires ou mensuelles, effectuées automatiquement par ALLOPASS lors des opérations automatiques liées aux abonnements.

Sauf mention contraire dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte Client, le Reversement interviendra à trente (30) jours à compter de la demande de reversement du Client.

#### 11.11. Cout de Push

Le Reversement (négatif et donc il s'agit de facturation) est appliqué pour chaque émission de SMS-MT effectué par ALLOPASS.

Ces informations, ainsi que les échéances de facturation seront définies dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte Client.

#### 11.12. Cout d'aboutement



Le Reversement (négalif et donc il s'agit de facturation) est appliqué pour chaque appel effectué par ALLOPASS à destination de tous types de numéro(s), y compris des numéros gratuits.

Ces informations seront définies dans le Bon de Commande dans le Devis ou dans le compte du Client.

Selon le pays, les coûts suivants peuvent être définis dans le Bon de Commande :

- [IT] pour les appels effectués dans le pays [IA] à partir de numéros géographiques ou assimilés.

- [IU] pour les appels effectués dans le pays [IA] à partir de numéros mobiles.

- [IV] pour les appels effectués depuis l'international (si ceux-ci sont autorisés) et donc de tous pays sauf [IA]

- [IW] pour les appels issus des DOM français (Départements d'Outremer).

via [IT] pour les éventuels coûts de collecte des appels émis à partir de numéros géographiques ou assimilés dans le pays défini par [IA], via [IU] pour les éventuels coûts de collecte des appels émis à partir de numéros mobiles dans le pays défini par [IA] ,

### 11.13. Cout de Contenu et cout de Contenu Animé

Le Client peut fournir son propre Contenu ou utiliser celui d'un tiers. Dans le cas où le Client désire utiliser du Contenu fourni par ALLOPASS, celui-ci fera l'objet d'une facturation.

Ces informations seront définies dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte du Client.

Le Client peut également utiliser son propre Contenu Animé ou utiliser celui d'un tiers. Dans le cas où le Client désire utiliser du Contenu Animé fourni par ALLOPASS, celui-ci fera l'objet d'une facturation.

Ces informations seront définies dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte du Client.

### 11.14. Ouverture Commerciale

ALLOPASS n'effectuera de Reversement au Client que lorsque l'Ouverture Commerciale lui sera notifiée. Ceci est valable quelle que soit la nature du Service fourni.

Dans les cas spécifiques de réservation spécifique de Numéro(s), de Code(s) Court(s) Dédié(s), de Boutique DCB pour le Client, ce dernier reconnait devoir assumer les coûts inhérents à leur ouverture.

Ces coûts seront définis dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte Client.

### 11.15. Tests

Après l'Ouverture Commerciale, ALLOPASS peut être amenée à effectuer des tests lui permettant de qualifier le bon fonctionnement de l'ensemble du Service rendu pour le compte du Client.

Ces tests ne donneront pas lieu à reversement et leur montant pourra être déduit des Reversements.

### 11.16. Pénalités

Les Opérateurs, Agrégateurs ou Régulateurs peuvent être amenés à notifier à ALLOPASS des manquements (déontologiques ou autres) de son Client.

Ce dernier sera alors notifié par courrier électronique et devra mettre en conformité son Service sous un délai qui est en général imposé par celui qui constate le manquement.

Dans le cas où la mise en conformité n'est pas effectuée dans le temps imparti entraînant alors la mise en place d'une pénalité financière, ou même que le manquement est d'une gravité telle qu'il entraîne une pénalité financière immédiate, ALLOPASS refacturera cette pénalité à son Client.

ALLOPASS se réserve également le droit de doubler la pénalité, sans avoir à justifier sa décision.

S'il est amené à constater un manquement, ALLOPASS se réserve le droit d'agir comme un Opérateur, Agrégateur ou Régulateur et notifier le manquement à son Client, soit en lui laissant un temps borné pour y remédier, soit en appliquant directement une pénalité financière. En cas de manquement grave (à la discrétion

de ALLOPASS), ALLOPASS se réserve le droit de résilier le service et de conserver la totalité des sommes collectées auprès des opérateurs ou des agrégateurs.

À titre d'exemple, sont considérés comme manquements : toute mesure visant à empêcher la vérification de conformité du Service, une pratique de spam, spam vocal ou appel à rebond, une fourniture de Services autres que ceux autorisés, routage de trafic directement sur la page de paiement opérateur (PPO) comme en France sur I+ Mobile, cette liste étant non exhaustive.

### 11.17. Changement des Commissions et facturation des Services et Contenus

Les commissions applicables aux Services, aux Contenus et les facturations inhérentes sont ceux en vigueur au moment de la souscription des Services. Ils sont définis dans le Bon de Commande, dans le Devis lors de la souscription du Contrat ou dans le compte Client.

ALLOPASS se réserve cependant le droit de modifier les commissions et facturations à tout moment. ALLOPASS pourra informer le Client par l'un des moyens suivants :

- Par courrier électronique,

- Par une fenêtre s'ouvrant lors de la connexion du Client au Back Office web fourni par ALLOPASS pour la gestion et le suivi de son activité.

Le Client dispose de la possibilité de résilier le Service sous un (1) mois, sans pouvoir bénéficier d'indemnité spécifique. Passé ce délai, le Client est réputé accepter les nouvelles conditions.

### 11.18. Contestations

Dès la réception par le Client des sommes qui lui sont dues, et quel que soit le procédé retenu, le Client procède immédiatement à la vérification de toutes les sommes qui lui sont versées et signale toute anomalie. Le Client s'engage à signaler à ALLOPASS, sous quinze (15) jours calendaires son désaccord.

Le Client peut notifier ALLOPASS par les moyens suivants :

- Par courrier électronique à [sales@allopas.com](mailto:sales@allopas.com) (avec confirmation de prise en compte par ALLOPASS),

- Par lettre recommandée avec accusé de réception.

Passé ce délai, les sommes dues sont réputées validées par le Client.

### 11.19. Service Clients

ALLOPASS met à disposition de ses client un service après-vente obligatoire, destiné aux consommateurs.

Dans ce cadre, le support client ALLOPASS est amené à traiter des plaintes des consommateurs du Client et à effectuer des remboursements.

Lorsque le coût du remboursement est inférieur ou égal à 50 €, ALLOPASS facturera un forfait de 50 €.

Lorsque le coût sera supérieur à 50 € et inférieur ou égal à 100 €, ALLOPASS facturera un forfait de 100 €.

Ces montants seront déduits du reversement du Client ou facturé si le solde est insuffisant.

## ARTICLE 12 – APPLICATION DE MICROPAIEMENT ALLOPASS

### 12.1. Moyens de paiement

La plateforme de micropaiement ALLOPASS gère les paiements effectués au moyen des instruments de paiement suivants :

- Paiements SVA+ (Audiotel) : l'Utilisateur procède au paiement en appelant un numéro de téléphone surtaxé ;

- Paiements SMS+ (SMS surtaxés) : l'Utilisateur procède au paiement en envoyant un SMS à un numéro court surtaxé ;

- Paiements par la technologie Internet+ Box : l'Utilisateur procède au paiement directement auprès de son Fournisseur d'Accès Internet (FAI) dans les conditions d'abonnement et de facturation définies par son FAI (« débit FAI ») ;

- Paiements par la technologie I+ Mobile : l'Utilisateur procède au paiement directement auprès de son opérateur mobile dans les conditions d'abonnement et de facturation définies par son opérateur mobile (« débit opérateur ») ;

- Paiements par cartes de paiement (Cartes Bancaires) : l'Utilisateur procède au paiement par carte bancaire ;
- Paiements par cartes prépayées ou porte-monnaie électronique : l'Utilisateur procède au paiement par débit de la carte prépayée ou du porte-monnaie électronique acceptés par ALLOPASS (« débit carte prépayée »).

### 12.2. Principe de fonctionnement

Pour chaque paiement effectué par un Utilisateur, la plateforme ALLOPASS délivre à l'Utilisateur un code d'identification de transaction (ci-après dénommé le « CODE ») que l'Utilisateur saisit sur la page du site du Client comportant le script ou la requête de paiement API ALLOPASS pour finaliser la transaction et obtenir le contenu, bien et/ou service commercialisé par le Client.

La plateforme de paiement ALLOPASS contrôle la validité du CODE saisi. Si la plateforme de paiement valide le CODE saisi, l'Utilisateur est redirigé vers la page du site du Client lui permettant d'accéder au contenu, bien et/ou service commercialisé par le Client. Si le CODE saisi n'est pas valide, l'Utilisateur est informé par un message d'erreur généré par la plateforme de paiement qui lui indique que le code saisi n'est pas valide.

Une transaction donne lieu :

- à la délivrance d'un seul CODE par la plateforme de paiement ;
- à un reversement unique au Client.

Dans le cas d'un paiement effectué par Internet+ Mobile, le CODE est directement saisi sur la page du site du Client sans intervention de l'Utilisateur. Pour cette catégorie de paiement le CODE n'est pas communiqué à l'Utilisateur.

De la même manière dans le cas d'un paiement correspondant à un abonnement, le CODE est directement saisi sur la page du site du Client sans intervention de l'Utilisateur. Pour cette catégorie de paiement le CODE n'est pas communiqué à l'Utilisateur.

### 12.3. Modalités de paiement

#### 12.3.1. Paiement à l'acte

La plateforme de paiement permet au Client d'obtenir l'encaissement de transactions facturées à l'acte, pouvant être définies comme l'acquisition de contenus, biens et/ou services payables en une seule fois. Chaque contenu, bien et/ou service du Client fait l'objet d'une facturation définie par ses soins et sous sa seule responsabilité.

Selon la nature des contenus, biens et/ou services proposés par le Client ce dernier peut déterminer si le paiement effectué permet :

- d'accéder une ou plusieurs fois aux contenus, biens et/ou services vendus ;
- d'accéder, pendant un laps de temps déterminé, aux contenus, biens et/ou services vendus ;

Note : Les paiements « à l'acte » effectués par I+ Mobile ne permettent pas d'accéder plusieurs fois aux contenus, biens et/ou services.

Les paramètres du paiement à l'acte définis par le Client seront associés au système d'émission et de reconnaissance du CODE. Dans l'hypothèse où le Client aurait prévu pour l'Utilisateur la possibilité d'accéder au contenu, bien et/ou service à plusieurs reprises, il suffira à l'Utilisateur de ressaisir le CODE à chacune des consultations des contenus, biens et/ou services commercialisés par le Client. Dès que le nombre de consultation autorisé par le Client aura été atteint l'autorisation liée au CODE sera révoquée. Seule la première saisie du CODE donne lieu à reversement, les autres saisies ne constituant pas de nouvelles transactions.

Les fonds relatifs aux transactions d'achat à l'acte valablement effectuées par les Utilisateurs sont comptabilisés, à titre indicatif, sur l'interface privée du Client (ci-après « COMPTE ALLOPASS »).

#### 12.3.2. Paiement à la durée

La plateforme de paiement permet au Client d'obtenir l'encaissement de transactions facturées au temps passé.

Cette modalité de paiement est uniquement disponible pour les paiements SVA+ qui seuls permettent une surfacturation à la durée. Le tarif de la communication avec le serveur téléphonique surtaxé est en rapport avec le palier tarifaire choisi par le Client pour la facturation du contenu, bien et/ou service du Client.

La facturation à la durée est disponible pour une consultation en temps réel du site du Client (ci-après « Accès immédiat ») ou pour une consultation en différé (ci-après « Accès différé ») des contenus, biens et/ou services proposés par le Client. Ces modes de paiement sont détaillés ci-après.

En raison des synchronisations nécessaires entre la plateforme ALLOPASS et le site du Client, le temps total effectif de consultation du contenu, des biens et/ou services commercialisés par le Client peut légèrement différer de la durée de la communication avec le service téléphonique surtaxé.

Les fonds relatifs aux transactions d'achat à la durée valablement effectuées par les Utilisateurs sont comptabilisés, à titre indicatif, sur l'interface privée du Client (ci-après « COMPTE CLIENT »).

Selon la réglementation en vigueur dans un pays, les appels de l'Utilisateur dont la durée n'excède pas celle de la diffusion du message gratuit d'information tarifaire (MGIT) ne génèrent pas de transmission de fonds au profit du Client.

Paiement à la durée avec « Accès immédiat » :

- Un code d'identification de transaction est fourni à l'Utilisateur. Celui-ci est invité à composer un numéro de téléphone surtaxé afin d'y faire valider et d'activer ce code d'identification de transaction. Il est ensuite automatiquement redirigé sur la première page du contenu, des biens et/ou services commercialisés par le Client ;
- L'Utilisateur doit rester en ligne avec le numéro surtaxé pendant toute la durée de sa consultation/utilisation du contenu, des biens et ou services du Client, et ceci de manière simultanée ;

• Dès que l'Utilisateur coupe la communication avec le service téléphonique surtaxé, la plateforme ALLOPASS révoque l'autorisation d'accès au contenu, biens et/ou services du Client. L'Utilisateur est redirigé automatiquement vers une page de sortie du site Client.

Paiement à la durée avec « Accès différé » :

- Un code d'identification de transaction est fourni à l'Utilisateur. Celui-ci est invité à composer un numéro de téléphone surtaxé afin d'y faire valider et d'activer ce code d'identification de transaction.

• Le CODE est associé, par le système d'émission et de reconnaissance de CODE à un crédit-temps égal à la durée de communication de l'Utilisateur avec le service téléphonique surtaxé.

• Le crédit-temps de consultation/utilisation du contenu, des biens et ou services du Client acquis par l'Utilisateur pourra être utilisé dans un délai de soixante (60) jours à compter de l'achat ayant donné lieu à la délivrance du CODE. L'Utilisateur pourra utiliser son crédit-temps en une ou plusieurs visites.

• À chaque consultation du contenu, des biens et ou services du CLIENT, l'Utilisateur devra ressaisir le CODE afin que la plateforme ALLOPASS vérifie la validité du CODE. La plateforme vérifie que le délai de soixante (60) jours n'est pas expiré et que le crédit-temps de consultation n'est pas encore atteint.

• Dès que le CODE n'est plus valide, la plateforme ALLOPASS révoque l'autorisation d'accès au contenu, biens et/ou services du Client. L'Utilisateur est redirigé automatiquement vers une page de sortie du site Client.

• Seul l'achat du crédit-temps constitue la transaction donnant lieu à reversement au Client. Cette transaction est comptabilisée au profit du Client dès la fin de la communication téléphonique surtaxée ayant permis l'achat du crédit-temps. L'utilisation ultérieure du CODE pour accéder aux contenus, biens et/ou services du Client ne constitue qu'une prestation technique accessoire au paiement qui ne donne pas lieu à encaissement de fonds complémentaires au profit du Client.

#### 12.3.3. Paiement d'abonnement « PASS ABONNE »

La plateforme de paiement permet au Client d'obtenir l'encaissement de formules d'abonnement (ci-après « PASS ABONNE ») aux contenus, biens et/ou services du Client.

Cette modalité de paiement est disponible pour les instruments de paiement listés à l'article 12.1 à l'exception du Paiement SVA+ et du Paiement SMS+.

Le Client définit le prix de ce PASS ABONNE, sa durée de validité et son mode d'achat (le Client peut restreindre les possibilités d'achat d'un PASS ABONNE à l'utilisation par l'Utilisateur de l'un des instruments de paiement dans le respect d'un plafond maximal de CINQUANTE EUROS (50 €) par mois.

Les caractéristiques du PASS ABONNE seront associées au système d'émission et de reconnaissance du CODE.

À chaque consultation du contenu, des biens et/ou services du CLIENT, l'Utilisateur devra ressaisir le CODE afin que la plateforme ALLOPASS vérifie que le PASS ABONNE est en cours de validité :

- Si le PASS ABONNE est valide, l'Utilisateur est redirigé vers le contenu ou le service du site Internet du Client.

- Si le PASS ABONNE a expiré, l'Utilisateur en est informé. L'Utilisateur est redirigé automatiquement vers une page de sortie du site Client.

Le Client peut facturer :

- une partie du contenu, des biens et/ou services par PASS ABONNE et - certains contenus, biens et/ou services déterminés par paiement "à l'acte".

Seul l'achat du PASS ABONNE constitue la transaction donnant lieu à reversement au Client. Cette transaction est comptabilisée au profit du Client dès l'achat du PASS ABONNE et la délivrance du CODE. L'utilisation ultérieure du CODE pour accéder aux contenus, biens et/ou services du Client ne constitue qu'une prestation technique accessoire au paiement qui ne donne pas lieu à encaissement de fonds complémentaires au profit du Client.

Les fonds relatifs aux transactions d'achat de PASS ABONNE effectuées par les Utilisateurs sont comptabilisés sur le COMPTE ALLOPASS du Client.

#### 12.3.4. Paiement à l'accès au site du Client : le « TICKET D'ACCES »

La plateforme de paiement permet au Client de facturer de manière unique l'accès à l'intégralité de son site internet (ci-après « TICKET D'ACCES »)

Cette modalité de paiement est disponible pour les instruments de paiement listés à l'article 12.1 à l'exception du Paiement SVA+ et du Paiement SMS+.

Le Client définit le prix de ce TICKET D'ACCES et son mode d'achat (le Client peut restreindre les possibilités d'achat d'un TICKET D'ACCES à l'utilisation par l'Utilisateur de l'un ou plusieurs des instruments de paiement listés à l'article 12.1, dans le respect d'un plafond maximal de CINQUANTE EUROS (50 €).

Le TICKET D'ACCES est à usage unique.

Les caractéristiques du TICKET D'ACCES seront associées au système d'émission et de reconnaissance du CODE.

Lorsque l'Utilisateur saisit le CODE la plateforme ALLOPASS vérifie la validité du TICKET D'ACCES :

- Si le TICKET D'ACCES est valide, l'Utilisateur est redirigé vers le contenu ou le service du site Internet du Client.

- Si le TICKET D'ACCES a expiré, l'Utilisateur en est informé. L'Utilisateur est redirigé automatiquement vers une page de sortie du site Client.

Les fonds relatifs aux transactions d'achat de TICKET D'ACCES effectuées par les Utilisateurs sont comptabilisés sur le COMPTE ALLOPASS du Client.

### **ARTICLE 13 – ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE DE ALLOPASS**

#### **13.1. Responsabilité en lien avec les opérateurs**

Par définition, si l'Opérateur ou l'Agrégateur expérimente un incident technique, ALLOPASS ne pourra être tenu pour responsable de la situation, ce qui exclut toute demande de compensation financière.

Cependant, ALLOPASS a la responsabilité, lorsqu'elle a connaissance d'un dysfonctionnement, d'alerter l'Opérateur et/ou l'Agrégateur de la situation par tous moyens possibles (courrier électronique, ouverture de ticket d'incidents, etc.)

#### **13.2. Responsabilité en liaison avec les Contenus**

Le Client peut :

- Ne pas utiliser de Contenu fourni par ALLOPASS (et dans ce cas utiliser un Contenu édité par lui-même ou par un tiers de son choix),

- Utiliser du Contenu fourni par ALLOPASS ou par un prestataire choisi par ALLOPASS.

ALLOPASS n'engage sa responsabilité sur le Contenu que dans le cas où celui-ci est fourni par ses soins (ou par un prestataire choisi par ALLOPASS).

#### **13.3. Service d'assistance Client**

Pendant toute la durée du Contrat, ALLOPASS mettra à la disposition du Client un service assistance technique, en langue française et anglaise, apte à traiter les demandes techniques du Client.

En cas d'incident sur les Services, le Client pourra le signaler au service d'assistance client de ALLOPASS par :

- via le formulaire :

<https://www.allopas.com/allopas/merchant-support/>

- par courrier électronique : [merchant-support@mobiyo.com](mailto:merchant-support@mobiyo.com)

- par téléphone : 05 32 104 504

#### **13.4. Service d'assistance Utilisateur**

Pendant toute la durée du Contrat, ALLOPASS mettra à la disposition des Utilisateurs un service assistance, en langue française et apte à traiter les demandes des Utilisateurs selon les directives du Client.

Ce service peut traiter des demandes de remboursement, assister les Utilisateurs à l'utilisation des Services, etc.

L'objectif est de régler d'éventuels problèmes avant que les Utilisateurs ne soient amenés à s'adresser aux Opérateurs et/ou au Régulateur.

Ce service est habilité à effectuer des remboursements auprès d'Utilisateurs insatisfaits. Les montants des remboursements effectués seront déduits des Reversements du Client.

Si le service support Utilisateur est confronté à un nombre anormal de plaintes, ALLOPASS se réserve le droit de facturer au Client (en plus du Remboursement) chaque traitement d'un Remboursement à hauteur de quarante euros (40€) par opération.

Ces frais de traitement pourront être déduits des Reversements. Les Utilisateurs peuvent joindre le service d'assistance utilisateur :

- via le formulaire :

<https://www.allopas.com/allopas/user-support/>

- par courrier électronique : [customer-support@mobiyo.com](mailto:customer-support@mobiyo.com)

- par téléphone : 01 71 25 55 55

### **ARTICLE 14 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT**

#### **14.1. Responsabilité éditoriale du Client**

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service qui lui est mis à disposition par ALLOPASS, y compris si le Contenu est fourni par ALLOPASS.

Le Client fera donc son affaire des éventuels dommages et préjudices, directs ou indirects, matériels ou immatériels qu'il ou que ses Utilisateurs auraient subis du fait des Contenus. Par suite, le Client assumera seul tout litige l'opposant à un tiers, pour des informations présentées sur son site Internet ou ses Contenus. Enfin, le Client est seul responsable vis-à-vis des Utilisateurs dans le cas où les Contenus qu'il propose ne correspondraient pas dans leur nature, leur qualité, ou leur quantité avec l'offre et la publicité qu'il a effectuée.

#### **14.2. Communication du Client**

En cas de communication inhabituelle (par exemple en termes d'augmentation importante du volume publicitaire), le Client s'engage à informer ALLOPASS avec un préavis de trente (30) jours. En cas de non-respect, le Client s'expose à des pénalités en cas de saturation du trafic entraînant une baisse significative de la qualité des services rendus par ALLOPASS.

Ces pénalités seront définies dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte Client.

#### 14.3. Communication du client trompeuse ou non respectueuse des règles déontologiques

Le Client s'engage à effectuer une communication auprès des Utilisateurs sans tromperie sur la nature du service rendu. En cas de non-respect constaté par ALLOPASS, celle-ci se réserve le droit d'appliquer une pénalité à sa discrétion, mais surtout de décider de la résiliation du(des) Service(s) affecté(s) au Client, sans droits à Reversements.

Le Client s'engage donc à respecter les règles déontologiques en vigueur dans chaque pays où il édite un Service. Par exemple, en France, le Client doit respecter les règles édictées par l'AF2M.

En cas de non-respect des règles déontologiques en vigueur dans le pays où le Service est édité, le Client s'expose à des pénalités en cas de saturation du trafic entraînant une baisse significative de la qualité des services rendus par ALLOPASS.

Ces pénalités seront définies dans le Bon de Commande, dans le Devis ou dans le compte Client.

#### 14.4. Obligation sur les reçus fiscaux

Lorsque le Service souscrit le requiert, le Client fait son affaire personnelle de l'émission du reçu fiscal à l'attention de l'Utilisateur et, ce, conformément à la réglementation applicable en la matière.

À cette fin, ALLOPASS fournira au Client les informations nécessaires à l'émission dudit reçu fiscal.

Le Client s'interdit d'utiliser les informations obtenues pour tout autre motif que la délivrance dudit reçu fiscal.

#### 14.5. Obligations portant sur le Site Internet

Conformément à la législation en vigueur, le Client s'engage à tenir à la disposition du public sur l'ensemble des Sites Internet qu'il édite les informations suivantes :

- identité de la société (dénomination sociale, forme juridique, montant du capital social, adresse du siège social, numéro et lieu d'immatriculation, numéro de TVA intracommunautaire le cas échéant, coordonnées de contact) ;
- identification du site web (nom du site, URL complète du site) ;
- nom du directeur de la publication ;
- identification de l'éditeur du site web (nom et prénom/dénomination sociale, adresse/siège social, numéro d'immatriculation le cas échéant, numéro de TVA intracommunautaire le cas échéant, coordonnées de contact) ;
- identification de l'hébergeur du site web (nom et prénom/dénomination sociale, adresse/siège social, numéro d'immatriculation le cas échéant, numéro de TVA intracommunautaire le cas échéant, coordonnées de contact) ;
- les conditions générales de vente, le cas échéant ;
- la politique de confidentialité ;
- la politique relative à l'utilisation des cookies.

Le Client s'engage à respecter la réglementation en vigueur et plus particulièrement :

- le respect de la personne et de la dignité humaine, les droits de la personnalité (tels que le droit à l'image et le droit au respect de la vie privée),
- les droits de propriété intellectuelle et notamment le droit des marques et brevets, le droit d'auteur et les droits voisins, le droit sui generis des producteurs de bases de données,
- les droits des personnes et des biens.

Il s'engage à ne pas proposer sur son Site Internet de contenus ou services :

- contraires à l'ordre public, à la loi et aux bonnes mœurs ;
- dont le caractère serait directement ou indirectement injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, homophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou à la réputation d'autrui ;
- incitant directement ou indirectement à la discrimination, à la haine d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de leur origine, de leur orientation sexuelle, de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation ou une religion déterminée,
- menaçant une personne ou un groupe de personnes,
- à caractère zoophile, pédophile, offrant ou incitant à des services de prostitution ou d'escort,
- à caractère urologique ou scatologique, faisant le commerce ou incitant au commerce des éléments et produits du corps humain,
- dégradant ou portant atteinte à la personne humaine, à sa dignité ou à son intégrité,
- incitant à commettre un délit, un crime ou un acte de terrorisme ou faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité,
- incitant au suicide,
- offrant ou proposant des services de jeux d'argent et paris en ligne non autorisés par la réglementation,
- permettant à des tiers de se procurer directement ou indirectement i) des logiciels modifiés ou distribués sans autorisation ou licence, ii) des numéros de série de logiciels obtenus sans autorisation, iii) des logiciels permettant des actes d'intrusion dans des systèmes informatiques, de télécommunication et de traitement automatisé de données, iv) des virus et autres bombes logiques ;
- permettant à des tiers de se procurer directement ou indirectement des substances ou produits illicites,
- qui se trouveraient en violation du caractère privé des correspondances,
- qui seraient confidentiels en vertu d'une mesure législative ou d'un acte juridique (et notamment, des informations internes, privilégiées, constitutives d'un délit d'initié ou relevant du secret professionnel),
- qui entreraient dans la catégorie des services événementiels prohibés par les instances de la concurrence.

Le Client s'engage à prendre toute mesure nécessaire pour empêcher l'accès des mineurs à tout élément à caractère érotique ou pornographique de son Site Internet.

Le Client s'engage à ne pas faire figurer sur son Site Internet de liens hypertextes renvoyant directement ou indirectement vers des pages diffusant des éléments illégaux.

Le Client est seul responsable du Contenu de son Site Internet. La responsabilité d'ALLOPASS ne pourra en aucun cas être engagée en cas de non-respect par le Client des obligations qui lui incombent.

#### 14.6. Obligations diverses

Le Client s'engage à ne pas communiquer à un tiers les informations figurant sur son Bon de Commande et sur son Devis signés. En cas de non-respect de cette obligation par le Client, ALLOPASS se réserve le droit d'engager des poursuites et d'appliquer des sanctions financières au Client.

Le Client s'engage à ne pas se livrer à des déclarations ou actions de nature à porter atteinte à l'image, au nom et/ou à la réputation de ALLOPASS.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux droits détenus par ALLOPASS. Il s'interdit notamment toute reproduction, ou adaptation de tout ou partie des éléments matériels et logiciels composant le Service.

Le Client s'interdit de sous-louer le(s) Service(s) fourni(s) au titre du Contrat.

Le Client s'engage à informer ALLOPASS de toute modification concernant son identité et son adresse (Article L 224-46 I, 1<sup>er</sup> alinéa du code de la consommation).

Le Client s'engage à fournir à ALLOPASS l'ensemble des informations relatives aux Services Proposés pour chaque numéro exploité, et à informer ALLOPASS de toute modification concernant lesdites informations (Article L 224-46 I, 2<sup>ème</sup> alinéa du code de la consommation).

Si les informations demandées ne sont pas transmises ou si ces dernières ne sont pas à jour, en application de l'article L 224-46 II du code de la consommation, ALLOPASS pourra procéder à la suspension du Service ne remplissant pas ces critères et, en cas de réitération, procéder à la résiliation du Contrat.

#### 14.7. Responsabilités

Dans le cas où la responsabilité de la société ALLOPASS serait recherchée par un tiers à quelque titre que ce soit en raison d'un manquement imputable au Client, le Client s'engage à indemniser ALLOPASS à première demande de toute amende infligée et de tous frais raisonnables engagés pour la défense de ALLOPASS (en ce compris les honoraires d'avocat raisonnables et frais d'expertise raisonnables).

Dans l'hypothèse où ALLOPASS se verrait appliquer des pénalités par les Opérateurs et/ou Agrégateurs et/ou Régulateurs du fait d'un manquement imputable au Client aux obligations contractuelles mises à sa charge au titre du Contrat, ALLOPASS pourra répercuter ces pénalités sur le Client, sur présentation de justificatifs. La répercussion se fera par imputation sur les Reversements et, le cas échéant, par une facturation complémentaire.

### ARTICLE 15 – STATISTIQUES

#### 15.1. Statistiques utilisées

Pendant toute la durée du Contrat, seules les statistiques fournies par ALLOPASS serviront de base et seront retenues pour la comptabilisation des paiements et pour la mise en œuvre des Reversements effectués au Client, ce que le Client accepte sans réserve.

ALLOPASS conserve pendant toute la durée légale applicable l'ensemble des informations liées aux Commissions perçues par ALLOPASS. ALLOPASS permet au Client d'accéder à ces informations présentées sous la forme de récapitulatifs mensuels (téléchargeables et imprimables) depuis le compte ALLOPASS du Client.

#### 15.2. Statistiques Opérateurs

Afin de maintenir la plus stricte transparence et la plus stricte impartialité quant aux opérations de paiements effectuées, les Parties retiendront pour seules statistiques valables en cas de litige, la confrontation des statistiques fournies par ALLOPASS avec :

- pour les paiements faisant intervenir un Opérateur : les statistiques de l'Opérateur concerné ;
- pour les paiements faisant intervenir un Agrégateur : les statistiques de l'Agrégateur concerné ;
- pour les paiements effectués par Carte Bancaire : les statistiques du prestataire bancaire auprès duquel est ouvert le contrat de vente à distance ayant encaissé les transactions en cause.

Exceptionnellement, en cas d'utilisation d'un moyen de paiement mutualisé, seules les statistiques ALLOPASS seront retenues puisque par définition, ALLOPASS est le seul à avoir la capacité de les fournir.

### ARTICLE 16 – LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LE BLANCHIMENT, CONTESTATIONS DES PAIEMENTS

#### 16.1. Lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent

Chacune des Parties s'engage, pendant toute la durée du Contrat, à respecter la législation en vigueur en matière de lutte contre la fraude et de lutte contre le blanchiment d'argent. Chacune des Parties s'engage plus particulièrement à répondre avec diligence à toute demande de l'autre Partie ou d'une autorité judiciaire ou administrative concernant son activité.

Toute violation de l'une des Parties de la réglementation en matière de lutte contre la fraude et de lutte contre le blanchiment est constitutive d'un manquement d'une particulière gravité entraînant la résiliation du Contrat dans les conditions mentionnées à l'article 10.

Les sommes provenant de transactions frauduleuses ou issues d'une opération de blanchiment seront conservées par la Partie détentrice des sommes concernées dans l'attente d'une décision de sa direction, et/ou d'une décision judiciaire ou administrative.

#### 16.2. Paiements frauduleux

En cas de paiement frauduleux par un Utilisateur, lié à un vol de mobile, au détournement d'une ligne téléphonique opérateur ou d'un numéro opérateur et plus généralement en cas de fraude portant sur un élément dont ALLOPASS n'a pas le contrôle, il ne sera procédé à aucun Reversement au Client.

Dans le cas où la somme concernée aurait déjà été comptabilisée par ALLOPASS ou aurait déjà été reversée au Client, celui-ci accepte que le montant correspondant soit déduit du montant de ses Reversements ou reversé à ALLOPASS et, ce, quelle que soit la date de la fraude.

En cas de suspicion de fraude et afin de se prémunir contre les risques représentés par de telles transactions, ALLOPASS pourra retenir la totalité du montant sur lequel porte la suspicion et, ce, jusqu'à la levée de celle-ci. ALLOPASS procédera alors au Reversement des sommes retenues.

### ARTICLE 17 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La Plateforme ainsi que l'ensemble des contenus, textes, bases de données, graphiques, logiciels, applicatifs, scripts, API, éléments visuels et audiovisuels qui les composent sont la propriété exclusive de ALLOPASS et sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

De manière générale, aucune des Parties n'acquiert en application du Contrat un quelconque droit de propriété intellectuelle sur un quelconque élément appartenant à l'autre Partie.

Le Client s'engage à ne pas supprimer la mention de la marque ALLOPASS de tout élément qui serait mis à sa disposition par ALLOPASS.

### ARTICLE 18 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL – RGPD

#### 18.1. Données à caractère personnel de l'association et utilisation des cookies

ALLOPASS procède à la collecte et au traitement des données personnelles du Client afin de permettre, à cette dernière, de souscrire au Service, d'accéder à son compte ALLOPASS et d'obtenir le versement des paiements collectés par ALLOPASS en application du Contrat. Ces données sont collectées pour la durée d'utilisation des services ALLOPASS par le Client et pour une durée de cinq (5) ans au-delà. Elles sont conservées en France dans un environnement technique sécurisé.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (« RGPD »), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de retrait sur les données personnelles qu'elle a communiquées à ALLOPASS.

Pour les besoins de ses activités et services et notamment afin de faciliter leur bon fonctionnement, la Plateforme utilise un système de cookies. Ces cookies pourront contenir des données relatives à l'identification et à la navigation du Client sur les sites et services ALLOPASS.

Le Client dispose de la faculté de bloquer ou supprimer les cookies par le biais des options présentées au sein de son navigateur, étant précisé que pour les besoins de certains Services, l'activation des cookies peut s'avérer nécessaire.

Le Client dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles via son compte ALLOPASS. Il peut également contacter ALLOPASS par le biais de l'adresse [privacy@allopas.com](mailto:privacy@allopas.com)

ALLOPASS informe le Client qu'elle communiquera toutes données requises par une autorité judiciaire ou administrative.

### 18.2. Traitement des données à caractère personnel des donateurs

Les Parties sont informées que la fourniture de services de paiement via la Plateforme concerne des Données à caractère personnel. Pour la pleine compréhension des stipulations suivantes, les termes « Données à caractère personnel », « responsable de traitement », « sous-traitant », « personne concernée », « destinataire », « violation de données personnelles » et « traitement » auront le sens défini par la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, tels que le RGPD et, pour la France, la loi de transposition relative à la protection des données personnelles du 20 juin 2018. À cet égard, il est expressément convenu que le Client demeure responsable du traitement de ses Données et conserve l'entière maîtrise de ses bases de Données. Il détermine les finalités du traitement, les moyens et les mesures mis en œuvre pour réaliser celui-ci ainsi que le recours à des prestataires de services.

ALLOPASS n'agit qu'en qualité de sous-traitant au sens des dispositions légales relatives à la protection des Données à caractère personnel. À cette fin, ALLOPASS garantit qu'elle dispose de compétences techniques et organisationnelles nécessaires afin de réaliser les prestations qui lui sont confiées par le Client dans le respect des obligations fixées dans le présent article et uniquement pour le périmètre.

ALLOPASS ne peut procéder à un traitement de Données à caractère personnel que dans le strict respect du présent article. Les Données à caractère personnel ne pourront, à ce titre, faire l'objet d'aucune opération autre que celles prévues par les présentes. Dès lors, dans le cadre de l'exécution du Contrat, ALLOPASS agira exclusivement pour le compte du Client, sur la base des stipulations du présent article et des seules instructions du Client et ce, conformément aux présentes.

Les Données restent à tout moment la propriété du Client qui en répond devant les autorités compétentes conformément à la réglementation relative aux Données à caractère personnel.

#### 18.2.1. Obligations du Client

En tant que responsable de traitement, le Client s'engage à :

- prendre connaissance des conditions de traitement des données à caractère personnel mentionnées dans le Bon de Commande ou le Devis et, le cas échéant, les compléter et les retourner à ALLOPASS par voie électronique ;
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des Données par ALLOPASS ;
- connaître et maîtriser les obligations imposées par le RGPD qui lui sont applicables et ne solliciter l'aide de ALLOPASS que si elle a la capacité d'apporter les éléments demandés ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part de ALLOPASS dans les conditions de l'article 18.2.7 ; et
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de ALLOPASS dans les conditions de l'article.

#### 18.2.2. Obligations de ALLOPASS

En tant que sous-traitant, ALLOPASS s'engage à :

- traiter les Données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance, conformément aux stipulations du Contrat ;
- traiter les Données conformément aux instructions documentées du Client. Si ALLOPASS considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union Européenne ou du droit des Etats membres relative à la protection des Données, elle en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si ALLOPASS 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 ou du droit de l'Etat membre auquel elle est

soumise, elle doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;

- garantir la confidentialité des Données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat, conformément aux stipulations de la clause de confidentialité ;
  - ne pas exploiter ou utiliser, dans la limite de ses obligations légales prévues à l'article 18.2.10., les Données à caractère personnel susceptibles d'être stockées ou hébergées même temporairement dans le cadre de la fourniture de la plateforme de paiement pour ses besoins propres ou pour le compte de tiers ;
  - veiller à ce que toute personne autorisée à traiter les Données à caractère personnel en vertu du Contrat :
  - s'engage à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ; et
  - reçoive la formation nécessaire en matière de protection des Données à caractère personnel.
  - prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des Données dès la conception et de protection des Données par défaut ;
  - rendre son interlocuteur dédié à la protection des Données accessible au Client à l'adresse [privacy@allopas.com](mailto:privacy@allopas.com).
- Si nécessaire et à la demande expresse du Client, ALLOPASS s'engage à lui apporter son aide, dans les conditions prévues à l'article 18.2.7., pour :
- la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des Données ;
  - la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.
- Les Données à caractère personnel seront hébergées par ALLOPASS dans des serveurs localisés en France. ALLOPASS s'engage à informer le Client préalablement à tout changement de localisation d'hébergement des Données.

#### 18.2.3. Mesures de sécurité

Dans le cadre du Contrat, ALLOPASS mettra en œuvre les mesures nécessaires pour protéger les Données à caractère personnel susceptibles d'être stockées ou hébergées même temporairement dans le cadre des prestations contractuelles contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment dans le cadre de la transmission de Données, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite.

ALLOPASS s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
  - les moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
  - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.
- ALLOPASS s'engage à maintenir ses moyens tout au long de l'exécution du Contrat et, à défaut, à en informer le Client dans les plus brefs délais. En tout état de cause, ALLOPASS s'engage, en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité des Données et des fichiers, à les remplacer par des moyens d'une performance supérieure.

#### 18.2.4. Notification des violations de Données à caractère personnel

ALLOPASS notifie, par courrier électronique à l'adresse électronique de la personne dédiée à la protection des données à caractère personnel à savoir le DPO ou, en l'absence d'une telle communication par le Client, à l'adresse électronique renseignée par le Client au moment de la création de son compte, toute violation de Données à caractère personnel dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés après en avoir pris

connaissance, à savoir, toute violation de la sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des Données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement.

ALLOPASS peut communiquer, à la demande du Client, au nom et pour le compte de celui-ci, la violation de Données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

#### 18.2.5. Information et exercice des droits des personnes concernées

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données.

Dans la mesure du possible, ALLOPASS s'engage à aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées dont elles bénéficient au regard de la législation en vigueur.

Dans le cas où les personnes concernées exerceraient leurs droits directement auprès de ALLOPASS, ALLOPASS s'engage à transmettre ces demandes au Client, dès qu'elle en aura pris connaissance, par courrier électronique à l'adresse électronique de la personne dédiée à la protection des données à caractère personnel (DPO) ou, en l'absence d'une telle communication par le Client, à l'adresse électronique, renseignée par le Client au moment de la création de son compte en ligne.

#### 18.2.6. Registre des catégories d'activités de traitement – Documentation

ALLOPASS déclare tenir un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client responsable de traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du Client pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des Données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du Client ;
- le cas échéant, les transferts de Données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
- le chiffrage des Données à caractère personnel ;
- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

ALLOPASS s'engage à mettre à la disposition du Client, à sa demande, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou par un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. En cas d'audit, le Client s'engage à en notifier préalablement ALLOPASS quinze (15) jours avant celui-ci, par courrier recommandé avec accusé de réception.

#### 18.2.7. Contrôles effectués par le Client sur les traitements réalisés par ALLOPASS

Afin de respecter ses obligations au titre de l'article 18.2.1., le Client devra envoyer à ALLOPASS, au minimum quinze (15) jours ouvrés avant la date souhaitée, une demande motivée précisant

les éléments sur lesquels il souhaite exercer son contrôle. ALLOPASS sera en droit de refuser la demande du Client dans la mesure où celle-ci serait elle-même en mesure d'obtenir les éléments visés dans la demande.

Tout audit et / ou contrôle effectué par le Client sera limité à un (1) par an et sera effectué aux frais exclusifs du Client.

#### 18.2.8. Responsabilité

Conformément au RGPD, ALLOPASS n'est tenue pour responsable du dommage causé par le traitement que si elle n'a pas respecté les obligations prévues par le RGPD qui lui incombent en vertu de son statut de sous-traitant ou si elle a agi en-dehors des instructions licites données par le Client ou contrairement à celles-ci.

La responsabilité de ALLOPASS ne pourra être recherchée par le Client qu'à raison des dommages qui constitueraient la suite directe et immédiate de l'inexécution de ses obligations découlant du RGPD et ce, dans les conditions du droit commun. Tout dommage punitif est expressément exclu. Le montant de la responsabilité de ALLOPASS applicable au Contrat ne pourra excéder le montant total des commissions perçues par ALLOPASS au cours des douze (12) mois précédant la survenance du fait générateur.

Le Client ou ALLOPASS sera exonéré de sa responsabilité en cas de dommage causé par le traitement mis en œuvre que s'il prouve que le fait qui a provoqué le dommage ne lui est nullement imputable.

Concernant les dommages subis par la personne concernée du fait d'un traitement effectué en violation du RGPD, la responsabilité de chacune des Parties sera engagée dans les conditions détaillées dans l'article 82 du RGPD.

#### 18.2.9. Sort des Données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces Données, ALLOPASS s'engage, selon le choix des Parties, à :

- détruire toutes les Données à caractère personnel, ou
- à renvoyer toutes les Données à caractère personnel au Client, ou
- à transmettre les Données à caractère personnel à un nouveau sous-traitant désigné par le Client.

Dans le cas où le Client opterait pour la restitution de ses Données, ALLOPASS s'engage à assurer ladite restitution sur le plan technique, afin de permettre au Client de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui, l'administration de ses Données, dans la limite d'un niveau de complexité raisonnable.

Ce droit s'exerce pendant le délai nécessaire à la réalisation de la restitution et, au plus tard à l'expiration d'un délai de deux (2) mois à compter de la date de signification de la résiliation ou de la cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit.

Toute prestation complémentaire relative à la restitution souhaitée par le Client restera à sa charge.

Le renvoi s'accompagnera de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de ALLOPASS, qui sera notifiée par écrit.

#### 18.2.10. Traitements réalisés par ALLOPASS en vertu d'une obligation légale

Dans le cadre des obligations qui lui incombent du fait de sa qualité d'opérateur de communications électroniques et d'agent de prestataire de services de paiement, ALLOPASS procède en tant que responsable de traitement au traitement des Données à caractère personnel des Utilisateurs pour les finalités suivantes :

- Réquisition judiciaire ou administrative (art R10-13 du CPCE) ;
- Vérification d'une transaction / facturation opérateur (art. R10-14 du CPCE) ;
- Lutte contre la fraude.

Le Client s'engage expressément à ce que les données ne soient pas communiquées à des tiers.

#### **ARTICLE 19 – FORCE MAJEURE**

Les stipulations du Contrat ne seront pas applicables en cas de survenance d'un cas de force majeure retardant ou empêchant l'une des Parties d'accomplir ses obligations.

La force majeure est constituée par tout événement revêtant les caractères d'extériorité, d'irrésistibilité et d'imprévisibilité reconnus par la jurisprudence des cours et des tribunaux qui empêcheraient l'une des Parties ou les deux d'exécuter tout ou partie des engagements contenus dans les présentes.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux, les tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, grèves, guerres, attaques terroristes.

La Partie invoquant l'impossibilité d'exécution pour cause de force majeure devra :

- informer par tout moyen l'autre Partie de la survenance d'un cas de force majeure en précisant sa nature, son point de départ et la durée estimée de cet événement ;
- prendre, dans les meilleurs délais, toute mesure appropriée en vue de remédier à cette situation, et en tout état de cause, en limiter les effets.

Si l'événement constitutif de force majeure se prolonge pendant une durée supérieure à un (1) mois à compter de sa notification à l'autre Partie, le Contrat pourra être résilié à la discrétion de l'une ou l'autre des Parties sans dommages et intérêts par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie dans un délai de 10 (dix) jours.

Si la durée de l'événement constitutif de force majeure est inférieure à un (1) mois, les obligations résultant du Contrat seront suspendues pendant toute la durée de la force majeure. Le Contrat s'exécutera de nouveau normalement dès la disparition de l'événement constitutif de la force majeure.

#### **ARTICLE 20 – OPPOSABILITE DES ECHANGES ELECTRONIQUES ET SMS**

Le Client accepte expressément que toute demande formulée par courrier électronique lui soit opposable et que la preuve du consentement du Client relatif aux dites demandes soit constituée par un enregistrement sur le système d'information de ALLOPASS. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par ALLOPASS, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

#### **ARTICLE 21 – INDEPENDANCE DES CLAUSES**

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Les Parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapprochera le plus, quant à son contenu, de l'objectif recherché par les Parties à travers la clause devant être remplacée.

#### **ARTICLE 22 – STIPULATIONS DIVERSES**

Les Parties déclarent expressément que le Contrat ne peut en aucun cas être interprété ou considéré comme constituant un acte de société. Tout affectio societatis est formellement exclu.

#### **ARTICLE 23 – LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE**

Le présent Contrat est soumis au droit en vigueur en France, ce que les Parties acceptent expressément.

Tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat et après échec de toute conciliation, sera soumis aux juridictions compétentes de Toulouse, France.