



Décision Coll/Reg/2020/10 bis de l'Instance Nationale des Télécommunications en date du 16 octobre 2020, portant approbation du modèle de contrat de fourniture des services de télécommunications de contenu et interactifs via SMS de la Société Orange Tunisie.

Vu le Code des Télécommunications promulgué par la loi n°2001-1 du 15 Janvier 2001, tel que complété et modifié par la loi n°2002-46 du 7 mai 2002, la loi n°2008-1 du 8 janvier 2008 et la loi n° 2013-10 du 12 avril 2013 et notamment l'article 26 ;

Vu la loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004 relative à la protection des données à caractère personnel ;

Vu la loi n°71-22 du 25 mai 1971 telle que modifiée par la loi n°2010-13 du 22 février 2010, portant organisation de la profession d'agent de publicité commerciale ;

Vu la loi n° 92-117 du 7 décembre 1992, relative à la protection du consommateur ;

Vu la loi n°94-36 du 24 février 1994 relative à la propriété littéraire et artistique telle que modifiée par la loi n°2009-33 du 23 juin 2009 ;

Vu la loi n°2002-62 du 9 juillet 2002, relative aux jeux promotionnels ;

Vu le décret-loi n°2011-115 du 2 novembre 2011, relative à la liberté de presse, imprimerie et de l'édition ;

Vu le décret n°2014-53 du 10 janvier 2014, modifiant et complétant le décret n° 2008-3026 du 15 septembre 2008, fixant les conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès ;

Vu la loi n°2015-36 du 15 septembre 2015, relative à la réorganisation de la concurrence et des prix ;

Vu le décret n°2009-2508 du 3 septembre 2009, portant fixation du montant, des règles et des modalités de perception du droit sur les jeux auxquels la participation s'effectue directement par téléphone ou à travers les messages courts ou le serveur vocal ;

Vu le décret n°2012-2361 du 5 octobre 2012, fixant les services des télécommunications soumis à un cahier des charges ;

Vu l'arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013, portant approbation du cahier des charges fixant les conditions et les procédures de fourniture des services des télécommunications de contenu et services interactifs des télécommunications ;



Vu l'arrêté du ministre des technologies de la communication du 2 décembre 2009, portant approbation du plan national de numérotation et d'adressage, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2012 ;

Vu l'arrêté du ministre des technologies de la communication du 9 janvier 2010, fixant les redevances d'attribution des ressources de numérotation et d'adressage, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2012 et modifié et complété par l'arrêté du 27 mars 2020 ;

Vu le courrier du 29 septembre 2020, par lequel la société Orange Tunisie a présenté à l'approbation de l'Instance Nationale des Télécommunications (INT) deux projets de modèles de contrats de fourniture de services de télécommunications de contenu et interactifs via SMS et via SMS PUSH ;

Vu les courriers du 13 octobre 2020, portant avis de la chambre nationale des services à valeur ajoutée de l'UTICA (La Digital VAS) concernant les deux projets de modèles de contrats de fourniture de services de télécommunications de contenu et interactifs via SMS et via SMS PUSH de la société Orange Tunisie ;

Considérant, la pertinence de l'avis de la chambre nationale des services à valeur ajoutée de l'UTICA (La Digital VAS), se rapportant à fusionner les deux projets de modèles de contrats de fourniture de services de télécommunications de contenu et interactifs via SMS et via SMS PUSH en un seul contrat unifié couvrant les deux types de services, et ce à l'instar des deux autres opérateurs ;

Considérant, la pertinence de l'avis de la Digital VAS se rapportant à l'élimination de la divergence dans les paliers et les prix des SMS-MT envoyés en réponse aux SMS-MO et ceux envoyés dans le cadre des services SMS PUSH ;

Considérant, la pertinence de l'avis de la Digital VAS et les commentaires de l'unité SVA de l'INT se rapportant à la modification de certaines expressions utilisées et à l'amélioration de certains délais et procédures opérationnelles ;

Après en avoir délibéré le **16 octobre 2020** ;

L'Instance Nationale des Télécommunications décide :

Article 1 :

Le modèle de Contrat de fourniture des services de télécommunications de contenu et interactifs via SMS de la Société Orange Tunisie, annexé à la présente décision, est approuvé.

Article 2:

Cette décision prendra effet à partir de la date de sa notification à la Société Orange Tunisie.



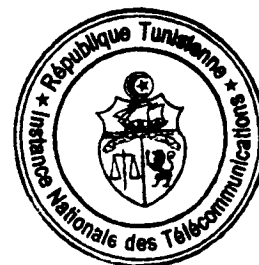
Article 3:

Le Président de l'Instance Nationale des Télécommunications est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera notifiée à la Société Orange Tunisie.

Cette décision sera publiée sur le site Web de l'Instance Nationale des Télécommunications.

La présente décision a été rendue le **16 octobre 2020**, sous la présidence de Monsieur **Lassaad HAMZAOU**, et en présence de :

- **Mme Malika BEKIR** : Vice-présidente,
- **M. Kamel SAADAOU** : Membre,
- **M. Mohamed Tahar MISSAOUI** : Membre,
- **M. Majdi HASSAN** : Membre,
- **M. Kamel REZGUI** : Membre.



**Le Président de l'Instance Nationale
des Télécommunications**

Lassaad HAMZAOU



CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU ET SERVICES DE
TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

ENTRE LES SOUSSIGNEES :

ORANGE TUNISIE SA, Société Anonyme de droit Tunisien, au capital de trente et un millions trois cent trente-cinq mille et six cent (31 335 600) Dinars Tunisiens, inscrite au registre national des entreprises, registre de commerce des personnes morales, sous l'identifiant unique N°0868024D, titulaire du matricule fiscal N°0868024D/A/M/000, ayant son siège social à l'Immeuble Orange Tunisie, Avenue Al Cheikh Mohamed Fadhel Ben Achour, Centre Urbain Nord 1003 Tunis, Tunisie représentée par son Directeur Général Monsieur Thierry MILLET, ci-après désignée l' « **Opérateur** ».

D'une part ;

Et

XXXXXXX, XXXXXX, société Anonyme de droit Tunisien au capital de XXXXXXX (XXXXX) Dinars Tunisiens, inscrite au registre national des entreprises, registre de commerce des personnes morales, sous l'identifiant unique N°XXXXXX, titulaire du matricule fiscal N°XXXXXX, ayant son siège social à XXXXXXXXXXXX, Tunisie, représentée par son XXXXX XXXXXXX, ci-après désignée le « **Fournisseur** ».

D'autre part ;

PREAMBULE

Attendu que :

- L'**Opérateur** possède, dirige et gère un réseau de téléphonie mobile à travers la Tunisie et cherche à faire bénéficier ses clients de services des télécommunications de contenu et services interactifs de télécommunications via SMS proposés par le Fournisseur en plus des services de télécommunications fournis par l'Opérateur.
- Que le **Fournisseur** a développé et a perfectionné un système permettant de fournir aux abonnés de l'**Opérateur** des Services des télécommunications de contenu et services interactifs des télécommunications via SMS, conformément à la réglementation en vigueur notamment les dispositions prévues par le décret n°2012-2361 du 5 octobre 2012 et l'arrêté du ministère des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013, portant approbation du cahier des charges fixant les conditions et les procédures de fourniture des services des télécommunications de contenu et services interactifs des télécommunications.
- Qu'en vue de mettre en œuvre cette prestation, l'**Opérateur** s'est rapproché du **Fournisseur** pour définir la manière dont il entend recourir à ses Services pour l'exécution des prestations, objets du présent contrat, et les Parties ont décidé de conclure le présent contrat dont l'objet est de fixer les conditions techniques et commerciales pour la fourniture des Services des télécommunications de contenu et services interactifs des télécommunications via SMS.





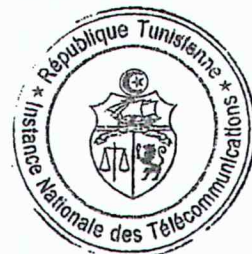
CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

- A la date d'entrée en vigueur du présent contrat, l'**Opérateur** attribue au **Fournisseur**, sous certaines conditions (décrites au niveau de l'article 3 : Engagements du Fournisseur), le droit de se connecter à son réseau mobile par connexions directes au Serveur et/ou par tout autre moyen décidé par l'**Opérateur** en vue de permettre au **Fournisseur** de permettre au Fournisseur de répondre aux besoins des Utilisateurs.

DEFINITIONS

- **Application** : désigne une fonctionnalité accessible à l'Utilisateur dans le cadre d'un Service. Une Application est activée au minimum par un mot-clef envoyé par l'Utilisateur via un SMS-MO. Ce(s) mot(s)-clef peu(ven)t être complété(s) par des paramètres permettant à l'Utilisateur de préciser sa requête. En outre, la cinématique de l'Application correspond au schéma suivant : en réponse à un SMS-MO émis par un Utilisateur, le fournisseur de Services envoie un ou plusieurs SMS-MT vers ce même Utilisateur.
- **Centre SMS** : désigne l'équipement réseau permettant le raccordement des équipements du Fournisseur de Services au réseau de l'Opérateur et l'échange bilatéral de SMS.
- **Numéro court** : numéro d'appel spécial accessible depuis les téléphones mobiles et relevant de l'ensemble des ressources du plan national de numérotation, attribué au Fournisseur de Services par l'Instance Nationale des Télécommunications.
- **SMS (Short Message Services)** : désigne le service de messagerie permettant l'envoi et la réception de messages alphanumériques ou binaires depuis un terminal mobile.
- **SMS-MO (Short Message Services Mobile Originated)** : désigne un SMS émis par un Utilisateur depuis son terminal mobile.
- **SMS-MT (Short Message Services Mobile Terminated)** : désigne un SMS reçu par un Utilisateur sur son terminal mobile.
- **Services SMS de type pull & push** : service permettant à un Utilisateur d'envoyer un SMS-MO en vue d'obtenir un contenu ou de participer à un événement, par l'intermédiaire de la plateforme du Fournisseur de Services. En réponse à un SMS-MO émis par un Utilisateur, le Fournisseur de Services lui envoie systématiquement un ou plusieurs SMS-MT contenant le contenu ou les informations sollicitées par l'Utilisateur.
- **Services SMS de type SMS Pull** : permettant le transfert de SMS depuis le mobile de l'Utilisateur vers le serveur du Fournisseur de Services sous forme de SMS-MO. Ce genre de service est utilisé pour permettre à un Utilisateur notamment de participer à un vote ou à un jeu qui ne nécessite pas une interaction avec la plateforme du Fournisseur de Services.
- **Services SMS de type SMS Push** : qui peuvent être classés en trois catégories :
 - ✓ Services récurrents : qui impliquent la réception de SMS-MT sous forme récurrente, à une fréquence déterminée et connue à l'avance par les Utilisateurs.
 - ✓ Services d'alertes et de notification qui nécessitent la réception de SMS-MT d'information à une fréquence irrégulière et aléatoire, en fonction d'un événement.
 - ✓ Services Bulk SMS : qui impliquent l'envoi de SMS publicitaires ou d'information à une liste prédéfinie d'Utilisateurs ayant exprimés leur consentement préalable et explicite pour recevoir ces notifications.
- **Utilisateur** : désigne tout abonné ayant souscrit aux services de la téléphonie mobile numérique d'Orange Tunisie ou des opérateurs tiers.

Le préambule et les annexes sont considérées comme faisant partie intégrante du présent contrat.





CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT

Article 1 : Le cadre juridique du contrat

Les prestations objet du présent contrat sont régies par le cadre juridique suivant :

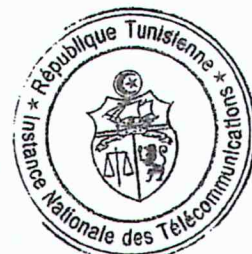
- Le Code des Télécommunications promulgué par la loi n° 2001-1 du 15 Janvier 2001, tel que complété et modifié par la loi n° 2002-46 du 7 mai 2002, la loi n°2008-1 du 8 janvier 2008 et la loi n° 2013-10 du 12 avril 2013.
- La loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004 relative à la protection des données à caractère personnel.
- La loi n° 71-22 du 25 mai 1971 telle que modifiée par la loi n°2010-13 du 22 février 2010, portant organisation de la profession d'agent de publicité commerciale.
- La loi n° 91-64 du 29 juillet 1991, relative à la concurrence et aux prix, l'ensemble des textes qui l'ont modifiés ou complétés et notamment la loi n° 2003-74 du 11 novembre 2003 et la loi n° 2005-60 du 18 juillet 2005.
- La loi n° 92-117 du 7 décembre 1992, relative à la protection du consommateur.
- La loi n° 94-36 du 24 février 1994, relative à la propriété littéraire et artistique telle que modifiée par la loi n°2009-33 du 23 juin 2009.
- La loi n° 2002-62 du 9 juillet 2002, relative aux jeux promotionnels.
- Le décret-loi n° 2011-115 du 2 novembre 2011, relative à la liberté de presse, imprimerie et de l'édition.
- Le décret n° 2014-53 du 10 janvier 2014, modifiant et complétant le décret n° 2008-3026 du 15 septembre 2008, fixant les conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès.
- Le décret n° 2009-2508 du 3 septembre 2009, portant fixation du montant, des règles et des modalités de perception du droit sur les jeux auxquels la participation s'effectue directement par téléphone ou à travers les messages courts ou le serveur vocal.
- Le décret n° 2012-2361 du 5 octobre 2012, fixant les services des télécommunications soumis à un cahier des charges.
- L'arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013, portant approbation du cahier des charges fixant les conditions et les procédures de fourniture des services des télécommunications de contenu et services interactifs des télécommunications.
- L'arrêté du ministre des technologies de la communication du 2 décembre 2009, portant approbation du plan national de numérotation et d'adressage, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2012.
- L'arrêté du ministre des technologies de la communication du 9 janvier 2010, fixant les redevances d'attribution des ressources de numérotation et d'adressage, tel que modifié par l'arrêté du 24 juillet 2012 et modifié et complété par l'arrêté du 27 mars 2020.

Article 2 : Objet du Contrat

Le présent contrat fixe les conditions techniques et commerciales de fourniture de services de télécommunications de contenu et services interactifs de télécommunications via SMS et a également pour objet de définir les engagements et les droits de chacune des Parties.

Article 3 : Engagements du Fournisseur

3.1 Obligations relatives à la conception et l'exploitation des services de télécommunications de contenu et services interactifs de télécommunications via SMS :





CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

3.1.1 Le **Fournisseur** reconnaît et confirme qu'il remplit doré et déjà toutes les conditions d'exercice de cette activité de fourniture des services de télécommunications de contenu et services interactifs de télécommunications via SMS, notamment celles exigées par l'arrêté du ministère des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013 sus-visé.

3.1.2 Le **Fournisseur** convient de mettre à la disposition des abonnés de l'**Opérateur**, en contrepartie d'une rémunération, des services de télécommunications de contenu et services interactifs de télécommunications via SMS dûment déclarés auprès de l'Instance Nationale des Télécommunications (INT) conformément à la réglementation en vigueur, notamment les dispositions prévues par le décret n°2012-2361 du 5 octobre 2012 et l'arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013 sus-visé.

3.1.3 Le **Fournisseur** doit déposer, auprès de l'INT, un dossier de déclaration conformément aux articles 11 et 12 de l'annexe de l'arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013 susvisé, et recevra de l'INT, en conséquence, un accusé de réception et une attestation de déclaration à sa demande.

3.1.4 Le **Fournisseur** doit présenter à l'**Opérateur**, une description détaillée du(des) service(s) qu'il souhaite lancer selon la fiche de souscription en annexe 1, comprenant la date du lancement, le tarif souhaité, le numéro court du service, une copie de la décision d'attribution du numéro court concerné, une copie de l'accusé de déclaration auprès de l'INT du service concerné, les textes SMS que recevront les abonnés, et le cas échéant, la date à laquelle le(s) service(s) prendront fin et une copie du règlement du jeu déposé auprès d'un huissier notaire conformément à la législation en vigueur.

3.1.5 Le **Fournisseur** doit déclarer, auprès de l'Instance Nationale des Télécommunications (INT), tout changement qu'il souhaite introduire sur le dossier de déclaration déposé (forme juridique, moyens humains et matériels, etc.) et notamment tout changement sur le(s) service(s) fourni(s) [ajout de nouveau(x) service(s)/suppression de service(s)/remplacement de service(s)/changement de tarif de service(s)] sur un numéro déjà attribué ou tout nouveau(x) service (s) sur un nouveau numéro et ce conformément à l'article 13 de l'annexe de l'arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013 sus-visé et aux conditions du présent contrat, et recevra de l'INT, en conséquence, un accusé de réception, et une attestation de déclaration à sa demande.

3.1.6 Le **Fournisseur** sera seul à assumer les coûts et les frais directs et indirects de la connexion avec l'**Opérateur** ainsi que les dépenses encourues pour la maintenance des moyens matériels installés par le Fournisseur.

3.1.7 Le **Fournisseur** s'engage à informer l'**Opérateur** pour toutes interventions planifiées sur son installation technique, et ce, au moins une semaine à l'avance.

Le **Fournisseur** devra envoyer à l'**Opérateur** un email pour toute panne survenue à la connexion et/ou toute coupure du numéro court.

3.1.8 Le **Fournisseur** s'engage à réaliser la communication pour le service à ses frais.

Le **Fournisseur** s'engage à prendre en charge tous les frais techniques à l'acte (frais de réactivation après suspension du numéro court ou changement de numéro court, modification tarifaire ou de mots clefs, changement d'options de débit, frais de rétablissement de la connexion suite à une coupure etc.) et commerciaux et ce, avant et après le lancement.

Le **Fournisseur** s'engage à respecter les engagements de communication mis en place dans le cadre des négociations commerciales.

3.1.9 Pour chaque nouvelle demande d'implémentation de numéro court ou de nouveau tarif sur le réseau mobile de l'**Opérateur**, le **Fournisseur** devra présenter à l'**Opérateur** une copie de la décision de l'INT portant attribution du numéro court en question ainsi qu'une copie de l'accusé de réception de dossier de déclaration du (des) service(s) fournis via le numéro à implémenter. La demande d'implémentation du numéro court et du (des) tarif(s) y afférent(s)





CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

ou de nouveau(x) tarif(s) devra se faire par le Fournisseur au minimum dix (10) jours avant le lancement du nouveau service ou du nouveau tarif.

3.1.10 Le Fournisseur s'engage à ce que le service fourni à travers le numéro court (prix et cinématique) soit strictement conforme aux informations figurant dans la description du service déclarée auprès de l'INT et dans la description détaillée dans la fiche de souscription de l'annexe 1 de l'Opérateur.

3.1.11 Le Fournisseur doit informer l'Opérateur, par courrier ou par email, au plus tard quarante-huit heures (48h) ouvrables après l'introduction de toute modification sur le(s) service(s) fourni(s) [ajout de nouveau(x) service(s)/suppression de service(s)/remplacement de service(s), sur un numéro en cours d'exploitation, en joignant une description détaillée du (des) nouveau(x) service(s), selon le formulaire en annexe 1 et une copie de l'accusé de déclaration auprès de l'INT du service concerné.

3.1.12 Le Fournisseur s'engage à ne pas discriminer les abonnés de l'Opérateur quant aux conditions commerciales et techniques et notamment les conditions tarifaires et à la qualité de service par rapport à celles offertes aux abonnés des autres Opérateurs de téléphonie mobile.

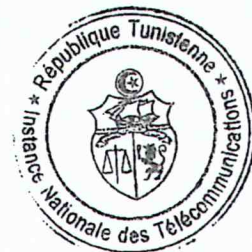
Le Fournisseur s'engage à ce que tous les services fournis dans le cadre de ce contrat soient techniquement accessibles à tous les abonnés de l'Opérateur.

3.1.13 Le Fournisseur s'engage à respecter les exigences particulières prévues par la législation en vigueur, et spécialement, celles prévues par l'article 6 de l'arrêté du ministère des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013 susvisé, suivantes :

- permettre l'utilisation du service à tous les demandeurs, de manière égale et non discriminatoire,
- afficher clairement la tarification du service sur les panneaux publicitaires ou tout autre moyen publicitaire légalement autorisé,
- afficher clairement le nom du fournisseur du service, son adresse et le numéro de téléphone du service après-vente, sur les panneaux publicitaires,
- ne pas utiliser les données personnelles des abonnés sans le consentement de la personne concernée et les supprimer à chaque fois qu'elle le demande en s'engageant d'accompagner obligatoirement le message destiné au tiers par l'identité du demandeur du service,
- ne pas induire le consommateur en erreur en publiant un contenu contraire au contenu intégré dans le serveur et s'engager à fournir un contenu mis à jour,
- ne pas fournir des services contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs,
- s'abstenir d'envoyer au hasard des messages aux abonnés du service de la téléphonie mobile et s'engager à l'envoyer uniquement aux clients qui ont exprimé leur consentement préalable et explicite pour recevoir ce type de messagerie,
- s'abstenir de prospecter le marché ou de faire de la publicité directe à l'exception des cas autorisés explicitement par le destinataire,
- s'abstenir d'organiser des compétitions et des jeux basés sur la chance et le hasard et s'engager à respecter les conditions énoncées dans le système de jeu adopté pour chaque concours ou autre jeu conformément à la législation et réglementation en vigueur,
- s'abstenir d'utiliser les moyens et les méthodes anticoncurrentielles dans la fourniture du service.

3.1.14 Le Fournisseur s'engage aussi à :

- mettre à disposition de l'Utilisateur un moyen pour se désinscrire gratuitement du service.
- respecter l'horaire d'envoi des SMS-MT à caractère publicitaire (de 8h à 21h), sauf pour les services de notification.





CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

3.1.15 Le Fournisseur s'engage à acquérir, et avant le lancement des services de télécommunications de contenu et services interactifs des télécommunications via SMS, tous les droits d'auteur pour tous les services de contenu (chanson, logos, images, messages et autres). L'omission de cette obligation engagera la responsabilité civile et pénale du Fournisseur telle que prévue par la loi sur la propriété littéraire et artistique du 24 février 1994 et la loi organique du 27 juillet 2004.

3.1.16 Le Fournisseur doit, avec toute la diligence nécessaire, fournir, installer et maintenir les moyens matériels conformément aux spécifications décrites dans l'article 10 du cahier des charges annexé à l'arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013-suscité, vérifiés et approuvés par l'Opérateur par le rapport de constat technique joint en annexe 3 du présent contrat.

3.1.17 Le Fournisseur de service s'interdit tout envoi de SMS vers les abonnés de l'Opérateur jusqu'à l'ouverture commerciale du service.

3.1.18 Le Fournisseur s'engage à ne pas utiliser la connexion et l'envoi de SMS-MT comme moyen de communication publicitaire pour ses propres services.

3.1.19 Le Fournisseur s'engage à mettre à la disposition des utilisateurs de ses services une adresse ou un numéro de téléphone que les Utilisateurs peuvent contacter en vue de demander un renseignement et/ou présenter une réclamation. Les coordonnées de ce service client doivent être fournies par le Fournisseur dans le formulaire de l'annexe 1. Le Fournisseur doit prévenir immédiatement l'Opérateur par courrier contre décharge de tout changement de coordonnées du service client.

Le Fournisseur s'engage à répondre dans un délai ne dépassant pas les vingt-quatre (24) heures aux réclamations des Utilisateurs de ses services.

Le Fournisseur s'engage à fournir à l'Opérateur, de manière hebdomadaire, un état complet des réclamations :

- Réclamations traitées.
- Réclamations en instance.
- Utilisateurs remboursés.
- Nature des plaintes.

3.1.20 Le Fournisseur s'engage à ne pas diffuser des messages SMS ayant ou pouvant avoir un impact sur la carte SIM.

3.1.21 Le Fournisseur s'engage à ne pas envoyer de SMS pouvant endommager le mobile de l'abonné.

3.1.22 Le Fournisseur s'engage à ne pas envoyer de SMS comportant une commande à une application qui portera préjudice à l'Utilisateur, notamment qui déclenchera un débit de compte involontaire de l'Utilisateur. L'Opérateur bloquera tout paiement du Fournisseur jusqu'à la fin de l'enquête et le Fournisseur ne pourra recevoir son revenu se rapportant au numéro concerné si la fraude a été prouvée.

3.1.23 Le Fournisseur est tenu de respecter la tarification des services telle que indiquée au niveau de l'accusé de réception de dossier de déclaration délivré par l'INT.

3.1.24 A défaut de respect des exigences de 3.1.10 jusqu'à 3.1.23, l'Opérateur notifie l'INT et le Fournisseur dans les quarante-huit (48) heures suivant la date de constatation de l'infraction en décrivant l'infraction constatée. Le Fournisseur est tenu d'envoyer à l'INT et à l'Opérateur les justificatifs de tel agissement et de procéder à la régularisation de la situation dans les deux (02) jours ouvrables suivant la date de notification de l'Opérateur.

Dans le cas où le Fournisseur n'a pas régularisé la situation dans le délai fixé, l'Opérateur notifiera l'INT et le Fournisseur par email et courrier. L'INT prendra les mesures nécessaires qui s'imposent conformément à la réglementation en vigueur.

3.1.25 Dans le cas où l'Opérateur constate un taux de dégradation dépassant 1% de la qualité du service, il pourra notifier l'INT et le Fournisseur dans les quarante-huit (48) heures suivant la date de constatation de cette dégradation.





CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

Le Fournisseur est tenu de rectifier les dégradations constatées dans les quarante-huit (48) heures ouvrables qui suivent et de notifier l'INT et l'Opérateur de la résolution de cette dégradation.

Dans le cas où le Fournisseur n'a pas régularisé la situation dans le délai fixé, l'Opérateur lui adresse une mise en demeure en lui accordant un délai supplémentaire de vingt-quatre (24) heures ouvrables pour corriger les dégradations constatées. Dans le cas où le Fournisseur ne se conforme pas à la mise en demeure qui lui a été adressée dans le délai imparti, l'Opérateur se réserve le droit de suspendre les services qui atteindront le taux de dégradation susmentionné. L'Opérateur s'engage à reprendre le service une fois la dégradation est corrigée.

3.1.26 Si le Fournisseur demande l'option accusé de réception par SMS, cette opération sera facturée au Fournisseur au prix du SMS en vigueur.

3.1.27 Les services SMS offerts par le Fournisseur ne sont pas accessibles pour les clients en situation de roaming.

3.1.28 Le Fournisseur s'interdit d'envoyer depuis le Numéro Court dédié au Service des Messages SMS-MT à des Clients autres que les utilisateurs du Service, identifiés par le SMS-MO que le Fournisseur aura au préalable réceptionné ou les Utilisateurs qui ont exprimé leur consentement préalable et explicite pour recevoir ce type de messagerie (OPT-IN). Tout autre SMS-MT envoyé à l'Utilisateur sera considéré comme un SMS indésirable.

3.1.29 Le Fournisseur s'interdit d'envoyer des SMS-MT (SMS indésirable) depuis l'étranger ou en utilisant le réseau d'un autre Opérateur local.

3.1.30 A défaut de respect des exigences 3.1.28 et 3.1.29, l'Opérateur notifie l'INT et le Fournisseur dans les quarante-huit (48) heures suivant la date de constatation de l'infraction en décrivant l'infraction constatée. Le Fournisseur est tenu d'envoyer à l'INT et à l'Opérateur, dans les quatre (04) jours ouvrables suivant la date de notification de l'Opérateur, les justificatifs de tel agissement et les mesures prises pour que cet agissement ne se reproduise plus. Si le Fournisseur ne régularise pas la situation dans le délai imparti ou en cas de récidive, l'Opérateur notifiera l'INT et le Fournisseur par email et courrier en décrivant l'infraction du Fournisseur et les éléments de preuve. L'INT prendra les mesures nécessaires qui s'imposent conformément à la réglementation en vigueur.

3.1.31 Le Fournisseur s'engage à respecter les tarifs des services SMS décrits à l'article 6 du présent contrat.

3.2. Contenu et format des Messages SMS :

3.2.1 Le Fournisseur s'engage à ce que le numéro court expéditeur du ou des messages SMS-MT soit identique au numéro court déclaré dans le formulaire de l'annexe 1 comme Numéro Court du service SMS.

3.2.2 Le Fournisseur s'engage à envoyer le contenu dans les SMS-MT conformément aux textes qu'il a transmis à l'Opérateur dans le descriptif du service dans la fiche de souscription en annexe 1.

3.2.3 Dans le cas où le mot-clé figurant dans le SMS-MO envoyé par l'Utilisateur au Fournisseur est erroné, le Fournisseur devra impérativement envoyer à l'Utilisateur un SMS-MT lui signifiant son erreur en lui indiquant précisément les raisons n'ayant pas permis la fourniture du service.

3.3 Obligations Relatives à l'utilisation des données personnelles des Utilisateurs :

3.3.1 Le Fournisseur s'engage à ne pas céder à un tiers, à titre onéreux ou gratuit, les MSISDN.

3.3.2 Le Fournisseur s'engage à respecter la plus grande confidentialité dans la diffusion et le traitement des MSISDN.

3.4 Engagements de Déontologie Professionnelle :

3.4.1 Le Fournisseur s'engage à ne pas mettre à la disposition des Utilisateurs de l'Opérateur notamment :





CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

- Des messages à caractère violent ou pornographique, des messages susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine, de sa dignité, de l'égalité entre les femmes et les hommes et de la protection des enfants et des adolescents ;
- Des messages encourageant le suicide, la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites ;
- Des messages incitant à la discrimination, à la haine ou à la violence.

3.4.2 Pour les services hébergés chez le Fournisseur, il s'engage à effectuer une surveillance constante des informations mises à la disposition du public, de manière à éliminer, avant diffusion, les messages susceptibles d'être contraires aux lois et règlements en vigueur.

3.4.3 Le Fournisseur s'engage à ne pas mettre à la disposition des abonnés de l'Opérateur, un service de nature à porter atteinte à l'image et/ou à la réputation de l'Opérateur ou de ses produits ou services.

3.4.4 Le Fournisseur s'engage à ne pas nuire à l'image de marque de l'Opérateur.

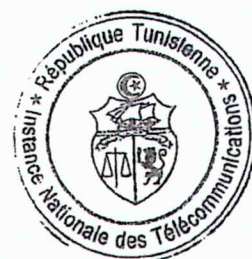
3.4.5 Le Fournisseur s'engage à ne pas utiliser le Service de façon déloyale notamment pour son propre compte ou le compte d'un tiers aux fins de fraude, de créditer un portemonnaie virtuel, de se rémunérer ou de payer des services autres que ceux décrits dans la fiche de souscription en annexe 1.

3.5 A défaut de respect des exigences 3.2, 3.3 et 3.4, l'Opérateur notifie l'INT et le Fournisseur dans les quarante-huit (48) heures suivant la date de constatation de l'infraction en décrivant l'infraction constatée. Le Fournisseur est tenu d'envoyer à l'INT et à l'Opérateur, dans les deux (02) jours ouvrables suivant la date de notification de l'Opérateur, les justificatifs de tel agissement et les mesures prises pour que cet agissement ne se reproduise plus. Si le Fournisseur ne régularise pas la situation dans le délai imparti ou en cas de récidive, l'Opérateur notifiera l'INT et le Fournisseur par email et courrier en décrivant l'infraction du Fournisseur et les éléments de preuve. L'INT prendra les mesures nécessaires qui s'imposent conformément à la réglementation en vigueur.

Article 4 : Engagements de l'Opérateur

4.1 L'Opérateur s'engage à :

- assurer l'intégrité, entre son centre SMS (SMS-C) et le terminal mobile des Utilisateurs, des SMS diffusés par le Fournisseur à destination des Utilisateurs ou par ces derniers à destination du Fournisseur ;
- assurer au Fournisseur une qualité de service selon les normes (qualité de connexion, qualité de support, qualité d'acheminement des différents types de services) et le niveau de disponibilité en vigueur, ainsi qu'un débit correspondant à la classe de débit choisie par le Fournisseur ;
- informer le Fournisseur moyennant un préavis minimum de quarante-huit (48) heures ouvrables, adressé par courrier contre décharge, dans le cas d'une maintenance préventive où, il serait obligé d'interrompre momentanément les prestations mises à sa charge par ce contrat ;
- informer le Fournisseur moyennant un préavis minimum de quarante-huit (48) heures ouvrables, adressé par courrier contre décharge, dans le cas d'une maintenance corrective ;
- informer le Fournisseur en cas de modification qu'il jugerait utile, des spécificités techniques d'accès à sa plateforme et ce moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois adressé par courrier contre décharge, au terme duquel le Fournisseur devra se conformer aux nouvelles spécifications techniques ;
- émettre à l'attention des utilisateurs de la téléphonie mobile post-payée les factures correspondantes à l'utilisation du service, telle que constatée par l'Opérateur, et assurer le recouvrement de ces factures. Pour les





CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

utilisateurs de la téléphonie mobile prépayée, l'utilisation du service donnera lieu à un prélèvement systématique sur leur crédit de communications ;

- mettre à la disposition du Fournisseur un service client permanent.

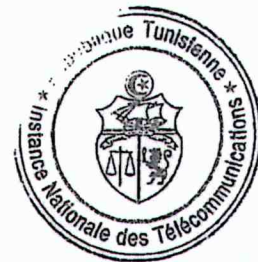
4.2 L'Opérateur doit procéder à la concrétisation des prestations de l'activation d'un numéro court sur son réseau mobile ou la modification du tarif et ce dans un délai maximum de dix (10) jours à partir de la réception de la demande du Fournisseur et de la fiche de souscription du service dûment remplie et selon la procédure détaillée au niveau de l'annexe 3 du présent contrat et sous réserve de l'établissement au préalable de la connexion du fournisseur à l'infrastructure de l'Opérateur . L'Opérateur doit procéder à la concrétisation de la prestation de modification de la classe de débit et ce dans un délai maximal de dix (10) jours à partir de la réception de la demande du Fournisseur et de la fiche de souscription, dûment remplie.

4.3 L'Opérateur autorise le Fournisseur à connecter ses équipements techniques (plate-forme, serveur, routeur, etc.) à son infrastructure SMS-C.

4.4 L'Opérateur s'engage à réserver pour l'usage exclusif du Fournisseur, le numéro court attribué par l'INT au Fournisseur.

Article 5 : Entrée en vigueur et durée du contrat

Le présent contrat entre en vigueur à compter de la date de sa signature par les Parties pour une durée d'un (1) an renouvelable par tacite reconduction pour la même période sauf dénonciation par le Fournisseur quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la période en cours.



Article 6 : Conditions tarifaires et répartition des revenus :**6.1 Tarification MO-Billing, MT Billing, Abonnement et Direct Carrier Billing :**

Classes tarifaires	Tarif Maximum du service en DT TTC	Types de services	Tarifs intermédiaires en DT TTC	Nombre de SMS-MT gratuits
C1	Tarif du SMS ordinaire	Services d'intérêt général, d'inscription et de désinscription.	de 0,000 au Tarif du SMS ordinaire	1
C2	0,500	Services SMS à l'acte, services SMS avec abonnement, MT Charging et services Direct Carrier Billing.	0,100/0,150/0,200/0,250/0,300/0,350/0,400/0,450/0,500	3
C3	1,000		0,550/0,600/0,650/0,700/0,750/0,800/0,850/0,900/0,950/1,000	5
C4	2,000		1,050/1,100/1,150/1,200/1,250/1,300/1,350/1,400/1,450/1,500/1,550/1,600/1,650/1,700/1,750/1,800/1,850/1,900/1,950/2,000	7
C5	5,000		2.100/2.200/2.300/2.400/2.500/2.600/2.700/2.800/2.900/3.000/3.100/3.200/3.300/3.400/3.500/3.600/3.700/3.800/3.900/4.000/4.100/4.200/4.300/4.400/4.500/4.600/4.700/4.800/4.900/5.000	15
C6	10,000		de 5,500 à 10,000 (par palier de 0,500)	30
C7	20,000		De 10,500 à 20,000 (par palier de 0,500)	50
C8 (jeux et quiz)(*)	Services de jeux	Services de type jeu (promotionnels, culturels, etc.).	Libre	3

X = 0 à 9 ; Y = 0 à 7

(*) : un taux de 30% est perçu sur les jeux conformément au décret n°2009-2508 du 3 septembre 2009.

- Les classes tarifaires C5, C6 et C7 ne sont offertes que pour les Fournisseurs de services remplissant certaines conditions (le service après-vente actif et hautement disponible garantissant le remboursement des clients non satisfaits).
- Les fournisseurs des services avec abonnement, MT Charging et/ou Direct Carrier Billing doivent fournir à l'utilisateur un moyen simple et gratuit pour se désinscrire et une méthode transparente pour s'inscrire au service (double-clic, affichage du SMS Composer, etc.).

6.2 Partage de revenus :**6.2.1 Services standards : Pour les classes tarifaires (C1, C2, C3, C4 et C8).**

Parties	Part des revenus
L'opérateur	35% au maximum
Le Fournisseur	65% au minimum



CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

6.2.2 Services à haute valeur ajoutée : Pour les classes tarifaires (C5, C6 et C7).

Les parts de revenus sont fixées suite à une négociation commerciale entre les Parties, tout en respectant les principes de transparence, de non discrimination et d'équité.

6.3 Facturation des messages SMS-MT adressés aux Utilisateurs :

Les SMS-MT nationaux envoyés par le Fournisseur seront taxés conformément aux tarifs unitaires TTC suivants:

Paliers SMS-MT par mois	Tarifs unitaires en DT TTC On net = Off net
1-10 000	0,035
10 001-25 000	0,032
25 001-50 000	0,030
50 001-100 000	0,025
100001-200000	0,022
200 001-300 000	0,020
300 001-500 000	0,018
500 001-700 000	0,016
700 001-900 000	0,014
900 001-1 200 000	0,013
Sup à 1 200 000	0,011

La définition du palier de tarif des SMS-MT s'effectue en comptabilisant tous les SMS-MT liés à un même numéro court.

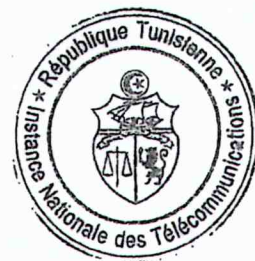
6.4 Frais de raccordement :

L'opérateur facture au fournisseur les frais de raccordement.

6.5 Option de débit :

L'Opérateur s'engage à offrir gratuitement au Fournisseur un débit best effort. Si Le Fournisseur demande un débit minimum garanti, il sera tenu de payer les frais mensuels selon l'option de débit demandée comme suit :

Option de débit	Frais mensuels en DT HT
2 SMS/sec	Gratuit
5 SMS/sec	150
10 SMS/sec	400
20 SMS/sec	800
30 SMS/sec	1 200
40 SMS/sec	1 600
50 SMS/sec	2 000



6.6 Option d'entête alphanumérique : L'Opérateur facture au Fournisseur 100 DT TTC/par mois/par N° court pour l'option d'entête alphanumérique.

6.7 Frais de changement des paramètres techniques, de cinématique et de tarif :

L'Opérateur facture au Fournisseur les frais à l'acte suivants :

- 50 DT HT pour tout changement de cinématique ou de typologie (modification, suppression ou ajout de nouveau type de contenu, d'application, de mots clés, etc.).
- 150 DT HT pour tout changement des paramètres techniques ou de tarif (changement d'option de débit, modification du tarif).
- 200 DT HT pour tout rétablissement suite à une suspension.

Article 7 : Facturation des services SMS et contestation des factures

7.1 Facturation des services SMS : La facturation des services SMS par l'Opérateur sera réalisée selon le type de service comme suit :

7.1.1 Comptabilisation, reversement et paiement pour les services SMS de type pull & push et les services SMS de type pull :

7.1.1.1 Les Utilisateurs seront débités à chaque SMS-MO envoyé au tarif du service choisi par le Fournisseur conformément aux classes tarifaires définies à l'article 6.1 du présent contrat. Dans le cas du non réception du contenu du service SMS du Fournisseur, l'Utilisateur ne sera pas débité.

7.1.1.2 Pour chaque SMS-MO envoyé par l'Utilisateur, l'Opérateur offre au Fournisseur des SMS-MT gratuits au titre de chaque service offert conformément au tableau à l'article 6.1. Les SMS-MT offerts gratuitement devront être envoyés durant le mois de réception du SMS-MO correspondant. Pour tout SMS-MT supplémentaire envoyé par le Fournisseur, le Fournisseur sera tenu de le payer à l'Opérateur selon les paliers tarifaires des SMS-MT définies à l'article 6.3 du présent contrat.

7.1.1.3 Aux fins de la comptabilisation des SMS-MO qui feront l'objet d'un reversement mensuel de la part de l'Opérateur à destination du Fournisseur, (ci-après le « Nombre de SMS-MO à Reversement »), l'Opérateur se réserve le droit de déduire du chiffre d'affaires généré par le service :

- le chiffre d'affaires généré au titre du transport des SMS-MO ;
- un montant équivalent à 4% du revenu post payé du mois en cours qui est généré par les abonnés postpayés ayant bénéficié des prestations du Fournisseur et qui correspond aux créances irrécouvrables et/ou chiffre d'affaires issu de fraude.

La part du Fournisseur est définie dans l'Article 6.2.

Le risque de recouvrement des impayés sera traité au cas par cas.

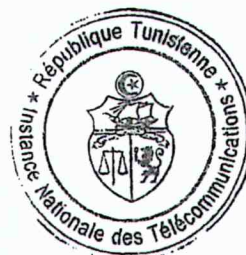
7.1.1.4 Sous réserve de ce qui précède, le montant qui revient au Fournisseur est égal à la différence entre la totalité du chiffre d'affaires généré par le service et le montant constituant la part de l'Opérateur calculé conformément à l'article 6.2 du présent contrat.

7.1.1.5 La rémunération du Fournisseur est soumise aux taxes (notamment la taxe sur les services de type jeux et quiz et la TVA), conformément à la réglementation en vigueur. Le Fournisseur est tenu d'envoyer à l'Opérateur, avant le 8^{ème} jour du mois m+1, un état récapitulatif de ses statistiques des SMS-MO et SMS-MT du mois m par numéro court.



CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

- 7.1.1.6 L'Opérateur est tenu d'envoyer au Fournisseur, au plus tard le 15^{ème} jour du mois m+1, un état récapitulatif de ses statistiques des SMS-MO et SMS-MT du mois m par numéro court.
- 7.1.1.7 L'Opérateur procédera au rapprochement de son décompte avec celui du Fournisseur et doit lui adresser un appel à facture par numéro court pour le reversement de sa part et ce au plus tard la fin du mois m+1, au moins pour les statistiques de trafic non contestée.
- 7.1.1.8 Des factures mensuelles libellées au nom de l'Opérateur devront être déposées par le Fournisseur au bureau d'ordre central de l'Opérateur en trois (03) exemplaires dont un original. Lesdites factures devront être accompagnées de l'original de l'état récapitulatif des statistiques des SMS-MO validé par l'Opérateur.
- 7.1.1.9 L'Opérateur payera au Fournisseur les sommes dues, conformément aux documents comptables validés par l'Opérateur, dans les trente (30) jours suivant la date de réception des factures du Fournisseur.
- 7.1.2 **Comptabilisation et facturation des SMS-MT envoyés en réponse aux SMS-MO et SMS-MT pour les services SMS de type push :** La facturation des SMS-MT par l'Opérateur au Fournisseur se fait conformément aux paliers tarifaires de l'article 6.3 du présent Contrat.
- 7.1.2.1 Aux fins de la comptabilisation des SMS-MT qui seront facturés par l'Opérateur au Fournisseur, (ci-après le « Nombre de SMS-MT à facturer »); les Parties conviennent de déduire du nombre de SMS-MT total ayant été acquitté au Fournisseur par le Centre SMS, les SMS-MT de réponse aux SMS-MO offerts gratuitement fixés par l'article 7.1.1.2 du présent contrat.
- 7.1.2.2 L'Opérateur facturera mensuellement les frais d'acheminement des SMS-MT calculés sur la base du nombre de SMS-MT à facturer.
- 7.1.2.3 Des factures mensuelles libellées au nom du Fournisseur devront être adressées par l'Opérateur au Fournisseur en deux (02) exemplaires dont un original. Lesdites factures devront être accompagnées de l'original de l'état récapitulatif du trafic des SMS-MT validé par l'Opérateur.
- 7.1.2.4 Le Fournisseur payera à l'Opérateur les sommes dues, conformément aux documents comptables validés par l'Opérateur, dans les trente (30) jours suivant la date de réception des factures de l'Opérateur.
- 7.1.3 **Comptabilisation et facturation des SMS-MT :** La facturation des SMS-MT par l'Opérateur au Fournisseur se fait conformément aux paliers tarifaires de l'article 6.1 du présent Contrat.
- 7.1.3.1 L'Opérateur facturera mensuellement les frais d'acheminement des SMS-MT calculés sur la base du nombre de SMS-MT à Facturer.
- 7.1.3.2 Des factures mensuelles libellées au nom du Fournisseur devront être adressées par l'Opérateur au Fournisseur en deux (02) exemplaires dont un original. Lesdites factures devront être accompagnées de l'original de l'état récapitulatif du trafic des SMS-MT validé par l'Opérateur.
- 7.1.3.3 Le Fournisseur payera à l'Opérateur les sommes dues, conformément aux documents comptables validés par l'Opérateur, dans les trente (30) jours suivant la date de réception des factures de l'Opérateur.





7.2 Contestation des factures :

7.2.1 En cas de non-conformité des états statistiques de trafic des Parties, le trafic non validé par l'Opérateur peut être objet de contestation.

Le taux de divergence est égal à la différence, en valeur absolue, entre les volumes constatés par les Parties pour un service donné au titre de la même période de facturation, divisée par le volume enregistré chez le Fournisseur.

Le taux de divergence tolérable est de trois (3%).

- Si le taux de divergence est inférieur ou égale à trois (3%), le trafic SMS-MO validé par l'Opérateur sera retenu comme base de calcul pour le reversement. Et la facture initiale sera retenue.
- Si le taux de divergence est supérieur à trois (3%), le Fournisseur de services pourra formuler une contestation pour le taux suspect.

La contestation n'empêchera pas le règlement du montant non contesté.

7.2.2 Procédures de contestation :

Pour être recevable, la contestation doit être accompagnée d'un rapport journalier détaillé des états statistiques des SMS-MO enregistrés au niveau de la plateforme du Fournisseur (fichiers logs) avec les justificatifs nécessaires, et adressée par courrier contre décharge au bureau d'ordre de l'Opérateur, ou par courrier électronique avec accusé de réception, dans un délai maximal de quinze (15) jours calendaires à partir de la date de réception de l'état récapitulatif du trafic.

L'Opérateur analysera le rapport des états statistiques et transmettra au Fournisseur une réponse dans les quinze (15) jours calendaires qui suivent la date de réception du rapport.

Au cas où le Fournisseur maintient sa position de contestation, il en informera l'Opérateur par écrit contre décharge dans un délai de cinq (05) jours ouvrables, à partir de la réception de la réponse de l'Opérateur.

Dans ce cas, une réunion visant à trouver une solution à l'amiable se tiendra à une date fixée conjointement par les Parties dans les trente (30) jours calendaires suivant la date de dépôt de l'écrit de maintien de la contestation et ce pour tenter un rapprochement des deux rapports et chercher une solution amiable. En cas de besoin, l'INT peut intervenir, sur demande de l'une des Parties, pour faciliter les négociations et rapprocher les points de vue. L'arrangement convenu entre les deux Parties est considéré comme une obligation pour chacune des Parties.

Le volume résultant des efforts mutuels de rapprochement est appelé volume corrigé. Le volume corrigé fera l'objet d'une facture complémentaire.

En tout état de cause, les deux Parties disposeront d'un délai quatre-vingt-dix (90) jours calendaires, à partir de la date de dépôt de la contestation appuyée par les pièces justificatives, pour statuer sur la contestation et convenir sur un accord à l'amiable. Si le désaccord persiste, le Fournisseur peut recourir aux dispositions de l'article 11 du présent contrat.

Article 8 : Garantie de non défaillance

Le Fournisseur garantit que l'Application portant le logo ou les droits d'auteur ne comporte pas de bug, ni de défauts de matériel ou de fabrication, et qu'elle est matériellement conforme aux spécifications demandées par l'Opérateur.

En cas de défaillance ou d'utilisation abusive de la connexion entre la plateforme du Fournisseur et les équipements de l'Opérateur entraînant une perturbation des services au cours de la période d'exploitation du service (période contractuelle), l'Opérateur doit notifier au Fournisseur cette défaillance sans délais. Le Fournisseur s'engage à pallier à





CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

ce manquement et remettre les services à la disposition des Utilisateurs dans les vingt quatre (24) heures, sauf accord contraire entre les deux Parties. Dépassé ce délai, l'Opérateur se réserve le droit de réclamer un dédommagement au Fournisseur pour les pertes subies ou de lui notifier la demande de résiliation du contrat.

Article 9 : Résiliation

9.1 Résiliation de plein droit :

Le présent contrat pourra être résilié à tout moment par l'une des deux Parties sous réserve d'envoi d'un écrit sept (07) jours au préalable :

- (i) Si l'autre Partie deviendrait insolvable ou ferait l'objet d'une procédure de redressement/liquidation volontaire ou forcée.
- (ii) En cas de prise de contrôle de droit ou de fait de l'autre Partie par tout tiers, notamment en cas de fusion, cession, apport partiel d'actif ou tout autre actif qui directement ou indirectement a trait au contrôle effectif de l'une ou l'autre Partie.

9.2 Résiliation en cas de manquement :

En cas de manquement ou de violation par l'une des deux Parties à l'une des clauses du présent contrat, l'autre Partie sera en droit de la mettre en demeure par lettre recommandée afin de se conformer aux stipulations contractuelles méconnues. Si cette mise en demeure n'est pas suivie d'effet dans les vingt (20) jours qui suivent sa notification, la partie plaignante pourra alors mettre fin au présent contrat avec effet immédiat, et ceci sans préjudice des indemnités qu'elle pourra demander à la partie défaillante.

9.3 Résiliation anticipée :

L'Opérateur se réserve le droit de résilier le présent contrat par notification écrite adressée avec accusé de réception au Fournisseur quatre-vingt-dix (90) jour au préalable.

Article 10 : Dispositions Diverses

10.1 Responsabilité :

En aucun cas la responsabilité de l'Opérateur ne peut être engagée quant au contenu des SMS, le Fournisseur engage seul sa responsabilité en cas de contestations ou contentieux relatifs au contenu des SMS.

10.2 Confidentialité :

Il est convenu que sauf nécessité judiciaire ou administrative, il n'y aura aucune révélation, ni communication d'informations concernant une quelconque disposition du présent contrat sans l'accord express de l'une ou l'autre des Parties. La forme et le contenu de toute communication devront recevoir l'approbation préalable des deux Parties.

10.3 Cession :

Le présent contrat ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, du fait du Fournisseur.

10.4 Unicité du contrat :

Le présent contrat constitue l'entier et unique accord des deux Parties sur les dispositions qui en sont l'objet. En conséquence, il remplace et annule tout contrat, convention, échange de lettres ou accord verbal qui aurait pu intervenir entre les Parties antérieurement à la date des présentes et relatif au même objet.

Aucune indication, aucun document ne pourra engendrer des obligations au titre des présentes s'il ne fait l'objet d'un avenant signé par les deux Parties. Le fait pour l'une quelconque des deux Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement à l'une quelconque des obligations ne saurait être interprété dans l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.





CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

10.5 Divisibilité :

Si une ou plusieurs dispositions du présent contrat sont ou deviennent nulles, alors les Parties devront remplacer lesdites dispositions nulles par d'autres valables, qui, eut égard à leur portée économique se rapprocheraient tellement des dispositions nulles qu'il serait raisonnablement possible de considérer que les Parties auraient conclu le présent contrat en y incluant ces nouvelles dispositions.

Dans le cas où lesdites dispositions ne pourraient être trouvées, la nullité d'une ou plusieurs dispositions du présent contrat n'affectera pas la validité du présent contrat dans son ensemble, à moins que les dispositions nulles ne soient d'une importance telle qu'il serait raisonnablement possible de considérer que les Parties n'auraient pas conclu le présent contrat sans les dispositions nulles.

10.6 Survivance des droits, devoirs et obligations :

L'expiration du présent contrat pour une quelconque cause ne libérera pas une Partie d'une quelconque obligation ou responsabilité si cette obligation ou responsabilité résulte d'un quelconque agissement ou omission réalisé antérieurement à la date d'expiration du présent contrat.

10.7 Exercice des droits :

Tout retard par l'une des Parties à se prévaloir du bénéfice de l'une quelconque des stipulations du présent contrat ou d'un droit ou d'une prérogative qui en découle, ne pourra être interprétée comme une renonciation générale et définitive à se prévaloir du bénéfice de cette stipulation ni de celui d'aucune autre stipulation du présent contrat.

Toute renonciation ayant pour conséquence une modification du présent contrat doit être faite par écrit. Les droits et recours reconnus aux Parties par les présentes ne limitent en aucune façon leur droit de se prévaloir également de tout autre moyen et actions prévus par la loi.

10.8 Les cas de Force Majeure :

Si l'exécution du présent contrat devient impossible pour l'une ou l'autre des Parties du fait de la survenance d'un cas de force majeure telle que définie dans les articles 283 et suivants du code des obligations et des contrats, la Partie qui s'en prévaut sera momentanément déliée de ses obligations sous réserve d'aviser l'autre Partie dans un délai n'excédant pas quarante-huit (48) heures à compter de la survenance de l'évènement.

La « Force Majeure » s'entend de tout événement imprévisible, insurmontable, irrésistible et indépendant de la volonté des Parties, empêchant une Partie d'exécuter l'une de ses obligations telles que spécifiées dans le présent contrat, et qui ne pourrait être évitée par la diligence de cette Partie.

Les obligations de l'une ou de l'autre des Parties affectées par le cas de force majeure seront systématiquement prorogées d'une durée égale au retard entraîné par la survenance de l'évènement, sans pour autant pouvoir dépasser le délai de trente (30) jours, étant entendu que cette prolongation n'entraînera pas de pénalité à la charge de la partie empêchée.

Si le cas de force majeure perdure au-delà de trente (30) jours, les Parties se réuniront pour convenir, d'un commun accord, des suites à donner au présent contrat. A défaut d'un tel accord, chacune des Parties pourra résilier le présent contrat quinze (15) jours après l'envoi par ses soins, à l'autre Partie, d'une lettre recommandée avec accusé de réception à cette fin.

10.9 Notifications :

Toute notification remise par l'une des Parties à l'autre doit être écrite et peut être livrée personnellement contre décharge ou par courrier recommandé avec accusé de réception. Les notifications doivent être remises ou envoyées à l'adresse des Parties, indiquée en première page du présent contrat ou à tout autre destinataire notifiée par écrit par l'une des Parties à l'autre, aux fins de recevoir des notifications.





CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

10.10 Audit Technique :

L'Opérateur garde le droit de faire régulièrement des audits techniques dans les locaux du Fournisseur avec une notification préalable de vingt-quatre (24) Heures.

Article 11 : Droit Applicable - Règlement des litiges

11.1 Droit applicable :

Le présent contrat, son interprétation et son exécution sont régis par le droit Tunisien.

11.2 Tribunal compétent :

Tous les litiges susceptibles de survenir entre les Parties concernant, entre autres, la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du présent contrat, seront de la compétence exclusive des tribunaux de Tunis I.

Article 12 : Droit d'Enregistrement

Les droits d'enregistrement du présent contrat sont à la charge du *Fournisseur* qui s'y oblige.

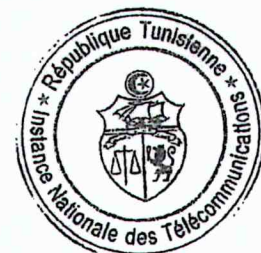
Fait à Tunis, le xxxxxxxx 2020

En cinq (5) exemplaires originaux

Pour l'Opérateur

Le Directeur Général
M. Thierry MILLET

Pour Le Fournisseur





**CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS**

Annexe 1

FORMULAIRE DE SOUSCRIPTION
SMS+

Coordonnées Fournisseur de Service

Contact Administratif	<input type="text"/>	N° Tel. :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Mai :	<input type="text"/>
Contact Commercial	<input type="text"/>	N° Tel. :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Mai :	<input type="text"/>
Contact Technique	<input type="text"/>	N° Tel. :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Mai :	<input type="text"/>

Coordonnées Fournisseur de Service

Signataire du Contrat

Raison Sociale : N° RC

Représentée par (Nom & Prénom) : Mat. Fiscal

Adresse :

Code Postal : Ville :

N° Tel. : N° Fax :

E-mail :

Adresse de Facturation (à remplir uniquement si le destinataire de la facture est différent du signataire ci-dessus)

Raison Sociale : N° RC

Représentée par (Nom & Prénom) : Mat. Fiscal

Adresse :

Code Postal : Ville :

N° Tel. : N° Fax :

E-mail :

Coordonnées des Numéros courts SOUSCRIPTS

Numéro court

ShortCode / Numéro court :

N° de la décision d'attribution par l'INT

Classe du Numéro court :

Applications Jeux (impliquant une Taxe sur les Jeux) Non Oui Si oui, date de début du jeu Date de fin du jeu

Tarif du numéro court (hors transport) DT HT / SMS soit DT TTC / SMS (hors transport)

Options

Nombre de SMS par secondes 1 SMS/Sec 5 SMS/Sec
 2 SMS/Sec 50 SMS/Sec

Entête alphanumérique (à compléter si souscrit)

SMS-MT Estimation du nombre de SMS-MT à acheminer (hors cinématique SMS-MO)

Descriptif des applications du numéro court (liste des mots clés (Applications) et des MT attendus en réponse, fréquence d'envoi des MT)

Coordonnées client du Service SMS+

Numéro de téléphone du Service Client Mail

Astrelite 24/7 Mail

Horraire disponibilité Service Client De à Jour d'ouvertures 5/7 7/7

Adresse du Service Client

Code Postal du Service Client Ville du Service Client

- Extrait registre de commerce
- Déclaration sur l'honneur de non faillite
- Décision de l'INT portant attribution du numéro court
- Autorisation du Ministère des Technologies de la communication relatif à l'exploitation des services SMS+
- Justificatif de détention des droits d'auteur du contenu proposé
- (Option) en cas d'utilisation d'un cryptage : Autorisation de l'ANCE d'utiliser du cryptage
- Fiche de Paramétrage du VPN entre le Fournisseur de Services et Orange (document standard fourni par Orange)
- Présentation de la Gateway (Marque, éditeur, paramètre de connexion, protocoles supportés et utilisés)
- Cinématiques des Applications associés au ShortCode (ou à minima le "Descriptif des applications du numéro court" complété ci-dessus)



**CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS**

Dates de mise en service souhaitées

Ouverture du service sur le réseau Orange			
Période de tests techniques du fournisseur de service	du		au
Date d'ouverture commerciale par le Fournisseur de Service			
Date de la première campagne commerciale			

Tests de recette à effectuer par Orange

Cinématiques à tester par Orange

1/ Orange émettra un SMS-MO vers le Numéro Court avec comme contenu _____ / _____ (1 ou 2 mots clés à compléter par le Fournisseur de Services)
2/ En retour, le Fournisseur de Services émettra un SMS-MT.
3/ Orange vérifiera que le SMS-MT est lisible et que l'émetteur est bien le Numéro Court objet de la présente.
Autres tests :

Tests de facturation à réaliser par Orange

Commentaires

Signature

Pour Orange Tunisie

Lieu & Date de Signature :

Nom & Fonction :

Signature et cachet de l'entreprise :

Pour le Fournisseur de Services

Lieu & Date de Signature :

Nom & Fonction :

Signature et cachet de l'entreprise :

Au besoin, Orange Tunisie mettra à la disposition du Fournisseur de Service une version électronique du Formulaire de Souscription afin de faciliter la saisie des Formulaires de Souscription de chaque Service SMS.



Fiche de souscription
SMS+.xls





CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

Annexe 2

Procédure de lancement/modification des services de télécommunication de contenu et interactifs par SMS :

1. Le Fournisseur envoie par courrier postal ou électronique la demande d'implémentation du numéro court et tarif.
2. Le Fournisseur envoie la publicité du service à lancer.
3. L'équipe Technique effectue et valide les tests de facturation.
4. Le fournisseur reçoit un courrier électronique de la part de l'équipe Réglementation qui lui permet de lancer son service commercialement.

Ce n'est qu'à partir de la réception de cette autorisation que le partage de revenu est comptabilisé.





CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE CONTENU
ET SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS INTERACTIFS VIA SMS

Annexe 3

Rapport de constat technique

