

# Conditions particulières pour les services de communication multicanal au 1<sup>er</sup> janvier 2013

## Article 1 - Préambule

Les solutions de communication multicanal, ci-après les « **Solutions** », permettent à toute personne morale ou physique, acceptant les présentes conditions particulières, ci-après le « **Client** », d'émettre ou de recevoir des communications électroniques, à titre d'exemple par SMS (Short Message Service : messages textuels courts), SMS vocalisés, MMS (Multimedia Messaging Service : service de messagerie multimédia), appels vocaux, courriers postaux, courriers électroniques, télécopies, notifications... Les communications transitent par les serveurs informatiques de la société PROSOLUCE, sise au 48 bis Av F. Mitterrand – 31800 SAINT-GAUDENS, SIRET 499 357 713 00019, ci-après « **PROSOLUCE** ».

**PROSOLUCE** est un opérateur déclaré auprès de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) sous la décision N° 09/1230.

Les **Solutions** proposées sont conformes aux dispositions de l'article L.33-1 du Code des Postes et des Communications Électroniques.

L'acceptation des présentes conditions particulières ne dispensent en aucun cas le **Client** de l'acceptation des conditions générales de ventes de **PROSOLUCE**, disponibles à l'adresse Internet <http://cgv.prosoluce.fr>

## Article 2 - Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions ainsi que les obligations selon lesquelles **PROSOLUCE** met à disposition de son **Client** les **Solutions**. Le **Client** s'engage à exécuter l'ensemble des obligations mises à sa charge aux termes du présent contrat.

## Article 3 - Fonctionnement des solutions

3.1 – En fonction de l'offre retenue, le **Client** peut exploiter les **Solutions** en autonomie par le biais d'applications, ci-après « **Applications** », ou en demandant à **PROSOLUCE** d'effectuer des opérations pour son compte. Les **Applications** peuvent être packagingées ou spécifiquement développées pour le **Client**.

3.2 – Dans le cadre de l'utilisation de l'**Application** eCampaign, **PROSOLUCE** concède au **Client** une licence d'utilisation limitée dans le temps. L'**Application** eCampaign permet au **Client** de gérer en autonomie ses campagnes de communication multicanal, après s'être connecté avec ses comptes utilisateurs.

## Article 4 - Garanties

**PROSOLUCE** garantit la disponibilité des **Solutions** 7 J./7 et 24 H./24, à l'exception :

4.1 – d'un cas de force majeure ;

4.2 – de tout fait indépendant de la volonté de **PROSOLUCE**, y compris une grève, un arrêt de fourniture d'énergie, une défaillance totale ou partielle d'un réseau informatique ;

4.3 – des opérations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de ses équipements ou des **Solutions** et **Applications**. Dans ce cas, **PROSOLUCE** tentera d'avertir, dans la mesure du possible, le **Client** de l'indisponibilité temporaire des services par le moyen de son choix, 24 heures auparavant, afin de lui permettre de prendre ses dispositions ;

4.4 – de la mauvaise utilisation des services par le **Client**, notamment de la perte du mot de passe, de la suppression intentionnelle ou non des données.

4.5 – d'une défaillance chez un opérateur ou d'un intermédiaire empêchant l'acheminement des communications électroniques.

## Article 5 – Utilisation de données et prospection

5.1 – Les bases de données utilisées ou enregistrées par le **Client** sont sous son entière responsabilité. **PROSOLUCE** agit en tant qu'intermédiaire technique et n'assume aucun contrôle et aucune responsabilité sur le contenu des fichiers utilisés par le **Client**.

5.2 – Il est rappelé au **Client** que la constitution illégale de bases de données est interdite et qu'il doit impérativement demander l'accord des personnes avant d'utiliser leurs coordonnées.

5.3 – Il est rappelé au **Client** qu'il doit permettre l'accès et la rectification des données à caractère personnel, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés. Le **Client** doit également proposer à des destinataires de s'opposer à la réception de communications de manière simple et gratuite.

5.4 – Le **Client** doit obligatoirement préciser une identité valide lors de l'envoi de chaque communication et proposer un moyen simple de s'opposer à la réception de nouvelles sollicitations. À titre d'exemple, lors de l'envoi de SMS promotionnels, le **Client** devra préciser sur quel numéro court le destinataire doit envoyer « stop » s'il ne souhaite plus recevoir de messages.

5.5 – **PROSOLUCE** s'engage à ne pas divulguer à des tiers les données du **Client**.

## Article 6 - Assistance

**PROSOLUCE** met à disposition du **Client** une assistance technique gratuite par voie électronique. Toute question relative à l'utilisation des services devra être adressée exclusivement sur « [support@prosoluce.fr](mailto:support@prosoluce.fr) ».

## Article 7 - Comptes utilisateurs

7.1 – Un ou plusieurs comptes utilisateurs peuvent être mis à la disposition du **Client** pour utiliser les **Solutions**.

7.2 – Le **Client** accède aux services en s'identifiant avec un nom d'utilisateur et un mot de passe. Ces identifiants sont placés sous l'entière responsabilité du **Client** qui doit en assurer la confidentialité, ils ne sont en aucun cas cessibles et ne doivent pas être divulgués.

7.3 – Le **Client** pourra, si son offre le permet, créer des sous-comptes qui seront placés sous son entière responsabilité, au même titre que le compte principal auquel ils sont rattachés.

7.4 – Toute utilisation des **Solutions** faite à partir des comptes utilisateurs ou des sous-comptes du **Client** sera réputée faite par le **Client**, même en cas de détournement ou d'utilisation frauduleuse : le **Client** en assume l'entière responsabilité.

7.5 – **PROSOLUCE** se réserve le droit de suspendre, sans préavis, les comptes utilisateurs du **Client**, notamment si **PROSOLUCE** s'aperçoit d'un piratage, d'une mauvaise utilisation des **Solutions**, en cas de non paiement des sommes dues...

## Article 8 - Conditions financières

8.1 – Le pré-paiement et le post-paiement sont disponibles mais soumis à l'acceptation préalable de **PROSOLUCE** qui pourra demander des justificatifs et garanties financières.

8.2 – En pré-paiement, le **Client** devra commander des crédits de communication à l'avance et disposer d'un nombre suffisant de crédits pour pouvoir acheminer ses communications. Les crédits de communication pourront avoir une durée de validité limitée.

8.3 – En post-paiement, une facture sera émise par défaut chaque mois et portera sur la consommation du mois précédent. Si **PROSOLUCE** juge que la consommation du mois précédent est trop faible, elle pourra être reportée sur la facture suivante.

8.4 – L'utilisation des **Solutions** implique le paiement par le **Client** d'une éventuelle redevance mensuelle et forfaitaire, ainsi que le paiement des communications par avance ou à posteriori. Le mode de paiement, les tarifs, durée de validité des crédits pré-payés sont définis dans l'offre tarifaire.

8.5 – **PROSOLUCE** se réserve le droit de modifier l'ensemble des tarifs, moyennant un préavis de dix (10) jours.

8.6 – Si le **Client** a opté pour des crédits pré-payés, **PROSOLUCE** se réserve le droit, dans de très rares cas, après avoir prévenu le **Client**, de modifier le nombre de crédits présents sur son compte, de manière à répercuter une éventuelle modification tarifaire.

## Article 9 - Durée du contrat - Résiliation

9.1 – Le présent contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de sa signature et est renouvelable tacitement pour une nouvelle période de douze (12) mois.

9.2 – En cas d'inexécution de l'une ou l'autre Partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat, l'autre Partie pourra, trente (30) jours après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et restée infructueuse, prononcer la résiliation de plein droit du contrat, sans autre formalité que l'envoi à la Partie défaillante d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

9.3 – Si le **Client** ne souhaite pas renouveler son contrat, il devra en informer **PROSOLUCE** un mois avant le terme de celui-ci par lettre recommandée avec A.R.

9.4 – En cas de résiliation du présent contrat, aucune somme versée par le **Client** à **PROSOLUCE** ne pourra être remboursée.

## Article 10 - Responsabilités

10.1 – **PROSOLUCE** ne pourra être tenu responsable ni à l'égard du **Client**, ni à l'égard de tiers, du contenu ou de la destination des communications, et ce à quelque titre que ce soit.

10.2 – Compte tenu du haut degré de technologie mis en œuvre pour l'exécution des prestations, objet du présent contrat, **PROSOLUCE** est tenu à une obligation de moyens et s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible pour l'exécution des prestations.

10.3 – **PROSOLUCE** ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de problème de réception des communications ou de leur non compréhension.

À titre d'exemple, il est rappelé que la réception de SMS, appels vocaux, FAX... ne peut se faire que si le récepteur est allumé, si l'abonné dispose d'un numéro en service...

Sauf mention contraire, chaque communication émise depuis notre infrastructure sera comptabilisée, quelque soit son état de remise final.

10.4 – Les réseaux de communication sont hétérogènes et gérés par des opérateurs indépendants. Ainsi, en cas de modification des modalités d'acheminement des communications sur l'un quelconque des réseaux, **PROSOLUCE** sera contraint et forcé de se plier aux nouvelles règles et exigences. Dans ces conditions, **PROSOLUCE** se réserve le droit de modifier, sans préavis, les options, fonctionnalités et destinations couvertes.

10.5 – Les données du **Client** sont stockées sur les serveurs de **PROSOLUCE** qui mettra tout en œuvre pour assurer leur sécurisation et leur sauvegarde régulière. Néanmoins, le **Client** s'engage à conserver une copie de sauvegarde de ses données sur un autre support. **PROSOLUCE** ne pourra être tenu pour responsable de toute perte de données.

10.6 – La responsabilité de **PROSOLUCE** ne pourra pas être engagée en cas de défaillance technique, quelle que soit sa durée et son origine.

10.7 – **PROSOLUCE** ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences, directes ou indirectes et/ou de tous dommages qui affecteraient le **Client** par suite notamment, d'un cas de force majeure, de défaillance des réseaux de télécommunication, de défectuosité, de piratage des **Solutions**.

10.8 – **PROSOLUCE** ne pourra être tenu pour responsable, notamment, d'un éventuel préjudice commercial, d'une perte de commandes, d'une atteinte à l'image de marque, d'un trouble commercial quelconque, d'une perte de bénéfices...

10.9 – Le **Client** s'engage à respecter l'ensemble des lois et règlements relatifs, notamment, à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en vigueur au moment de l'envoi des messages. Il est vivement conseillé au **Client** de consulter la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)) à ce sujet.

10.10 – Le **Client** s'engage à transmettre des contenus légaux et à ne pas usurper son identité.

10.11 – Le **Client** garantit **PROSOLUCE** contre tout recours émanant de tiers qui pourraient être intentés contre **PROSOLUCE** au titre de l'exécution des présentes et/ou de l'utilisation des **Solutions**. Le **Client** s'engage à intervenir, si nécessaire, à toute instance engagée contre **PROSOLUCE**, ainsi qu'à le garantir de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre lui à cette occasion.

## Article 11 - Propriété

11.1 – Les **Solutions** et **Applications**, mêmes mises en place spécifiquement pour les besoins du **Client**, restent la propriété exclusive de **PROSOLUCE**.

11.2 – Le présent contrat ne transmet aucun droit de propriété des **Solutions** au **Client**. Seul un droit d'utilisation des **Solutions** est conféré au **Client** par l'octroi de comptes utilisateurs.

## Article 12 - Titres

En cas de divergence d'interprétation entre l'un quelconque des titres et les dispositions des clauses qu'il représente, les titres seront déclarés inexistantes.

## Article 13 - Non validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations du présent Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées 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.

## Article 14 - Loi applicable et attribution judiciaire

Le présent contrat est régi par la loi française. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes sera, à défaut d'accord amiable entre les parties, de la compétence du Tribunal de Commerce de TOULOUSE (31).