

## SOMMAIRE

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| ARTICLE 1. OBJET.....                                                             | 1  |
| ARTICLE 2. DESCRIPTION DU SERVICE.....                                            | 2  |
| ARTICLE 3. OBLIGATIONS DU CLIENT.....                                             | 3  |
| ARTICLE 4. RESPONSABILITÉ DU CLIENT.....                                          | 5  |
| ARTICLE 5. OBLIGATIONS D'OVHCLLOUD.....                                           | 5  |
| ARTICLE 6. RESPONSABILITÉ D'OVHCLLOUD.....                                        | 6  |
| ARTICLE 7. ASSURANCE.....                                                         | 7  |
| ARTICLE 8. EXECUTION DE LA COMMANDE.....                                          | 7  |
| ARTICLE 9. CONDITIONS FINANCIERES.....                                            | 7  |
| ARTICLE 10. DURÉE DU CONTRAT.....                                                 | 8  |
| ARTICLE 11. RÉSILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE.....                 | 8  |
| ARTICLE 12. DROIT DE RÉTRACTATION (CONDITIONS SPECIFIQUES AUX CONSOMMATEURS)..... | 9  |
| ARTICLE 13. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....                                    | 10 |
| ARTICLE 14. DEFINITIONS.....                                                      | 11 |

### ARTICLE 1. OBJET

1.1. Les présentes conditions particulières, complétant les Conditions Générales de Service d'OVHcloud, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles OVHcloud s'engage à délivrer les services d'émission et de réception des SMS (ci-après le ou les « Service(s) »).

1.2. Les présentes conditions particulières prévaudront sur les Conditions Générales de Service si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

1.3. Les termes commençant par une majuscule sont définis ci-dessous et notamment à l'article 17 « Définitions », dans les Conditions Générales de Service ou à défaut dans le Glossaire accessible sur le Site OVHcloud.

1.4. Toute utilisation du Service est subordonnée au respect des présentes conditions contractuelles par le Client.

## **ARTICLE 2. DESCRIPTION DU SERVICE**

2.1. Le Service consiste en l'acheminement depuis le réseau OVHcloud de SMS à destination des MSISDN des utilisateurs du Client ou du Commanditaire du service. Si disponible, le Service peut inclure la collecte de SMS.

2.2. L'utilisation du Service est soumise préalablement à la création d'un identifiant Client.

2.3. Le Service peut être utilisé par l'intermédiaire de l'Interface de Gestion du Client ou de l'API OVHcloud (disponible sous l'onglet API de la page « SMS » du Site d'OVHcloud ).

2.4. La création par le Client d'expéditeurs de SMS est soumise à une modération quant aux termes choisis par le Client. Celle-ci peut durer jusqu'à 48 heures ouvrées. OVHcloud se réserve le droit de demander des documents officiels prouvant le bien-fondé de la demande.

2.5. Le Service permet d'émettre des SMS à destination d'une liste préétablie de pays figurant sur le site d'OVHcloud disponible sous l'onglet « Tarifs » de la page «SMS ». Il appartient au Client de s'assurer que les destinataires de ses SMS disposent bien de lignes téléphoniques appartenant à l'un des pays figurant sur la liste disponible sur le site d'OVHcloud.

2.6. OVHcloud ne garantit pas le bon acheminement des SMS émis par le Client à destination de pays ne figurant pas sur cette liste.

2.7. OVHcloud se réserve la possibilité de modifier tout ou partie de cette liste pour ajouter de nouvelles destinations. Dans l'hypothèse de la suspension d'une destination, OVHcloud en informera ses clients par une communication sur le site d'OVHcloud et/ou par l'envoi d'un courriel à l'adresse renseignée par le Client lors de la création de son identifiant Client.

2.8. Le Client peut déterminer, lors de l'envoi d'un SMS, la durée de validité de celui-ci. Cette durée correspond au laps de temps pendant lequel l'opérateur de l'utilisateur tentera d'acheminer le SMS sur le terminal de celui-ci. Ladite durée ne pourra pas excéder la valeur maximale en place pour l'opérateur de destination, il appartient au Client de se renseigner sur la valeur applicable qui ne pourra, en tout état de cause, excéder 72 heures.

2.9. Le Service ne permet pas l'envoi de MMS.

2.10. Le Client reconnaît et accepte que différents opérateurs au sens de l'article 2 « Définitions » de la directive (UE) 2018/1972 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen tels que les agrégateurs de SMS, fournisseurs d'accès Internet ou opérateurs fixes participent en tant qu'opérateurs de télécommunication participe à l'exécution des Services, en particulier au bon acheminement des SMS à destination. La responsabilité

d'OVHcloud ne saurait être engagée en cas de défaillance partielle ou totale de l'un desdits opérateurs dans le cadre de l'exécution des Services. Il est rappelé aux Parties que les opérateurs, en particulier, sont susceptibles d'exiger le paiement de pénalités voire de suspendre ses prestations auprès d'OVHcloud en cas de non-respect par le Client des législations et réglementations, des dispositions édictées par les autorités compétentes et des règles déontologiques sectorielles en vigueur (collectivement « les Règles Applicables »). Dès lors, le Client reconnaît et accepte qu'OVHcloud est en droit de lui imputer le paiement des pénalités voire de suspendre le Service sans préavis en cas de manquement aux Règles Applicables.

### **ARTICLE 3. OBLIGATIONS DU CLIENT**

- 3.1 Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.
- 3.2 Il appartient au Client de transmettre des informations valides permettant son identification. A ce titre, le Client s'engage à communiquer et à justifier à OVHcloud ses coordonnées, lieu de résidence et informations bancaires exactes ainsi qu'à procéder à leur mise à jour régulièrement. OVHcloud se réserve le droit de demander au Client de lui communiquer par tout moyen une liste de documents justificatifs de son identité, de son lieu de résidence et de sa domiciliation bancaire permettant l'ouverture de sa ligne. À défaut de réception de ces documents sous sept jours à compter de sa demande, OVHcloud se réservera le droit de limiter le service jusqu'à transmission des éléments demandés.
- 3.3 Il s'engage à communiquer les documents à jour dès que nécessaire (déménagement, changement de domiciliation bancaire...).
- 3.4 Le Client s'interdit tout comportement ayant pour objet ou pour effet de créer dans l'esprit du public une confusion entre lui-même et OVHcloud. En ce sens, le Client s'engage à faire figurer pour tout SMS-MT adressés aux utilisateurs, sa dénomination commerciale, ou lorsqu'il intervient pour le compte d'un tiers, le nom du commanditaire pour lequel le message est envoyé.
- 3.5 Le Client garantit disposer de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle pour la diffusion de contenu ou application faisant l'objet d'une protection particulière.
- 3.6 Le Client s'engage à ne pas émettre de SMS contenant :
- des messages à caractère violent, pornographique, raciste, antisémite, discriminatoire, susceptibles de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de la protection des enfants, ...
  - des messages incitant à la commission de crimes ou délits, encourageant l'utilisation de substances illicites, la commission du suicide...
  - des messages pour la promotion de mouvements sectaires tels que dénoncés sur le rapport parlementaire "Les sectes en France", ou considérés comme représentant un risque sectaire pour les services de l'État, ou reconnus comme tels par une décision de Justice ayant autorité de la chose jugée (etc.)
  - des messages ayant pour objet la promotion directe ou indirecte de produits faisant l'objet d'une interdiction législative, ou encore de boissons alcooliques...

- 3.7 Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) et du Comité européen de la protection des données. Le Client s'interdit à ce titre tout envoi de SMS à destination d'utilisateurs n'ayant pas expressément accepté la réception de tels messages. Le Client s'engage à veiller au respect de l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives au traitement des données à caractère personnel ainsi qu'à la protection de la vie privée, notamment en matière de communications électroniques.
- 3.8 Il appartient au seul Client de s'assurer du traitement des demandes formulées par les utilisateurs et notamment relatives aux demandes d'opposition à la réception des SMS du Client. Il en est de même des demandes visant à l'identification du Commanditaire.
- 3.9 Le Client s'engage à informer OVHcloud de tout envoi massif de SMS susceptible d'entraîner une surcharge sur le réseau d'OVH, dans les sept jours précédant la date d'envoi déterminée. Cet avertissement préalable a pour finalité de permettre à OVHcloud d'anticiper toute augmentation soudaine du nombre de SMS émis depuis sa plateforme. À défaut d'avertissement préalable, OVHcloud ne saurait voir sa responsabilité engagée pour défaut d'acheminement des SMS émis par le Client.
- 3.10 Le Client reconnaît qu'OVHcloud peut être amenée à lui transmettre des recommandations techniques visant à améliorer la qualité du Service et/ou sa sécurité et s'engage à ce titre à se connecter régulièrement à son interface de gestion ainsi qu'à son service de messagerie électronique.
- 3.11 Le Client reconnaît qu'OVHcloud peut être amenée, dans le but d'améliorer la qualité du Service, à effectuer des interventions techniques sur ses infrastructures susceptibles d'altérer le bon fonctionnement du Service ou de le suspendre pour une durée limitée. OVHcloud se bornera à communiquer préalablement par l'intermédiaire de l'ensemble des moyens de communication dont elle dispose, les modalités de l'interruption du Service ainsi que la durée estimée de la coupure du service.
- 3.12 Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur et aux dispositions du présent Contrat. Le Client s'engage à utiliser des équipements de télécommunication conformes à la réglementation en vigueur.
- 3.13 Le Client s'engage notamment à ne pas utiliser le Service pour des tentatives d'escroqueries téléphoniques, harcèlement, menaces, méthodes de prospection abusive sans consentement préalable ou pour toute utilisation portant atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs et à vérifier la conformité et la légalité de l'utilisation du Service dans le pays de réception du Service.
- 3.14 Le Client s'engage à utiliser le service raisonnablement au sens des dispositions de l'article 26 de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes, des dispositions du code civil mais également de la jurisprudence actuelle. Toute consommation manifestement abusive du service entraînera la possibilité pour OVHcloud de limiter ou de suspendre tout ou partie du Service.
- 3.15 En cas d'utilisation considérée comme abusive par OVHcloud ou ses partenaires et/ou en cas d'utilisation non conforme aux présentes conditions particulières, OVHcloud se réserve le droit de suspendre le Service du Client voire de résilier le Contrat dans les conditions énoncées à l'article 11 des présentes.
- 3.16 Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires et conformes aux règles de l'art à la non-divulgaration ou utilisation illicite de son mot de passe remis confidentiellement par OVHcloud et permettant

l'accès à son interface de gestion. A ce titre, le Client s'engage, entre autres, à utiliser un mode d'authentification à deux facteurs (2FA) pour sécuriser l'accès à son Interface de Gestion.

#### **ARTICLE 4.       RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

4.1 Le Client demeure seul responsable du contenu du SMS émis depuis la plateforme OVHcloud mais également des actions de promotion et de communication effectuées par l'intermédiaire du Service. Le Client, seul responsable de l'utilisation du Service conforme aux présentes conditions particulières et aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, s'engage à assurer à ses frais la défense de OVHcloud dans le cas où cette dernière ferait l'objet, de toutes demande, réclamations et/ou actions de tiers, y compris les autorités judiciaires et administratives, mettant en cause les données, informations, messages diffusées par l'intermédiaire de la plateforme OVHcloud, et à indemniser OVHcloud de tous les préjudices y résultant ( y compris condamnation, frais de défense raisonnables, etc.). OVHcloud se réserve le droit de répercuter au Client les frais et les pénalités facturés à OVHcloud en raison de l'utilisation non conforme du Service par le Client.

4.2 Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura donné accès au Service. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol ou l'utilisation frauduleuse ou illicite du ou des mots de passe transmis par OVHcloud dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Par dérogation à ce qui précède, en cas de non-respect de l'article 3.16 ci-dessus, et notamment si le Client n'utilise pas un mode d'authentification à deux facteurs, le Client assumera, en toute hypothèse, toute responsabilité pouvant résulter de la divulgation, ou l'utilisation frauduleuse ou illicite de ses moyens d'authentification et la responsabilité d'OVHcloud ne pouvant en aucun cas être engagé à ce titre.

4.3 Le Client est responsable de toute modification apportée à la configuration définie par OVHcloud ainsi que des conséquences éventuelles de celle-ci.

4.4 Il appartient au Client de signaler sans délai à OVHcloud tout incident technique rencontré lors de l'utilisation du Service.

#### **ARTICLE 5.       OBLIGATIONS D'OVHcloud**

5.1. Les obligations souscrites par OVHcloud sont des obligations de moyen.

5.2 OVHcloud s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service, mais ne peut être responsable des prestations dépendant d'autres opérateurs. Le Client reconnaît avoir conscience de l'intervention d'autres opérateurs dans le cheminement des SMS.

5.3. OVHcloud s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer l'acheminement et l'intégrité des SMS-MT émis par le Client.

**ARTICLE 6.       RESPONSABILITÉ D'OVHcloud**

6.1 OVHcloud se réserve la possibilité de refuser la souscription du Service à un Client ayant souscrit une offre d'émission de SMS résiliée depuis moins de six mois, suite à un manquement grave à ses obligations contractuelles telles que définies par les présentes.

6.2. OVHcloud ne garantit pas l'acheminement des SMS à destination des utilisateurs en Roaming.

6.3. La responsabilité d'OVHcloud ne pourra être recherchée en cas de :

- faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés,
- fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au Contrat,
- événement ou incident indépendant de la volonté d'OVHcloud,
- détérioration de l'application,
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par ses préposés,
- intervention d'un tiers non autorisé par le Client,
- difficulté incombant au fournisseur d'accès Internet du Client ou aux relations, contractuelles entre le Client et ledit fournisseur,
- acheminement de la communication liée à d'autres opérateurs de télécommunications,
- perturbations météorologiques,
- Non-respect d'un délai de prévenance suffisant en cas de surcharge potentielle du réseau.

6.4. La responsabilité d'OVHcloud ne saurait être engagée en raison de la nature ou du contenu des messages ou des informations acheminées par le réseau, ou de toute intervention de tiers, ou encore de tout événement lié à la non-conformité de l'installation électrique du client, de tout câblage ou réseau wifi.

6.5. OVHcloud ne garantit pas que le Service fonctionne sans aucune discontinuité. En cas de défaillance du Service, OVHcloud notifiera au Client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature et fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.

6.6. Les réparations dues par OVHcloud en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect.

6.7. En aucun cas, en présence d'un Client professionnel, à l'exclusion de ceux susceptibles d'être considérés comme consommateurs au sens du Code de la Consommation, OVHcloud ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par OVHcloud, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées.

6.8. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages intérêts qui pourraient être mis à la charge de OVHcloud, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à OVHcloud pour la période considérée ou facturées au Client par OVHcloud ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de OVHcloud a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

6.9. Pour des raisons liées à la sécurité des réseaux et à la qualité des services, OVHcloud informe le Client qu'elle pourrait être amenée à surveiller le Service. Elle s'engage, le cas échéant, à respecter en toute hypothèse le droit à la vie privée des personnes concernées.

## **ARTICLE 7. ASSURANCE**

Chacune des Parties déclare avoir souscrit une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle. Le Client garantit que sa police d'assurance recouvre l'activité d'envoi de SMS.

## **ARTICLE 8. EXECUTION DE LA COMMANDE**

### **8.1 Confirmation de la commande**

8.1.1. Le Client détermine lors de la commande le Pack correspondant le mieux à ses besoins.

8.1.2. OVHcloud accuse réception sans délai au Client, par courrier électronique, du bon de commande et du paiement effectué, et l'informe de la mise en oeuvre du Service commandé dans les conditions décrites ci-après.

### **8.2. Exécution de la commande**

8.2.1. La mise à disposition du Service intervient après activation du compte client par OVHcloud dans délai maximal de 7 jours à compter du paiement effectif du bon de commande par le Client.

8.2.2. Le paiement effectif est réalisé dès lors que les sommes correspondant au Service sont créditées sur le compte d'OVHcloud.

8.2.3. Passé ce délai et à défaut de mise à disposition du service par OVHcloud, le Client est en droit de demander l'annulation de la transaction et le remboursement des sommes déjà versées.

8.2.4. Chaque SMS émis par le Client depuis son service sera décompté automatiquement des Crédits restants associés au Pack souscrit dès émission du SMS sans garantie que le SMS soit effectivement acheminé à l'utilisateur. Le SMS est décompté du solde des Crédits souscrits dès validation de l'envoi par le Client, et non à compter de la réception du SMS sur le terminal de l'utilisateur.

8.2.5. Si le contenu envoyé par le Client ne peut pas être contenu dans un SMS, celui-ci sera scindé et concaténé dans un nombre de SMS permettant le transport du contenu dans les conditions énoncées par les présentes. Le Client accepte que le solde de Crédits soit débité du nombre de SMS nécessaires à l'envoi du contenu souhaité.

8.2.6. Les Crédits doivent être consommés par le Client dans les vingt-quatre (24) mois suivant la date où ils sont crédités sur le Compte OVHcloud. A défaut, les Crédits seront expirés et ne pourront plus être utilisés. En aucun cas, les Crédits ne pourront être remboursés en numéraire.

### **8.3 Options complémentaires**

Le Client peut choisir de souscrire des options complémentaires qu'il pourra associer aux offres souscrites. Celles-ci pourront faire l'objet d'une facturation à l'installation ou mensuelle selon les cas.

## **ARTICLE 9. CONDITIONS FINANCIERES**

## 9.1 Prix et délai de paiement

- 9.1.1. Les tarifs en vigueur sont disponibles en consultation en ligne sur le site d'OVHcloud sous l'onglet « Tarifs » de la page dédiée à l'offre SMS.
- 9.1.2. Les Services proposés sont mentionnés dans le bon de commande : sauf mention contraire, ils s'entendent toutes taxes comprises et sont payables en euros, d'avance lors de l'enregistrement du bon de commande ou après réception via e-mail de l'URL vers la facture pro-forma du Client.
- 9.1.3. OVHcloud se réserve la faculté de modifier le Taux de Conversion, à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le site d'OVHcloud un mois à l'avance si les nouveaux Taux de Conversion sont moins favorables au Client. Suite à cette information le Client sera libre de résilier le Contrat, dans les conditions précisées à l'article 11 des présentes conditions particulières. À défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux Taux de Conversion. Les modifications des Taux de Conversion seront applicables à tous les Contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.
- 9.1.4. OVHcloud se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.
- 9.1.5. OVHcloud recommande au Client de consulter régulièrement la page « Tarifs » accessible sur le Site d'OVHcloud pour prendre connaissance des derniers Taux de conversion applicables.

## 9.6. Délai de prescription

En application de l'article L. 34-2 du Code des postes et des communications électroniques, le délai de prescription des demandes de restitution du prix est de douze (12) mois. Ce délai est interrompu par l'envoi d'un courrier de réclamation à OVHcloud.

## 9.7. Informations sur les relevés de communication

OVHcloud tient à la disposition du Client, pendant une durée de douze (12) mois à compter de l'établissement de la facture, le relevé des communications et les informations sur les Services facturés.

## ARTICLE 10. DURÉE DU CONTRAT

Le Contrat entre en vigueur à compter de la date de la validation de la commande du Client par OVHcloud, pour une durée indéterminée. Le Contrat prendra fin à la date à laquelle le Client aura utilisé la totalité des Crédits souscrits.

## ARTICLE 11. RÉSILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

- 11.1. Le Client est libre de résilier le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception conformément aux dispositions des Conditions Générales de Service. Conformément à l'article L. 224-39 du Code de la consommation, toute demande de résiliation du Contrat par le Client sera effective dans les 10 jours suivant la date de réception par OVHcloud du courrier de résiliation envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve que le Client ait précisé l'ensemble des



informations requises permettant son identification. Le Client pourra demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception, par OVHcloud, de sa demande de résiliation.

- 11.2. En cas de résiliation anticipée, les Crédits non consommés ne seront pas remboursés au Client.
- 11.3. En cas de manquement par l'une des Parties à l'une ou l'autre des obligations au titre du Contrat non réparé dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter soit d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par ladite partie, le Contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.
- 11.4. Par dérogation à ce qui précède, le non-respect par le Client de tout ou partie de l'article 3 ci-dessus, entraînera le droit pour OVHcloud de suspendre sans délai et sans mise en demeure préalable le Service du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVHcloud pourrait prétendre.
- 11.5. Si OVHcloud résilie le Contrat dans les conditions prévues ci-dessus, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVHcloud des sommes correspondantes aux prestations déjà effectuées par OVHcloud, et OVHcloud ne sera redevable d'aucun dédommagement à l'égard du Client. En revanche, si le non-respect des obligations du Client entraînait un préjudice pour OVHcloud, OVHcloud se réserve le droit de poursuivre le Client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais et honoraires exposés par OVHcloud.
- 11.6. La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.
- 11.7. Le Client peut demander la résiliation de son Contrat en cas de suppression d'une destination couverte par le Service et dont la liste est accessible sur le site d'OVHcloud.
- 11.8. Le Service est restreint, limité, suspendu ou résilié de plein droit si le paiement n'est pas effectif.
- 11.9. OVHcloud se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service pour se conformer à toute décision de justice ou administrative ou pour se conformer à la loi ou encore afin d'éviter tout dommage potentiel sur le réseau.
- 11.10. En toute hypothèse, les mesures de restriction, limitation ou suspension sont exercées selon la gravité et la récurrence du ou des manquements. Elles sont déterminées en fonction de la nature du ou des manquements constatés. Le Client accepte par avance qu'OVHcloud effectue une restriction, limitation ou suspension du Service si OVHcloud reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées.
- 11.1.0. Toute notification du Client au titre du présent article devra être adressée à OVHcloud par lettre recommandée avec accusé de réception.

## **ARTICLE 12. DROIT DE RÉTRACTATION (CONDITIONS SPECIFIQUES AUX CONSOMMATEURS)**

- 12.1. Par dérogation aux dispositions prévues par les Conditions Générales de Service, en application de l'article L221-28 du Code de la consommation, le Client a la possibilité de procéder à l'exécution immédiate du Contrat. L'exécution immédiate des Services par l'utilisation des Crédits vaut renonciation

par le Client à l'application du droit de rétractation pour toute utilisation de Crédit pendant la période légale de rétractation.

12.2. En cas d'exercice du droit de rétractation consécutive à une demande d'exécution immédiate du contrat, le Client sera remboursé au prorata du nombre de crédits SMS non utilisés avant sa demande de rétraction.

## **ARTICLE 13. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Le présent article a pour objet de (i) définir les traitements de données à caractère personnel réalisés par OVHcloud sur instruction du Client dans le cadre de l'exécution du Service SMS et (ii) préciser les conditions des traitements de données à caractères personnel réalisées par OVHcloud et par les différents prestataires techniques participant au bon acheminement des SMS en qualité d'opérateurs de télécommunication. Le présent article complète l'Annexe « Traitement de données à caractère personnel », laquelle demeure pleinement applicable au Service Hébergement Mutualisé.

### **13.1 Description des traitements réalisés sur instruction du Client**

13.1.1 Objet et durée : Le traitement a pour objet l'acheminement de SMS-MT.

13.1.2 Nature et finalité : Le traitement a pour finalité la fourniture d'un service de télécommunication. Il permet à OVHcloud d'acheminer les SMS adressé (i) par un éditeur de Service ou commanditaire à destination d'un terminal mobile compatible de l'utilisateur (SMS-MT) ou (ii) à partir d'un terminal mobile compatible. (SMS-MO).

13.1.3 Types de données à caractère personnel : Dans le cadre de ce traitement, OVHcloud traite différentes catégories de données de communication :

- MSISDN ;
- Contenu du SMS ;
- Originator Address Code (« OADC »)
- Address Code (« ADC »)
- Date de remise du SMS (« timestamp »).

### **13.2 Traitements de données réalisés en qualité d'opérateurs de télécommunication**

Dans le cadre de l'exécution des Services, OVHcloud ainsi que des tiers prestataires techniques participant au bon acheminement des SMS à destination (tels qu'agrégateurs de SMS, fournisseurs d'accès Internet ou opérateurs fixes) réalisent des traitements de données à caractère personnel.

#### **13.2.1 Traitements et données concernées**

Les traitements ainsi réalisés sont essentiellement de la collecte et de la conservation de données relatives aux communications de SMS réalisées (notamment émetteur et destinataire du SMS, date d'envoi et date de réception, données relatives aux terminaux utilisés et données d'acheminement des SMS, contenu du message).

#### **13.2.2 Finalités**

OVHcloud et lesdits tiers prestataires techniques procèdent audits traitements afin de se conformer aux obligations légales dont ils ont la charge en qualité d'opérateurs de télécommunication, notamment afin d'identifier les utilisateurs ou pour les besoins de la recherche, de la constatation et de la poursuite des infractions pénales.

### 13.2.3 Conditions de traitement

OVHcloud et lesdits prestataires techniques sont responsables desdits traitements qu'ils réalisent respectivement conformément à la réglementation en vigueur. Plus de détail sur les conditions des traitements ainsi réalisés par OVHcloud sont disponibles sur le site internet d'OVHcloud et dans la partie 2 de l'annexe Traitement de données à caractère personnel d'OVHcloud.

#### **ARTICLE 14. DEFINITIONS**

*Commanditaire : Personne physique inscrite au Registre du Commerce et au Répertoire des Métiers, personne morale ou organisme public qui fournit par l'intermédiaire du Client un service aux utilisateurs et aux utilisateurs inscrits sur son service.*

*Conditions Générales de Service : Conditions Générales de Service d'OVHcloud acceptées par le Client avant toute exécution des Services. Le Client peut consulter à tout moment les Conditions Générales de Service sur l'Interface de Gestion.*

*Contrat : Le contrat est formé du bon de commande électronique rempli par le Client via l'interface Client, des présentes conditions particulières et des Conditions Générales de Service ainsi que toutes autres conditions auxquelles lesdites Conditions Générales de Service et conditions particulières font référence.*

*Crédit : Unité vendue par Pack au Client sur le site d'OVHcloud permettant l'utilisation des Services depuis l'Interface de Gestion. Les Crédits seront débités au fur et à mesure de l'utilisation des Services. En fonction de la nature du SMS et du pays de destination, le débit du nombre de Crédits et donc le tarif du SMS sera différent. A titre d'exemple, un Crédit correspond à un SMS envoyé en France métropolitaine et dont le contenu ne dépasse pas un maximum de 140 octets selon la norme GSM 03.38 .*

*Frais de mise en service : Frais facturés au Client par OVHcloud lors de l'activation de son Service ou d'une offre additionnelle rattachée à celui-ci.*

*Identifiant Client : Compte Client pour tout service souscrit auprès d'OVHcloud et permettant l'accès à l'interface de gestion.*

*Interface de Gestion : Espace "Manager" accessible par le Client après identification par l'entrée de son identifiant client et mot de passe correspondant.*

*MSISDN : Numéro de téléphone permettant l'identification d'un utilisateur d'un réseau de télécommunication et dont le format est déterminé conformément aux dispositions du plan de numérotation [E.164](#).*

*MMS : "Multimedia Messaging Service" service de messagerie multimédia transmis sur les terminaux mobiles.*

*Pack : Forfait contenant un nombre prédéterminé de Crédits afin d'envoyer des SMS par le Client par l'intermédiaire du Service.*

*Roaming : Situation au cours de laquelle un abonné mobile est connecté sur un réseau différent du réseau de l'opérateur avec lequel il a souscrit son offre mobile.*

Site d'OVHcloud : *Site Internet de la société OVH SAS dont l'URL est « <http://www.ovhcloud.com>», <https://www.ovhcloud.com/fr/> ou tout autre site Internet dérivé appartenant à l'une de ses Sociétés Apparentées*

SMS : *Signifie "Short Message Service". Messages alphanumériques de 160 caractères maximum pouvant être émis et réceptionné sur un terminal mobile ou fixe compatible sans pouvoir dépasser un maximum de 140 octets selon la norme GSM 03.38.*

SMS-MT : *SMS adressé par un éditeur de Service ou commanditaire à destination du terminal compatible de l'utilisateur.*

SMS-MO : *SMS adressé par un utilisateur à destination d'un éditeur de Service ou commanditaire*

Taux de conversion : *nombre de Crédit nécessaire pour l'envoi d'un SMS, ce nombre pouvant varier en fonction de la nature du SMS et du pays de destination.*

Utilisateur : *Destinataire final des SMS et pour lequel le Client a obtenu le consentement préalable à la réception de SMS-MT.*