

Version : 6 février 2025

Les Conditions générales propres aux Services pour un Service particulier s'appliquent uniquement dans la mesure où le Client utilise le Service identifié. Par conséquent, l'utilisation des Services par le Client est soumise au respect par le Client des présentes Conditions générales propres aux Services.

1. Intelligence artificielle

1.1 Le Client peut se voir accorder l'accès à des fonctionnalités ou outils basés sur l'intelligence artificielle (« IA ») propriétaire propriété ? de CM.com et/ou de tiers. Cela inclut, sans s'y limiter, les modèles de langage naturel et d'intelligence artificielle générative de CM.com et de tiers (« Services d'IA »). Les Services d'IA peuvent faciliter le développement de chatbots alimentés par IA et diverses applications d'IA générative, telles que l'aide à la recherche d'informations, la création de contenu et d'autres tâches liées au Service fourni par CM.com.

1.2 Le Client reconnaît et accepte que les Services d'IA reposent sur des algorithmes complexes et des techniques d'apprentissage automatique, qui peuvent parfois générer des informations inexactes, incomplètes ou inappropriées. CM.com ne garantit pas l'exactitude, la fiabilité, l'absence de droits tiers (par exemple, droits de propriété intellectuelle) ou l'adéquation générale des informations fournies par les Services d'IA à un objectif particulier. Par conséquent, le Client doit vérifier indépendamment toute information ou contenu fourni par les Services d'IA avant de s'y fier. Dans la mesure permise par la loi applicable, CM.com décline toute responsabilité découlant de ou liée à l'utilisation ou à la dépendance envers les Services d'IA ou les informations qu'ils fournissent.

1.3 CM.com s'engage à déployer des efforts raisonnables sur le plan commercial pour améliorer continuellement les Services d'IA et ses algorithmes sous-jacents, et à résoudre rapidement tout problème ou inexactitude identifié. CM.com encourage le Client à signaler toute inexactitude ou préoccupation concernant les Services d'IA afin de favoriser des améliorations et de mieux répondre à leurs besoins.

1.4 Le Client doit informer de manière transparente ses Utilisateurs Finaux lors de l'implémentation et de l'utilisation des Services d'IA dans son Service Client. Cela inclut, le cas échéant, la fourniture de clauses de non-responsabilité claires sur les limites et les capacités des Services d'IA. Le Client est responsable de l'obtention de tous les consentements nécessaires auprès des Utilisateurs Finaux, si cela est requis par la Loi Applicable.

1.5 Le Client est responsable du respect de la Loi Applicable relative à l'utilisation des Services d'IA fournis par CM.com. Cela inclut la conformité aux lois et licences sur la protection des données, la confidentialité et la propriété intellectuelle. Le Client doit utiliser les Services d'IA de manière responsable et éthique, en s'abstenant de les employer ou de permettre leur utilisation à des fins illégales, nuisibles ou offensantes.

2. OTT, de réseaux sociaux et de notifications push

2.1 Les services OTT (Over-The-Top – service hors offre du fournisseur d'accès à l'internet), de réseaux sociaux et de notifications push offrent au Client la possibilité de communiquer et de partager des informations avec des Utilisateurs finaux individuels et à leur sujet via des applications OTT, de réseaux sociaux et/ou de messagerie push intégrée. Il incombe au Client seul de s'assurer que la communication, ainsi que les informations obtenues et

envoyées à l'Utilisateur final, sont suffisamment sécurisées et protégées, et que le Client a obtenu le consentement éclairé requis de chaque Utilisateur final individuel, ou s'appuie sur une base légale, avant le Traitement ou le transfert de toute information dudit Utilisateur final via OTT, les réseaux sociaux ou la messagerie push. CM.com n'assumera aucune responsabilité à cet égard et CM.com fournira les services (l'accès aux services) OTT, de réseaux sociaux et push, ainsi que toutes les informations « en l'état » et « selon la disponibilité ».

2.2 Les conditions générales des organisations fournissant les différents services OTT, plateformes de réseaux sociaux et services intégrés au Service sont applicables à l'utilisation du Service par le Client. Il incombe au Client d'assurer la conformité à ces conditions générales et au Droit applicable. Le Client devra indemniser, défendre et tenir indemne CM.com et ses sociétés affiliées pour l'ensemble des responsabilités, pertes, dommages, réclamations, pénalités, amendes et coûts (y compris les frais juridiques raisonnables) résultant ou découlant du non-respect par le Client des conditions générales applicables à son utilisation des services OTT, de réseaux sociaux et push.

3. WhatsApp Business

3.1 Si la solution WhatsApp Business fait partie du Service fourni au Client en vertu du Contrat, les conditions suivantes s'appliqueront et le Client accepte par les présentes de manière inconditionnelle les conditions de la solution WhatsApp Business qui figurent sur le site : <https://www.whatsapp.com/legal/meta-terms-whatsapp-business>. Nonobstant toute disposition contraire énoncée dans le Contrat, la fourniture de la solution WhatsApp Business est expressément subordonnée à l'obtention d'un résultat positif et de l'approbation de CM.com à la suite de la procédure de vérification des antécédents des clients (Know Your Customer, « KYC » – connaissance du client) effectuée par CM.com, à l'intégration, la vérification et l'acceptation du Client par WhatsApp. Si CM.com et/ou WhatsApp n'approuvent pas et/ou n'acceptent pas le Client, le Contrat sera considéré comme nul et non avenu quant à la fourniture de la solution WhatsApp Business. Dans le cadre de l'utilisation par le Client de la solution WhatsApp Business, le Client ne peut accorder à aucun prestataire de services tiers (ci-après dénommé « Fournisseur de logiciels indépendant » et/ou « ISV » [Independent Software Vendor]) l'accès au compte WhatsApp Business du Client et/ou au Trafic de messages de la solution WhatsApp Business du Client, à moins que le Client et l'ISV n'aient signé les Conditions relatives aux ISV de WhatsApp. CM.com se réserve le droit de suspendre immédiatement l'utilisation par le Client de la solution WhatsApp Business si le Client fournit l'accès à un ISV et/ou engage un ISV sans que le Client et l'ISV n'aient préalablement accepté les Conditions relatives aux ISV, et que WhatsApp n'ait préalablement accepté l'ISV. Si le Client a l'intention d'engager, ou a engagé, un ISV, il devra immédiatement notifier CM.com, fournir les informations relatives à l'ISV sur demande raisonnable, et se conformer aux Conditions relatives aux ISV de WhatsApp.

4. RCS Business Messaging

4.1 Si le RCS (Rich Communication Services – Services de communication enrichis) fait partie du Service fourni au Client en vertu du Contrat, les conditions suivantes s'appliqueront et le Client accepte par les présentes de manière inconditionnelle les Conditions relatives au RCS Business Messaging qui figurent sur le site : <https://developers.google.com/business-communications/rcs-business-messaging/support/tos> Nonobstant toute disposition contraire énoncée dans le Contrat, la fourniture du RCS Business Messaging est expressément subordonnée à l'obtention d'un résultat positif et de l'approbation de CM.com à la suite de la procédure de vérification des antécédents des clients (Know Your Customer, « KYC » – connaissance du client) effectuée par CM.com, à l'intégration, la vérification et l'acceptation du Client par Jibe Mobile Inc. (filiale à part entière de Google

LLC). Si CM.com et/ou Jibe n'approuvent pas et/ou n'acceptent pas le Client, le Contrat sera considéré comme nul et non avenu quant à la fourniture du RCS Business Messaging. Le Trafic de messages du RCS Business Messaging du Client peut être traité par Jibe Mobile Inc. Le Client doit obtenir et conserver tous les consentements requis et nécessaires autorisant le traitement des Données à caractère personnel en vertu des Conditions relatives au RCS Business Messaging par Jibe Mobile Inc. Le Client devra présenter ou mettre à la disposition de chaque Utilisateur final (en lien avec le RCS Business Messaging) une politique de confidentialité exacte et conforme à la loi et les conditions y afférentes, pour les Services pour utilisateurs finaux du Client associés au RCS Business Messaging. Ladite politique de confidentialité et/ou lesdites conditions doivent i) assurer que l'utilisateur final autorise Jibe à effectuer les activités de traitement des données envisagées en vertu des Conditions relatives au RCS Business Messaging ; et ii) ne pas entrer en conflit ou remplacer les Conditions relatives au RCS Business Messaging de quelque manière que ce soit.

5. Apple Messages for Business

5.1 Nonobstant toute disposition contraire énoncée dans le Contrat, la fourniture d'Apple Messages for Business est expressément subordonnée au résultat positif et à l'approbation de CM.com à la suite de la procédure de vérification des antécédents des clients (Know Your Customer, « KYC » – connaissance du client) effectuée par CM.com, à l'intégration, la vérification et l'acceptation du Client par Apple Inc. Si CM.com et/ou Apple n'approuvent pas et/ou n'acceptent pas le Client, le Contrat sera nul et non avenu en ce qui concerne la fourniture d'Apple Messages for Business.

6. Services vocaux

6.1 Le Client déclare et garantit qu'il s'abstiendra : (i) d'utiliser les Services vocaux à des fins autres que l'utilisation normale prévue par CM.com, (ii) d'établir des connexions à grande échelle vers des numéros ou services de vente, (iii) d'agir de manière à limiter indûment des paiements dus à CM.com.

6.2 CM.com est tenue de déployer des efforts raisonnables pour favoriser l'interopérabilité de services afin de permettre l'accessibilité aux numéros de téléphone depuis le plus grand nombre de réseaux possible. CM.com doit cependant compter sur l'interopérabilité des services de l'opérateur ou des opérateurs de chaque pays en matière de connectivité de bout en bout. CM.com ne peut donc pas garantir et ne déclare pas que tous les numéros de téléphone de l'ensemble des réseaux seront joignables à tout moment.

6.3 À chaque fois qu'un appel passe par la Plateforme de CM.com via la connexion du Client, ce dernier est tenu de fournir les informations exactes relatives au lieu à partir duquel l'appel est passé/lancé (« identification de l'appelant » [Caller ID] ou « identification de l'expéditeur » [Sender ID]). La non-communication – intentionnelle ou accidentelle – de ces informations factuelles sur la localisation sera en toute hypothèse et, a fortiori, lorsqu'il s'agit d'une tentative de réduction de coûts, considérée comme une utilisation abusive du Service par le Client et est strictement interdite. Dans ce cas, CM.com peut immédiatement prendre des mesures appropriées, y compris, mais sans s'y limiter, la facturation d'un supplément et la coupure du Service.

7. CM Sign

7.1 Définitions

Les termes commençant par une majuscule utilisés dans ce chapitre et dans les présentes Conditions générales sont définis et ont la signification indiquée dans le présent article.

Autorité responsable de la certification : une organisation responsable de la création, de l'émission, du retrait et de la gestion des certificats. GMO GlobalSign, Ltd. est l'Autorité responsable de la certification.

Certificat : le fichier électronique émis par l'autorité responsable de la certification renfermant les données d'identification du titulaire du certificat et une clé cryptographique pour la vérification de la signature électronique pour laquelle elle est utilisée.

Document(s) : les documents du Client qui sont offerts numériquement aux Utilisateurs finaux à l'aide du Service pour approbation ou signature au moyen d'une Signature numérique.

Signature numérique : données sous forme électronique qui sont jointes ou logiquement liées au document et qui sont utilisées par l'Utilisateur final pour signer un document.

7.2 Service

- a) Le Service offre au Client la possibilité d'envoyer des Documents qui peuvent être signés électroniquement par les Utilisateurs finaux au moyen d'une Signature numérique créée à l'aide du Certificat.
- b) Le Client est responsable de l'envoi des Documents aux Utilisateurs finaux concernés. Une fois que l'Utilisateur final a accepté les Conditions générales de l'utilisateur, l'Utilisateur final aura accès au Document. En fonction de la demande du Client, l'Utilisateur final sera invité à lire, approuver et/ou parapher et/ou signer électroniquement le Document.

7.3 Exécution du Service

- a) Pour l'émission de la Signature numérique, CM.com utilise le Certificat établi par l'Autorité responsable de la certification GlobalSign à l'intention de CM.com B.V. CM.com utilise ce Certificat pour l'émission de la Signature numérique.
- b) La Signature numérique doit être liée au Certificat de CM.com et au Document avec une clé publique et les données relatives à l'identité.
- c) CM.com s'efforcera de fournir le Service au Client conformément à la description du Service et en prenant les précautions nécessaires.

7.4 Obligations du Client

- a) Sans préjudice des autres dispositions des Conditions générales propres aux Services, le Client est entièrement responsable du contenu de chaque Document, de l'identité et de l'identification des Utilisateurs finaux et du pouvoir de représentation de l'Utilisateur final, et il engage sa responsabilité en la matière. À l'égard de ce qui précède, CM.com ne fournit aucune garantie et ne procède à aucune vérification concernant l'identité ou le pouvoir des Utilisateurs finaux ou le contenu des Documents.

b) Le Client affirme et garantit qu'il a obtenu tous les consentements nécessaires de la part de l'Utilisateur final pour envoyer le Document, y compris l'utilisation des Données à caractère personnel de l'Utilisateur final et l'utilisation des services de communication électronique pour la fourniture des Documents à l'Utilisateur final.

c) Le Client s'engage à indemniser CM.com contre les dommages et réclamations de tiers, y compris, mais sans s'y limiter, l'Utilisateur final, découlant du fait ou prétendant que les Documents renferment des inexactitudes ou des vices, ou sont incomplets, ou sont en conflit avec les lois et réglementations.

d) Il est interdit de distribuer des informations qui enfreignent les droits de tiers ou de proposer un contenu par le biais du Service et/ou des Documents manifestement frauduleux, diffamatoire, raciste, discriminatoire et/ou de quelque autre manière illicite, de diffuser des pourriels, des communications non sollicitées ou un contenu malveillant tel que des virus.

7.5 Stockage des Documents

a) Sous réserve de l'article 6 des présentes Conditions générales propres aux Services, CM.com traitera tous les Documents comme des informations confidentielles et les conservera en toute sécurité sur la Plateforme.

b) CM.com conservera les documents au nom du Client pendant une période limitée, sauf accord contraire conclu par écrit. CM.com ne conservera pas les Documents plus longtemps que nécessaire pour fournir le Service.

c) Le Client est responsable du stockage et de la conservation des Documents mis à sa disposition par CM.com par le biais du Service.

8.Customer Data Platform (CDP)

8.1 Les données devront être soumises par le Client ou les fournisseurs du Client à CM.com de manière sécurisée, en les chargeant sur les serveurs de CM.com via une connexion sécurisée ou la livraison de supports de données dans un format pris en charge par CM.com.

8.2 Le Client est responsable de la livraison sûre et correcte des Données à CM.com par le Client et ses fournisseurs et devra s'assurer de la mise en place et de l'entretien d'une connexion fonctionnant en permanence entre la plateforme du Client et la plateforme de CM.com. Si les données sont détenues par des fournisseurs du Client, le Client devra demander auxdits fournisseurs de transférer les données vers un lieu désigné par CM.com.

8.3 Le Client est responsable des données, de la livraison des données, ainsi que de la création et de la gestion des profils d'Utilisateur final, et garantit que les données fournies sont exemptes de virus, vers, trappes, bombes à retardement, bombes logiques, chevaux de Troie ou éléments similaires connus capables de modifier, de supprimer ou de perturber les données, informations, logiciels ou (sous-)systèmes de CM.com.

8.4 Le Service et tous les résultats ou rapports générés par le Client à l'aide du Service fourni par CM.com sont basés sur les données, événements et informations fournis par le Client et les concepts, disciplines et procédures utilisés et adoptés par CM.com, y compris la propriété intellectuelle exclusive de CM.com, et CM.com ne garantit pas que d'autres parties pourront en faire autant.

8.5 À l'exception de ce qui est expressément énoncé dans les présentes, le Service et les résultats ultérieurs sont fournis « en l'état » et « en fonction de la disponibilité ». CM.com n'offre aucune autre garantie et ne fait aucune autre déclaration de quelque nature que ce soit, expresses ou implicites, concernant le Service et les résultats fournis.

CM.com décline toute garantie de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, et ne sera pas responsable des dommages qui pourraient être subis par le Client ou un tiers résultant du Service et/ou des résultats fournis.

9. Services professionnels

9.1 Frais

9.1 Le Client reconnaît par les présentes que Le Client sera facturé à l'heure aux tarifs spécifiés dans le Contrat;

9.1.2 Les tarifs ne comprennent pas les frais de déplacement, d'hébergement ou de bouche ou le coût des matériaux et des services externes utilisés dans le cadre de la fourniture des Services professionnels. Ceux-ci seront facturés chaque mois à terme échu ;

9.1.3 Les heures travaillées au-delà d'une journée de travail normale, y compris les week-ends et les jours fériés, seront facturées sur la base du taux appliqué aux heures supplémentaires par CM.com. Ce taux doit être accepté par écrit par le Client avant que CM.com n'effectue des heures supplémentaires ; et

9.1.4 Les Services professionnels sont facturés sur la base de la main-d'œuvre et des matériaux et, par conséquent, tout calendrier de travaux, planning de livraison ou montant fixe ou vérifiable figurant dans le Bon de commande ou ailleurs concernant tout ou partie des Services professionnels doit être considéré uniquement comme une estimation, sauf indication contraire dans le Bon de commande.

9.2 Personnel

9.2.1 Lorsque le personnel de CM.com est présent dans les locaux du Client, CM.com respecte les règles et règlements du Client notifiés par écrit.

9.2.2 Le présent alinéa concerne le personnel de CM.com engagé dans les Services professionnels, comme suit :

a) Le personnel de CM.com restera à tout moment sous la direction de CM.com, bien que CM.com reconnaisse que les Services professionnels puissent nécessiter que le personnel de CM.com effectue des travaux en relation avec une activité gérée par le Client et, dans ce cas, le Client sera responsable de la direction et de la gestion de cette activité. b) La durée de la journée de travail normale pour le personnel de CM.com sera de 9 h à 17 h avec une pause d'une heure en milieu de journée.

b) CM.com s'engage à faire de son mieux pour fournir les services décrits dans le Bon de commande aux dates ou dans les délais indiqués dans celui-ci. Les délais de livraison seront conditionnés à l'absence de perte de temps due à un défaut d'accès au personnel ou aux ressources clés, d'un défaut d'accès à la documentation ou aux spécifications clés, ou d'approbation de la documentation ou des spécifications clés, ou à des actions ou à l'indécision du Client.

9.3 Obligations du Client

9.3.1 Le Client s'engage par les présentes à mettre à disposition un représentant autorisé (« le Chef de projet Client ») qui :

a) sera autorisé à prendre des décisions contraignantes pour le Client en ce qui concerne le Contrat ;

b) fournira à CM.com toutes les informations concernant les opérations et activités du Client, dont CM.com pourrait

avoir besoin pour la fourniture des Services professionnels ; et

c) fournira à CM.com des bureaux, des installations et l'accès aux locaux du Client dans la mesure raisonnablement nécessaire à la fourniture des Services professionnels.

10. Texter

10.1 Texter permet au client de tester la qualité de la connexion et du réseau pour la (les) connexion(s) de télécommunications mondiale(s) avec les opérateurs. En utilisant Texter, le client reçoit des MSISDN pour certains pays et des MNO sélectionnés afin de tester la qualité de remise des messages SMS A2P envoyés par le client. Par test, CM.com fournira un MSISDN uniquement à des fins de test. Après l'envoi du message test, CM.com fournira un rapport textuel informant le client de la qualité de remise du message test.

10.2 CM.com fournit au client un (1) MSISDN unique par demande. Ce MSISDN est fourni pour la réalisation d'un seul test pour lequel un seul rapport textuel sera mis à la disposition du client dans le cadre du service Texter. CM.com fournit le service et toutes les informations « en l'état » et « selon la disponibilité » et CM.com n'assume aucune responsabilité à cet égard.

10.3 Le MSISDN unique fourni par CM.com ne peut être utilisé à d'autres fins que l'utilisation du service Texter par le client. Il est strictement interdit d'utiliser les MSISDN obtenus à d'autres fins et/ou de fournir ces MSISDN à des tiers ou de conserver les MSISDN plus longtemps que nécessaire.

10.4 Le service Texter et les informations obtenues ne seront utilisés qu'aux fins commerciales internes du client. Le Client n'est en aucun cas autorisé à publier, vendre, transférer ou fournir autrement les informations et les MSISDN obtenus lors de l'utilisation de Texter à un tiers.

10.5 Nonobstant toute disposition contraire du présent accord, le nom du client, les informations sur la société du client et le fait que le client utilise le service Texter et a accès au MSISDN unique de l'utilisateur final seront mis à la disposition de tous les utilisateurs finaux qui ont installé l'application sur leur téléphone mobile. Le Client accepte explicitement la publication de ces informations et le fait que le Client ait accès aux MSISDN des Utilisateurs finaux, à tous les Utilisateurs finaux utilisant l'application.

10.6 Les MSISDN sont collectés par CM.com via une application exploitée et contrôlée par CM.com. Les utilisateurs finaux peuvent installer l'application sur leur téléphone mobile. En installant l'application et en acceptant les conditions générales, les utilisateurs finaux consentent à l'utilisation par CM.com et le client de leur MSISDN et à la réception de messages SMS à des fins de test uniquement.

10.7 Chaque partie agira en tant que Responsable du traitement indépendant lors du traitement des données à caractère personnel en relation avec Texter. Les conditions suivantes s'appliquent au traitement de ces données à caractère personnel :

i. les Parties reconnaissent qu'elles déterminent chacune indépendamment les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel tels que définis par le Règlement général sur la protection des données (RGPD) (UE) 2016/679 ;

ii. chaque partie est individuellement responsable du respect de ses obligations respectives en vertu des lois en vigueur sur la protection des données ;

iii. les parties devront coopérer et se fournir mutuellement les informations et l'assistance raisonnablement nécessaires pour remplir leurs obligations respectives en vertu des lois applicables en matière de protection des données ;

iv. chaque partie se conformera individuellement aux obligations qui lui incombent en vertu des lois applicables en matière de protection des données, en ce qui concerne la notification des violations de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente et, le cas échéant, aux personnes concernées ;

v. les parties coopèrent pour répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, chacune pour son propre traitement. Les parties coopèrent dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire pour répondre aux demandes des personnes concernées ;

vi. les Parties s'informeront mutuellement dans les meilleurs délais de toute violation de données à caractère personnel affectant les données à caractère personnel traitées, afin de permettre aux Parties de remplir leurs obligations respectives.

10.8 Dans le cas où un transfert entre les Parties constituerait un transfert transfrontalier de données à caractère personnel nécessitant un mécanisme de transfert en vertu du RGPD, les conditions suivantes s'appliqueront :

i. les Parties mettront en œuvre des garanties appropriées pour assurer un niveau adéquat de protection pour les transferts transfrontaliers de données, conformément aux exigences du RGPD ;

ii. à moins que les Parties ne puissent s'appuyer sur une décision d'adéquation de la Commission européenne pour le transfert de données à caractère personnel, les Parties conviennent que les Clauses contractuelles types « Module 1 Unité de contrôle à Unité de contrôle » adoptées par la Commission européenne dans la décision 2021/914 pour le transfert de données à caractère personnel à des unités de contrôle établies dans des pays tiers (les « SCC ») régiront le transfert de données à caractère personnel entre elles.