

# CONVENTION DE SERVICES DE MESSAGERIE

Fly Sarl

&



La convention de services de messagerie (la "convention") est conclue le \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ (la "date d'entrée en vigueur") par et entre :

**Fly Sarl, Société A Responsabilité limitée au Capital de 25 000 000 F CFA. Téléphone : +223 91 27 47 46. WhatsApp : +223 91 27 47 46. Immatriculée au RCCM le 23/08/2022 sous le numéro MA.BKO.2022.B.8168, NINA numéro 42209196892054P, Compte Bancaire UBA MALI numéro 703040003306. Sites web :www.flysarl.ml, Email :infos@flysarl.ml, dont le siège social est situé à Bamako-Mali, quartier Yirimadio, derrière le Stade du 26 Mars, Zrny et représentée par M. DOUNGMO MEZADI HENRI en sa qualité de Gérant Associé. (Ci-après dénommée "fournisseur de services" ou "FLY SARL ").**

Et

\_\_\_\_\_, dont le siège social est situé à \_\_\_\_\_, Et qui est constituée en vertu des lois du MALI (ci-après dénommée "le Client") ;

**Considérant que:**

- (A) FLY SARL gère l'activité de services de messagerie internationale / nationale / services de voix sur IP / IVR / plate-forme OBD ;**
- (B) Le CLIENT a l'intention d'utiliser ces services auprès de FLY SARL.**

**Les deux parties conviennent maintenant de ce qui suit :**

### **1. DÉFINITIONS**

Dans le présent accord, à moins que le contexte ne s'y oppose, les définitions suivantes s'appliquent :

**"Affilié(s)"** signifie (i) filiale ou société mère ou parents de la partie au présent accord, ou (ii) toute autre entité dont les actifs sont liés à l'une ou l'autre partie au présent accord, ou (iii) toute entité contrôlée ou contrôlant l'une ou l'autre partie au présent accord, ou (iv) toute entité directement ou indirectement contrôlée ou contrôlant toute filiale ou société mère de l'une ou l'autre partie au présent accord. À ces fins, une entité est considérée comme étant contrôlée par une autre si cette dernière détient au moins cinquante pour cent (50 %) des voix de ladite entité, est en mesure de diriger ses affaires et/ou de contrôler la composition de son conseil d'administration ou organe équivalent ;

**"Convention "** désigne la présente convention de services de messagerie, les addenda et annexes énoncés dans la présente convention de services de messagerie, joints aux présentes et en faisant partie intégrante, ainsi que tout addenda, annexe ou formulaire de commande de service ultérieur signé par les parties, tels qu'ils peuvent être modifiés de temps à autre par un accord écrit entre les parties ;

**"Événement facturable"** désigne tout service fourni par le CLIENT à FLY SARL qui est soumis à une soumission réussie par FLY SARL à l'opérateur du réseau de destination ;

" **Contenu du CLIENT** " désigne toutes les informations, données, droits de propriété intellectuelle ou messages fournis à FLY SARL par ou au nom du CLIENT, d'un fournisseur tiers ou d'un utilisateur final utilisant les services du CLIENT pour être transmis par FLY SARL à un opérateur de réseau ;

" **Droits du CLIENT** " désigne tous les Droits de Propriété Intellectuelle détenus par le CLIENT ou concédés sous licence au CLIENT avant ou après la Date d'Entrée en Vigueur, y compris, mais sans s'y limiter, les Droits de Propriété Intellectuelle (à l'exclusion des Droits de FLY SARL) impliqués dans tout aspect de la réception des Services FLY SARL, de la Plateforme ou de tout dispositif, logiciel ou données utilisés en relation avec ceux-ci, y compris, mais sans s'y limiter, le Contenu CLIENT ;

" **Sinistre couvert par le CLIENT** " a la signification définie à l'article 16 des présentes ;

"**Services CLIENT**" : le(s) service(s) exploité(s) par le CLIENT pour distribuer ou envoyer du Contenu CLIENT aux Utilisateurs finaux ;

"**Partie divulgatrice** " : telle que définie à l'article 9 des présentes ;

"**Notification de litige** " désigne la notification de litige concernant les montants facturés faite par le CLIENT à FLY SARL conformément à la clause 4.5 des présentes ;

" **Charges dues** " désigne la partie non contestée du paiement dû par le CLIENT à FLY SARL pour les services rendus dans le cadre du présent accord, tel que décrit en détail dans la section 4 des présentes ;

"**Utilisateur final** " désigne tout client du CLIENT qui utilise les services du CLIENT afin de recevoir le contenu du CLIENT ;

"**Les frais de FLY SARL**" désigne le montant payable par le CLIENT à FLY SARL pour l'utilisation des Services FLY SARL tel que décrit en détail dans l'annexe 1 du présent accord ;

"**Les données FLY SARL** sont des données fournies par FLY SARL dans le cadre de la fourniture des services FLY SARL ;

" **Droits de FLY SARL** " désigne tous les droits de propriété intellectuelle détenus par FLY SARL ou concédés sous licence à FLY SARL avant ou après la date d'entrée en vigueur, y compris, mais sans s'y limiter, les droits de propriété intellectuelle (à l'exclusion du droit du CLIENT fourni à FLY SARL en vertu du présent accord) impliqués dans tout aspect des Services FLY SARL, de la Plateforme ou de tout dispositif, logiciel ou données utilisés en relation avec ceux-ci, y compris, sans s'y limiter, les Données FLY SARL ;

" **Services FLY SARL** " désigne les services d'infrastructure mobile et/ou autres services fournis par FLY SARL au CLIENT ;

" **Droits de propriété intellectuelle** " désigne tous les droits d'auteur (y compris, mais sans s'y limiter, les droits sur les logiciels informatiques), les brevets, les marques, les noms commerciaux, les secrets commerciaux, les droits sur les dessins et modèles enregistrés et non enregistrés, les droits sur les bases de données et les droits sur la topographie, tous les droits d'intenter une action en contrefaçon,

toute autre forme similaire de propriété intellectuelle ou de droits de propriété, tous les droits d'intenter une action en contrefaçon, toute autre forme similaire de propriété intellectuelle ou de droits de propriété, statutaires ou autres, enregistrables ou non, y compris les demandes pour l'un d'entre eux, tous les droits de demander une protection pour l'un des droits ci-dessus et toutes les autres formes de protection de nature similaire ou ayant un effet équivalent ou similaire à l'un d'entre eux qui peuvent subsister partout dans le monde ;

**"Transaction de messagerie" ou "SMS"** désigne le court message texte envoyé vers et depuis des téléphones, lequel texte comprend des mots ou des chiffres ou une combinaison alphanumérique jusqu'à cent soixante (160) caractères ou jusqu'à soixante-dix (70) caractères s'il contient un ou plusieurs caractères Unicode ;

**" MT " ou " Mobile Terminé "** désigne le message textuel court envoyé par FLY SARL depuis la Plateforme vers le réseau mobile d'un Opérateur de Réseau et enfin vers les appareils téléphoniques des Utilisateurs finaux, lequel texte comprend des mots ou des chiffres ou une combinaison alphanumérique jusqu'à cent soixante (160) caractères ou jusqu'à soixante-dix (70) caractères s'il contient un ou plusieurs caractères Unicode ;

**" Opérateur de réseau "** désigne toute société exploitant un réseau de téléphonie mobile de type GSM, offrant des services de téléphonie mobile à sa base d'abonnés ;

**" Changement d'Opérateur de Réseau "** désigne tout changement dans les services, les prix, les conditions ou les termes des services fournis à FLY SARL ou au CLIENT par un Opérateur de Réseau ;

**" Réseau de l'Opérateur "** désigne l'infrastructure, les logiciels et le matériel permettant à un Opérateur de réseau de prendre en charge les communications sans fil entre et parmi ses abonnés et des tiers ;

**" Plateforme "** désigne la plateforme de services d'applications mobiles et tous les systèmes associés, les connexions réseau et les capacités d'interfaçage, détenus et exploités par FLY SARL ou par des fournisseurs ou partenaires de FLY SARL, qui est utilisée pour fournir les Services FLY SARL ;

**"Les frais prépayés,** le cas échéant, désignent un montant payable par le CLIENT à FLY SARL avant l'exécution des services pour lesquels des frais sont applicables, comme indiqué dans tout addenda ou annexe des présentes ;

**" Lois sur la protection de la vie privée "** a le sens qui lui est donné dans la clause 6.2 des présentes ;

**" Informations exclusives "** au sens qui lui est donné à l'article 9 des présentes ;

**"Spécification de protocole "** désigne les protocoles à utiliser par le CLIENT pour accéder aux services de FLY SARL, tels qu'ils seront notifiés au CLIENT par FLY SARL de temps à autre ;

**" Partie réceptrice "** : tel que défini dans la section 9 des présentes ;

**"Interface de service "** désigne la méthode à utiliser par le CLIENT pour se connecter à la Plateforme ;

" **Accord de niveau de service** " ou " SLA " désigne l'addendum joint aux présentes ou signé par les parties et annexé au présent contrat pour en faire partie intégrante, précisant les services FLY SARL à fournir au CLIENT ;

" **Annexe** " désigne la ou les annexes jointes au présent contrat de temps à autre d'un commun accord entre les parties, qui (i) décrivent les services ; (ii) détaillent les frais et charges pour les services et les coûts administratifs y afférents, et (iii) toute autre modalité ou addendum relatif aux questions envisagées par le présent contrat ;

"**Spécifications des Services**" désigne la documentation de FLY SARL détaillant les caractéristiques des Services FLY SARL ;

" **SPAM SMS** " a la signification donnée à la clause 6.3 des présentes ;

Le terme " **Soumission réussie** " signifie que FLY SARL accepte le SMS envoyé par le CLIENT et valide le SMS avant de le soumettre à l'acheminement. FLY SARL renvoie au CLIENT le message Soumission réussie pour indiquer que le SMS a été soumis avec succès pour le routage. Les SMS qui ne passent pas les tests de validation de FLY SARL sont rejetés et un message d'erreur est renvoyé au CLIENT et les SMS ne sont pas facturés ;

" **Taxes** " désigne toute taxe gouvernementale fédérale, étatique, locale ou étrangère, frais, droit, surtaxe ou autre charge de type fiscal qui est requise ou autorisée par la loi applicable à être payable par les Parties en vertu du présent Accord ;

"**Durée** " désigne la durée du présent Accord, telle que définie à la section 3 du présent Accord ;

"**Tiers** " désigne toute personne ou entité qui n'est pas partie au présent accord ;

"**Tiers fournisseur** " désigne tout tiers ayant conclu une entente avec le CLIENT pour la prestation de tout ou partie des services du CLIENT ;

" **Caractère Unicode** " signifie un caractère en dehors de l'alphabet GSM.

## 2. CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD

**2.1.** A la demande du CLIENT, FLY SARL a accepté de fournir au CLIENT les Services FLY SARL, sous réserve et sur la base des termes et conditions contenus dans les présentes.

**2.2.** FLY SARL s'efforcera d'informer le CLIENT du changement d'opérateur de réseau dès que possible, après que FLY SARL aura été informé par l'opérateur de réseau du changement d'opérateur de réseau.

## 3. DURÉE ET RÉSILIATION

3.1. Le présent contrat entre en vigueur à la date d'entrée en vigueur et, sauf résiliation anticipée comme prévu ci-dessous, reste en vigueur pendant douze (12) mois après la date d'entrée en vigueur.

3.2. Le présent accord sera automatiquement renouvelé sans interruption pour une période successive de douze (12) mois, à moins que l'une ou l'autre des parties ne donne un avis écrit de résiliation au moins trente (30) jours avant l'expiration de la durée mentionnée ci-dessus dans la clause 3.1 ou de l'une quelconque des périodes successives qui la suivent.

3.3. Chaque partie peut résilier le présent accord moyennant un préavis écrit adressé à l'autre partie :

3.3.1. Immédiatement, dans le cas où l'autre partie devient insolvable, dépose une demande de mise en faillite ou fait une cession au profit de ses créanciers ;

3.3.2. Immédiatement, si l'une ou l'autre des parties viole de manière substantielle ses obligations en vertu du présent accord et, si cela est possible, ne parvient pas à remédier à la violation dans les trois (3) jours suivant la réception de la notification écrite.

**3.4. Le CLIENT a le droit de résilier le présent contrat par écrit :**

3.4.1. Si FLY SARL prétend modifier unilatéralement le présent contrat, à condition que la résiliation soit notifiée à FLY SARL au plus tard quatorze (14) jours après la date à laquelle le CLIENT est informé de la modification envisagée.

**3.5. FLY SARL a le droit de résilier le présent accord immédiatement en fournissant au CLIENT un préavis de quatorze (14) jours dans le cas où :**

3.5.1. Un ou plusieurs des opérateurs de réseau dont dépend la fourniture des services de FLY SARL dans le cadre du présent contrat met fin à sa fourniture de services à FLY SARL ;

Ou Toute modification des contrats existants avec les opérateurs de réseau de FLY SARL, du code de conduite de la Mobile Marketing Association, ou tout changement de toutes les lois, règles et réglementations étrangères, fédérales, étatiques et locales applicables, telles qu'elles peuvent être modifiées de temps à autre, qui rendrait la prestation des services de FLY SARL illégale ou contraire à une loi, un règlement ou au code de conduite de la Mobile Marketing Association, ou excessivement difficile ou coûteuse pour FLY SARL, à la seule discrétion de FLY SARL

#### **4- PRIX, PAIEMENT ET SERVICES**

4.1. Tous les paiements effectués par le CLIENT à FLY SARL dans le cadre des services de FLY SARL doivent être effectués conformément aux termes de la présente section 4 et de l'annexe 1 des présentes ;

4.2. La facture et/ou le relevé figurant à l'annexe 1 comprendra les montants suivants :

4.2.1. Tous les frais et commissions relatifs à ces paiements (y compris, sans limitation, ceux prélevés par la banque du payeur et du bénéficiaire ou d'autres institutions financières) ; et

4.2.2. Tout impôt applicable, qui sera payé en sus au taux et de la manière requis par la loi.

4.3. Notification et résolution des litiges. Les parties conviennent des procédures de résolution des litiges suivantes :

Dans le cas où le CLIENT conteste de bonne foi une partie de la facture de FLY SARL, le CLIENT peut retenir le paiement de ces montants jusqu'à ce que le litige soit résolu comme stipulé dans les présentes, cependant il doit payer tous les montants non contestés à la date d'échéance. Le CLIENT devra informer FLY SARL du litige dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de réception de la facture ("Notification de litige").

Les parties s'efforceront de résoudre le litige dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de la notification du litige. Si les parties ne parviennent pas à résoudre le litige conformément à la présente clause 4.6, les parties ont le droit de soumettre le litige à un tribunal compétent conformément à la section 13 des présentes.

4.4. Petit litige. Si le litige est inférieur à trois pour cent (3%) du montant total du fait générateur, les parties conviennent de renoncer à la différence du litige et le CLIENT paiera le montant facturé.

## **5. OBLIGATIONS DU CLIENT**

5.1. Le CLIENT déclare et garantit à FLY SARL que :

5.1.1. Il a le pouvoir et l'autorité de conclure le présent contrat et d'exécuter ses obligations en vertu des présentes, y compris la fourniture du contenu CLIENT de la manière décrite dans le présent contrat ;

5.1.2. Il n'est soumis à aucune obligation contractuelle ou légale qui pourrait l'empêcher de s'acquitter pleinement, rapidement et entièrement de ses obligations en vertu des présentes ;

5.1.3. Aucun des Contenus CLIENT, des Services Client ou de la fourniture des Services FLY SARL ne contrevient à une quelconque loi, réglementation ou code applicable ;

5.1.4. Il se conformera, et fera en sorte que tous ses agents, sous-traitants, fournisseurs tiers ou affiliés (et leurs employés, agents ou représentants) se conforment à toutes les lois, règlements et codes applicables au Contenu CLIENT, aux Services CLIENT et aux Services FLY SARL ; et

5.1.5. Il n'utilisera pas les Services FLY SARL d'une manière frauduleuse, illégale ou non autorisée.

5.2. Le CLIENT doit se conformer à la spécification de protocole pour l'interface de service pertinente telle que fournie au CLIENT par FLY SARL.

5.3. Le CLIENT doit se connecter uniquement à l'interface de service spécifiée pour le CLIENT par FLY SARL en utilisant uniquement les noms et mots de passe fournis au CLIENT par FLY SARL.

5.4. Le CLIENT doit désigner des employés qui agiront en tant que coordinateurs techniques, financiers et commerciaux et points de contact de FLY SARL afin de coordonner la livraison des Services FLY SARL, et informer FLY SARL par écrit de tout changement futur de ces coordinateurs.

5.5. Le CLIENT doit s'assurer que les coordinateurs spécifiés dans l'annexe 2 et chaque membre du personnel du CLIENT (y compris les employés et les contractants) suivent les procédures d'administration du service et de rapport d'erreurs fournies au CLIENT par FLY SARL.

5.6. Le CLIENT fournira à FLY SARL des instructions et des informations complètes et précises, suffisantes pour l'exécution des services de FLY SARL, conformément aux délais que FLY SARL peut raisonnablement exiger.

5.7. Le CLIENT s'engage à fournir toute l'assistance nécessaire à FLY SARL, y compris la fourniture de copies de la documentation pertinente, des enregistrements, etc. qui peuvent être exigés/imposés par toute loi et/ou autorité gouvernementale ou autre autorité d'état pertinente en raison du contenu du client qui viole la réglementation NCPDR, SPAM, illégal, obscène, blessant les sentiments religieux, anti-gouvernemental, messages politiques, mauvaise utilisation du tuyau transactionnel pour l'envoi de messages promotionnels.

5.8. Le CLIENT est seul responsable de ses fournisseurs tiers et sous-traitants et de leur respect des termes du présent contrat. Le CLIENT accepte que FLY SARL ne soit pas responsable de l'exécution des paiements à tout fournisseur tiers ou sous-traitant du CLIENT.

## **6. CONTENU DES MESSAGES ET POLITIQUE ANTI-SPAM**

6.1. Le CLIENT sera seul responsable de toute responsabilité légale découlant de ou liée au Contenu CLIENT et aux Services CLIENT (qu'il soit transmis par lui-même ou pour le compte d'un tiers). Si FLY SARL est informé ou prend connaissance d'une manière ou d'une autre d'un contenu CLIENT qui viole les exigences du présent contrat, FLY SARL peut (mais n'est pas tenu de) enquêter sur l'allégation et déterminer, après discussion avec le CLIENT, s'il faut retirer ou demander le retrait de ce contenu CLIENT des services CLIENT. Si le CLIENT refuse cette demande, FLY SARL peut (mais n'est pas tenu de) le faire en fournissant un préavis raisonnable au CLIENT) bloquer le contenu CLIENT, suspendre les services CLIENT ou résilier le présent contrat. FLY SARL ne sera pas responsable de tout dommage (y compris toute perte indirecte) encouru par le CLIENT en raison de toute action prise conformément à la présente section 6.

6.2. Le CLIENT s'assurera que la collecte, l'accès, l'utilisation et la divulgation des informations de l'Utilisateur final sont conformes à toutes les lois, règles et réglementations étrangères, fédérales, étatiques et locales applicables, telles qu'elles peuvent être amendées de temps à autre, ainsi qu'aux lois régissant le marketing par téléphone, par courrier direct, par courriel, par messagerie textuelle sans fil, par télécopie et par tout autre mode de communication (collectivement, " Lois sur la confidentialité "). Le CLIENT s'engage à tout moment à remplir ses obligations en vertu des présentes et à rendre les Services CLIENT et le Contenu CLIENT disponibles en conformité avec les lois et règlements applicables, y compris les lois sur la protection de la vie privée, et de manière que FLY SARL ne soit pas en violation matérielle de ces lois et règlements.

6.3. Le CLIENT accepte que le CLIENT et ses fournisseurs tiers n'offrent ou ne fournissent pas les Services CLIENT, ou n'utilisent pas les Services FLY SARL d'une manière qui (collectivement " SPAM SMS ") :

6.3.1. Transmettre ou permettre la transmission de tout contenu CLIENT qui viole les exigences de tout opérateur de réseau par lequel le contenu CLIENT est transmis ;

6.3.2. Transmettre ou permettre la transmission de tout contenu CLIENT qui est faux, inexact, trompeur, illégal, nuisible, menaçant, abusif, harcelant, tortueux, diffamatoire, vulgaire, obscène, portant atteinte à la vie privée d'autrui, haineux ou répréhensible d'un point de vue racial, ethnique ou autre ;

6.3.3. Transmettre ou permettre la transmission de tout contenu CLIENT qui porte atteinte aux mineurs de quelque manière que ce soit ;

6.3.4. Transmettre ou permettre la transmission de tout contenu CLIENT qu'il n'a pas le droit de mettre à disposition en vertu de toute loi ou de relations contractuelles ou fiduciaires ;

6.3.5. Transmettre ou permettre la transmission de tout contenu CLIENT qui enfreint tout brevet, marque, secret commercial, droit d'auteur ou autres droits de propriété ou droits de publicité ou de confidentialité de toute partie ;

6.3.6. Utiliser toute publicité non sollicitée ou non autorisée, tout matériel promotionnel, tout "junk mail", tout "spam", ou toute autre forme de sollicitation ;

6.3.7. Violent tout code ou norme de pratique publié ou approuvé par l'Association GSMA ou la Mobile Marketing Association ;



6.3.8. Interférer avec ou perturber les Services FLY SARL ou les serveurs ou les réseaux des Opérateurs de réseau connectés aux Services FLY SARL, ou désobéir aux exigences, procédures, politiques ou réglementations des réseaux connectés aux Services FLY SARL ;

6.3.9. Transmettre ou utiliser (a) des virus, vers, chevaux de Troie ou tout autre code susceptible de perturber, désactiver, endommager, effacer la mémoire ou entraver de toute autre manière le fonctionnement, les caractéristiques ou la fonctionnalité de tout logiciel, micrologiciel, matériel, dispositif sans fil, système informatique ou réseau, (b) des pièges, bombes à retardement, ou tout autre code qui désactiverait tout logiciel en fonction de l'écoulement d'une période de temps, de l'avancement d'une date particulière ou d'un autre chiffre, (c) un code qui permettrait à un tiers d'interférer avec les informations personnelles de l'utilisateur final ou d'y accéder subrepticement, ou (d) un contenu qui entraîne la désactivation ou la dégradation des services ou équipements de FLY SARL ou de l'opérateur de réseau.

6.3.10. Violent, intentionnellement ou non, toute loi locale, étatique, nationale ou internationale applicable, ou toute réglementation ayant force de loi ;

6.3.11. Collecter ou stocker des données personnelles sur les Utilisateurs finaux dans le cadre des comportements et activités interdits énoncés ci-dessus ;

6.4. Sur demande écrite de FLY SARL, le CLIENT fournira dès que possible, avec des détails raisonnables, les informations suivantes

6.4.1. La preuve que le CLIENT se conforme à la présente section 6, et

6.4.2. Les parties conviennent de collaborer de bonne foi pour établir les services du CLIENT et les services du FLY SARL.

6.5. Les dispositions relatives aux SMS SPAM applicables au CLIENT en vertu du paragraphe 6.3 seront mutatis mutandis applicables au Fournisseur en vertu du présent Accord.

## **7. SUSPENSION DES SERVICES**

7.1. Les Parties peuvent, à tout moment, suspendre la fourniture ou l'acquisition de tout ou partie des Services FLY SARL en vertu du présent Contrat dans le cas où :

7.1.1. Elles y sont tenues par la loi ;

7.1.2. La partie a le droit de résilier le présent Contrat conformément à la section 3 du présent document ;

7.1.3. La Partie est obligée ou conseillée de se conformer à un ordre, une instruction, une directive ou une demande d'une autorité gouvernementale ou d'une autre autorité étatique compétente ou d'un Opérateur de réseau qui nécessite qu'elle le fasse, selon le jugement de l'autre Partie ;

7.1.4. L'une ou l'autre des parties à des raisons de croire que l'autre partie ne respecte pas l'une de ses obligations en vertu du présent accord ;

7.1.5. Un ou plusieurs des opérateurs de réseau dont dépend la fourniture des services de FLY SARL en vertu du présent contrat suspendent leur fourniture de ces services à FLY SARL ; ou

7.1.6. Sous réserve de l'article 4 des présentes, tout paiement dû à FLY SARL en vertu des présentes n'est pas payé après la date d'échéance du paiement.

7.2. FLY SARL n'a aucune obligation d'examiner ou de filtrer le contenu du CLIENT, mais le CLIENT accepte que FLY SARL et les opérateurs de réseau aient le droit d'accéder et d'examiner le contenu du CLIENT transmis par le biais des services de FLY SARL - uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour identifier une violation potentielle des conditions du présent contrat, y compris de la section 6. Dans la mesure où FLY SARL découvre une violation réelle ou potentielle, FLY SARL peut

suspendre ses services au CLIENT aussi longtemps qu'elle le juge nécessaire, après en avoir informé le CLIENT, afin de garantir le respect du présent contrat par le CLIENT. Tout Contenu CLIENT visualisé par FLY SARL conformément à la présente section 7 sera gardé confidentiel.

7.3. Lorsque FLY SARL détermine, à sa discrétion, qu'il est possible de le faire, FLY SARL ne mettra en œuvre une telle suspension que pour les Services CLIENT qui sont affectés par les questions mentionnées dans la présente section 7. FLY SARL fournira des efforts raisonnables pour informer le CLIENT à l'avance de toute suspension des Services CLIENT concernés par le présent contrat.

7.4. Si le compte du CLIENT utilisé pour la fourniture des services de FLY SARL est inactif pendant une période de 6 (six) mois, chacune des parties peut décider de suspendre ou de mettre fin aux services de FLY SARL. L'absence d'événements payants pendant cette période de 6 (six) mois sera considérée comme une inactivité sujette à suspension.

7.5. Le CLIENT peut réactiver son compte en envoyant une demande à FLY SARL 3 (trois) jours ouvrables avant la réactivation requise.

## **8. SUPPORT, SYSTEME, MAINTENANCE DE FLY SARL**

8.1. FLY SARL fournira au CLIENT le nom d'utilisateur et le mot de passe nécessaires à l'utilisation des Services FLY SARL.

8.2. FLY SARL fournira des efforts commercialement raisonnables pour mettre son personnel technique approprié à la disposition du CLIENT afin d'aider ce dernier, si nécessaire, à résoudre tout problème de réseau dans le délai de résolution prévu.

8.3. Tous les problèmes signalés seront en anglais, sauf accord contraire écrit des parties.

8.4. FLY SARL informera le CLIENT de la maintenance programmée des plates-formes de messagerie ou du réseau de FLY SARL. FLY SARL s'efforcera, dans la mesure du possible, d'informer le CLIENT des temps d'arrêt prévus en dehors de ses fenêtres de maintenance.

## **9. CONFIDENTIALITÉ**

9.1. Chaque partie peut mettre à la disposition de l'autre partie ou lui divulguer d'une autre manière, au cours de la négociation ou de l'exécution du présent accord, certaines informations commerciales, y compris des informations qui sont la propriété d'un tiers. Sauf indication contraire dans les présentes, toutes ces informations seront considérées comme des informations confidentielles et exclusives de la partie qui les divulgue ("partie divulgatrice") si, lorsqu'elles sont divulguées par écrit ou oralement, elles sont clairement identifiées comme confidentielles ou exclusives ("informations exclusives"). Aux fins du présent Accord, la Partie réceptrice désigne la Partie et ses employés, conseillers et Affiliés à qui les Informations propriétaires sont divulguées ("Partie réceptrice").

### **9.2. Les informations exclusives ne comprennent pas :**

9.2.1. Les informations qui ont été développées indépendamment par la partie réceptrice sans référence ou connaissance des informations exclusives de la partie divulgatrice ;

9.2.2. Les informations qui étaient connues de la Partie réceptrice avant leur divulgation par la Partie divulgatrice et qui sont libres de toute obligation de les garder confidentielles ;

9.2.3. Les informations qui sont dans le domaine public sans aucune action de la part de la Partie réceptrice ;

9.2.4. Les informations qui ont été reçues d'un Tiers qui n'avait aucune obligation de les garder confidentielles.

9.3. Aucune des parties ne divulguera les informations exclusives de l'autre partie, sauf à ses administrateurs, dirigeants, employés, consultants et avocats, ou aux sociétés affiliées qui ont un besoin légitime de connaître ces informations exclusives pour la négociation ou l'exécution du présent accord et qui ont accepté de maintenir la confidentialité de ces informations exclusives comme prévu dans les présentes.

9.4. Si une demande émanant d'une autorité légale ou réglementaire d'une juridiction compétente ou une exigence de la loi pour la découverte ou la divulgation d'informations exclusives est portée à la connaissance de la partie réceptrice, la partie réceptrice doit notifier la partie divulgateur de la demande ou de l'exigence avant de divulguer les informations exclusives et doit, à la demande et aux frais de la partie divulgateur, obtenir ou coopérer à tout effort de la partie divulgateur pour rechercher des arrangements raisonnables pour protéger la nature confidentielle et exclusive de ces informations exclusives.

9.5. Les obligations décrites dans la présente section 9 survivront à la résiliation du présent accord pendant une période de 5 (cinq) ans.

9.6. Les deux parties conviennent qu'un manquement à l'une des obligations énoncées dans la présente section 9 causerait un préjudice irréparable et des difficultés excessives à l'autre partie. Par conséquent, la partie non-violatrice aura le droit d'obtenir une mesure injonctive immédiate ordonnée par un tribunal pour mettre fin à toute violation apparente de la présente section 9, ce recours s'ajoutant à tous les autres recours dont dispose la partie non-violatrice.

## **10. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

10.1. La propriété de tous les Droits de FLY SARL sera dévolue à FLY SARL et restera la sienne. Sous réserve de l'article 10.2, FLY SARL ne concède au CLIENT par ce Contrat aucun droit, titre, licence ou intérêt dans ou sur les Droits FLY SARL, y compris tout logiciel ou documentation, ou dans tout brevet, droit d'auteur, secret commercial ou autre propriété intellectuelle. Le CLIENT n'acquerra aucun droit de quelque nature que ce soit sur une marque de commerce, une marque de service, un nom commercial, un logo ou une désignation de produit ou de service sous laquelle les produits ou services de FLY SARL ont été ou sont commercialisés (qu'ils soient enregistrés ou non) et ne les utilisera pas pour quelque raison que ce soit, sauf autorisation écrite expresse de FLY SARL avant une telle utilisation, mais en aucun cas pour une période supérieure à la durée du contrat.

10.2. La propriété de tous les Droits du CLIENT est dévolue au CLIENT et reste la sienne. Sous réserve de la clause 10.2, le CLIENT ne concède à FLY SARL aucun droit, titre, licence ou intérêt dans ou sur les Droits du CLIENT, y compris tout logiciel ou documentation, ou dans tout brevet, droit d'auteur, secret commercial ou autre propriété intellectuelle. FLY SARL n'acquerra aucun droit de quelque nature que ce soit sur une marque de commerce, une marque de service, un nom commercial, un logo ou une désignation de produit ou de service du CLIENT sous lesquels les produits ou services du CLIENT ont été ou sont commercialisés (qu'ils soient enregistrés ou non) et ne les utilisera pas pour quelque raison

que ce soit, sauf autorisation écrite expresse du CLIENT avant une telle utilisation, mais en aucun cas pour une période supérieure à la durée du contrat.

10.3. Nonobstant ce qui précède, FLY SARL accordera au CLIENT, pour la durée du Terme, une licence d'utilisation des Droits de FLY SARL qui est directement et inévitablement requise par le CLIENT afin de pouvoir utiliser les Services de FLY SARL (y compris toute documentation ou logiciel que FLY SARL met à la disposition du CLIENT pour utilisation conformément au présent Contrat) pendant le Terme.

10.4. Nonobstant ce qui précède, le CLIENT accordera au FLY SARL, pour la durée du Contrat, une licence d'utilisation du Contenu CLIENT qui est directement et inévitablement requis par le FLY SARL afin de pouvoir fournir les Services FLY SARL (y compris toute documentation ou tout logiciel que le CLIENT met à la disposition du FLY SARL pour utilisation conformément au présent Contrat) pendant le Contrat.

10.5. Toute licence accordée en vertu de la présente section 10 sera non transférable, non sous-licenciable, non exclusive et libre de droits et sera limitée à la durée du contrat en ce qui concerne les services du FLY SARL ou les services du CLIENT auxquels la licence se rapporte et sera accordée uniquement dans le but de remplir les droits et obligations de la partie respective en vertu du présent contrat.

10.6. Aucune des parties ne doit faire de l'ingénierie inverse, décompiler ou désassembler tout logiciel compris dans les Droits de Propriété Intellectuelle de l'autre partie.

10.7. Chaque partie déclare et garantit à l'autre partie qu'aucun droit de propriété intellectuelle d'un tiers ne sera enfreint pendant la fourniture des services CLIENT par le CLIENT et/ou qu'aucun droit de propriété intellectuelle d'un tiers ne sera enfreint pendant la fourniture des services FLY SARL par le FLY SARL et que le contenu CLIENT fourni par le CLIENT et les services FLY SARL fournis par le fournisseur n'enfreignent aucun droit de propriété intellectuelle d'un tiers. Dans le cas où les Parties ont connaissance d'une plainte pour violation, la Partie doit immédiatement en informer l'autre Partie par écrit.

## **11. NOTIFICATIONS**

Toute notification ou autre communication requise ou autorisée dans le cadre du présent Accord doit être faite par écrit et remise en personne, envoyée par courrier recommandé, envoyée par télécopie ou courrier électronique avec confirmation de transmission par machine ou remise par un service de messagerie reconnu, sans frais pour la Partie destinataire à son adresse spécifiée dans l'Annexe 2 ci-dessous, et sera considérée comme effective dès réception de ladite notification.

## **12. COOPÉRATION MUTUELLE**

En signant le présent accord, les parties reconnaissent que des problèmes et des difficultés peuvent survenir de temps à autre. Dans ce cas, les Parties conviennent de travailler ensemble dans un esprit de coopération mutuelle afin de résoudre et de mettre en œuvre tous les efforts raisonnables pour parvenir à une solution juste et équitable de ces problèmes et difficultés qui pourraient survenir.

### **13. DROIT APPLICABLE**

Le présent accord est régi et interprété conformément aux lois du Royaume-Uni et les parties se soumettent à la juridiction non exclusive de la Cour de justice de Londres pour faire valoir toute réclamation découlant des présentes.

### **14. INCORPORATION DES APPENDICES ET ANNEXES**

Tous les appendices, addendum et annexes joints au présent Accord font partie intégrante du présent Accord et sont incorporés au présent Accord par cette référence.

### **15. GARANTIES / DÉNIS DE RESPONSABILITÉ**

15.1. Chaque partie déclare et garantit à l'autre partie que :

15.1.1. Elle a le droit, le pouvoir et l'autorité de conclure le présent Accord et d'exécuter ses obligations en vertu des présentes ;

15.1.2. La signature du présent Accord et son exécution ne violent pas et ne violeront pas tout accord auquel elle est partie ou par lequel elle est liée ; et

15.1.3. Lorsqu'il sera signé et remis, le présent Accord constituera l'obligation légale, valide et contraignante de cette Partie, qui lui sera opposable conformément à ses termes.

15.2. Le CLIENT déclare et s'engage à ce que ni le CLIENT ni aucun fournisseur tiers n'accède ou n'utilise les services FLY SARL, sauf conformément au présent contrat, et à ce que les services CLIENT et le contenu CLIENT soient conformes aux exigences du présent contrat.

Le fournisseur déclare et s'engage à ce que ni le fournisseur ni aucun fournisseur tiers n'accède ou n'utilise les services du CLIENT autrement que conformément au présent contrat, et à ce que les services du FLY SARL et les droits du FLY SARL soient conformes aux exigences du présent contrat.

15.3. Nonobstant toute disposition contraire dans les présentes, FLY SARL décline expressément, et le CLIENT reconnaît et accepte, que FLY SARL n'a aucune responsabilité ou obligation de quelque nature que ce soit pour :

15.3.1. Les erreurs de transmission, la corruption ou la sécurité du contenu du CLIENT transporté par les installations et réseaux des fournisseurs de télécommunication avec ou sans fil, y compris les opérateurs de réseau.

15.3.2. Les actes ou omissions de tout opérateur de réseau en relation avec les services FLY SARL, le contenu du CLIENT ou les services du CLIENT.

15.4. FLY SARL s'engage à ce que les Services FLY SARL soient exécutés en conformité avec les objectifs de service du présent Contrat.

15.5. Nonobstant toute disposition contraire dans le présent Contrat, la responsabilité de FLY SARL en cas de non-exécution des Services FLY SARL ne peut se limiter à un remboursement ou à un crédit des Frais Mensuels de Service (tels que définis dans un Addendum) pour la période affectée par cette non-exécution, et à la résiliation du présent Contrat telle que définie à la Section 3 du présent Contrat.

15.6. A l'exception des garanties expresses énoncées dans la présente section 15, FLY SARL décline toute garantie concernant les Services de FLY SARL, la technologie de FLY SARL et/ou la plate-forme, qu'elle soit expresse, implicite ou légale, y compris, sans limitation, toute garantie implicite de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de jouissance paisible du titre, de qualité satisfaisante

ou d'exactitude. Sans limiter ce qui précède, FLY SARL ne garantit pas que les Services FLY SARL seront ininterrompus ou sans erreur, et FLY SARL rejette expressément cette garantie :

15.6.1. Toute responsabilité pour des dommages spéciaux, accessoires, indirects, punitifs ou consécutifs, quels qu'ils soient, y compris, mais sans s'y limiter, des dommages pour : perte de profits ou de revenus, perte d'informations confidentielles ou autres, interruption d'activité, préjudice personnel, atteinte à la vie privée, corruption ou perte de données, défaillances dans la transmission ou la réception de données ou toute autre perte pécuniaire quelle qu'elle soit, découlant de ou liée de quelque manière que ce soit à l'utilisation ou à l'incapacité d'utiliser les Services FLY SARL ou autrement en relation avec toute disposition du présent Contrat ;

15.6.2. Toute responsabilité résultant du fait qu'un Utilisateur final ou un autre abonné d'un opérateur mobile envoie des messages à un numéro attribué au lieu d'un autre numéro ou code, ou vice versa ; et

15.6.3. Toute responsabilité relative à un contenu CLIENT ou à des instructions fournies par le CLIENT qui sont incorrectes, inexactes, illisibles, hors séquence ou sous une forme inappropriée, ou résultant de leur arrivée tardive ou de leur non-arrivée, ou de tout autre acte ou omission du CLIENT ou de l'un de ses utilisateurs finaux.

#### **15.7. Le CLIENT renonce expressément à :**

15.7.1. Toute responsabilité pour tout dommage spécial, accessoire, indirect, punitif ou consécutif, quel qu'il soit, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages pour :

15.7.2. toute responsabilité résultant d'une perte de bénéfices ou de revenus, d'une perte d'informations confidentielles ou autres, d'une interruption d'activité, d'un préjudice corporel, d'une atteinte à la vie privée, d'une corruption ou d'une perte de données, d'un défaut de transmission ou de réception de données ou de toute autre perte pécuniaire quelle qu'elle soit, découlant de ou liée de quelque manière que ce soit à l'utilisation ou à l'impossibilité d'utiliser le Contenu CLIENT ou autrement en relation avec toute disposition du présent Contrat ; toute responsabilité résultant de l'envoi par un Utilisateur final ou un autre abonné d'un opérateur mobile de messages à un numéro attribué au lieu d'un autre numéro ou code, ou vice versa ; et

15.7.3. Toute responsabilité concernant les Services FLY SARL, ou les instructions fournies par FLY SARL qui sont incorrectes, inexactes, illisibles, hors séquence, ou sous la mauvaise forme, ou résultant de leur arrivée tardive ou de leur non-arrivée, ou de tout autre acte ou omission du Fournisseur ou de l'un de ses prestataires de services.

#### **16. INDEMNITÉ**

16.1. Le CLIENT, à ses propres frais, indemniser, défendra et dégagera FLY SARL, ses sociétés affiliées, ainsi que leurs employés, dirigeants, administrateurs, représentants et agents respectifs, de toutes pertes, dommages, responsabilités, règlements, coûts et dépenses (y compris les honoraires d'avocats et de professionnels et autres frais juridiques) découlant de ou liés à toute réclamation, demande, poursuite, action ou procédure initiée par un tiers et découlant de ou liée à :

16.1.1. Toute violation par le CLIENT du présent contrat ;

16.1.2. Une violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers ;

16.1.3. Tout service du CLIENT, contenu du CLIENT ou tout autre matériel ou service fourni par le CLIENT ou ses fournisseurs tiers dans le cadre de cet accord ;

16.1.4. Une allégation selon laquelle le Contenu CLIENT viole une loi, un règlement ou un code (collectivement, une " Réclamation couverte par le CLIENT ").

16.2. FLY SARL fournira au CLIENT un avis écrit de la Réclamation couverte par le CLIENT si FLY SARL a connaissance d'une telle réclamation, et FLY SARL peut, à sa seule discrétion, permettre au CLIENT de contrôler la défense, le règlement, l'ajustement ou le compromis de la Réclamation couverte par le CLIENT, à condition que le CLIENT ne s'engage pas dans des négociations de compromis ou de règlement en son propre nom ou au nom de FLY SARL sans le consentement écrit préalable de FLY SARL .

16.3. Nonobstant ce qui précède, FLY SARL peut, à sa seule discrétion, employer un conseiller juridique distinct et participer à la défense de toute réclamation couverte par le CLIENT, et le CLIENT devra indemniser tous les coûts raisonnables encourus par FLY SARL dans le cadre de cette défense (tels que les honoraires raisonnables d'avocats et de tiers et, dans la mesure permise par la loi, les amendes et pénalités, etc.) Le CLIENT accepte de coopérer pleinement avec FLY SARL lorsque cela est nécessaire pour la défense de toute réclamation couverte par le client.

16.4. FLY SARL , à ses propres frais, indemniser, défendra et dégage de toute responsabilité le CLIENT, ses sociétés affiliées, ainsi que leurs employés, dirigeants, administrateurs, représentants et agents respectifs, contre toute perte, tout dommage, toute responsabilité, tout règlement, tout coût et toute dépense (y compris les honoraires d'avocats et de professionnels et autres frais juridiques) découlant de ou liés à toute réclamation, demande, poursuite, action ou procédure initiée par un tiers et découlant de ou liée à :

16.4.1. Une violation de tout droit de propriété intellectuelle d'un tiers

16.4.2. Toute violation du présent Accord par le Fournisseur

16.4.3. Tout Service de FLY SARL, Droits de FLY SARL ou autres matériels ou services fournis par le Fournisseur ou ses Tiers Fournisseurs dans le cadre du présent Contrat, ou

16.4.4. Une allégation selon laquelle le Service FLY SARL viole une loi, un règlement ou un code (collectivement, une "Réclamation couverte par FLY SARL ").

## **17. FORCE MAJEURE**

17.1. L'exécution par l'une ou l'autre des parties de toute partie du présent contrat, autre que les obligations de paiement, sera excusée dans la mesure où elle est entravée, retardée ou rendue impossible par les actes ou omissions de l'autre partie ou d'un opérateur de réseau, une inondation, un incendie, un tremblement de terre, une grève, un arrêt de travail ou une émeute, une panne ou une diminution de l'énergie ou des réseaux ou services de télécommunications ou de données qui ne sont pas sous le contrôle d'une partie, des actes, ordres ou restrictions gouvernementaux ou militaires, une attaque terroriste ; ou toute autre cause (qu'elle soit similaire ou non à celles énumérées) indépendante du contrôle raisonnable de cette Partie et non causée par la négligence de la Partie défaillante (collectivement dénommée " Force Majeure " ci-dessous).

17.2. En cas de survenance d'une ou plusieurs conditions de Force Majeure, la Partie non-exécutante s'efforcera raisonnablement de notifier à l'autre Partie la nature de ces conditions et l'étendue du retard, et s'efforcera raisonnablement et de bonne foi de reprendre l'exécution dès que possible.

## **18. CESSION**

Le présent accord est personnel aux parties et ne peut être cédé ou transféré par l'une des parties sans le consentement écrit préalable de l'autre partie. Toutefois, l'une ou l'autre des parties peut céder le présent accord sans consentement à toute entité affiliée ou successeur, que ce soit par fusion, réorganisation ou transfert de la totalité ou de la quasi-totalité de ses actifs ou autrement ; à condition que la partie cédante notifie l'autre partie de cette cession par écrit et que l'entité affiliée ou le successeur accepte effectivement d'être lié par ou d'assumer les obligations imposées à l'autre partie en vertu du présent accord.

## **19. INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD**

Le présent Accord constitue l'intégralité de la compréhension et de l'accord des Parties aux présentes en ce qui concerne l'objet des présentes. Le présent Accord remplace tous les accords, déclarations et ententes antérieurs et contemporains entre les Parties concernant l'objet des présentes.

## **20. RENONCIATIONS**

Aucune renonciation à une disposition du présent accord par l'une ou l'autre des parties ne sera effective si elle n'est pas faite par écrit et signée par les deux parties. La renonciation par l'une ou l'autre des parties à tout défaut ou violation du présent accord ne constitue pas une renonciation à tout autre défaut ou violation ultérieur.

## **21. INVALIDITÉ**

Si une disposition du présent Accord est jugé invalide ou inapplicable, les autres dispositions du présent Accord resteront pleinement en vigueur. En outre, si une disposition du présent Contrat, pour quelque raison que ce soit, est jugée par un tribunal compétent comme étant excessivement large ou déraisonnable quant à sa portée ou son objet, cette disposition sera appliquée dans la mesure nécessaire pour être raisonnable dans les circonstances et conforme à la loi applicable tout en reflétant aussi fidèlement que possible l'intention des Parties telle qu'exprimée dans le présent Contrat.

## **22. PROTECTION DES DONNEES ET ECOUTES TELEPHONIQUES**

Les obligations de chaque partie en matière de transfert d'informations à l'autre partie ne s'appliquent pas dans la mesure où une partie n'est pas autorisée à le faire en vertu des lois et règlements applicables en matière de protection de la vie privée et des données. Les Parties confirment qu'elles se conformeront à la législation applicable.

## **23. RELATIONS ENTRE LES PARTIES**

La relation des Parties établie par le présent Accord est celle d'entrepreneurs indépendants, et le présent Accord ne crée pas de relation d'agence, d'emploi, de partenariat ou de coentreprise entre les Parties. Chaque partie reconnaît et accepte que la relation commerciale et les activités envisagées par le présent accord ne sont pas exclusives et que rien dans le présent accord n'interdit à l'une ou l'autre partie de participer avec des tiers à des accords commerciaux similaires à ceux décrits dans le présent accord.

## **24. DIVERS**

24.1. Le présent Accord peut être signé en deux ou plusieurs exemplaires, chacun d'entre eux étant considéré comme un original, mais l'ensemble de ces exemplaires constituant un seul et même instrument. Les parties au présent accord n'ont pas l'intention que les termes du présent accord soient applicables par toute personne ou entité qui n'est pas partie au présent accord.



24.2. Aux fins de ses obligations en vertu du présent Accord, les actes ou omissions des employés, agents, représentants, contractants, sous-traitants, fournisseurs tiers ou affiliés de la Partie (et leurs employés, agents, représentants, contractants ou sous-traitants) seront également considérés comme les actes ou omissions de cette Partie.

## 25. ANNEXES ET ADDENDA

Les annexes et addenda suivants sont joints aux présentes et font partie intégrante du présent Accord :

***Annexe 1 - Frais***

***Annexe 2 - Description du service SMS***

***Annexe 3 - Matrice de soutien au service***

***Annexe 4 - Résumé du contrat***

## EN FOI DE QUOI

Les parties ont signé le présent accord par leurs représentants dûment autorisés le jour et l'année indiqués ci-dessous :

Date \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Pour et au nom de :**

FLY SARL

**Pour et au nom de :**

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Nom :

\_\_\_\_\_  
Nom :

\_\_\_\_\_  
Titre : PDG

\_\_\_\_\_  
Titre :

## ANNEXE 1

### PRIX ET CONDITIONS DES HONORAIRES

Les Parties conviennent que tous les prix sur leurs comptes seront convenus sur la base des listes de prix échangées.

La DEVISE utilisée pour toutes les opérations régies par le présent accord est l'Euro/GBP/USD.

## Le mode de paiement est le Prépayé.

Conformément à l'article 4 de la présente convention, le prix de chaque fait générateur sera communiqué au CLIENT par courrier électronique dans une liste de couverture. A moins qu'un prix fixe n'ait été expressément convenu, FLY SARL a le droit de modifier les tarifs convenus par e-mail au Client. Les modifications s'appliquent immédiatement, sauf si cela est spécifié différemment sur la liste des tarifs.

FLY SARL a le droit, dans tous les cas, de répercuter les augmentations ou diminutions de prix résultant d'une obligation légale ou réglementaire, d'une augmentation ou d'une diminution du prix d'achat des messages ou de changements de tarifs effectués par les opérateurs de réseau. FLY SARL fera tous les efforts raisonnables pour informer le CLIENT à l'avance d'un tel changement de prix.

Dans le cas où le CLIENT n'est pas d'accord avec les changements proposés, le présent contrat peut être résilié conformément à la section 3 du contrat. Nonobstant ce qui précède, le CLIENT doit payer tous les frais dus à FLY SARL, y compris les frais de retard de paiement (le cas échéant) comme prévu dans la clause applicable du présent contrat.

**Pour et au nom de :**  
FLY SARL

**Pour et au nom de :**

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Nom :

\_\_\_\_\_  
Nom :

\_\_\_\_\_  
Titre : PDG

\_\_\_\_\_  
Titre :

## ANNEXE 2

### DESCRIPTION DU SERVICE SMS

1. Les Services FLY SARL (tels que définis dans le Contrat) présentent une solution qui permettra au CLIENT de diffuser des SMS terminés vers de multiples réseaux mobiles dans le monde entier par le biais de la Plateforme.

**2. Les Services FLY SARL comprennent :**

- a. La connectivité entre le système d'information du CLIENT et la Plateforme ;
- b. La configuration de la Plateforme pour recevoir le trafic SMS généré par le CLIENT et le traitement et le routage de ce trafic SMS vers les opérateurs de réseaux disponibles ;
- c. La facturation de ce trafic SMS traité par FLY SARL ;
- d. Le support technique.

3. Dans le cadre de la fourniture des Services FLY SARL, et en plus des dispositions stipulées dans le Contrat, FLY SARL devra :
- a. **S'assurer que la connectivité entre le système d'information du CLIENT et la Plateforme est testée et opérationnelle ;**
  - b. **Acheminer le trafic SMS généré par le CLIENT vers les opérateurs de réseau disponibles ;**
  - c. **Facturer au CLIENT tous les frais de FLY SARL (tels que définis dans le Contrat) relatifs à la fourniture de la FLY SARL ;**
  - d. **Gérer toutes les relations contractuelles avec les Opérateurs de réseau afin de garantir l'opérabilité des Services FLY SARL ; et**
  - e. **Fournir une assistance technique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.**
4. Sans préjudice des obligations du CLIENT (section 5 du Contrat), le CLIENT s'engage en outre à :
- a. **Fournir toutes les informations de configuration en remplissant correctement tous les formulaires techniques fournis par FLY SARL ;**
  - b. **S'assurer que ses propres systèmes d'information sont correctement configurés pour acheminer le trafic SMS vers la Plateforme ;**
  - c. **Créer et maintenir à ses frais une base de données des Utilisateurs finaux recevant chaque message SMS traité par FLY SARL ;**
  - d. **S'assurer en aucun cas d'envoyer des SMS non sollicités (SPAM) tels que définis dans le Contrat vers la Plateforme de messagerie ;**
    - a) Annoncer un volume de trafic plus important quelques jours à l'avance ;
    - b) S'acquitter de toutes ses obligations de paiement telles que définies dans le Contrat.

**Pour et au nom de :**  
FLY SARL

**Pour et au nom de :**

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Nom :

\_\_\_\_\_  
Nom :

\_\_\_\_\_  
Titre : PDG

\_\_\_\_\_  
Titre :

### **ANNEXE 3 MATRICE DES CONTACTS DU SERVICE D'ASSISTANCE**

Niveau de priorité et délai de réponse

Sur la base de la description des niveaux de priorité fournie ci-dessous, les niveaux de service suivants seront fournis par le fournisseur.

NIVEAU DE PRIORITÉ	TYPE D'ERREUR	DESCRIPTION	TEMPS DE RÉPONSE	RÉSOLUTION CIBLE	COORDONNÉES DU CONTACT
1	Défaillance de la fonction critique	Pas de connectivité des messages ou pas de livraison des messages.	2 Hrs	4 Hours	<a href="mailto:alertes@flysarl.ml">alertes@flysarl.ml</a> Tel: +223 91 27 47 46
2	Impact sévère	Erreurs qui entraînent un manque de fonctionnalité de l'application ou provoquent une défaillance intermittente du service.	4Hrs	8 Hours	<a href="mailto:support@flysarl.ml">support@flysarl.ml</a> Tel: +223 91 27 47 46
3	Operations dégradées	Erreurs provoquant le dysfonctionnement de Fonctions non critiques.	Notification par courriel accusant réception dans les 8 heures 24 heures	48 hours	<a href="mailto:a@flysarl.ml">a@flysarl.ml</a> Tel: +223 91 27 47 46

Pour et au nom de :  
FLY SARL

Pour et au nom de :

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Nom :

\_\_\_\_\_  
Nom :

\_\_\_\_\_  
Titre : PDG

\_\_\_\_\_  
Titre :

**Annexe 4**  
**CONTACTS DES PARTIES ET RÉSUMÉ DE L'ACCORD**

Détails concernant le directeur commercial	Name:	Mobile	Email
Nature du service:			
Durée de l'accord:	1 an et renouvellement automatique par la suite		
Date d'entrée en vigueur/de début de l'accord			
Conditions de paiement	Prépayé		

#### Détails sur les deux parties

Nom de la Société	Fly Sarl	
Adresse de localisation	Yirimadio, derriere le Stade du 26 Mars, Zrny.	
NINA	42209196892054P	
N° RCCM	MA.BKO.2022.B.8168,	
E-mail:	<a href="mailto:infos@flysarl.ml">infos@flysarl.ml</a>	
Site web:	<a href="http://www.flysarl.ml">www.flysarl.ml</a>	
Telephone:	+223 91 27 47 46	
CEO	Henri Mezadi Doungmo	
e-mail:	<a href="mailto:ceo@flysarl.ml">ceo@flysarl.ml</a>	
Technical Email:	<a href="mailto:support@flysarl.ml">support@flysarl.ml</a>	
Billing Contact	Keita Mamadou	
e-mail:	<a href="mailto:keita@flysarl.ml">keita@flysarl.ml</a>	
Bureau de litiges	<a href="mailto:dispute@flysarl.ml">dispute@flysarl.ml</a>	
Bureau d'assistance	<a href="mailto:support@flysarl.ml">support@flysarl.ml</a>	

Pour et au nom de :  
FLY SARL

Pour et au nom de :

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Nom :

\_\_\_\_\_  
Nom :

\_\_\_\_\_  
Titre : PDG

\_\_\_\_\_  
Titre :