



**CONDITIONS GENERALES DU SERVICE AFMM AUX OPERATEURS SVA**

**Applicable au 1<sup>er</sup> juin 2019**

**Association Française pour le développement des services et usages Multimédias Multi-opérateurs**

Association Loi de 1901 - 14 rue de Rome – 75008 PARIS

## PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales du Service définissent les services fournis par l'Association aux Opérateurs SVA leur permettant notamment de satisfaire aux obligations décrites dans la loi du 17 mars 2014 n° 2014-344, le décret n° 2016-1238 du 20 septembre 2016 et leurs modalités d'application.

Elles concernent :

1. les services accessibles via les numéros à valeur ajoutée dont la Société signataire est l'opérateur exploitant ;  
et
2. la lutte contre la fraude et les pratiques déloyales à l'encontre des consommateurs qui pourraient être commis au moyen desdits numéros.

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

### Article 1 – Définitions

« **Association** » désigne l'AFMM – Association Française pour le développement des services et usages Multimédias Multi-opérateurs.

« **Bon de Commande** » désigne le document établi sur le modèle joint en Annexe 2 « Modèle de Bon de Commande ».

« **Conditions Générales du Service** » désigne le présent document et ses Annexes.

« **Contrat** » désigne les présentes Conditions Générales du Service, ainsi que le Bon de Commande dûment signé par la Société. En cas de conflit entre les présentes Conditions Générales du Service et le Bon de Commande signé par la Société, les présentes Conditions Générales du Service prévaudront.

« **Editeur** » désigne toute personne physique ou morale qui édite des contenus numériques et des services en ligne à destination des Utilisateurs au moyen de numéros de services à valeur ajoutée.

« **Information Confidentielle** » désigne toute information identifiée comme confidentielle par la Partie qui les communique quel que soit le mode de communication de celles-ci. Ces informations peuvent inclure, de façon non limitative, des informations sous la forme de documents, procédés, fichiers, dessins, programmes, des informations techniques, commerciales et/ou financières.

« **Opérateur SVA** » les opérateurs de services à valeur ajoutée qui ont vocation à contractualiser avec des Editeurs afin de proposer leur propre offre de services via un numéro à valeur ajoutée ;

« **Service** » désigne le(s) service(s) fourni(s) par l'Association tel(s) que décrit(s) à l'article 3.1 des Conditions Générales du Service.

« **Société** » désigne l'Opérateur SVA qui souscrit aux présentes Conditions Générales du Service.

« **Utilisateur** » désigne l'abonné ou le client d'un Opérateur.

### Article 2 – Objet des Conditions Générales du Service

Les présentes Conditions Générales du Service ont pour objet de définir :

- (a) les conditions dans lesquelles l'Association fournit le Service à la Société ;
- (b) les obligations de coopération active et diligente de la Société en matière de lutte contre la fraude et contre les

pratiques déloyales à l'encontre des consommateurs, visées notamment dans les recommandations déontologiques..

La signature par la Société du Bon de Commande vaut acceptation sans réserve des Conditions Générales du Service.

### **Article 3 – Service fourni par l'Association**

#### 3.1 Description du Service.

L'Association fournit à la Société :

- (a) l'outil accessible en ligne décrit à l'article L224-43 du code de la consommation, selon les modalités financières définies à l'article L224-49 du même code ;
- (b) l'outil d'information automatisé comprenant :
  - (i) les signalements effectués via toutes les interfaces de recueil de signalements mises en place par l'Association – enrichi des informations de portabilité des numéros et du référentiel des numéros SVA de l'APNF (Plateforme de Normalisation des Flux Inter-opérateurs).
  - (ii) un flux des tickets d'incidents regroupant tous les manquements relatifs aux numéros SVA dont la Société est l'exploitante ;
  - (iii) une interface permettant de rendre compte des actions entreprises vis-à-vis des numéros SVA signalés.
- (c) un flux quotidien des signalements relatifs à une inexactitude des informations figurant dans l'annuaire inversé des SVA, des signalements relatifs à une préoccupation sur la déontologie du service associé, des signalements relatifs à un problème avec le contact auquel le consommateur doit pouvoir adresser ses réclamations.
- (d) les plaintes dont elle a connaissance concernant les numéros SVA dont la Société est l'exploitante.
- (e) le service de support par les équipes de déontologie de l'Association sur les outils de signalement et le traitement des signalements.

Une description détaillée du Service est attachée en Annexe 1.

#### 3.2 Conditions de souscription au Service.

- (a) La souscription au Service s'effectue en retournant le Bon de Commande dûment signé et daté à l'Association par courrier.
- (b) La souscription au Service est ouverte à tout Opérateur SVA enregistré dans l'Union Européenne et disposant d'au moins un établissement dans l'un des Etats membres de l'Union Européenne dans lequel il élit domicile au titre des présentes. Au cas où l'Opérateur SVA ne disposerait pas d'un établissement en France, il doit impérativement désigner à titre d'interlocuteur privilégié de l'Association une personne susceptible de comprendre et de parler le français.
- (c) Lorsque le domicile de l'Opérateur SVA, ou le siège de l'Opérateur SVA personne morale, se trouve dans un Etat membre de l'Union Européenne autre que la France, l'Opérateur SVA devra fournir à la signature du Bon de Commande :
  - (i) une pièce officielle de son pays d'origine prouvant son identité et sa qualité, cette pièce devant impérativement être accompagnée d'une traduction en langue française certifiée ;
  - (ii) le cas échéant, son numéro de TVA intracommunautaire ou toute information permettant son identification, en particulier son identification fiscale.
- (d) La Société doit s'acquitter des frais d'accès fixés pour l'année en cours et approuvés par le Conseil d'Administration.

- (e) L'Association peut refuser la souscription du Service pour les raisons suivantes :
  - (i) la Société ayant fait l'objet d'un autre contrat avec l'Association résilié depuis moins de six mois ou depuis moins d'un an en cas de récurrence, suite à un manquement à ses obligations contractuelles, notamment ses obligations déontologiques ;
  - (ii) la Société n'ayant pas intégralement réglé les sommes dont elle pourrait être débiteur vis-à-vis de l'Association au titre d'un autre contrat avec l'Association ;
  - (iii) s'il apparaît que la Société commet une tentative de fraude au préjudice de l'Association ou de l'un de ses membres ;
  - (iv) pour tout autre motif légitime.

#### **Article 4 – Obligations de la Société**

4.1 La conclusion du Contrat est subordonnée au respect par la Société des obligations suivantes :

- (a) être adhérent à l'APNF (Association des Plateformes de Normalisation des Flux inter-opérateurs) et être à jour de ses obligations vis-à-vis de cette dernière.
- (b) respecter les recommandations déontologiques relatives aux services à valeur ajoutée en vigueur mises en place par l'Association. Les règles en vigueur sont disponibles sur le site internet de l'Association. Toute modification ultérieure de ces règles sera notifiée par l'Association à la Société par courrier électronique ;
- (c) exiger de ses clients de services à valeur ajoutée de toute nature (éditeurs finaux, revendeurs ou opérateurs de plateformes) qu'ils s'engagent à respecter lesdites recommandations déontologiques de l'Association ;
- (d) analyser chaque jour ouvré les signalements dont les numéros relatifs aux services à valeur ajoutée dont elle est l'exploitante font l'objet ;
- (e) prendre chaque jour ouvré les mesures qui s'imposent pour mettre fin aux manquements aux recommandations déontologiques ou aux cas de fraude dont les numéros relatifs aux services à valeur ajoutée dont elle est l'exploitante font l'objet ;
- (f) rendre compte chaque jour ouvré des mesures qu'elle a prises concernant chaque numéro relatif aux services à valeur ajoutée dont elle est l'exploitante et faisant l'objet d'un ticket d'incident dans l'outil mis à sa disposition par l'Association ; et
- (g) répondre avec diligence aux requêtes ou aux convocations dont elle est susceptible de faire l'objet de la part des instances de l'Association (comme par exemple la cellule de déontologie, l'équipe de direction, la commission déontologie en charge des numéros de services à valeur ajoutée, la commission consultative en charge des numéros de services à valeur ajoutée, le conseil d'administration) ;
- (h) désigner à l'AFMM le contact en charge du traitement des signalements (nom et email) pour lequel l'association créera un accès aux outils d'analyse des signalements (nom, téléphone, adresse postale et email)
- (i) Désigner, s'il est différent, l'interlocuteur de l'AFMM pour la facturation des frais d'accès au Service et les frais d'abonnement annuel (nom, téléphone, adresse postale et email)
- (j) Notifier l'AFMM dans les plus brefs délais tout changement d'interlocuteur mentionné aux points (g) et (h)

4.2 A cette occasion, la Société s'engage à fournir à l'Association des informations fiables et actualisées et à informer l'Association de toute évolution et/ou modification des informations qu'elle lui a précédemment transmises.

4.3 En cas de non-respect par la Société de ses obligations décrites aux articles 4.1 et 4.2 ci-dessus, le Contrat pourra

être suspendu ou résilié dans les conditions prévues à l'article 8.2 ci-dessous.

## Article 5 – Responsabilité

- 5.1 La responsabilité de chaque Partie vis à vis de l'autre Partie est limitée à la réparation des seuls dommages directs résultant de son fait. Elle est limitée, quel que soit la nature des dommages, au montant des frais d'abonnement annuel versés par la Société à l'Association.
- 5.2 En conséquence, la responsabilité de chaque Partie ne saurait être engagée pour tous dommages et/ou préjudices indirects tels que tout préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque.

## Article 6 – Conditions financières

### 6.1 Frais d'abonnement annuel

(a) La fourniture du Service par l'Association est conditionnée :

- lors de la première année, au paiement par la Société des **frais d'accès**,
- lors des périodes de facturation suivantes, au paiement des **frais d'abonnement annuel** à échoir, en fonction du nombre de numéros SVA techniquement ouvert par la Société dans le RSVA (référentiel des numéros SVA) mis en place par l'APNF (Association des Plateformes de Normalisation des Flux inter-opérateurs) au plus tard la veille du début de la période de facturation concernée.

Les montants des frais d'accès et celui des frais d'abonnement au numéros sont fixés par le Conseil d'Administration de l'Association.

Toute année civile commencée est due.

(b) Au 02 janvier de chaque année, l'Association récupère auprès de l'APNF les données relatives à la volumétrie des numéros SVA techniquement ouverts, pour effectuer la facturation des frais d'abonnement annuel.

Les montants annuels inférieurs à 15 euros pour un Opérateur SVA ne seront pas facturés, ni réclamés. Ces tarifs peuvent être modifiés à tout moment à la hausse comme à la baisse par l'Association. Toute modification des frais d'abonnement annuel prendra effet au 1er janvier de l'année suivante. L'Association notifiera les tarifs adoptés en Conseil d'Administration sur son site institutionnel <https://www.afmm.fr> au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur.

(c) La période de facturation commence au 1er janvier de l'année civile suivant la confirmation de la souscription au Service pour se terminer au 31 décembre de la même année civile. Toute période de facturation successive commencera au 1er janvier de l'année civile suivante pour se terminer au 31 décembre de la même année civile.

### 6.2 Facturation et Paiement

- (a) L'Association adressera une première facture relative aux frais d'accès au Service à la signature du Contrat.
- (b) L'Association adressera une facture relative aux frais d'abonnement annuel au début de chaque période de facturation suivant l'année d'ouverture d'accès.
- (c) Chaque facture est payable par la Société dans le délai d'un (1) mois à compter de sa réception par la Société.

### 6.3 Procédure en cas de non-paiement

- (a) Aucun accès au service sera fourni par l'Association à la Société en cas de non-paiement des frais d'accès au service.

- (b) En cas de non-paiement des frais d'abonnement annuel par la Société dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'émission de la facture, la Société recevra une première relance de l'Association.
- (c) Après une première relance restée sans effet et en cas de non-paiement des frais d'abonnement annuel par la Société trois (3) mois après la date d'émission de la facture, l'Association adressera à la Société une dernière demande de paiement des sommes dues et suspendra de plein droit l'accès au Service.
- (d) Si la Société n'a toujours pas effectué le paiement des frais d'abonnement annuel dans un délai de quatre (4) mois après la date d'émission de la facture, le Contrat sera résilié de plein droit par l'Association.

### **Article 7 – Entrée en vigueur et durée du Contrat**

Le Contrat entre en vigueur à compter de la date de signature du Bon de Commande par les parties pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception moyennant un préavis de deux (2) mois, ou résiliation dans les conditions fixées à l'article 8 ci-dessous.

### **Article 8 – Suspension du Service – Résiliation du Contrat**

- 8.1 Le Contrat prend fin de plein droit lorsque la Société n'exploite plus aucun numéro SVA ou perd ses droits sur lesdits numéros.
- 8.2 En cas de manquement de l'une des Parties à l'une quelconque des obligations qu'elle a souscrites au titre du Contrat, l'autre Partie pourra suspendre ou résilier le Contrat après une mise en demeure adressée à la Partie défaillante par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet pendant un (1) mois à compter de sa réception, sauf cas de non-paiement des frais d'abonnement annuel pour lesquels l'article 6.3 s'applique. Cette suspension ou résiliation interviendra sans indemnité au profit de la Partie fautive et sans préjudice pour la Partie non fautive de demander l'indemnisation du dommage et/ou préjudice subi.
- 8.3 En cas de suspension ou résiliation du Contrat, l'Association n'est plus tenue de fournir à la Société les Services.

### **Article 9 – Confidentialité**

Chaque Partie est tenue de garder strictement confidentiel et d'observer le plus strict secret des affaires concernant les Informations Confidentielles divulguées par l'autre Partie et de ne pas divulguer à des tiers, à titre onéreux ou gratuit ou sous quelque forme que ce soit, ces Informations Confidentielles, sauf autorisation écrite et préalable de l'autre Partie, désignant le ou les bénéficiaires de l'Information Confidentielle ainsi que son contenu, et ce, pendant toute la durée du Contrat et trois (3) ans après son expiration, quelle qu'en soit la cause. Cet engagement ne fait pas obstacle à la libre communication par l'Association d'Informations Confidentielles concernant la Société à ses membres et aux tiers participant aux missions de l'Association et ce exclusivement pour les besoins de l'exécution du présent Contrat et des missions de l'Association.

L'Association se réserve le droit de publier sur son site internet la liste des signataires du présent Contrat.

### **Article 10 – Données Personnelles**

L'Association et la Société s'engagent à se conformer strictement à la réglementation applicable, notamment pour ce qui concerne les finalités poursuivies par les traitements mis en œuvre et l'effectivité des droits des personnes.

### **Article 11 – Loi applicable et Juridiction compétente**

- 11.1 Le Contrat est régi par le droit français.

11.2 Toute difficulté née de l'exécution, l'interprétation, la validité ou la cessation du Contrat, ou plus généralement de la relation contractuelle entre les parties, sera soumise exclusivement aux juridictions compétentes de Paris.

### **Article 12 – Cession**

La Société s'interdit formellement, de céder, transférer sous quelque forme que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie des droits et obligations résultant du présent Contrat à un tiers sans l'accord préalable et écrit de l'Association. Il est entendu que tout refus de l'Association devra être justifié par des intérêts légitimes.

La société doit informer l'association de tout changement de raison social, rachat ou fusion-absorption.

### **Article 13 – Modification des Conditions Générales de Service**

L'Association se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales du Service. Elle doit avertir la Société de toute modification, par courrier simple ou électronique, au minimum un (1) mois avant l'entrée en vigueur des Conditions Générales du Service modifiées. Dans l'hypothèse où la Société refuserait les modifications, elle pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception dans les conditions fixées à l'Article 7 (Entrée en vigueur et durée du Contrat). Passé le délai d'un (1) mois pendant lequel la Société peut résilier le Contrat, elle est réputée avoir accepté l'intégralité des modifications. Les modifications sont applicables à tous les Contrats et notamment ceux en cours d'exécution.

### **Article 14 – Divers**

Le fait, par l'une des parties, de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution stricte par l'autre partie d'une disposition ou condition quelconque de la présente convention, ne sera pas réputé constituer une renonciation définitive à l'exercice de ce droit.

La présente Convention exprime l'intégralité des obligations contractuelles des parties. Elle annule et remplace toutes acceptations, correspondances ou accords antérieurs à la signature des présentes.

## Annexe 1

### Description détaillée du Service (Version du 1<sup>er</sup> octobre 2016)

#### **Flux quotidien des signalements via SMS au 33700 et via le site web 33700.fr, enrichi des informations de portabilité des numéros et du référentiel des numéros SVA de l'APNF :**

##### **Principe :**

- Le 33700 transmet à l'APNF 3 fichiers consolidés des signalements incriminant des numéros SVA (et autres numéros) (fichiers des SPAM SMS collectés par SMS, fichier des SPAM vocaux collectés par SMS, fichiers des SPAM vocaux collectés par le nouveau formulaire web du site du 33700)
- L'APNF consolide l'ensemble des signalements (expurgés des URL ou de ceux contenant des URL), produit et diffuse quotidiennement les fichiers suivants :
  - ✓ un fichier par OPE SVA (sur la base des informations du RSVA),
  - ✓ un fichier par OBL raccordé en VPN (sur la base de l'OBL désigné explicitement au sein des signalements),
  - ✓ un fichier commun contenant tous les signalements diffusé à tous les opérateurs connectés en VPN au RSVA ;
- L'APNF archive les fichiers pendant 3 ans (purgé la 4<sup>ème</sup> année)

##### **Fréquence de génération des fichiers à destination des opérateurs :**

- Tous les fichiers sont générés quotidiennement
- Si pour un jour donné, l'opérateur n'a pas de données le concernant, il n'y a pas de fichier généré à son attention (excepté le fichier commun à tous les opérateurs raccordés pour la fraude)

##### **Mode de transfert des fichiers par le RSVA aux opérateurs :**

- Par mail et/ou push FTP au choix pour les opérateurs raccordés en VPN au RSVA
- Par mail pour les opérateurs non raccordés en VPN
- Tous les opérateurs souhaitant récupérer leurs fichiers de signalement des fraudes doivent en informer l'APNF et impérativement paramétrer sur l'IHM Gestion des opérateurs du RSVA le répertoire et/ou l'adresse mail selon le mode de réception choisi

##### **Nommage des fichiers**

- Voir dernière version en vigueur du document ***RSVA-Annexe\_Formats-Vxy.doc***

##### **Contenu des fichiers de signalement de la fraude**

- Fichier commun à tous les opérateurs raccordés en VPN :
  - ✓ Ce fichier quotidien contient tous les signalements collectés.
  - ✓ Les numéros de téléphone des victimes sont aliassés → le champ « Numéro de téléphone du signalant (en clair) » est vide
- Fichier spécifique à chaque OPE SVA :
  - ✓ Format identique réparti par OPE SVA.
  - ✓ Un signalement figure dans le fichier de l'OPE SVA s'il est OPE d'un des numéros présent dans le signalement.



- ✓ Les numéros de téléphone des victimes sont aliassés → le champ « Numéro de téléphone du signalant (en clair) » est vide
- Fichier spécifique à chaque OBL raccordé en VPN :
  - ✓ Format identique réparti par OBL (sur la base du champ OBL)
  - ✓ Les numéros de téléphone des victimes sont en clair → le champ « Numéro de téléphone du signalant (en clair) » est renseigné si possible (cela n'est possible que pour les signalements provenant du canal web ; ce n'est pas possible pour les signalements provenant des SMS réalisés au 33700 puisque l'aliassage est effectué par l'OBL à la source)
  - ✓ Les signalements dont l'OBL est « Autre » (champ « OBL (raccordé en VPN) » vide) ne sont pas traités.

#### Description du fichier :

Champs	Description	Exemple
Horodatage	Horodatage du signalement	2015-11-28 10:20:54.771
Type de fraude signalé	Spam vocal/Spam SMS	Spam SMS
Canal de signalement	Web/SMS	Web
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenu du spam SMS collecté par le 33700</li> <li>• Contenu du SMS de signalement reçu pour les spam vocaux collectés par le 33700</li> <li>• Contenu du « Message » pour les spam vocaux signalés sur le formulaire web</li> </ul>	c Amandine, je tenvoie ce sms comme convenu, suis moi seul chez moi, appelle moi suis en ligne 0891163040 ou Ecoute moi 0892166336 (0e80/mn) - StopSms0777720114 bisou
Date/heure de la fraude	Canal web uniquement	2015-11-28 10:20:00
Numéro de provenance	Numéro de provenance du message (renseigné par le signalant) Vide pour les spams vocaux collectés par SMS	0102030405
Numéro à rappeler	Numéro à rappeler extrait du signalement (si un signalement concerne plusieurs numéros, le fichier contient une ligne par numéro signalé)	0891163040
Réservé 1	Réservé pour usage futur	
Nom	Nom du signalant (Canal web uniquement) Champ vide pour le fichier commun à tous les opérateurs raccordés en VPN au RSVA	Aymard
Champs	Description	Exemple

<b>Prénom</b>	Prénom du signalant (Canal web uniquement) Champ vide pour le fichier commun à tous les opérateurs raccordés en VPN au RSVA	Jean
<b>Adresse mail</b>	Email (validé) du signalant (Canal web uniquement) Champ vide pour le fichier commun à tous les opérateurs raccordés en VPN au RSVA	XXXXXXX
<b>Numéro de téléphone du signalant (en clair)</b>	Numéro de téléphone (fixe ou mobile) en clair du signalant (Canal web uniquement) Champ renseigné uniquement si le fichier est destiné à un opérateur en tant qu'OBL	XXXXXXX
<b>Numéro de téléphone du signalant aliassé</b>	Numéro de téléphone (fixe ou mobile) du signalant aliassé	276192196956864
<b>OBL (raccordé en VPN)</b>	Code APNF de l'OBL du signalant	XXXXXX
<b>Autre OBL</b>	Canal web uniquement	XXXXXX
<b>OPA</b>	Code APNF de l'Opérateur attributaire du numéro signalé	XXXXXX
<b>OPE SVA</b>	Code APNF de l'OPE SVA du numéro signalé	OPER00
<b>Editeur</b>	Editeur du numéro signalé	Editeur
<b>Code tarif</b>	Code tarif du numéro signalé	A299
<b>Typologie(s)/Option annuaire</b>	Code(s) de la ou des typologie(s) et des éventuelles options d'affichage dans l'annuaire inversé des Numéros SVA du numéro signalé	XX

Flux quotidien des signalements d'inexactitudes dans l'annuaire inversé des SVA et de manquements à la

## déontologie de ces services :

### Principe :

- L'annuaire inversé des Numéros SVA dispose d'un formulaire permettant à ses utilisateurs de signaler pour numéro une anomalie sur les informations fournies par l'annuaire
- L'APNF consolide l'ensemble des signalements, produit et diffuse quotidiennement un fichier par OPE SVA

### Fréquence de génération des fichiers à destination des opérateurs :

- Tous les fichiers sont générés quotidiennement
- Si pour un jour donné, l'opérateur n'a pas de données le concernant, il n'y a pas de fichier généré à son attention (excepté le fichier commun à tous les opérateurs raccordés pour la fraude)

### Mode de transfert des fichiers par le RSVA aux opérateurs :

- Par mail et/ou push FTP au choix pour les opérateurs raccordés en VPN au RSVA
- Par mail pour les opérateurs non raccordés en VPN
- Tous les opérateurs souhaitant récupérer leurs fichiers d'anomalies de l'annuaire inversé des numéros SVA doivent en informer l'APNF et impérativement paramétrer sur l'IHM Gestion des opérateurs du RSVA le répertoire et/ou l'adresse mail selon le mode de réception choisi

### Nommage des fichiers

- Voir dernière version en vigueur du document **RSVA-Annexe\_Formats-Vxy.doc**

### Format du fichier :

Champs	Type	Description
Numéro	Alphanumérique 10	Numéro SVA du référentiel objet de la requête
Date requêtée	Date (YYYYMMDD)	Date pour laquelle les données du numéro ont été demandées
Date signalement	Date (YYYYMMDDHHmmss)	Date/heure du signalement
Motif		Le formulaire propose une liste déroulante simple avec les motifs suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>- Tarif incorrect</li><li>- Description incorrecte</li><li>- Nom et/ou coordonnées du service incorrects</li></ul>
Email utilisateur	Alphanumérique 32	Email (validé) de l'utilisateur faisant le signalement

<b>Prénom utilisateur</b>	Alphanumérique 16	Prénom
<b>Nom utilisateur</b>	Alphanumérique 16	Nom
<b>Téléphone utilisateur</b>	Alphanumérique 10	Téléphone utilisateur
<b>Date appel</b>	Date (YYYYMMDDHHmmss)	Date de l'appel litigieux, le cas échéant
<b>Téléphone appelant</b>	Alphanumérique 10	Champ masqué au sein du formulaire et vide dans les fichiers dans un premier temps
<b>OBL appelant</b>	Alphanumérique 6	Champ masqué au sein du formulaire et vide dans les fichiers dans un premier temps
<b>Réservé 1</b>	Alphanumérique 255	Réservé pour usage futur
<b>Réservé 2</b>	Alphanumérique 255	Réservé pour usage futur
<b>Réservé 3</b>	Alphanumérique 255	Réservé pour usage futur

**Flux des tickets d'incidents regroupant tous les manquements relatifs aux numéros SVA dont la Société est l'exploitante**

**Objectif :**

- **Outil permettant de consolider et de suivre les actions menées sur les signalements de la fraude incriminant des Numéros SVA et sur les signalements d'anomalies sur l'annuaire inversé des Numéros SVA**

**Principe de fonctionnement :**

- **L'outil consolide l'ensemble des signalements suivants :**
  - ✓ **Les signalements de la fraude provenant du 33700 dont le champ « Numéro à rappeler » contient un Numéro SVA (sont donc exclus tous les signalements dont le champ « Numéro à rappeler » est vide ou contient un numéro géographique)**
  - ✓ **Les signalements d'anomalies réalisés sur l'annuaire inversé des Numéros SVA**
- **Toutes les informations relatives à chaque signalement sont présentes dans l'outil excepté les informations concernant le signalant (Nom, Prénom, Adresse mail, Numéro de téléphone du signalant en clair)**
- **Pour chaque nouveau signalement, l'outil crée ou met à jour automatiquement un ticket affecté à l'OPE SVA du Numéro SVA concerné par le signalement**
- **L'outil permet d'avoir une vision par signalement, par éditeur, par OPE SVA**
- **Il permet d'avoir une vision par numéro avec une comptabilisation et le détail des différents signalements effectués sur le numéro**

- Il permet d'effectuer des rapports plus ou moins consolidés de façon souple soit directement sur l'outil (à partir des fonctionnalités natives) soit à partir d'extractions demandées sur l'outil qui sont retravaillées ensuite.
- Pour chaque nouveau signalement, l'outil crée ou met à jour automatiquement un ticket affecté à l'OPE SVA du Numéro SVA concerné par le signalement
- La clé d'un ticket est constituée du couple Numéro/Editeur. Chaque nouveau signalement sur un couple Numéro/Editeur crée un nouveau ticket si pour le couple numéro objet du signalement il n'existe pas encore de ticket

**Utilisation de l'outil :**

- L'OPE SVA auquel est affecté un ticket est responsable de la mise à jour de l'état des tickets qui lui sont affectés
- Chaque ticket est constitué :
  - ✓ De tous les signalements (avec toutes les informations exceptées les informations sur le signalant – l'alias du signalant est présent) qui sont rattachés à ce ticket
  - ✓ Le nombre de signalements rattachés à ce ticket (incrémenté automatiquement par l'outil)
  - ✓ Un champ « Fournisseur de service/plateforme » renseigné par l'OPE SVA
  - ✓ Son état est mis à jour par l'OPE SVA ou un administrateur

**BON DE COMMANDE DE PRESTATIONS DE SERVICE OPERATEUR SVA**

La société [REDACTED] (Forme juridique : [REDACTED]), au capital de [REDACTED], immatriculée sous le numéro unique d'identification [REDACTED] au Registre du Commerce et des Sociétés de [REDACTED], dont le siège social est situé [REDACTED], représentée par [REDACTED], en qualité de [REDACTED], dûment habilité(e) à l'effet des présentes, est ci-après dénommée la « **Société** ».

**Article 1      *Objet***

La Société commande auprès de l'Association qui l'accepte les Services tels que définis dans les Conditions Générales de Service Opérateur SVA.

La signature par la Société du présent Bon de Commande vaut acceptation sans réserve des Conditions Générales de Service Opérateur SVA.

**Article 2      *Prix et conditions de paiement***

Le prix du Service, ainsi que les modalités et conditions de paiement, sont ceux décrits à l'Article 6 (Conditions financières) des Conditions Générales de Service Opérateur SVA.

**Article 3      *Durée***

Le Bon de Commande prend effet à compter de sa signature par la Société pour la durée prévue à l'Article 7 (Entrée en vigueur et durée du Contrat) des Conditions Générales de Service Opérateur SVA.

**Article 4      *Documents contractuels***

Le présent Bon de Commande est constitué :

- du présent document ;
- des annexes suivantes :  
Annexe 1 : Certificat d'immatriculation de la Société [KBIS] ou Tout autre document éventuellement nécessaire pour identifier la Société signataire  
Annexe 2 : RIB/IBAN

Le Bon de Commande est régi par les Conditions Générales de Service Opérateur SVA.

En cas de conflit entre le Bon de Commande et les Conditions Générales de Service Opérateur SVA, l'ordre de prévalence est celui défini aux Conditions Générales de Service Opérateur SVA.

Fait à [REDACTED], le [REDACTED]

En deux exemplaires originaux.

Pour la Société

### Annexe 3 – Formulaire de contact signalement et facturation

Objet : Service SVA

Société :

#### I – contact signalements

Prénom, Nom :

Fonction :

Téléphone :

Adresse email :

Adresse postale :

Contacts emails à intégrer en copie des communications qui lui seront transmises par ce canal :

Contact 1 :

Contact 2

Contact 3 :

#### II – Facturation (si différent du contact commercial)

Prénom, Nom :

Fonction :

Téléphone :

Adresse email :

Adresse postale :

Contacts emails à intégrer en copie des communications qui lui seront transmises par ce canal :

Contact 1 :

Contact 2

Contact 3 :