



ASP – [http\(s\) services conditions](#) : SERVICE AGREEMENT

[French version \(page 13/38\)](#) and [Dutch version \(page 26/38\)](#)

This document is considered as a contract and as a license agreement.

MySMS is a department of SYSTEMAT S.A

The customer declares to have agreed with all the terms of the present document.

"By signing this agreement **or by installing** a MySMS/SYSTEMAT product's license, the customer accepts all these conditions".

On this contract, terms of use or on every purchase of messages, the Belgian law is applicable. For every dispute the courts of the jurisdiction of Nivelles are exclusively competent.

SYSTEMAT have the right to modify the general conditions (terms of use). The customer will be informed by e-mail.

Only mobile numbers can be sent through our servers, like +324XXXXXX for Belgium or for the other countries like +336XXXXXX etc.
No land line number and no short number.

General conditions and terms of use

1 SMS = 160 characters

- MySMS is a prepaid service.
- The number of purchased SMS will be added on your account immediately after payment registration.
- Messages are debited your SMS account as they are sent.
- For the SMS credits there is no minimum contract length or monthly volume required.
- Customers can decide the exact additional purchase price with a minimum of 18 €. excl. VAT
- Changes in prices or roaming costs will be implemented immediately after a written warning by e-mail.
If it is a price increase, the reason will be invoked by MySMS/SYSTEMAT to the customers.
In that case the customer has the right to end his contract with MySMS/SYSTEMAT when his SMS credit balance is ended.
In that case, the customer has the right to decide to switch his HTTP account to another third party (SMS GATEWAY).
- SYSTEMAT and MySMS can not be held responsible for the fact that SMS messages can not be delivered if the reason is a third party matter (i.e. changes in roaming agreements between GSM operators).
- **NO SPAM: it is not allowed to use this service for advertising purposes, unless the recipients did accept to receive such kind of messages from the sender.**

- **NO SPOOFING:** it is also prohibited to use someone else number/name as the sender (refer to the "SPOOFING" clause).
- The customer (not SYSTEMAT) is fully responsible for the content of the messages. Sending of messages that can be considered illegal or legally offensive in the receiving country is not allowed.
- If the customer didn't respect the rules of good conduct, SYSTEMAT and MySMS can close any account at any time, without further explanation. In that case, SYSTEMAT do not refund the remaining SMS balance credits to the customer, SYSTEMAT will charge an administrative cost of 100 € for the deactivation of the account and all other related costs arising from any possible damage got.
- The customer can order SYSTEMAT to close his account immediately at any time, temporary or permanent. In that case the account balance will not be refunded.
If the customer do not send any order to stop his account, to SYSTEMAT S.A, each year at the contract birthday the customer accepts to receive and to pay the invoice send by SYSTEMAT for the installed software, services and/or maintenance fee.
- In no case SYSTEMAT or its suppliers can be held responsible or liable for any damages whatsoever (incl. damages for loss of revenues, business profits, business interruption and other money related losses) arising from the unavailability of the SMS-service from SYSTEMAT SMS Gateway.
- SYSTEMAT is not liable for any consequential damages if a message tried to send using our service does not reach the destination. The service is provided "as-is", without warranty of any kind. The entire risk as to the performance of the service is with the Customer.
- SYSTEMAT is not responsible for errors (i.e. in typing) for the content (txt) of the messages sent by that service.
- Each new service (ASP or not) developed or launched by SYSTEMAT / MySMS witch is not noticed in this document, is considered as added under this conditions document without prior notice.
- By this agreement the customers have a second level maintenance contract if the maintenance fee is paid each year or month (regarding the service and/or the order).
- Maintenance level 2 is: any issue can be sent by e-mail, or fax during the following hours (09:30 – 17:00 from Monday till Friday, except for bank holidays).
For this maintenance level, there is no displacement (to seen also maintenance part in this contract).



- **SPOOFING:** this special agreement must be signed and returned by fax to SYSTEMAT/MySMS by every connected customer or by the company who engage his responsibilities for his employees.

1 INTRODUCTION

1.1 SYSTEMAT and the Customer have entered into a service agreement ("Service Agreement") in terms of which SYSTEMAT will render short message service ("SMS") tools and services ("Services") to the Customer.

1.2 The Customer wishes to be able to change the Sender ID field (originator ID) of SMSs that it sends using the SYSTEMAT Services.

1.3 The parties enter into this agreement to regulate the above.

2 FUNCTIONALITY

SYSTEMAT shall provide the customer with the functionality ("Functionality") to enable the Customer to change the field of SMSs that it sends using the Services, subject to the terms and conditions of this agreement. This functionality is not guaranteed and not available to all destinations.

3 DURATION

This agreement shall start on the date that it is signed by the party signing (and returning the document by fax to SYSTEMAT) last in time and shall endure for the term of the Service Agreement unless terminated earlier in accordance with 5 below.

4 CUSTOMER'S OBLIGATION

4.1 For the duration of this Agreement the Customer shall only use the Functionality.

4.1.1 in accordance with the terms and conditions of this agreement and the Service agreement;

4.1.2 for lawful purposes;

4.1.3 in accordance with all applicable local, national and international laws, regulations and codes of conduct; and

4.1.4 for the purposes for which they are designed.

4.2 For the duration of this Agreement the Customer shall not –

4.2.1 do anything which violates any terms and conditions of this agreement or the Service Agreement;

4.2.2 send junk SMS messages, spam or any unsolicited messages (commercial or otherwise);

4.2.3 make any misrepresentation including (without limitation) –

4.2.3.1 deceive, mislead, defraud or otherwise make misrepresentations to any person regarding any fact or circumstance;

4.2.3.2 impersonate or attempt to impersonate or otherwise misrepresent its identity to any person for whatever purpose or create a false identity mobile phone address or header;

4.2.3.3 change the content of communications received by it and thereafter forwarding same to others without indicating the nature of the changes; and

4.2.3.4 forge or otherwise manipulate origination details and data on any electronic data message with a view to disguising or deleting the origin of anything transmitted using our service;

4.2.4 transmit anything (including (without limitation) words and images) which is defamatory, discriminatory, obscene, lewd, offensive, threatening, abusive, harassing, harmful, hateful or which contains child or violent pornography, religious or racial slurs or threatens or encourages bodily harm or the like or which may violate any person's rights regardless of whether such content is

accessed, transmitted, propagated, distributed, created or stored in a public or private context;

4.3 The customer will be responsible for all SYSTEMAT services and/or sub-user services linked to the customer's service.

5 BREACH

Without prejudice to any other rights which SYSTEMAT may have in terms of the Service Agreement or at law, if the Customer breaches any provision of this agreement in the sole and absolute discretion of SYSTEMAT, SYSTEMAT may end this agreement on notice to Customer.

6 INDEMNITY

The Customer hereby indemnifies SYSTEMAT, its affiliates, employees, shareholders, agents and service providers against all –

6.1 claims, costs and damages howsoever arising from or in relation to the Customer's breach of this agreement (including (without limitation)) any fines or penalties imposed on SYSTEMAT by any government or regulatory body; and

6.2 claims made by third parties howsoever arising from or in relation to the Customer's breach of this agreement or the Customer's use of the Services or the Functionality.

7 DISPUTES AND ARBITRATION

7.1 Subject to urgent or interim relief, all disputes arising in connection with the service and these terms must be referred to arbitration in terms of the expedited rules of the Arbitration (IBPT – BIPT).

7.2 The arbitration must be conducted in Brussels, Belgium and in the language of the concerned parties.

7.3 The ruling of the arbitrator is final. The unsuccessful party must pay the legal costs of the successful party on a scale as between attorney and client.

8 GENERAL

8.1 This agreement is governed by and must be construed under the laws of Belgium. All disputes, actions and other matters relating thereto are determined in accordance with such law.

8.2 The Customer submits to the jurisdiction of the courts of Belgium.

8.3 Any waiver, indulgence, relaxation or extension of any of the terms will be effective only in the specific instance and for the purpose given. No failure or delay on our part in exercising any of our rights will constitute or be deemed to be a waiver. No single or partial exercise by us of any of our rights will preclude us from any other or further exercise thereof or the exercise of any other rights.

8.4 Each provision of this agreement is severable from the other provisions.



• **The other services :**

- SMSReply service, this paying service allows receiving the answered sms's by e-mail. SYSTEMAT is not liable and can't be held responsible for the non delivery of an e-mail or of the sms's answers.
- Also, MySMS / SYSTEMAT is not liable and can't be held responsible for the contents of answers or of the origin of the message. Case of exception: the users are informed that MySMS / SYSTEMAT is in the material impossibility to handle correctly several messages of answer resulting from the same origin by associating different addressees. Only answers 1 to 1 are concerned by this service.
- Low sms credit, this service is free and notifies by e-mail the primary user when his sms credit arrives to a defined level.
- Postponed sms, this service is free and allows postponed sms with the possibility to manage the postpone messages list.
- POSPAID SMS: this is described (if proposed) into the offers; the sent sms's are paid by the customers based on a monthly invoice with the really sent SMS's. But to maintain this service on live, with the concerned quality aspects, this service is paying or refers to strict rules. The primary rule is: this service will be disconnected for a user who has not paid his invoice regarding the terms allowed in the invoice.
- MAIL@SMS@MAIL service: this paying service allows an authenticated e-mail address to send the same message to one or several recipients contained in the SUBJECT field. The SYSTEMAT mail address is communicated to the user of this service. This service includes the POSTPAID SMS mode and the SMSReply service. Only the sender ID of SMSReply service will sent to the recipients.



Terms of payment:

Prices are per SMS of 160 characters are the same for all the Belgian operators.
There is an exception for a few countries, where there is an extra interconnection fee

- Prices will be billed in Euro (€)
- All mentioned prices are in Euro (€) and excl. VAT.
- Payments are done in Euro (€).
- The yearly fee is to maintain the ASP position (called ASP Maintenance).
- All SMS must be prepaid for the standard route usage.
- SMS will be immediately deducted from your sms credit account as they are sent.
- You can decide the amount of purchase as you want, but with a minimum of € 18
- Mentioned prices are applicable for every purchase or refill of your account.
- As a customer you are free to consume your account without any limit in time.
- There is no minimum contract length nor a minimum required monthly volume of SMS

Bank account Nr of SYSTEMAT for MySMS service: 271-0750585-31
Fortis Bank
IBAN : BE80 2100 2645 4477
Swift or BIC : GEBABEBB

Customer shall bear all remitting Bank & transportation charges
First order is always in cash payment.

All the other terms of payment and conditions are described into the general conditions of SYSTEMAT (which can be obtained on demand).

Maintenance & Repair :

1. Definitions:

Sold products definition:

That concerns the material and/or the software of which MySMS/SYSTEMAT is at the origin of the sales.

Products tested and officially sold by MySMS/SYSTEMAT using official licenses and registered at MySMS / SYSTEMAT.

There is no maintenance or no assistance on a free component, product or service.

Guarantee:

During this period, any problem incurred and recognized by MySMS / SYSTEMAT as resulting from a trouble imputed to the product supplied by MySMS / SYSTEMAT, will be the object of one standard exchange.

Been supposed to be period covered by the guarantee, possible repairs will be subject in quotation established by MySMS. / SYSTEMAT who will be agreed preliminary by the customer.

As regards the hardware sold by MySMS / SYSTEMAT. Only the guarantee of the product's manufacturer will be reproduced by MySMS / SYSTEMAT

Problems:

MySMS / SYSTEMAT define 3 categories of problems:

- Problem of installation on a recognized operating system, for software packages and for hardware sold by MySMS / SYSTEMAT.
- Problem of use of the correctly installed software
- Problem incurred by : UPDATE, UPGRADE and LICENSE problem by a discovered "BUG".

2. Procedures :

Assistance:

It is agreed by this term, any action to help a final customer, to allow him(her) to realize an installation successfully with an official sold product.

This assistance conceives only if the user has naturally taken care of reading before all, documents supplied by MySMS / SYSTEMAT for the good functioning of the installation.

Basic assistance consists in asking questions relative to the installation or in use, through a Internet link given to the users: http://www.mysmsc.com/mySMSc/MySMS_Form3.html

If needed, on explicit agreement with the integrator partner, MySMS / SYSTEMAT will directly be able to answer the phone calls of the final customers.

MySMS / SYSTEMAT keep the right to set up a service of paying calls for this type of action.

Any question during business hours (From Monday till Friday of: 09:30 to 12:30 and of 13:30 to 17:00) will be handled in 24 hours.

Except these time slots, it will be answered into the next 48 hours.

Internet link at present is: http://www.mysmsc.com/mySMSc/MySMS_Form3.html

Available e-mail is: mysms@systemat.com

Available phone number is: +32 2 405.72.25

Number of fax at disposal: +32 2 405.73.60

Repair:

The repair's notion is resumed in the application of assistance level (1,2 or 3). As well as in the notion of guarantee. This is essentially for software packages.

For the hardware, MySMS / SYSTEMAT besides the notion of guarantee, if the material presents imperfection not being able to be imputed to the normal use, foreseen for the sold products, MySMS / SYSTEMAT can set up a logistic structure charged to harvest and to repair in Belgium the defective material.

From then on, concerned parts should mark their agreement and subscribe to conditions Of the implementation as well as in the respect for procedures then established by this structure.

MySMS / SYSTEMAT keep the right to link with one or several external partners to realize this type of intervention.

Maintenance:

Terms of "Maintenance" is defined by any relation between a sold product and an installed product of MySMS / SYSTEMAT.

MySMS / SYSTEMAT never intervenes remotely on the computer material of the customers of a partner.

Only the partner, the internal or external services, are authorized to act directly or indirectly at his(her) customers.

Except explicit demand on behalf of the partner for MySMS / SYSTEMAT and with a notified agreement by the user.

Direct maintenance among MySMS / SYSTEMAT and the final customer takes place only in case MySMS / SYSTEMAT sold the material and the software to this final customer.

MySMS / SYSTEMAT will never have for responsible for the loss of information (data) at a partner and/or to one customers of this one.

In the case of a direct maintenance among MySMS / SYSTEMAT and a final customer this service (maintenance) will be quoted.

Any service (maintenance), charged and not paid when due, will suspend directly the effects of the contract.

MySMS / SYSTEMAT defines 3 types of maintenance :

- Annual ASP ([mandatory](#))

Every ASP position opened on SYSTEMAT's servers is subject to a mandatory annual maintenance. This formula is calculated by position and is a function of the type of ASP position. The customers receive automatically updates concerned the platform ASP by MySMS / SYSTEMAT.

Every additional update, asked by a customer, will be charged on top and will produce at once its effects after payment.

The annual expenses will be from then on increased by the new formula, in initial date.



- Annual formula on bought products ([optional](#))

For an annual amount according to the purchase price, an amount will be charged to the customer end user.

This amount represents on average of 16 % of the hardware value + software value.

This amount covers an on-line assistance and a extended guarantee (level 1) on the products.

This assistance takes its effects once the payment is recorded.

The UPGRADES (new features) is covered by this type of maintenance, only on the user's concerned license. Not on the additional not bought features.

The final customer has to call MySMS / SYSTEMAT by various means given (to see above: **Procedures**).

Once the type of breakdown is identified by MySMS / SYSTEMAT, the customer has to let MySMS / SYSTEMAT decide the kind of action which will be handled, according to the type of breakdown.

In case of necessary displacement, MySMS / SYSTEMAT will schedule an appointment with the customer who then has to leave at disposal:

1 responsible person on site + a free access to the commodities. (allowing MySMS / SYSTEMAT to make the repair).

- Fixed formula ([without contract](#))

The final customer has to call MySMS / SYSTEMAT by various means given (to see above: **Procedures**).

Once the type of breakdown identified by MySMS / SYSTEMAT, the customer has to let MySMS / SYSTEMAT decide the kind of action which will be handled, according to the type of breakdown.

In case of necessary displacement, MySMS / SYSTEMAT will schedule an appointment with the customer who then has to leave at disposal:

1 responsible person on site + a free access to the commodities. (allowing MySMS / SYSTEMAT to make the repair).

The payable fixed price in the end of the repair, is calculated at 850,00 € a day with a minimum of an half day, increased by traveling and accommodation costs.

Maintenance contract is seen out tacitly to every birthday date, except indication written on behalf of the end user and sent at least 3 months before the birthday date of the previous invoice.

Any contract which should be cancelled before a birthday date, will not carry place with total or partial refund of the sums engaged by this contract.

Properties:

MySMS / SYSTEMAT is and stays owner of the intellectual rights and on the manufacture rights on the sold products.

Only of the hardware which would not be invented and/or would not be made by MySMS / SYSTEMAT, as well as all or any software (free or not) which is not created by MySMS / SYSTEMAT, is not concerned by these rights.

" DEBUG's " notion :

A bug is declared and accepted as such, when information reaches MySMS / SYSTEMAT by the information channel following the level procedures 1 , 2 or 3. As far as incurred fault results from the software and/or from the sold material and as far as this fault is not yet known by MySMS / SYSTEMAT's technical services.

In which case the BUG would be in the course of solution and MySMS / SYSTEMAT would inform about it at once his partner.

"SLA" : Service Level Agreement :

MySMS / SYSTEMAT can guarantee a level of connection of its ASP's servers to the Internet network with 99 % of availability in ASP zone.

MySMS / SYSTEMAT is never responsible for breakdown of Internet network between the user and his Internet access provider.

The MySMS / SYSTEMAT servers can undergo stops for maintenances which are then announced to the users, this without stop the ASP services.

The SLA does not concern the SMSc connections towards the mobile network defined in the general conditions (delivery of messages).

The users of a MySMS / SYSTEMAT solution being able to be linked on a backup GSM modem to become autonomous in the case of a break of Internet network between them sites and the MySMS / SYSTEMAT servers.

This back up method is local and insures a bigger security level of availability of the messages for the customers; this method is chargeable to the customer

An up time of 100 % represents 365 days of 24 hours = 8.760 hours

An up time of 99 % availability represents 8.272 hours of functioning

In the case of an proved unavailability of the ASP's MySMS / SYSTEMAT services (access to the services) of more than consecutive 8 hours, the user can demand a compensation, as defined in the conditions below

Obligations for the user in that case:

- Compensation can never be financial, only the SMS not sent by this lack of operation will be refunded in the form of an equivalent SMS credit.
- The users will have to provide a proof of the SMS sent via the MySMS/SYSTEMAT servers, with the statute of not delivered during the period as explained above (8 hours of consecutive interruption of the service).



EXCLUSIONS It is stipulated and agreed that this contract cannot in any case to be compared to an insurance policy. The payments which had according to present stipulations' are exclusively based on the value of the services offered by this contract. This contract does not envisage any guarantee for the damage arriving to the owner following a catastrophe or in the event of cause beyond control since the obligations of SYSTEMAT are limited to provide, the services that this contract prescribed.

CONFIDENTIALITY Throughout all contract, SYSTEMAT begins to respect the strictly confidential character of information to which it would have access. No information which relates to the data of the GSM numbers, nor the sent SMS or SMS received will be communicated to another party, single exception on the basis of court order.

RESPONSIBILITY In the event of social conflict, in fortuitous occurrence or in the event of cause beyond control, SYSTEMAT will not be held responsible for non respect of the clauses of this contract, SYSTEMAT will be indebted of an allowance neither to the Customer, nor with thirds in the event of indirect damage; SYSTEMAT will not be either responsible for the reductions in profits or the benefit.

This document forms a quite inseparable, any modification and / or appendix should be made in writing and signed. These modifications will come to complete this contract, not making invalid the unmodified parts of this contract.

MySMS is a SYSTEMAT department.
Coordinates :
Chaussée de Louvain, 435 B- 1380 Lasne
www.mysmsc.com
mysms@systemat.com
Sales : +32 2 405 72 28
Support : http://www.mysmsc.com/mySMS/MySMS_Form3.html
+32 2 405 72 25
Fax : +32 2 405 73 60



ASP – [http\(s\)](#) conditions des services : ACCORD DE SERVICE

Ce document vaut pour contrat et accord de licence.

MySMS est un département de SYSTEMAT S.A

Le client déclare accepter tous les termes du présent document.

"En signant ou en **installant** un produit sous licence MySMS/SYSTEMAT, le client accepte toutes les conditions".

Sur ce contrat, pour les modalités d'utilisation ou sur chaque achat de messages, la loi Belge est d'application. Pour tout désaccord, seul les tribunaux de Nivelles sont compétents.

SYSTEMAT se réserve le droit de modification des conditions. Le client en sera informé par e-mail.

Seuls des numéros de mobile peuvent être envoyés via nos serveurs, comme +324XXXXXX pour la Belgique ou pour les autres pays comme +336XXXXXX etc.
Pas de numéro de ligne fixe, ni des numéros courts.

Conditions générales et conditions d'utilisation

1 SMS = 160 caractères.

- MySMS est un service prépayé.
- Le nombre de crédits SMS sera directement porté en compte après paiement de votre enregistrement.
- Les messages sont débités de votre compte une fois l'envoi effectué.
- Pour les crédits SMS, il n'y a pas de notion de durée ni de volume à consommer dans le temps.
- Les clients peuvent décider du volume de crédits SMS achetés avec un prix minimum de 18 €. Hors T.V.A
- Les modifications des prix ou des coûts de "roaming" seront immédiatement appliqués après l'envoi d'un e-mail de notification.
En cas d'augmentation de prix, la raison en sera invoquée par MySMS/SYSTEMAT aux clients. Dans ce cas, le client a le droit de résilier son contrat avec MySMS/SYSTEMAT lorsque son solde de crédits SMS est épuisé.
Dans ce cas, le client a le droit de décider de migrer vers un autre compte HTTP d'une autre partie (SMS GATEWAY).
- SYSTEMAT et MySMS ne peuvent être tenus pour responsables pour la non délivrance des messages SMS qui ne sont pas livrables à cause d'une tierce partie (ex. modification des accords de « Roaming » entre les opérateurs mobile).



- PAS DE SPAM (messages indésirables): ces services ne peuvent être utilisés à des fins commerciales publicitaires, sans accord préalable d'acceptation de ce genre de message par le destinataire final.
- NO SPOOFING (modification d'entête du message): il est aussi interdit d'utiliser un nom et/ou un numéro identifiant un envoi SMS, de quelqu'un d'autre (voir la clause "SPOOFING").
- Le client (pas SYSTEMAT) est entièrement responsable du contenu de ses messages. L'envoi d'un message pouvant être considéré comme illégal ou légalement offensant dans le pays du destinataire, n'est pas autorisé.
- Si le client ne respecte pas les règles de bonne conduite, SYSTEMAT et MySMS peuvent fermer n'importe quel compte à n'importe quel moment sans autre explication. Dans ce cas, SYSTEMAT ne remboursera pas le solde des crédits SMS au client, SYSTEMAT se réserve le droit de mettre fin à votre connexion dans le cas d'une suspicion de non conformité aux règles de bonne conduite. Ceci, sans aucun autre avis préalable, de plus SYSTEMAT facturera un coût administratif de 100 € pour la procédure de désactivation du compte ainsi que tous les autres frais pouvant découler des actions survenues à la suite d'un possible dommage constaté.
- Le client peut demander à tout moment à SYSTEMAT de fermer son compte immédiatement, de manière temporaire ou permanente. Dans ce cas, le solde des crédits SMS ne sera pas remboursé.
Si le client n'envoie pas de demande de fermeture du compte à SYSTEMAT S.A, chaque année, à date anniversaire de contrat le client accepte de recevoir et de payer la facture envoyée par SYSTEMAT pour les logiciels installés, les services et/ou les frais de maintenance.
- En aucun cas SYSTEMAT ou ses fournisseurs ne peuvent être rendus responsables ou liés pour n'importe quel dommage (incl. dommages pour perte de revenus, d'affaire, de chiffre d'affaire, interruption d'affaire ou autre perte financière) pouvant survenir d'une indisponibilité des services SMS et des Gateways SMS de SYSTEMAT.
- SYSTEMAT ne sera jamais responsable pour un dommage conséquent à une tentative d'envoi ne pouvant atteindre le(s) destinataire(s). Le service est fourni "tel quel", Sans aucune garantie que ce soit. Le plein risque des performances est à charge du client.
- SYSTEMAT n'est pas responsable des erreurs (ex. d'écriture-de frappe) de contenu des messages envoyés par ses services.
- Chaque nouveau service (ASP ou pas) développé et lancé par SYSTEMAT / MySMS qui n'est pas notifié dans ce document est considéré comme ajouté dans ces conditions générales, sans avertissement préalable.
- Par cet accord, le client accède à un niveau de maintenance si les frais de maintenance sont payés annuellement ou mensuellement (en fonction des services et de la commande).
- Maintenance de niveau 2 est: toute question pouvant être envoyée par e-mail ou par fax pendant les heures suivantes (09:30 – 17:00 du lundi au vendredi, excepté les jours de congés légaux). Pour ce niveau de maintenance, il n'y a pas de déplacement (voir aussi les clauses de maintenance de ce contrat).

- **SPOOFING:** cet accord spécifique doit être signé et retourné par fax chez SYSTEMAT/MySMS par tout les utilisateurs ou par l'entreprise qui engage sa responsabilité pour ses employés.

1 INTRODUCTION

1.1 SYSTEMAT et le client passent un accord de service ("Service Agreement") dans lequel SYSTEMAT fournit un service de transmission de messages courts ("SMS") outils et services ("Services") aux clients.

1.2 Le client désire pouvoir changer le champ "Sender ID" (identifiant « ID » d'origine du message) pour les SMS envoyés par le service SYSTEMAT.

1.3 Les parties sont d'accord sur les termes et conditions.

2 FONCTIONALITES

SYSTEMAT fournira la fonction ("SENDER ID") pour permettre à l'utilisateur de changer le contenu du champ "SENDER ID" (FROM/DE/VAN) des SMS envoyés par ses services comme décrit dans les termes et accords de cet agreement.

Cette fonction ("SENDER ID") n'est pas garantie et n'est pas disponible sur toutes les destinations SMS (pays).

3 DUREE

Cet accord prend court à la date de signature du document (renvoyé par fax chez SYSTEMAT) et sera valide toute la durée du Service Agreement, jusqu'à révocation en accord avec le § 5 ci-dessous.

4 OBLIGATION CLIENT

4.1 Pour la durée de cet accord, le client peut seulement utiliser cette fonction ("SENDER ID").

4.1.1 en accord avec les termes et conditions de ce Service agreement;

4.1.2 dans un but légal;

4.1.3 en accord avec les lois locales, nationales, internationales, les régulateurs et le code de bonne conduite; et

4.1.4 pour les fins désignées.

4.2 Pour la durée de cet accord, le client ne pourra pas –

4.2.1 faire quelque chose qui violerait les termes et conditions de ce présent accord ou Service Agreement;

4.2.2 envoyer des messages non sollicités (commerciaux ou autre)

4.2.3 faire de fausse déclaration –

4.2.3.1 tromper ou se faire passer pour quelqu'un d'autre (peut importe le but)

4.2.3.2 usurper l'identité ou falsifier son identité d'expéditeur (peut importe le but)

4.2.3.3 changer le contenu d'une information reçue ainsi que de la transférer sans indiquer la nature des changements apportés

4.2.3.4 manipuler les informations reçues, en ce l'identifiant (SENDER ID), de les modifier, de les transférer vers d'autres destinataires.

4.2.4 transmettre un contenu ((sans limitation) mots et/ou images) qui peut être diffamatoire, discriminatoire, obscène, blessant, menaçant, abusif, harcelant, nocif, détestable ou pouvant contenir des éléments à caractère pornographique (enfantine ou non), violant ou à caractère discriminatoire racial et/ou religieux. Tout contenu : créé, transmis, propagé, distribué ou relayé dans un contexte publique ou privé; pouvant porter atteinte aux personnes.

4.3 Le client et /ou ses sous utilisateurs est tenu pour responsable de l'utilisation qu'il fait des différents services de SYSTEMAT liés aux services SMS.

5 INFRACTION

Sans aucun préjudice pour SYSTEMAT dans le respect des lois et de cet accord de services, si le client se rend coupable du non respect d'une des clauses du présent accord, SYSTEMAT pourra mettre fin à cet accord et prendre les mesures qui s'imposent.

6 INDEMNITE

Par ceci, le client prend en charge envers : SYSTEMAT, ses employés, actionnaires, agents et fournisseurs de services pour –

6.1 et sans réclamation : tous les coûts, les pénalités, quelque soit la manière et le dommage, des frais imposés par n'importe quel régulateur, gouvernement, court de justice

6.2 toute réclamation faites par des tiers (peut importe la provenance) sur une infraction aux règles de bonne conduite dans le chef de l'utilisation de la fonction « SENDER ID ».

7 CONFLITS ET ARBITRAGE

7.1 Toute contestation et/ou conflit visant les termes et conditions de cet accord, seront arbitré par le régulateur (IBPT – BIPT).

7.2 L'arbitrage devra être fait à Bruxelles, Belgique et dans la langue des parties concernées.

7.3 La décision de l'arbitrage est décisive et fait preuve devant les tribunaux. La partie perdante en supportera tous les frais de procédure comme l'indique la loi.

8 GENERAL

8.1 Cet accord est régi par la loi Belge référant en la matière.

8.2 Seuls les tribunaux de la juridiction Belge sont compétents

8.3 N'importe quelle indulgence, relaxation ou prolongation de n'importe quel de ces termes sera limité au seul dossier juridique traité et ne fera pas force de loi pour modifier les termes et conditions de ce « Service Agreement » Tous les droits de cet accord restent d'application.

8.4 Chaque partie de cet accord constitue un tout non divisible.

8.5 Ce document ne pourra être modifié, même sur demande.



• **Les autres services :**

- Service SMSReply, ce service payant permet de recevoir des réponses SMS par e-mail. SYSTEMAT n'est pas responsable en cas de non livraison d'un e-mail en réponse à un SMS.
- Aussi, MySMS / SYSTEMAT ne peut être tenu pour responsable du contenu des réponses et de leur origine. Cas d'exception: les utilisateurs sont informés que MySMS / SYSTEMAT est dans l'impossibilité matérielle de traiter correctement plusieurs messages ou réponses résultant d'une même origine. Seulement la réponse 1 à 1 est concernée par ce service.
- Faible crédit SMS, ce service est gratuit et notifie par e-mail l'utilisateur principal lorsque le crédit du compte arrive à un niveau faible défini.
- SMS postposé, ce service est gratuit et permet l'envoi de messages à une date/heure définie par l'utilisateur. L'utilisateur peut gérer sa liste d'envoi ultérieure.
- SMS POSTPAID: ceci est décrit (si proposé) dans les offres; les SMS sont payés à la consommation, par l'utilisateur. Sur base d'un paiement mensuel des messages réellement envoyés. Mais afin de maintenir ce service en vie, avec ses aspects qualitatifs, ce service est payant ou s'en réfère à des règles strictes. La première règle est: ce service sera désactivé pour tout utilisateur ayant souscrit et n'ayant pas payé sa facture dans le délai prévu sur la facture.
- Service MAIL@SMS@MAIL: ce service payant permet à un utilisateur authentifié par son adresse e-mail, d'envoyer un message SMS à un ou plusieurs destinataires contenu dans le SUJET de l'e-mail. L'adresse mail de SYSTEMAT est communiquée à l'utilisateur du service. Ce service inclut la notion de SMS POSTPAID et du service SMSReply. Seulement l'entête du message SMS (celle du service SMSReply) sera envoyé aux destinataires.



PAYEMENTS:

Les prix sont par 160 caractères par SMS sont les mêmes pour les opérateurs Belges. A quelques exceptions pour certains pays où des frais additionnels d'interconnexion sont comptés.

- Les prix sont factures en EURO (€)
- Tous les prix mentionnés sont en Euro (€) et T.V.A exclue.
- Les paiements sont fait en EURO (€).
- Il y a des frais de maintenance annuels pour la gestion des comptes (ASP Maintenance).
- Tous les messages SMS envoyés par les routes standards sont en mode "prépayé".
- Les crédits SMS sont directement décomptés du compte dès l'envoi.
- Vous pouvez décider du montant de votre achat de crédit SMS avec un minimum de 18€
- Les prix mentionnés sont applicables pour chaque achat de recharge de crédit SMS.
- En tant que client, vous êtes libres de consommer votre crédit sans limite de temps.
- Il n'y a pas de durée minimum de contrat ni de minimum de volumétrie SMS.

Compte bancaire SYSTEMAT du service MySMS: 271-0750585-31
Fortis Banque
IBAN : BE80 2100 2645 4477
Swift ou BIC : GEBABEBB

Le client prend en charge tous les frais de banquet et de transport.
La première commande est toujours payée "COMPTANT"

Tous les autres termes et conditions de paiement sont décrits dans les conditions générales de SYSTEMAT (qui peuvent être obtenues sur demande).

Maintenance & Réparation:

1. Définitions:

Définition des produits vendus:

Cela concerne le matériel et/ou logiciel pour lequel MySMS/SYSTEMAT est à l'origine de la vente.

Les produits validés et officiellement vendus par MySMS/SYSTEMAT utilisant des licences officielles enregistrées chez MySMS / SYSTEMAT.

Il n'y a pas de garantie, de maintenance, ni d'assistance sur un composant ou un service gratuit.

Garantie:

Durant cette période, tout problème encouru et reconnu par MySMS / SYSTEMAT et résultant d'une cause fournie par MySMS / SYSTEMAT, fera l'objet d'un échange standard.

Ceci Durant la période de garantie, toute réparation possible fera l'objet d'un devis préalable par MySMS / SYSTEMAT qui devra être accepté par avant par le client.

Concernant le matériel vendu par MySMS / SYSTEMAT. Seule la garantie "produit" du constructeur sera d'application par MySMS / SYSTEMAT.

Problèmes:

MySMS / SYSTEMAT définit 3 catégories de problèmes:

- Problème d'installation sur un système opérationnel reconnu, pour les logiciels et le matériel vendu par MySMS / SYSTEMAT.
- Problème d'utilisation des solutions installées.
- Problème suite à : MISE A JOUR, UPGRADE et problème de LICENCE par découverte d'un "BUG".

2. Procédures:

Assistance:

Il est agréé en ces termes, toute action vers un client final, lui permettant de réaliser une installation avec succès pour une solution officiellement vendue.

Ce type d'assistance convient seulement si l'utilisateur a pris soin avant tout de lire les instructions fournies par MySMS / SYSTEMAT pour le bon fonctionnement de l'installation.

Assistance de Base consiste à poser des questions relatives à l'installation, via le lien Internet donné au client: http://www.mysmsc.com/mySMS/MySMS_Form3.html

Si nécessaire, sur demande explicite du partenaire intégrateur, MySMS / SYSTEMAT pourra directement entrer en contact avec le client final.

MySMS / SYSTEMAT se réserve le droit de mettre en place un service payant pour traiter ce type d'appel.

Toute question pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi de: 09:30 à 12:30 et de 13:30 à 17:00) sera traitée sous 24 heures.

Excepté cette plage horaire, il y sera répondu dans les 48 heures.

Lien Internet: http://www.mysmsc.com/mySMS/MySMS_Form3.html

Adresse e-mail disponible: mysms@systemat.com

Numéro de téléphone disponible: +32 2 405.72.25

Numéro de Fax à disposition: +32 2 405.73.60

Réparation:

La notion de réparation est intégrée dans les notions de maintenance de niveau (1,2 or 3).

Aussi dans les notions de garantie. Ceci essentiellement pour les solutions logicielles.

Pour le matériel, MySMS / SYSTEMAT sous les notions de garantie, si le matériel présente une anomalie ne pouvant être imputée à un usage normal, uniquement pour un produit vendu, MySMS / SYSTEMAT peut mettre en place une structure logistique chargée du rapatriement et de la réparation du matériel défectueux.

A partir de ce moment, les pièces concernées seront traitées suivant la procédure mise en place.

MySMS / SYSTEMAT se réserve le droit de se lier à un ou plusieurs partenaires pour réaliser ce type d'intervention.

Maintenance:

Le terme "Maintenance" définit toute relation entre un produit vendu et un produit installé de MySMS / SYSTEMAT.

MySMS / SYSTEMAT n'intervient jamais à distance sur une machine informatique d'un client d'un partenaire.

Seul le partenaire, ses services internes et/ou externes, est habilité à intervenir directement ou indirectement chez un de ses clients.

Exception faite par demande explicite du partenaire à MySMS / SYSTEMAT et avec un accord explicite du client final.

Une maintenance directe entre MySMS / SYSTEMAT et un client final se met en place seulement si MySMS / SYSTEMAT a vendu la solution au client final.

MySMS / SYSTEMAT ne sera jamais rendu responsable de n'importe quelle perte d'information (data) chez un partenaire et/ou chez un client de celui-ci.

Dans le cas d'une maintenance directe entre MySMS / SYSTEMAT et un client final, ce service (maintenance) sera chiffré financièrement.

Tout service (maintenance), facture et non payé lorsque du, suspendra directement les effets du contrat.

MySMS / SYSTEMAT définit 3 types de maintenance :

- ASP maintenance annuelle ([obligatoire](#))

Chaque position ASP ouverte sur un serveur de SYSTEMAT est sujette à paiement d'une maintenance obligatoire. Cette formule est calculée par position et est fonction du type de position ASP. Les clients reçoivent automatiquement les mises à jour de la plate-forme ASP par MySMS / SYSTEMAT.

Chaque mise à jour supplémentaire, demandée par le client, sera mise en place et prendra effet une fois le paiement effectué.

Les frais annuels obligatoires seront alors majorés avec la nouvelle formule à la date de mise en œuvre.



- Formule annuelle sur produits achetés ([option](#))

Pour un montant annuel calculé en fonction du prix d'achat, un montant sera facturé au client utilisateur.

Ce montant représente un taux de 16 % sur la valeur matérielle et logicielle.

Ce montant couvre une assistance en ligne et une garantie étendue (niveau 1) sur les produits.

Cette assistance prend effet une fois le paiement enregistré.

Les UPGRADES (nouvelles fonctionnalités) sont couvertes par ce type de maintenance et seulement pour les licences concernées par les utilisateurs. Pas sur les fonctions nouvelles achetées en supplément.

L'utilisateur doit contacter MySMS / SYSTEMAT par différent moyens comme communiqué (voir ci-dessus dans: **Procédures**).

Une fois le problème identifié par MySMS / SYSTEMAT, le client doit laisser MySMS / SYSTEMAT décider du type d'action qui sera prise, en fonction du type de panne.

En cas de déplacement nécessaire, MySMS / SYSTEMAT va convenir d'un rendez vous avec le client qui devra mettre à disposition :

1 personne responsable sur site + un accès libre aux installations (permettant à MySMS / SYSTEMAT de réparer)

- Formule fixe ([sans contrat](#))

L'utilisateur doit contacter MySMS / SYSTEMAT par différent moyens comme communiqué (voir ci-dessus dans: **Procédures**).

Une fois le problème identifié par MySMS / SYSTEMAT, le client doit laisser MySMS / SYSTEMAT décider du type d'action qui sera prise, en fonction du type de panne.

En cas de déplacement nécessaire, MySMS / SYSTEMAT va convenir d'un rendez vous avec le client qui devra mettre à disposition :

1 personne responsable sur site + un accès libre aux installations (permettant à MySMS / SYSTEMAT de réparer)

Le prix forfaitaire à payer pour la fin de la réparation, est calculé à 850,00 € par jour avec un minimum de un demi jour, augmenté des frais de déplacement et de logement si nécessaire.

Contrat de Maintenance est reconduit tacitement à chaque date anniversaire, exception faite par indication écrite par le client et envoyée au moins 3 mois avant la date anniversaire du contrat et de la précédente facture.

Toute annulation de contrat avant une date anniversaire ne donnera aucun remboursement partiel ou total des sommes engagées par ce contrat.

Propriété:

MySMS / SYSTEMAT est et reste propriétaire des droits intellectuels et de fabrication des produits vendus. Seul le matériel qui n'est pas inventé et/ou créé par MySMS / SYSTEMAT, ainsi que tout logiciel (gratuit ou non) qui n'est pas créé par MySMS / SYSTEMAT, ne sont pas concernés par ces droits

Notion de "DEBUG":

Un bug est déclaré et accepté comme tel, lorsque les informations arrivent chez MySMS / SYSTEMAT par les canaux d'information de niveau 1, 2 ou 3. Pour autant que le problème ou la résultante d'un problème d'un logiciel et/ou d'un matériel n'est pas encore connu par les services techniques de MySMS / SYSTEMAT.

Dans ce cas un BUG sera pris en considération pour résolution par MySMS / SYSTEMAT qui en informera le partenaire.

"SLA" : Service Level Agreement :

MySMS / SYSTEMAT peut garantir un niveau de connexion de ses serveurs ASP au réseau Internet avec 99 % de disponibilité dans la zone ASP.

MySMS / SYSTEMAT n'est pas responsable d'une coupure du réseau Internet entre l'utilisateur et ses fournisseurs d'accès Internet.

Les serveurs MySMS / SYSTEMAT peuvent être arrêtés pour maintenance qui est annoncée préliminairement aux utilisateurs sans pour autant arrêter les services ASP.

Le SLA ne concerne pas les connexions SMSc au travers du réseau mobile défini dans les conditions générales (livraison des messages).

Les utilisateurs des solutions MySMS / SYSTEMAT peuvent aussi être liés à un modem GSM en backup pour devenir autonome dans le cas d'une coupure du réseau Internet entre leur site et les serveurs MySMS / SYSTEMAT.

Cette méthode de backup assure un niveau de sécurité plus élevé pour la délivrance des messages de l'utilisateur. Cette méthode sera prise en charge par l'utilisateur.

Une disponibilité de 100 % représente 365 jours de 24 heures = 8.760 heures

Une disponibilité de 99 % représente 8.272 heures de fonctionnement.

Dans le cas d'une indisponibilité prouvée des services ASP de MySMS / SYSTEMAT (accès aux services) de plus de 8 heures consécutives, l'utilisateur peut demander une compensation aux conditions définies ci-dessous.

Obligations de l'utilisateur dans ce cas:

- La compensation ne sera jamais financière, seuls les messages SMS n'ayant pu être envoyés pour cause de ce manquement, seront remboursés sous la forme d'un crédit SMS équivalent.
- L'utilisateur devra prouver le nombre de SMS envoyés via les serveurs MySMS/SYSTEMAT, avec le statut de non délivrance Durant cette période comme expliquée ci-dessus (plus de 8 heures consécutives d'interruption des services).



EXCLUSIONS: il est stipulé et agréé que ce contrat ne peut en aucun cas être assimilé ou comparé à une police d'assurance. Les paiements qui sont stipulés dans le présent document sont exclusivement basés sur la valeur des services offerts par ce contrat. Ce contrat n'engage aucune garantie pour des dommages survenant chez le propriétaire à la suite d'une catastrophe ou suite à un événement n'étant pas sous contrôle depuis que les obligations de SYSTEMAT se limitent aux services décrits dans le présent contrat.

CONFIDENTIALITE: au travers de tout contrat, SYSTEMAT s'engage sur le caractère confidentiel des informations auxquelles il a accès. Aucune information relative aux données des numéros de GSM, des messages envoyés et/ou reçus ne seront communiqués à une tierce partie. Exception faite d'une demande explicite d'une décision de justice.

RESPONSIBILITE: Dans le cas d'un conflit social, d'un événement fortuit ou de force majeure, SYSTEMAT ne sera pas tenu responsable du non respect des clauses de ce contrat, SYSTEMAT ne sera tenu d'aucune dette envers les clients et/ou des tiers en cas de dommages indirects. SYSTEMAT ne sera pas responsable des éventuelles pertes de profits ou de bénéfices.

Ce document forme un tout inséparable, toute modification et / ou annexe devra être faite par écrit et signée.

Ces modifications viendront compléter ce contrat et ne rendront pas invalide les parties non modifiées de ce contrat.

MySMS est un département de SYSTEMAT.

Coordonnées :

Chaussée de Louvain, 435 B- 1380 Lasne

www.mysmsc.com

mysms@systemat.com

Ventes : +32 2 405 72 28

Support: http://www.mysmsc.com/mySMS/MySMS_Form3.html

+32 2 405 72 25

Fax : +32 2 405 73 60



ASP – de voorwaarden van de dienst: ACCORD VAN DE DIENSTEN

Dit document geldt voor contract-en licentie-overeenkomst.

MySMS is een departement van SYSTEMAT B.V

De klant verklaart te aanvaarden alle voorwaarden hierin.

"Door het ondertekenen of door het installeren van een produkt onder licentie MySMS / SYSTEMAT, accepteert de klant alle voorwaarden".

Sur ce contrat, pour les modalités d'utilisation ou sur chaque achat de messages, la loi Belge est d'application. Pour tout désaccord, seul les tribunaux de Nivelles sont compétents.

SYSTEMAT se réserve le droit de modification des conditions. Le client en sera informé par e-mail.

Seuls des numéros de mobile peuvent être envoyés via nos serveurs, comme +324XXXXXX pour la Belgique ou pour les autres pays comme +336XXXXXX etc.
Pas de numéro de ligne fixe, ni des numéros courts.

Conditions générales et conditions d'utilisation

1 SMS = 160 caractères.

- MySMS est un service prépayé.
- Le nombre de crédits SMS sera directement porté en compte après paiement de votre enregistrement.
- Les messages sont débités de votre compte une fois l'envoi effectué.
- Pour les crédits SMS, il n'y a pas de notion de durée ni de volume à consommer dans le temps.
- Les clients peuvent décider du volume de crédits SMS achetés avec un prix minimum de 18 €. Hors T.V.A
- Les modifications des prix ou des coûts de "roaming" seront immédiatement appliqués après l'envoi d'un e-mail de notification.
En cas d'augmentation de prix, la raison en sera invoquée par MySMS/SYSTEMAT aux clients. Dans ce cas, le client a le droit de résilier son contrat avec MySMS/SYSTEMAT lorsque son solde de crédits SMS est épuisé.
Dans ce cas, le client a le droit de décider de migrer vers un autre compte HTTP d'une autre partie (SMS GATEWAY).
- SYSTEMAT et MySMS ne peuvent être tenus pour responsables pour la non délivrance des messages SMS qui ne sont pas livrables à cause d'une tierce partie (ex. modification des accords de « Roaming » entre les opérateurs mobile).



- PAS DE SPAM (messages indésirables): ces services ne peuvent être utilisés à des fins commerciales publicitaires, sans accord préalable d'acceptation de ce genre de message par le destinataire final.
- NO SPOOFING (modification d'entête du message): il est aussi interdit d'utiliser un nom et/ou un numéro identifiant un envoi SMS, de quelqu'un d'autre (voir la clause "SPOOFING").
- Le client (pas SYSTEMAT) est entièrement responsable du contenu de ses messages. L'envoi d'un message pouvant être considéré comme illégal ou légalement offensant dans le pays du destinataire, n'est pas autorisé.
- Si le client ne respecte pas les règles de bonne conduite, SYSTEMAT et MySMS peuvent fermer n'importe quel compte à n'importe quel moment sans autre explication. Dans ce cas, SYSTEMAT ne remboursera pas le solde des crédits SMS au client, SYSTEMAT se réserve le droit de mettre fin à votre connexion dans le cas d'une suspicion de non conformité aux règles de bonne conduite. Ceci, sans aucun autre avis préalable, de plus SYSTEMAT facturera un coût administratif de 100 € pour la procédure de désactivation du compte ainsi que tous les autres frais pouvant découler des actions survenues à la suite d'un possible dommage constaté.
- Le client peut demander à tout moment à SYSTEMAT de fermer son compte immédiatement, de manière temporaire ou permanente. Dans ce cas, le solde des crédits SMS ne sera pas remboursé.
Si le client n'envoie pas de demande de fermeture du compte à SYSTEMAT S.A, chaque année, à date anniversaire de contrat le client accepte de recevoir et de payer la facture envoyée par SYSTEMAT pour les logiciels installés, les services et/ou les frais de maintenance.
- En aucun cas SYSTEMAT ou ses fournisseurs ne peuvent être rendus responsables ou liés pour n'importe quel dommage (incl. dommages pour perte de revenus, d'affaire, de chiffre d'affaire, interruption d'affaire ou autre perte financière) pouvant survenir d'une indisponibilité des services SMS et des Gateways SMS de SYSTEMAT.
- SYSTEMAT ne sera jamais responsable pour un dommage conséquent à une tentative d'envoi ne pouvant atteindre le(s) destinataire(s). Le service est fourni "tel quel", Sans aucune garantie que ce soit. Le plein risque des performances est à charge du client.
- SYSTEMAT n'est pas responsable des erreurs (ex. d'écriture-de frappe) de contenu des messages envoyés par ses services.
- Chaque nouveau service (ASP ou pas) développé et lancé par SYSTEMAT / MySMS qui n'est pas notifié dans ce document est considéré comme ajouté dans ces conditions générales, sans avertissement préalable.
- Par cet accord, le client accède à un niveau de maintenance si les frais de maintenance sont payés annuellement ou mensuellement (en fonction des services et de la commande).
- Maintenance de niveau 2 est: toute question pouvant être envoyée par e-mail ou par fax pendant les heures suivantes (09:30 – 17:00 du lundi au vendredi, excepté les jours de congés légaux). Pour ce niveau de maintenance, il n'y a pas de déplacement (voir aussi les clauses de maintenance de ce contrat).

- **SPOOFING:** deze specifieke overeenkomst moet ondertekend en per telefax bij Systemat/MySMS door alle gebruikers of door onderneming teruggestuurd worden die zich voor zijn werknemers verantwoordelijk stelt.
- Geen SPAM: de SMS diensten kunnen niet gebruikt worden voor publiciteit.
- Geen SPOOFING: Het is verboden het nummer of naam van een andere persoon te gebruiken om een SMS te verzenden.
- De klant is verantwoordelijk voor de inhoud van zijn berichten.
- De zending van berichten die als illegaal kunnen beschouwd worden of die in het land van de ontvanger beledigt wordt niet toegestaan.
- Als de gebruiker de gedragslijnen niet eerbiedigt, kan SYSTEMAT de rekening van de klant zonder enige formaliteit sluiten. In dit geval zal SYSTEMAT het SMS krediet saldo niet terugbetalen en Systemat zal administratief kosten factureren van minimum 100€ voor de desactivatie procedure van de rekening alsmede alle andere kosten die kunnen uit de acties voortvloeien die na een mogelijke vastgestelde schade zijn voorgekomen.

1 INLEIDING.

1.1 SYSTEMAT en de klant sluiten een dienst akkoord aan ("Dienst Agreement") waarin SYSTEMAT een dienst van korte berichten ("SMS") werktuigen en diensten ("Diensten") aan de klanten levert.

1.2 De klant wil het veld van opschrift "Sender" voor SMS kunnen veranderen en die verzonden zijn door de dienst SYSTEMAT.

1.3 De partijen gaan akkoord met de termen en voorwaarden.

2 FUNCTIES.

SYSTEMAT stelt de functie ("SENDER ID") ter beschikking om de gebruiker de inhoud toe te laten om het veld "IDEM te veranderen SENDER" (FROM/DE/VAN) van SMS verzonden.

Deze functie ("SENDER IDEM") wordt niet gegarandeerd en is niet beschikbaar op alle SMS bestemmingen (landen).

3 GEDUURD.

Deze overeenkomst zal op de handtekeningendatum van het document (teruggestuurd per telefax bij SYSTEMAT) beginnen en zal geldig de hele duur van de Dienst, tot de herroeping op basis van § 5 zijn.

4 DE VERPLICHTINGEN VAN DE GEBRUIKERS.

4.1 de klant zal de functie "SENDER ID" slechts gedurende de tijd die voorzien voor de

licentie by Systemat.

4.1.1 Het gebruik gebeurt in overeenstemming met de termen en voorwaarden voor deze "Dienst agreement".

4.1.2 De software zal alleen bij een wettelijk doel gebruikt worden.

4.1.3 In overeenstemming met de plaatselijke, nationale en internationale wetten van de regulatoren evenals de codes van goed gedrag.

4.1.4 Gebruikt deze software alleen in een doel dat met het oog hierop was voorzien.

4.2 Voor de duur van deze overeenkomst, verbindt de klant zich ertoe om de volgende punten niet te doen. –

4.2.1 iets doen die de termen en voorwaarden voor deze overeenkomst of Dienst Agreement zou schenden

4.2.2 niet gevraagde berichten verzenden (commercieel enz.).

4.2.3 valse verklaringen afleggen –

4.2.3.1 bedriegen of de naam van een andere persoon nemen voor de sender ID.

4.2.3.2 De identiteit nemen of de identiteit van de afzender vervalsen.

4.2.3.3 de inhoud van een ontvangen informatie veranderen alsmede om het over te brengen zonder de aard van de gebrachte veranderingen aan te geven.

4.2.3.4 de ontvangen informatie hanteren, alsmede die van de identificatie (SENDER ID), om ze te wijzigen en om ze over te brengen naar andere ontvangers.

4.2.4 een inhoud ((zonder beperking)woorden en/of beelden)) overbrengen die lasterlijk, discriminerend, obscene, verwondend, dreigend, verkeerd, bestokend, schadelijk, afschuwelijk kan zijn of kunnend elementen van pornografische aard bevatten (kinderachtig of niet), die of van rassen- en/of religieuze discriminerende aard schenden. Elke inhoud: gecreëerd, overgebracht, gepropageerd, verdeeld of afgelost in een particuliere of en openbaar context ; kunnend de personen aantasten

4.3 De klant en zijn gebruikers (zijn werknemers) zijn verantwoordelijk voor het gebruik dat hij van de verschillende diensten van SYSTEMAT in verband met de diensten SMS maakt

5 OVERTREDING.

5.1 als de klant zich schuldig van de niet-naleving van een van de clausules van deze overeenkomst maakt, zal SYSTEMAT aan deze overeenkomst een eind kunnen maken en de

maatregelen treffen die noodzakelijk zijn.

6 SCHANDELOOSTELLING

de klant is verantwoordelijk voor zijn werknemers, zijn aandeelhouders, zijn agenten en leverancier ten aanzien van SYSTEMAT voor :

6.1 alle kosten, straffen, ongeacht de bedragen en de schade van de kosten die door om het even welke regulator en regering of vervolg aan een rechtvaardigheidsbeslissing worden opgelegd

6.2 elk bezwaar gedaan door derden op een overtreding van de gedragslijnen in het geval van het gebruik van de functie "SENDER ID".

7 IN GEVAL VAN CONFLICT EN ARBITRAGE

7.1 Elke onenigheid en/of conflict met betrekking op de termen en voorwaarden voor deze overeenkomst, zullen door de regulator gearbitreerd worden (IBPT - BIPT°)

7.2 De arbitrage zal in Brussel, België en in de taal van de betrokken partijen gedaan moeten worden.

7.3 De beslissing van de arbitrage is beslissend en zal als bewijs voor de rechtbanken dienen. Het verliezende deel zal alle kosten ervan van procedure dragen zoals het de wet aangeeft.

8 ALGEMEEN

8.1 Deze overeenkomst is geregeld door de Belgische wet.

8.2 Enig zijn de rechtbanken van de Belgische rechtspraak bevoegd.

8.3 Om het even welke toegeeflijkheid, ontspanning of de verlenging van om het even welke van deze termen zullen beperkt worden tot het behandelde juridische dossier en zullen geen kracht van wet om de termen doen te wijzigen en voorwaarden voor deze " Agreement" Alle rechten van deze overeenkomst blijven van toepassing.

8.4 Elk deel van deze overeenkomst vormt een ondeelbaar geheel.

8.5 Dit document zal niet gewijzigd kunnen worden.



• **De andere diensten :**

- Service SMSReply, ce service payant permet de recevoir des réponses SMS par e-mail. SYSTEMAT n'est pas responsable en cas de non livraison d'un e-mail en réponse à un SMS.
- Aussi, MySMS / SYSTEMAT ne peut être tenu pour responsable du contenu des réponses et de leur origine. Cas d'exception: les utilisateurs sont informés que MySMS / SYSTEMAT est dans l'impossibilité matérielle de traiter correctement plusieurs messages ou réponses résultant d'une même origine. Seulement la réponse 1 à 1 est concernée par ce service.
- Faible crédit SMS, ce service est gratuit et notifie par e-mail l'utilisateur principal lorsque le crédit du compte arrive à un niveau faible défini.
- SMS postposé, ce service est gratuit et permet l'envoi de messages à une date/heure définie par l'utilisateur. L'utilisateur peut gérer sa liste d'envoi ultérieure.
- SMS POSTPAID: ceci est décrit (si proposé) dans les offres; les SMS sont payés à la consommation, par l'utilisateur. Sur base d'un paiement mensuel des messages réellement envoyés. Mais afin de maintenir ce service en vie, avec ses aspects qualitatifs, ce service est payant ou s'en réfère à des règles strictes. La première règle est: ce service sera désactivé pour tout utilisateur ayant souscrit et n'ayant pas payé sa facture dans le délai prévu sur la facture.
- Service MAIL@SMS@MAIL: ce service payant permet à un utilisateur authentifié par son adresse e-mail, d'envoyer un message SMS à un ou plusieurs destinataires contenu dans le SUJET de l'e-mail. L'adresse mail de SYSTEMAT est communiquée à l'utilisateur du service. Ce service inclut la notion de SMS POSTPAID et du service SMSReply. Seulement l'entête du message SMS (celle du service SMSReply) sera envoyé aux destinataires.



PAYEMENTS:

Les prix sont par 160 caractères par SMS sont les mêmes pour les opérateurs Belges. A quelques exceptions pour certains pays où des frais additionnels d'interconnexion sont comptés.

- Les prix sont factures en EURO (€)
- Tous les prix mentionnés sont en Euro (€) et T.V.A exclue.
- Les paiements sont fait en EURO (€).
- Il y a des frais de maintenance annuels pour la gestion des comptes (ASP Maintenance).
- Tous les messages SMS envoyés par les routes standards sont en mode "prépayé".
- Les crédits SMS sont directement décomptés du compte dès l'envoi.
- Vous pouvez décider du montant de votre achat de crédit SMS avec un minimum de 18€
- Les prix mentionnés sont applicables pour chaque achat de recharge de crédit SMS.
- En tant que client, vous êtes libres de consommer votre crédit sans limite de temps.
- Il n'y a pas de durée minimum de contrat ni de minimum de volumétrie SMS.

Compte bancaire SYSTEMAT du service MySMS: 271-0750585-31
Fortis Banque
IBAN : BE80 2100 2645 4477
Swift ou BIC : GEBABEBB

Le client prend en charge tous les frais de banquet et de transport.
La première commande est toujours payée "COMPTANT"

Tous les autres termes et conditions de paiement sont décrits dans les conditions générales de SYSTEMAT (qui peuvent être obtenues sur demande).

Maintenance & Réparation:

1. Définitions:

Définition des produits vendus:

Cela concerne le matériel et/ou logiciel pour lequel MySMS/SYSTEMAT est à l'origine de la vente.

Les produits validés et officiellement vendus par MySMS/SYSTEMAT utilisant des licences officielles enregistrées chez MySMS / SYSTEMAT.

Il n'y a pas de garantie, de maintenance, ni d'assistance sur un composant ou un service gratuit.

Garantie:

Durant cette période, tout problème encouru et reconnu par MySMS / SYSTEMAT et résultant d'une cause fournie par MySMS / SYSTEMAT, fera l'objet d'un échange standard.

Ceci Durant la période de garantie, toute réparation possible fera l'objet d'un devis préalable par MySMS / SYSTEMAT qui devra être accepté par avant par le client.

Concernant le matériel vendu par MySMS / SYSTEMAT. Seule la garantie "produit" du constructeur sera d'application par MySMS / SYSTEMAT.

Problèmes:

MySMS / SYSTEMAT définit 3 catégories de problèmes:

- Problème d'installation sur un système opérationnel reconnu, pour les logiciels et le matériel vendu par MySMS / SYSTEMAT.
- Problème d'utilisation des solutions installées.
- Problème suite à : MISE A JOUR, UPGRADE et problème de LICENCE par découverte d'un "BUG".

2. Procedures:

Assistance:

Il est agréé en ces termes, toute action vers un client final, lui permettant de réaliser une installation avec succès pour une solution officiellement vendue.

Ce type d'assistance convient seulement si l'utilisateur à pris soin avant tout de lire les instructions fournies par MySMS / SYSTEMAT pour le bon fonctionnement de l'installation.

Assistance de Base consiste à poser des questions relatives à l'installation, via le lien Internet donné au client: http://www.mysmsc.com/mySMSc/MySMS_Form3.html

Si nécessaire, sur demande explicite du partenaire intégrateur, MySMS / SYSTEMAT pourra directement entrer en contact avec le client final.

MySMS / SYSTEMAT se réserve le droit de mettre en place un service payant pour traiter ce type d'appel.

Toute question pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi de: 09:30 à 12:30 et de 13:30 à 17:00) sera traité sous 24 heures.

Excepté cette plage horaire, il y sera répondu dans les 48 heures.

Lien Internet: http://www.mysmsc.com/mySMSc/MySMS_Form3.html

Adresse e-mail disponible: mysms@systemat.com

Numéro de téléphone disponible: +32 2 405.72.25

Numéro de Fax à disposition: +32 2 405.73.60

Réparation:

La notion de réparation est intégrée dans les notions de maintenance de niveau (1,2 or 3).

Aussi dans les notions de garantie. Ceci essentiellement pour les solutions logicielles.

Pour le matériel, MySMS / SYSTEMAT sous les notions de garantie, si le matériel présente une anomalie ne pouvant être imputée à un usage normal, uniquement pour un produit

vendu, MySMS / SYSTEMAT peut mettre en place une structure logistique chargée du rapatriement et de la réparation du matériel défectueux.

A partir de ce moment, les pièces concernées seront traitées suivant la procédure mise en place.

MySMS / SYSTEMAT se réserve le droit de se lier à un ou plusieurs partenaires pour réaliser ce type d'intervention.

Maintenance:

Le terme "Maintenance" définit toute relation entre un produit vendu et un produit installé de MySMS / SYSTEMAT.

MySMS / SYSTEMAT n'intervient jamais à distance sur une machine informatique d'un client d'un partenaire.

Seul le partenaire, ses services internes et/ou externes, est habilité à intervenir directement ou indirectement chez un de ses clients.

Exception faite par demande explicite du partenaire à MySMS / SYSTEMAT et avec un accord explicite du client final.

Une maintenance directe entre MySMS / SYSTEMAT et un client final se met en place seulement si MySMS / SYSTEMAT a vendu la solution au client final.

MySMS / SYSTEMAT ne sera jamais rendu responsable de n'importe quelle perte d'information (data) chez un partenaire et/ou chez un client de celui-ci.

Dans le cas d'une maintenance directe entre MySMS / SYSTEMAT et un client final, ce service (maintenance) sera chiffré financièrement.

Tout service (maintenance), facture et non payé lorsque du, suspendra directement les effets du contrat.

MySMS / SYSTEMAT définit 3 types de maintenance :

- ASP maintenance annuelle ([obligatoire](#))

Chaque position ASP ouverte sur un serveur de SYSTEMAT est sujette à paiement d'une maintenance obligatoire. Cette formule est calculée par position et est fonction du type de position ASP. Les clients reçoivent automatiquement les mises à jour de la plate-forme ASP par MySMS / SYSTEMAT.

Chaque mise à jour supplémentaire, demandée par le client, sera mise en place et prendra effet une fois le paiement effectué.

Les frais annuels obligatoires seront alors majorés avec la nouvelle formule à la date de mise en œuvre.



- Formule annuelle sur produits achetés ([option](#))

Pour un montant annuel calculé en fonction du prix d'achat, un montant sera facturé au client utilisateur.

Ce montant représente un taux de 16 % sur la valeur matérielle et logicielle.

Ce montant couvre une assistance en ligne et une garantie étendue (niveau 1) sur les produits.

Cette assistance prend effet une fois le paiement enregistré.

Les UPGRADES (nouvelles fonctionnalités) sont couvertes par ce type de maintenance et seulement pour les licences concernées par les utilisateurs. Pas sur les fonctions nouvelles achetées en supplément.

L'utilisateur doit contacter MySMS / SYSTEMAT par différent moyens comme communiqué (voir ci-dessus dans: **Procédures**).

Une fois le problème identifié par MySMS / SYSTEMAT, le client doit laisser MySMS / SYSTEMAT décider du type d'action qui sera prise, en fonction du type de panne.

En cas de déplacement nécessaire, MySMS / SYSTEMAT va convenir d'un rendez vous avec le client qui devra mettre à disposition :

1 personne responsable sur site + un accès libre aux installations (permettant à MySMS / SYSTEMAT de réparer)

- Formule fixe ([sans contrat](#))

L'utilisateur doit contacter MySMS / SYSTEMAT par différent moyens comme communiqué (voir ci-dessus dans: **Procédures**).

Une fois le problème identifié par MySMS / SYSTEMAT, le client doit laisser MySMS / SYSTEMAT décider du type d'action qui sera prise, en fonction du type de panne.

En cas de déplacement nécessaire, MySMS / SYSTEMAT va convenir d'un rendez vous avec le client qui devra mettre à disposition :

1 personne responsable sur site + un accès libre aux installations (permettant à MySMS / SYSTEMAT de réparer)

Le prix forfaitaire à payer pour la fin de la réparation, est calculé à 850,00 € par jour avec un minimum de un demi jour, augmenté des frais de déplacement et de logement si nécessaire.

Contrat de Maintenance est reconduit tacitement à chaque date anniversaire, exception faite par indication écrite par le client et envoyée au moins 3 mois avant la date anniversaire du contrat et de la précédente facture.

Toute annulation de contrat avant une date anniversaire ne donnera aucun remboursement partiel ou total des sommes engagées par ce contrat.

Propriété:

MySMS / SYSTEMAT est et reste propriétaire des droits intellectuels et de fabrication des produits vendus. Seul le matériel qui n'est pas inventé et/ou créé par MySMS / SYSTEMAT, ainsi que tout logiciel (gratuit ou non) qui n'est pas créé par MySMS / SYSTEMAT, ne sont pas concernés par ces droits

Notion de "DEBUG":

Un bug est déclaré et accepté comme tel, lorsque les informations arrivent chez MySMS / SYSTEMAT par les canaux d'information de niveau 1, 2 ou 3. Pour autant que le problème ou la résultante d'un problème d'un logiciel et/ou d'un matériel n'est pas encore connu par les services techniques de MySMS / SYSTEMAT.

Dans ce cas un BUG sera pris en considération pour résolution par MySMS / SYSTEMAT qui en informera le partenaire.

"SLA" : Service Level Agreement :

MySMS / SYSTEMAT peut garantir un niveau de connexion de ses serveurs ASP au réseau Internet avec 99 % de disponibilité dans la zone ASP.

MySMS / SYSTEMAT n'est pas responsable d'une coupure du réseau Internet entre l'utilisateur et ses fournisseurs d'accès Internet.

Les serveurs MySMS / SYSTEMAT peuvent être arrêtés pour maintenance qui est annoncée préliminairement aux utilisateurs sans pour autant arrêter les services ASP.

Le SLA ne concerne pas les connexions SMSc au travers du réseau mobile défini dans les conditions générales (livraison des messages).

Les utilisateurs des solutions MySMS / SYSTEMAT peuvent aussi être liés à un modem GSM en backup pour devenir autonome dans le cas d'une coupure du réseau Internet entre leur site et les serveurs MySMS / SYSTEMAT.

Cette méthode de backup assure un niveau de sécurité plus élevé pour la délivrance des messages de l'utilisateur. Cette méthode sera prise en charge par l'utilisateur.

Une disponibilité de 100 % représente 365 jours de 24 heures = 8.760 heures

Une disponibilité de 99 % représente 8.272 heures de fonctionnement.

Dans le cas d'une indisponibilité prouvée des services ASP de MySMS / SYSTEMAT (accès aux services) de plus de 8 heures consécutives, l'utilisateur peut demander une compensation aux conditions définies ci-dessous.

Obligations de l'utilisateur dans ce cas:

- La compensation ne sera jamais financière, seuls les messages SMS n'ayant pu être envoyés pour cause de ce manquement, seront remboursés sous la forme d'un crédit SMS équivalent.
- L'utilisateur devra prouver le nombre de SMS envoyés via les serveurs MySMS/SYSTEMAT, avec le statut de non délivrance Durant cette période comme expliquée ci-dessus (plus de 8 heures consécutives d'interruption des services).



EXCLUSIONS: il est stipulé et agréé que ce contrat ne peut en aucun cas être assimilé ou comparé à une police d'assurance. Les paiements qui sont stipulés dans le présent document sont exclusivement basés sur la valeur des services offerts par ce contrat. Ce contrat n'engage aucune garantie pour des dommages survenant chez le propriétaire à la suite d'une catastrophe ou suite à un événement n'étant pas sous contrôle depuis que les obligations de SYSTEMAT se limitent aux services décrits dans le présent contrat.

CONFIDENTIALITE: au travers de tout contrat, SYSTEMAT s'engage sur le caractère confidentiel des informations auxquelles il a accès. Aucune information relative aux données des numéros de GSM, des messages envoyés et/ou reçus ne seront communiqués à une tierce partie. Exception faite d'une demande explicite d'une décision de justice.

RESPONSIBILITE: Dans le cas d'un conflit social, d'un événement fortuit ou de force majeure, SYSTEMAT ne sera pas tenu responsable du non respect des clauses de ce contrat, SYSTEMAT ne sera tenu d'aucune dette envers les clients et/ou des tiers en cas de dommages indirects. SYSTEMAT ne sera pas responsable des éventuelles pertes de profits ou de bénéfices.

Ce document forme un tout inséparable, toute modification et / ou annexe devra être faite par écrit et signée.

Ces modifications viendront compléter ce contrat et ne rendront pas invalide les parties non modifiées de ce contrat.

MySMS est un département de SYSTEMAT.

Coordonnées :

Chaussée de Louvain, 435 B- 1380 Lasne

www.mysmsc.com

mysms@systemat.com

Ventes : +32 2 405 72 28

Support: http://www.mysmsc.com/mySMS/MySMS_Form3.html

+32 2 405 72 25

Fax : +32 2 405 73 60