

Conditions Générales de Vente

Version: 2.2

Date d'entrée en vigueur : 15 octobre 2010

1 Champs d'Application

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après CGV), établies conformément au principe de transparence qui préside aux relations entre ELOQUANT et ses clients professionnels (ci-après les Clients), forment un tout indissociable avec les Propositions Commerciales ou les Devis établis par ELOQUANT. Les CGV s'appliquent :

- aux applications et prestations de services relatives aux Centres de contacts rendues par ELOQUANT,
- aux applications et prestations de services relatives aux Services vocaux interactifs rendues par ELOQUANT,
- aux applications et prestations de services relatives au "Push Multicanal" rendues par ELOQUANT,
- aux prestations de création de programmes informatiques et de développement sur mesure et plus généralement, à toutes les prestations d'ingénierie rendues par ELOQUANT,
- aux prestations de formation rendues par ELOQUANT.

Toute relation commerciale avec ELOQUANT implique de la part de ses Clients l'adhésion sans réserve aux présentes CGV qui annulent toute clause contraire pouvant figurer dans tout autre document sauf accord dérogatoire exprès et préalable d'ELOQUANT.

Si l'une quelconque des clauses des CGV se révélait nulle pour quelque motif que ce soit, seule la clause en cause serait réputée non écrite, toutes les autres dispositions étant intégralement maintenues.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces CGV sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande.

Les présentes CGV sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables à ELOQUANT, même si ELOQUANT en a eu connaissance.

2 Propositions Commerciales

Toute Proposition Commerciale sera établie dans le respect des présentes CGV.

Sauf accord dérogatoire exprès et préalable d'ELOQUANT, toute Proposition Commerciale établie par ELOQUANT prévaudra sur toute disposition contraire relevant d'un bon de commande ou de tout autre document réalisé par le Client.

Pour que les dispositions d'une Proposition Commerciale s'appliquent, le Bon de Commande devra nécessairement référencer explicitement la dite Proposition Commerciale et que celle-ci soit toujours en cours de validité le jour de l'émission du Bon de Commande. A défaut les dispositions des présentes CGV s'appliqueront intégralement.

3 Durée des Commandes

Sauf stipulation contraire dans la Proposition Commerciale, les Commandes sont conclues pour une durée de vingt quatre (24) mois, à compter de la date de réception du bon de commande par ELOQUANT.

A l'expiration de la période initiale, une Commande est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de douze (12) mois. Si l'une ou l'autre des Parties souhaitait ne pas reconduire la Commande alors celle-ci devrait en avertir l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de trois (3) mois avant la date de reconduction tacite.

4 Modification

ELOQUANT pourra modifier les CGV par notification écrite au Client afin de se conformer à toute prescription imposée par les autorités administratives ou réglementaires.

Toute autre modification ne pourra être effective que si elle a été acceptée par les deux Parties et qu'elle est formalisée dans un Avenant dûment signé par les deux Parties.

5 Résiliation

Le Client pourra résilier une Commande de manière anticipée. Pour ce faire il devra envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de 3 mois.

En cas de manquement grave d'ELOQUANT à l'une de ses obligations, le Client pourra sans préjudice des autres recours dont il dispose, envoyer à ELOQUANT, par lettre recommandée avec avis de réception, une mise en demeure de remédier à sa défaillance (ci-après la « Notification »). Si la Notification reste sans effet pendant un délai de 30 jours suivant la date de première présentation par les services Postaux et en cas de faute prouvée, le Client pourra résilier la Commande de plein droit et sans autre formalité. La Commande sera alors résiliée avec effet immédiat aux torts d'ELOQUANT qui en supportera toutes les conséquences.

En cas de manquement grave par le Client à l'une de ses obligations au titre des présentes CGV, et notamment à l'article « Facturation et Paiement », ELOQUANT pourra sans préjudice des autres recours dont elle dispose, envoyer au Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, une mise en demeure de remédier à sa défaillance (ci-après la « Notification »). Si la Notification reste sans effet pendant un délai de 30 jours suivant la date de première présentation par les services Postaux, et en cas de faute prouvée, ELOQUANT pourra résilier la Commande de plein droit et sans autre

formalité. La Commande sera alors résiliée et avec effet immédiat aux torts du Client qui en supportera toutes les conséquences.

En cas de résiliation anticipée d'une Commande par le Client ou en cas de résiliation par ELOQUANT consécutive à un manquement grave par le client des obligations lui incombant, ELOQUANT pourra exiger le versement d'une indemnité correspondant à la [moyenne des 6 dernières factures concernant le la Commande] multipliée par [nombre de mois entre la fin effective de la Commande et la date de fin de la Commande prévue initialement].

6 Cession ou transfert

Toute cession ou transfert d'une Commande par le Client est soumis à l'accord préalable et écrit d'ELOQUANT.

7 Facturation et Paiement

Chaque somme payable à ELOQUANT fait l'objet d'une facture sur simple papier.

L'ensemble des mesures relatives au calcul de l'utilisation du Service sont établies avec les outils d'ELOQUANT et sur la base des données enregistrées par ELOQUANT. Seules les informations d'utilisation ou de volume figurant sur les factures d'ELOQUANT font foi. Les statistiques et relevés de trafic éventuellement fournis par ELOQUANT le sont à titre d'information seulement et peuvent se trouver momentanément ou par erreur en décalage avec la base de données de facturation.

Les éléments justificatifs de chaque facture seront conservés par ELOQUANT pendant une période de 1 an. Passé ce délai aucune contestation ne sera possible.

Si le Client opte pour la remise des tickets de facturation contenant les numéros appelant, il fait son affaire des règles relatives, notamment au droit du travail et au traitement des informations nominatives.

Sauf disposition contraire expressément stipulée dans la Proposition Commerciale :

- Pour les Services donnant lieu à une facturation de frais de mise en service, la facturation est au jour de la Commande signée du Client.
- Les frais mensuels fixes sont facturés en fin de mois N pour le mois N+1. La facturation mensuelle démarre à la livraison du service pour validation, recette ou mise en service directe. Chaque mois est facturé intégralement, sans qu'il puisse être appliqué de proratisation liée à la date de début ou de fin du service.
- Les frais mensuels variables sont facturés en fin de mois (mois N) pour le mois échu (mois N).
- Pour les Services donnant lieu à reversement, ELOQUANT envoie un appel à facture le 30 du mois N+1 (pour le trafic du mois N) indiquant le montant à facturer. ELOQUANT paie la facture émise par le Client à 45 jours suivant l'appel à facture.

Pour les services donnant lieu à reversement et basés sur des numéros surfacturés de type 0892, 0897, 0899, des services SMS premiums ou pour des services surfacturés déployés en dehors de France, des conditions de reversement spécifiques pourront être

appliquées. Notamment, les délais de reversement pourront être plus longs.

Si le compte du Client présente des factures échues et non payées, ELOQUANT pourra suspendre le paiement des reversements jusqu'à régularisation complète des impayés, sans qu'il soit nécessaire de notifier le Client d'aucune façon. Dans ce cas le Client ne pourra réclamer aucun intérêt de retard.

En cas de modification des conditions réglementaires régissant les revenus collectés sur tous les types de trafic (notamment SMS ou téléphonique) donnant lieu à reversement, ELOQUANT pourra modifier les conditions de reversement suivant les modalités décrites section 11, et notamment les délais de paiement ou les montants reversés, pour refléter les dits changements réglementaires.

- La facturation mensuelle est basée sur les mois calendaires. Toute Commande passée en cours de mois est facturée comme un mois complet, et tout mois commencé est dû dans son intégralité.

- Toute réclamation sur une facture doit être adressée par écrit à ELOQUANT dans les 3 mois qui suivent la date de facture. Passé ce délai la facture sera considérée comme acceptée par le Client et aucune contestation sur la facture ne sera possible. En cas de contestation, le Client ne pourra suspendre ses paiements que pour la part des factures correspondant aux prestations contestées.

- Les consommations seront facturées suivant le prix spécifié dans la Proposition Commerciale. Si le prix n'est pas spécifié, ou à défaut de Proposition Commerciale spécifique applicable à la Commande, les consommations seront facturées suivant le tarif ELOQUANT en vigueur au moment de la consommation.

- Les factures émises, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt le jour suivant la date de règlement figurant sur les factures, au taux de 1,5% par mois. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral.

- Aucun escompte pour paiement anticipé ne sera consenti.

- Le paiement des factures se fait par virement à réception de facture.

8 Plafond de crédit

Un plafond de crédit de 5 000 euros hors taxe est fixé pour le Client. Si l'encours des consommations et abonnements correspondant aux prestations non encore facturées, aux factures non échues et aux factures échues et impayées, diminué du dépôt de garantie, dépasse 80% du montant du plafond, ELOQUANT pourra envoyer une notification écrite au Client. Cette notification spécifiera la demande d'un paiement anticipé ou de l'augmentation du dépôt de garantie versé par le Client. Le Client devra adresser un paiement dans les 5 jours ouvrés à compter réception de la susdite notification.

A défaut de réception de ce paiement dans les délais précisés et dès lors que l'encours total des consommations, facturées ou non, diminué du dépôt de garantie dépasse le plafond de crédit, ELOQUANT se réserve le droit de suspendre le service sans autre formalité et sans que sa responsabilité au titre de ses engagements de continuité de service puisse être invoquée par le Client.

ELOQUANT pourra à tout moment modifier le plafond de crédit en cas de retards de paiements répétés ou bien si la situation financière du Client connaît un changement, notamment en cas de cession, mise

en nantissement, procédure collective, qui impacterait défavorablement le crédit du Client.

ELOQUANT pourra conditionner la réalisation d'une Commande au versement d'un dépôt de garantie d'un certain montant. Ce dépôt de garantie sera demandé notamment si la réalisation d'une Commande implique l'ouverture d'un service permettant au Client d'établir des communications en nombre et en valeur très importantes dans des délais très courts. Ce dépôt de garantie sera restitué au Client à la fin de la Commande, diminué des éventuels impayés affectant le compte du Client.

9 Disponibilité et Continuité de service

ELOQUANT s'engage à fournir une continuité de service garantie en termes de disponibilité et de délais de rétablissement. Les engagements d'ELOQUANT sont décrits dans le document « **Contrat de Service** » qui forme une annexe à la proposition commerciale.

Au cas où une facture échue qui n'aurait pas été formellement contestée par le Client, demeurerait totalement ou partiellement impayée plus de 2 semaines après notification écrite de la part d'ELOQUANT, ou sur injonction d'une autorité administrative, du gouvernement ou de toute autre autorité nationale ou locale compétente, ELOQUANT pourra suspendre de plein droit tout ou partie du service et sans autre formalité.

Dans ce cas, la suspension du service n'entraînera pas la suspension des abonnements ou des minimums de facturations dus par le Client au titre de la Commande. Les engagements pris par ELOQUANT au titre de la disponibilité et de la continuité de service seront suspendus et la responsabilité d'ELOQUANT ne pourra pas être invoquée pour les conséquences directes ou indirectes de la suspension du service.

10 Support 24 / 7

ELOQUANT fournit une prestation de support 24 heures / 24 et 7 jours / 7. La nature de la prestation et ses modalités d'utilisation sont décrites dans le document « **Conditions support opérationnel** », placé en annexe à la Proposition Commerciale.

11 Révisions de Prix

Les mécanismes de révision des prix des prestations fournies par ELOQUANT est défini dans la Proposition Commerciale. En l'absence de dispositions particulières, le prix des prestations est normalement fixe pour la durée de la Commande.

Cependant au cas où des évolutions tarifaires ou réglementaires significatives chez les fournisseurs d'ELOQUANT, et notamment les opérateurs de télécommunications, modifient de façon substantielle l'économie de certaines parties du Service, ELOQUANT pourra le cas échéant modifier ses prix, pour refléter ces évolutions tarifaires de ses fournisseurs, moyennant notification écrite de la part d'ELOQUANT avec un préavis minimum d'un mois.

En cas de modification tarifaire impliquant une hausse des prix pour le Client, ce dernier aura la possibilité de refuser cette modification et de résilier la ou les Commandes sans pénalités. Si dans un délai de 15 jours ouvrés suivant la réception de la modification tarifaire, le

Client ne s'y est pas opposé par écrit, celle ci deviendra automatiquement applicable.

12 Force Majeure

Les Parties ne seront pas responsables de perte, de dommage, de retard, d'une non-exécution ou d'une exécution partielle résultant directement ou indirectement d'une cause pouvant être interprétée par un tribunal français comme un cas de force majeure (soit un « Cas de Force Majeure »). De plus, les Parties conviennent qu'un Cas de Force Majeure inclura notamment les événements suivants : attentats, actes ou omissions d'une autorité publique, agitations, rébellions, insurrections, émeutes, actes de terrorisme, guerres, déclarées ou non, actes d'une nature similaire, catastrophes naturelles.

Chaque Partie notifiera dans les meilleurs délais à l'autre, par écrit, la survenance de tout Cas de Force Majeure.

Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure et, en particulier, les délais requis pour l'exécution de ses obligations, seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit.

Les Parties s'efforceront, dans la mesure du possible, d'atténuer les effets des Cas de Force Majeure.

Si un Cas de Force Majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre d'une Commande pendant une période de plus de cent vingt (120) jours, chacune des Parties pourra résilier la Commande concernée, selon le cas, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans indemnités pour l'une ou l'autre Partie.

13 Activités à haut risque

Le Client comprend bien et admet que l'infrastructure d'ELOQUANT n'est en aucun cas conçue ou prévue pour le développement et la mise en œuvre de services ou d'applications nécessitant une exécution sans faute et pouvant mettre en jeu la vie humaine comme par exemple: le fonctionnement des installations nucléaires, la navigation aérienne ou les systèmes de communications, le contrôle du trafic aérien, les systèmes aidant au maintien en vie ou en bonne santé, les systèmes d'armement, dans lesquels une panne ou un dysfonctionnement de l'infrastructure peut conduire à la mort, des blessures corporelles, ou des dommages physiques ou environnementaux sévères ("Activités à Haut Risque").

14 Obligations légales et réglementaires sur la fourniture de contenu et d'applications

L'infrastructure d'ELOQUANT peut servir à héberger des applications ou des services de contenu Audio ou Internet fournis par le Client ou les clients du Client.

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par ses salariés, ses fournisseurs et ses propres clients les obligations légales et déontologiques en matière de contenu Internet et de Services de télécommunications émises par le législateur ou les divers organismes de réglementation habilités (par exemple ARCEP, CST ou CSA).

Le Client est entièrement responsable du respect de ces obligations. Le Client s'engage à assumer l'intégralité des frais, procédures et dommages subis par ELOQUANT, liés à l'usage du Service et découlant de la non-observation des obligations légales ou déontologiques en vigueur au moment des faits.

15 Responsabilité

La responsabilité d'ELOQUANT ne pourra être mise en cause à l'égard du Client qu'à raison des dommages qui constituent la suite immédiate et directe de l'inexécution de ses obligations découlant des présentes CGV conformément aux dispositions de l'article 1151 du code civil, et ce, dans les conditions de droit commun. Sont exclues les pertes de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de profit, d'une chance, d'activité, d'économies, de données, et les dommages causés à la clientèle du Client.

La responsabilité trimestrielle totale cumulée d'ELOQUANT ne pourra excéder pour un client donné vingt pour cent (20%) du volume d'affaire trimestriel moyen calculé sur les 3 derniers mois avant le fait générateur. Cette responsabilité totale cumulée ne pourra excéder la somme de vingt cinq mille (25000) euros.

La responsabilité d'ELOQUANT ne pourra pas être recherchée par le Client au titre des manquements aux engagements du Contrat de Service, notamment en termes de Disponibilité et de Garantie de Temps de Rétablissement, si le Client demande le paiement des pénalités prévues dans ce Contrat de Service, ces pénalités étant libératoires de tous dommages et intérêts qui pourraient être dus au Client, ou si le manquement résulte de la survenance d'un cas de force majeure.

16 Licence et Propriété Intellectuelle

Sur toute la durée de la Commande, ELOQUANT cède au client une licence d'usage non exclusif des logiciels, interfaces programmatiques, outils et documentations nécessaires pour réaliser et utiliser le Service.

L'ensemble des outils logiciels, des documents, des spécifications et des interfaces logicielles fournis par ELOQUANT demeure la propriété intellectuelle propre d'ELOQUANT ou de ses éventuels sous-traitants.

Dans le cadre de cette Commande, le Client pourra distribuer ou commercialiser à des tiers des applications ou services utilisant l'infrastructure d'ELOQUANT. Le Client pourra distribuer et sous-licencier les interfaces et documentation d'ELOQUANT à ses propres clients. En contrepartie Le Client s'engage à assumer l'entière responsabilité financière et juridique des consommations et de l'usage faits par ses propres clients de l'infrastructure d'ELOQUANT.

Dès la fin de la Commande, le Client devra retourner l'ensemble des documents et cesser tout usage de documents, interfaces et produit contenant de la propriété intellectuelle appartenant à ELOQUANT.

Toute évolution ou amélioration du Service faisant suite à des retours d'utilisation du Client, deviendra la propriété exclusive d'ELOQUANT.

ELOQUANT garantit le Client contre tout recours et toute action, revendication, réclamation ou opposition émanant de tiers invoquant des droits de propriété intellectuelle, et notamment en contrefaçon, relative à l'Infrastructure et au Service fourni par ELOQUANT dans le cadre des prestations entrant dans le champs d'application des présentes CGV .

Réciproquement, le Client garantit ELOQUANT contre tout recours et toute action, revendication, réclamation ou opposition émanant de tiers invoquant des droits de propriété intellectuelle, et notamment en contrefaçon, relative aux applications développées ou intégrées par le Client ou par d'autres, et qui utilisent des fonctionnalités ou des Services fournis par ELOQUANT dans le cadre des prestations entrant dans le champs d'application des présentes CGV.

17 Confidentialité

Pendant la durée des Commandes et pendant une durée d'un an après l'expiration ou sa résiliation de la dernière Commande, les parties s'engagent à garder confidentielles les informations qu'elles auront été amenées à recueillir et échanger lors de leur relations contractuelles.

Les Parties sont autorisées à divulguer des Informations Confidentielles (i) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une agence administrative, (ii) sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) aux experts, avocats ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie, (v) aux prêteurs potentiels de crédit à une Partie, ses Affiliés et maisons-mères, et (vi) à tout cessionnaire autorisé en vertu des présentes, sous réserve que ledit cessionnaire s'engage par écrit à être lié par les mêmes obligations de confidentialité.

Aucune des Parties ne fera d'annonce publique relative aux transactions qui sont envisagées sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie.

18 Assurance

ELOQUANT déclare être assuré auprès d'une compagnie notoirement solvable et avoir souscrit les polices d'assurances suivantes : responsabilité civile professionnelle et responsabilité civile d'exploitation couvrant les conséquences pécuniaires pouvant lui incomber en raison des dommages corporels matériels et immatériels directs causés par son personnel au CLIENT ou à des tiers.

Sur simple demande du Client, ELOQUANT enverra au client une attestation de sa compagnie justifiant la souscription des assurances ci-dessus visées.

S'il s'avérait que les garanties d'assurance sollicitées n'étaient pas souscrites ou avaient été résiliées, pour quelque cause que ce soit, le Client pourrait, après mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception laissant à ELOQUANT un délai de 15 jours pour se mettre en conformité, résilier immédiatement la ou les Commandes en cours.

19 Services Web accessibles par programmes

Le Service permet au Client d'intégrer des fonctionnalités techniques à ses applications ou à des services informatiques développés par ses soins ou par des tiers. Ces services et applications peuvent également exploiter des données confidentielles du Client, données qui peuvent être soit hébergées sur l'infrastructure d'ELOQUANT, soit accessibles à travers des réseaux sécurisés.

ELOQUANT met en œuvre et maintient une architecture technique et des moyens de transmission raisonnablement sécurisés suivant l'état de l'art. Le Client garde l'entière responsabilité d'apprécier l'adéquation de l'architecture technique et des moyens mis en œuvre par ELOQUANT avec ses propres besoins en matière de sécurité.

En intégrant ses applications ou services avec l'infrastructure d'ELOQUANT, le Client s'engage à ce que : (i) Les logiciels afférents à ces services ou applications ont été correctement testés, (ii) ces logiciels ne tentent pas, volontairement ou involontairement, d'exploiter des défaillances de sécurité, connues ou inconnues, de l'infrastructure d'ELOQUANT (iii) ces logiciels ne tentent pas d'accéder, volontairement ou involontairement, à d'autres logiciels, données ou ressources informatiques pour lesquels ils n'ont pas de droits d'accès (iv) Ces logiciels n'affectent ou ne dénie pas, volontairement ou involontairement, le bon fonctionnement général de l'infrastructure d'ELOQUANT, (v) ces logiciels sont conçus pour faire un usage économe et optimal des ressources informatiques et réseau mises à disposition par ELOQUANT, (vi) l'infrastructure et les moyens techniques planifiés par le Client et commandés à ELOQUANT sont suffisants et correctement dimensionnés pour le bon fonctionnement de ses applications et services.

Les parties s'engagent à collaborer de bonne foi pour trouver des solutions techniques aux éventuels problèmes qui pourraient survenir. En tout état de cause, le Client reconnaît qu'il garde la responsabilité de déployer des applications qui respectent les contraintes listées dans le paragraphe précédent. En cas de problème lié à l'application du Client qui provoquerait un dysfonctionnement sur son infrastructure ELOQUANT pourra stopper immédiatement, sans préavis et sans que cela porte un quelconque droit à indemnisation l'application ou le service en cause, jusqu'à ce qu'une solution technique satisfaisante soit apportée. Si le Client ne peut ou ne veut pas apporter une solution technique à un des problèmes listés ci-dessus, ELOQUANT pourra résilier la Commande suivant les conditions de l'article 13 des présentes.

20 Divers

Relations entre les parties : ELOQUANT et le Client entendent agir en parties indépendantes. En aucun cas, ELOQUANT ne pourra être considéré comme mandataire, représentant ou délégué du Client. Chaque Partie agit librement et à ses risques et périls dans le cadre de leur relation commerciale sous réserve du respect de ses obligations réciproques.

Non-validité partielle : Si une ou plusieurs des stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou considérées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites et les autres stipulations demeureront en vigueur.

Non-renonciation : Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

Loi applicable / Juridiction : Les présentes CGV sont soumises à la loi française. Pour tout litige entre ELOQUANT et le Client ayant trait à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGV que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, il est fait attribution expresse de compétence aux tribunaux de Grenoble, nonobstant pluralité de défendeurs ou appels en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires.

