

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Client : Personne physique ou morale, inscrite au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, ayant souscrit, pour son activité professionnelle, un/des Service(s) auprès d'ELOQUANT, en qualité de signataire du Contrat.

Contrat : Constitue un tout indissociable composé de la Proposition commerciale, du/des Devis et des présentes.

Devis : Document signé par le Client récapitulant notamment les informations essentielles du Service et les conditions tarifaires. Plusieurs Devis peuvent composer le Contrat.

Heures Ouvrées : 9h – 18h du lundi au vendredi (hors jours fériés).

Infrastructure : Désigne l'infrastructure télécom et logicielle d'ELOQUANT.

Niveaux de Services : Désigne le niveau de qualité et les conditions de fonctionnement du Service, tels que décrits dans la Proposition commerciale.

Partie(s) : Désigne indistinctement ELOQUANT ou le Client ou ELOQUANT et le Client.

Proposition commerciale : Désigne le document rédigé par ELOQUANT répondant aux besoins exprimés par le Client en termes descriptifs, fonctionnels, financiers, support et niveaux de services.

Service : Application et/ou prestation de service proposée par ELOQUANT au Client

Système d'Information : Applications, logiciels, données... appartenant au Client.

Utilisateurs : Personne physique utilisatrice du/des Services.

ARTICLE 2 - OBJET

Le Contrat est établi afin de déterminer les obligations de chacune des Parties dans le cadre de la fourniture du/des Service(s) en mode SaaS par ELOQUANT au Client, décrit(s) dans la Proposition commerciale.

ARTICLE 3 – DURÉE

Sauf stipulation contraire dans le(s) Devis, chaque Service est souscrit pour une période initiale d'une durée de trente-six (36) mois, à compter de la date de signature du Devis par les Parties.

A l'expiration de la période initiale, et sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties respectant un préavis de 2 (deux) mois avant son échéance, le Service sera renouvelé tacitement par périodes successives de douze (12) mois. Chaque Partie peut mettre un terme à cette reconduction tacite en résiliant de plein droit le Service par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie, moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois avant l'échéance de la période en cours.

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature du premier Devis et perdure jusqu'au terme du dernier Service souscrit.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DES PARTIES

Les Parties conviennent, pendant toute la durée du Contrat, d'exécuter loyalement leurs obligations respectives et de rechercher de bonne foi toutes les solutions possibles de nature à parvenir à une résolution rapide et équilibrée des éventuels problèmes ou difficultés pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du Contrat.

4.1. – Obligations du Client

4.1.1. Concernant les prestations techniques

Le Client s'engage à communiquer, à la demande d'ELOQUANT, les documents ou informations nécessaires à la réalisation par ELOQUANT de ses obligations. ELOQUANT s'assure que les informations transmises répondent à sa demande.

Le Client fait donc ses meilleurs efforts pour collaborer avec ELOQUANT afin de lui permettre de réaliser ses obligations.

Le Service fourni par ELOQUANT permet au Client d'intégrer des fonctionnalités techniques à son Système d'Information. Le Système d'Information peut également exploiter des données confidentielles appartenant au Client qui sont soit hébergées sur l'Infrastructure, soit accessibles à travers des réseaux sécurisés mis en place par le Client. De ce fait, le Client s'engage, lors de la connexion de son Système d'Information à l'Infrastructure :

- A ce que son Système d'Information ait été correctement testé,
- A ce que son Système d'Information n'exploite pas d'éventuelles défaillances de sécurité de l'Infrastructure,
- A ce que son Système d'Information ne tente pas d'accéder à d'autres logiciels, données ou ressources informatiques pour lesquels il n'a pas de droits d'accès,
- A ce que son Système d'Information n'affecte pas le bon fonctionnement général de l'Infrastructure,

- A ce que son Système d'Information soit conçu pour faire un usage économe et optimal des ressources informatiques et réseaux mis à disposition par ELOQUANT.

Bien qu'ELOQUANT mette en œuvre et maintienne une architecture technique et des moyens de transmission sécurisés et conformes à l'état de l'art, le Client garde l'entière responsabilité d'apprécier l'adéquation entre l'architecture technique et les moyens mis en œuvre par ELOQUANT et ses propres besoins en matière de sécurité. En cas d'inadéquation, les Parties se rencontreront afin de trouver une solution.

Le Client fera ses meilleurs efforts pour mettre en place des systèmes de protection de son Système d'Information, notamment contre les virus et failles en tous genres.

4.1.2. Concernant les obligations légales et réglementaires

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter par ses salariés, ses fournisseurs et les Utilisateurs, les obligations légales, réglementaires et déontologiques applicables au titre des présentes.

Plus particulièrement, dans le cadre de l'utilisation des ressources en numérotation spécifiques, le Client porte la responsabilité intégrale du contenu du Service et de toute communication faite sur ce dernier et doit donc se conformer aux règles déontologiques établies par la profession (SVA : <http://www.afmm.fr/chartes-deontologie-sva/>.)

Le Client porte également la responsabilité des informations transmises à ELOQUANT à fins d'identification légale sur les supports prévus par les textes.

Le Client est entièrement responsable du respect de ces obligations et se porte fort du respect de ces dernières par ses salariés, ses fournisseurs et les Utilisateurs.

4.1.3. Concernant l'offre DIALOGUE uniquement

Dans le cadre d'appels sortants, le Client s'engage à respecter la réglementation relative à l'outil « BLOCTEL » (<https://pro.bloctel.fr/>).

En outre, tout marketing agressif ou campagne de spam vocal est formellement interdit et pourra conduire à la suspension ou à la résiliation du Service dans les conditions de l'article 18 des présentes, nonobstant toute pénalité ou autres frais imputables au Client.

Enfin, le Client devra respecter les règles relatives à la présentation du numéro appelant auprès du client final : l'identifiant d'un appel sortant ne doit pas être un 089B ou un 3BPQ dès lors que le palier tarifaire est supérieur à 0,20 € TTC/minute ou 0,50 € TTC/appel. S'il s'agit du numéro associé au service clients du Client, celui-ci ne pourra en aucun cas être surtaxé.

4.2. – Obligations d'ELOQUANT

ELOQUANT définit seule, sous sa responsabilité, les ressources, outils, méthodes et moyens nécessaires à la réalisation de ses obligations contractuelles.

ELOQUANT s'engage à fournir les Services conformément aux règles de l'art de sa profession et notamment à apporter son savoir-faire, son expérience et son expertise, ainsi que tout équipement et logiciel.

ELOQUANT respectera toutes les lois et réglementations (ainsi que toute modification apportée à ces dernières) applicables à la fourniture et à l'exécution des Services.

ELOQUANT a un devoir d'information, de conseil et de mise en garde à l'égard du Client et s'engage à :

- ▶ demander tout renseignement ou information qu'elle jugerait nécessaire à l'exécution du Contrat,
- ▶ notifier au Client, dès qu'elle en aura connaissance, tout élément, événement, acte susceptible d'affecter la bonne exécution du Contrat, prendre toutes mesures utiles en son pouvoir pour y remédier et suivre l'application de ces mesures,
- ▶ proposer tout complément, variante, adaptation ou amélioration, notamment dans le choix des techniques, qui lui paraîtrait souhaitable en vue notamment d'adapter au mieux le Service aux besoins du Client et/ou d'optimiser le Service,
- ▶ assister, conseiller et mettre en garde le Client dans l'exercice de ses choix, notamment lors de la phase de conception du Service.

ELOQUANT assure la gestion administrative, comptable et sociale et la supervision de son personnel affecté à l'exécution de ses obligations, dont elle garantit la compétence, l'expérience et la probité pour ladite exécution. ELOQUANT conserve les pouvoirs de direction, de commandement, de surveillance et de contrôle sur les préposés qu'elle aura affectés à l'exécution de ses obligations. ELOQUANT garantit la réalisation de ses obligations déclaratives et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale. Une « attestation de vigilance » ainsi qu'un justificatif d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés pourront être fournis au Client sur simple demande.

ELOQUANT s'engage à assurer la continuité de la fourniture du Service et des prestations, dans le respect des délais prévus au Contrat.

ELOQUANT se porte garant du respect de ces dispositions par son personnel et par ses éventuels sous-traitants tout au long de l'exécution du Contrat.

ELOQUANT s'engage à restituer au Client toute donnée du Client ainsi que tout équipement, outils ou autres éléments qui lui ont été fournis par celui-ci dans le cadre de la réalisation des Services, à la demande du Client dans les conditions décrites à l'Article 8.2.6. « Sort des données ».

ELOQUANT s'engage à fournir le(s) Service(s) et à notifier au Client tout problème survenant à l'occasion de l'exécution du Service, conformément à ses engagements de qualité et de continuité des Services détaillés dans la Proposition commerciale.

ELOQUANT s'engage à mettre en place des systèmes de protection de son Infrastructure, notamment contre les virus et failles en tous genres.

ARTICLE 5 – SÉCURITÉ

Le Service est conçu et organisé de manière à garantir que les données du Client résidant sur l'Infrastructure ne soient pas accessibles à des tiers non autorisés et soient sécurisées par tous moyens techniques raisonnablement applicables au domaine de la gestion des interactions client.

Des procédures de sauvegarde quotidiennes sont effectuées par ELOQUANT. Les serveurs informatiques qui hébergent le Service sont situés dans des centres informatiques physiquement sécurisés dont l'accès est contrôlé par badges individuels et dont l'historique est conservé.

Des procédures de gestion et de révocation des droits d'accès garantissent que seul le personnel autorisé a accès aux systèmes.

Le Client est responsable de la gestion appropriée des droits d'accès et des mots de passe qui sont confiés à son personnel. La responsabilité de tout incident affectant la sécurité ou l'intégrité de données hébergées dans le cadre du Service, qui serait consécutif à l'utilisation non autorisée des droits d'accès confiés au Client, ne pourra en aucun cas être imputée à ELOQUANT.

ELOQUANT s'engage à mettre en œuvre tous les moyens appropriés et conformes afin :

- ▶ d'assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des échanges avec le Client ;
- ▶ d'assurer la sécurité et l'intégrité des données transmises par le Client contre les risques de divulgation, destruction, corruption, piratage, détournement de ses données par un tiers ;
- ▶ d'assurer l'étanchéité entre les différentes interfaces informatiques entre les Parties.

L'Infrastructure assure et garantit techniquement la confidentialité des informations personnelles des Utilisateurs et clients à tous les niveaux de leur cheminement dans l'Infrastructure. Tout transfert de fichier se fait dans un contexte sécurisé.

ELOQUANT s'engage en outre, à prendre sans délai en cas de risque ou de manquement aux obligations de sécurité, suspecté ou avéré, toutes les mesures conservatoires propres à préserver les intérêts et/ou le patrimoine du Client et s'engage à justifier de ces mesures à première demande du Client.

L'accès au Service n'est possible que par l'intermédiaire d'un Login / Mot de Passe et devra être strictement restreint aux personnes identifiées par le Client au travers de la gestion des accès.

ARTICLE 6 – MAINTENANCE

La solution étant en mode SaaS, aucune intervention sur site n'est à prévoir lors des opérations de maintenance et de montée de version.

6.1. – Maintenance évolutive et préventive

Les maintenances évolutives et préventives sont planifiées.

Une maintenance évolutive peut être planifiée pour mettre en production une nouvelle version de l'application client ou un nouveau développement client ou bien pour garantir la pérennité et la sécurité de l'Infrastructure et du Service ELOQUANT.

Une maintenance évolutive annuelle pourra être incluse au Contrat et réalisée à l'initiative d'ELOQUANT, sans que le Client puisse s'y opposer. Toute maintenance évolutive supplémentaire souhaitée par le Client pourra donner lieu à facturation sur la base d'un devis communiqué au préalable par ELOQUANT.

En toutes circonstances, les maintenances évolutives sont planifiées en dehors des Heures Ouvrées.

Une maintenance préventive a pour objectif d'anticiper un éventuel incident sur l'Infrastructure ou le Service ELOQUANT lorsque des comportements suspects sont détectés par la supervision (analyse de logs, seuil d'alerte en warning, etc.). Les maintenances préventives sont décidées par les équipes techniques et planifiées en dehors des Heures Ouvrées, dans la mesure du possible.

Un courrier électronique est préalablement adressé au Client, décrivant l'action à réaliser et les impacts potentiels sur la fourniture du Service. Il contient les horaires d'intervention, la durée prévisionnelle d'indisponibilité du Service et l'impact prévu.

En cas de contrainte particulièrement périlleuse pour le Client, ELOQUANT s'engage à étudier la faisabilité d'un report sauf maintenance indispensable à la préservation de l'intégrité du Système d'Information du Client et de l'Infrastructure.

6.2. – Maintenance corrective

En cas de dysfonctionnement majeur, ELOQUANT pourra réaliser, sans garantie de prévention auprès du Client, la maintenance corrective qui s'impose. ELOQUANT fera ses meilleurs efforts pour tenir informé le Client le plus en amont possible.

ARTICLE 7 - SUIVI QUALITÉ – SUPPORT

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 la Proposition commerciale.

Afin de mener à bien les opérations de support, le Client désigne, parmi son personnel, un interlocuteur technique qui assurera le rôle de contact privilégié auprès d'ELOQUANT.

Dans le cadre du suivi qualité du Service, ELOQUANT pourra être amenée à réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des Utilisateurs. Pour ce faire, le Client autorise ELOQUANT à entrer en contact avec son personnel utilisateur du Service par email, tchat ou téléphone.

ARTICLE 8 – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

ELOQUANT est informée que les Prestations concernent notamment des données à caractère personnel.

A cet égard, il est expressément convenu que le Client demeure le responsable du traitement de ses données et conserve l'entière maîtrise de ses bases de données. Il détermine les finalités du traitement, les moyens et les mesures mises en œuvre pour réaliser celui-ci. Le recours à des prestataires de services faisant partie de ces mesures et de ces moyens, ELOQUANT n'agit qu'en qualité de sous-traitant au sens des dispositions légales relatives à la protection des données à caractère personnel.

Une annexe concernant la sous-traitance du traitement de données à caractère personnel est fournie par ailleurs au Client afin de déterminer les modalités du traitement.

ARTICLE 9 – CONFIDENTIALITÉ

Les Parties s'engagent, tant en leur nom qu'en celui de leur personnel, à ne pas divulguer ou transférer à des tiers, à quelque titre que ce soit, et de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, toutes les informations de toutes natures transmises ou acquises à l'occasion de l'exécution de la Prestation (ci-après les « Informations Confidentielles »).

A ce titre, les Parties n'utilisent les Informations Confidentielles qu'afin d'exécuter le Contrat.

Ne seront pas considérées comme Informations Confidentielles, toutes informations pour lesquelles la Partie réceptrice peut apporter la preuve :

- a) qu'elles sont tombées dans le domaine public préalablement à leur divulgation ou après celle-ci mais dans ce cas en absence de toute faute de sa part,
- b) qu'elles lui sont déjà connues, ceci pouvant être démontré par l'existence de documents appropriés en sa possession,
- c) qu'elles ont été reçues d'un tiers de manière licite, sans restriction ni violation du présent article,
- d) qu'elles sont le résultat de recherches et développement effectués par les membres de son personnel n'ayant pas eu accès à ces Informations Confidentielles,
- e) qu'elles ont été publiées sans manquer aux obligations de confidentialité contenues dans le présent Contrat,
- f) que leur utilisation ou leur divulgation ont été autorisées par écrit par l'autre Partie.

Chacune des Parties s'engage, pendant toute la durée du Contrat, à ce que les Informations Confidentielles de l'autre Partie :

- a) soient conservées strictement confidentielles et traitées avec le même souci de précaution qu'elle accorde à ses propres Informations Confidentielles de même ordre ;
- b) ne soient divulguées qu'aux seuls membres de son personnel, représentants, mandataires et/ou conseils ayant à en connaître et ayant préalablement accepté d'être tenus par des obligations de confidentialité au moins équivalentes à celles prévus aux présentes et ne soient utilisées par ces derniers que dans le seul but défini aux présentes ;
- c) ne soient pas utilisées, totalement ou partiellement, dans un autre but que celui défini par le présent Contrat, sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie.
- d) Ne soient divulguées que si des dispositions légales, réglementaires ou administratives, ou une décision de justice ou de toute autre autorité juridiction compétente ou d'une autorité administrative l'y contraignent, étant entendu que les Parties se consulteront au préalable afin de déterminer d'un

commun accord le contenu, la nature et la portée de la divulgation requise.

Cette obligation de confidentialité court à compter de l'entrée en vigueur des présentes et subsistera pendant une durée de 2 (deux) années après l'extinction des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit.

Nonobstant ce qui précède, chacune des Parties se réserve la possibilité de faire figurer le nom de l'autre Partie sur une liste de références commerciales communiquées au public, sauf opposition expresse de l'autre Partie.

ARTICLE 10 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

10.1 – Éléments mis à disposition du Client par ELOQUANT

La technologie et les logiciels composant l'Infrastructure sont la propriété d'ELOQUANT ou de ses concédants. ELOQUANT garantit qu'elle possède tous les droits de propriété (y compris les droits concernant les brevets, le droit d'auteur et/ou le secret commercial) sur ces derniers pour permettre la fourniture du Service conformément aux dispositions du Contrat et pour permettre au Client d'utiliser l'Infrastructure dans le cadre du Service conformément aux termes du Contrat.

Pour toute la durée du Contrat, ELOQUANT cède au Client une licence d'usage non exclusif des logiciels, interfaces programmatiques, outils et documentations utiles pour utiliser le Service.

Le prix fixé au Contrat comprend la rémunération de l'ensemble de ces droits.

10.2 – Éléments mis à disposition d'ELOQUANT par le Client

Tous les documents, logiciels, renseignements techniques ou de toute autre nature appartenant au Client et mis à disposition d'ELOQUANT, demeurent la propriété exclusive du Client et ne pourront en aucun cas être utilisés par ELOQUANT à d'autres fins que la stricte exécution du Contrat.

Lorsque le Contrat prend fin pour quelque cause que ce soit, ELOQUANT s'engage, sur demande du Client, à remettre à ce dernier l'ensemble des documents et autres éléments de toute nature qui lui ont été confiés dans le cadre du Contrat. ELOQUANT détruira l'ensemble des copies éventuellement réalisées sur simple demande du Client.

10.3 – Garantie contrefaçon

ELOQUANT garantit au Client que l'Infrastructure, les développements réalisés et chacun des documents ou les outils utilisés pour la fourniture du Service ne constituent pas une violation de droits de propriété intellectuelle ou de tous autres droits appartenant à un tiers. En conséquence, ELOQUANT s'engage à assurer la défense du Client et à prendre à sa charge et/ou indemniser le Client de tous préjudices qui pourraient résulter de toute action ou réclamation d'un tiers portant sur l'Infrastructure, les outils utilisés par ELOQUANT et/ou les documents, développements réalisés et/ou remis au Client par ELOQUANT dans le cadre du Contrat.

ARTICLE 11 – AUDIT

Les Parties conviennent que le Client pourra, à ses frais, faire procéder à tout moment, au maximum une fois tous les douze mois, à un audit des conditions d'exécution des Services fournis en termes de performance et sécurité.

Cet audit pourra être effectué par les soins d'un cabinet d'audit indépendant du Client, soumis à un accord de confidentialité, pour autant que celui-ci n'exerce pas lui-même une activité directement concurrente de celle d'ELOQUANT.

Le Client devra aviser ELOQUANT par écrit de son intention de faire procéder à un tel audit, moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours calendaires.

En tout état de cause, le Client devra notifier à ELOQUANT l'identité de la structure d'audit retenue. Avant le démarrage de tout audit, le Client, l'auditeur et ELOQUANT devront signer un accord préalable sur les modalités de réalisation de l'audit.

L'audit portera sur le respect des engagements contractuels d'ELOQUANT, exclusivement en termes de Niveaux de Services et d'objectifs de qualité.

ELOQUANT s'engage à permettre l'accès des auditeurs au site d'ELOQUANT situé à Gières, à coopérer pleinement avec eux et à leur fournir toutes les informations nécessaires.

ELOQUANT devra permettre aux auditeurs désignés d'accéder à toutes les installations, à toutes les informations et autres livrables qui seraient nécessaires au bon déroulement de l'audit, étant entendu que :

- ▶ la consultation des documents devra se faire dans les bureaux d'ELOQUANT aux Heures Ouvrées,
- ▶ les informations demandées ne pourront être que celles strictement nécessaires à la réalisation de l'audit, à l'exception des informations pouvant porter atteinte au savoir-faire d'ELOQUANT, des informations relatives aux autres clients d'ELOQUANT et de

façon générale toutes les informations soumises au respect de confidentialité.

- ▶ les informations recueillies ne pourront être utilisées à d'autres fins et devront être gardées strictement confidentielles.

Un exemplaire du rapport d'audit sera remis à ELOQUANT.

Au cas où le rapport d'audit ferait apparaître un non-respect des obligations d'ELOQUANT, visées au sein du Contrat, ELOQUANT s'engage à prendre en charge les frais liés à l'audit et à mettre en œuvre, à ses frais, les mesures correctives nécessaires dans un délai d'un mois sauf accord entre les Parties.

Si les conclusions de l'audit contiennent des recommandations, leurs conditions de mise en œuvre seront étudiées par les Parties.

Les Parties conviennent qu'en tout état de cause les conclusions du rapport d'audit et/ou la mise en œuvre de la procédure d'audit n'exonèrent d'aucune manière ELOQUANT du respect de ses obligations contractuelles.

ARTICLE 12 – RECETTE

Les Service(s) pourra(ont) faire l'objet de tests en vue de vérifier leur conformité aux spécifications techniques fournies par ELOQUANT dans le but de répondre aux besoins du Client.

La procédure de recette sera initiée par ELOQUANT qui en informera le Client avant sa mise en œuvre par courrier électronique.

Suite à cette notification, le Client pourra alors tester le(s) Service(s) dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés et faire part, le cas échéant, à ELOQUANT des anomalies éventuelles.

En cas d'anomalie bloquante, empêchant l'utilisation de(s) Service(s), la recette sera réputée ajournée. ELOQUANT corrigera ladite anomalie bloquante dans un délai de 15 (quinze) jours ouvrés. Une fois l'anomalie bloquante corrigée, une nouvelle notification de recette sera adressée au Client. Le Client disposera à nouveau d'un délai de 5 (cinq) jours ouvrés pour dénoncer d'éventuelles anomalies. Une fois les anomalies bloquantes corrigées, les Parties procéderont à une nouvelle recette visant à s'assurer de la bonne correction de ces anomalies. La validation de cette nouvelle recette vaudra recette définitive de l'intégralité du/des Service(s) concerné(s).

En cas d'anomalie majeure, restreignant l'utilisation de(s) Service(s), et/ou mineure, la recette sera prononcée sous réserve des anomalies majeures et/ou mineures constatées. Cette recette vaudra acceptation avec réserve par le Client du/des Service(s) livré(s) par ELOQUANT et reconnaissance par le Client de la conformité du/des Service(s) aux spécifications techniques fournies par ELOQUANT, sous réserve des anomalies majeures et/ou mineures mentionnées. Le cas échéant, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des anomalies majeures et/ou mineures, étant précisé que pour les anomalies majeures, le délai de correction ne pourra être supérieur à 30 (trente) jours ouvrés.

En l'absence d'anomalie constatée dans le délai imparti, la recette sera réputée prononcée sans réserve.

Un procès-verbal de recette pourra être signé par les Parties selon le modèle fourni par ELOQUANT le moment venu.

ARTICLE 13 – CONDITIONS FINANCIERES

13.1 – Prix du Service

Le Service sera facturé selon les prix spécifiés dans le(s) Devis.

La facturation est mensuelle et basée sur un mois calendaire. Tout Service contracté en cours de mois est facturé au prorata temporis de la durée effective de la fourniture du Service au cours dudit mois.

13.2 – Calcul d'utilisation et de volume

Toutes les mesures relatives au calcul de l'utilisation du/des Service(s) souscrit(s) par le Client, 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 fournis dans la facturation par ELOQUANT ne sont fournis par ELOQUANT qu'à titre informatif.

Sur demande exceptionnelle et motivée du Client, ELOQUANT peut fournir les CDR (call detail record) relatifs à l'utilisation du Client (appels entrants, appels sortants, SMS). ELOQUANT ne fournit néanmoins pas les CDR des opérateurs partenaires.

13.3 – Révision des prix

Les prix sont fermes pour toute la durée du Devis.

Nonobstant ce qui précède et au cas où des évolutions tarifaires ou réglementaires significatives chez les fournisseurs d'ELOQUANT, tels que les opérateurs de télécommunications, modifieraient de façon substantielle l'économie de certaines fonctionnalités du Service, ELOQUANT pourra le cas échéant modifier ses prix afin de refléter les évolutions tarifaires de ses fournisseurs, sous réserve de notification préalable écrite d'ELOQUANT à son Client au minimum un (1) mois avant l'entrée en vigueur des prix modifiés.

A compter du jour de cette notification écrite, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés pour s'opposer par écrit à cette modification et résilier le Service sans pénalité. Passé ce délai et à

défaut d'opposition écrite de la part du Client, la modification tarifaire sera réputée acceptée par le Client et deviendra automatiquement applicable.

13.4 – Conditions de reversement

Les numéros spéciaux de type 08AB ou 3BPQ peuvent donner lieu à reversement sur la base des conditions tarifaires et financières précisées dans la Proposition commerciale ou dans le(s) Devis.

13.5 – Révision des conditions de reversement

En cas de modification des conditions 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, et notamment les délais de paiement ou les montants reversés, pour refléter lesdits changements réglementaires, sous réserve de notification préalable écrite d'ELOQUANT à son Client au minimum un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions de reversement.

A compter du jour de cette notification écrite, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés pour s'opposer par écrit à cette modification et résilier le Service sans pénalités. Passé ce délai et à défaut d'opposition écrite de la part du Client, la modification des conditions de reversement sera réputée acceptée par le Client et deviendra automatiquement applicable.

13.6 – Facturation

Sauf disposition contraire expressément stipulée dans le Devis :

- ▶ Les frais de mise en service sont facturés à la date de signature du Devis,
- ▶ Les frais mensuels fixes sont facturés, pour la première fois, à la réalisation de la recette, puis, chaque mois, en fin de mois N pour le mois N+1.
- ▶ Les frais mensuels variables sont facturés en fin de mois N pour le mois N échu.
- ▶ Pour les Services donnant lieu à reversement, ELOQUANT envoie un appel à facture au plus tard le dernier jour du mois N+1 (pour le trafic du mois N) indiquant le montant à facturer.

ELOQUANT paie la facture émise par le Client dans un délai de 30 (trente) jours suivant sa réception.

Le Client paie la facture émise par ELOQUANT dans un délai de 30 (trente) suivant la date d'émission de la facture.

Toute retenue ou pénalité appliquée par un opérateur de communications électroniques à ELOQUANT eu égard à l'utilisation faite par le Client des ressources en numérotation donnant lieu à reversement, sera intégralement répercutée au Client.

Les Parties conviennent qu'ELOQUANT se réserve le droit de compenser entre elles, de plein droit et sans formalité, toutes les obligations de paiement dues au titre du Contrat et non sujettes à contestation.

13.7 – Contestation

Toute réclamation sur une facture doit être adressée par écrit à ELOQUANT dans l'année suivant la date de facture. Passé ce délai d'un (1) an, la facture sera considérée comme acceptée par le Client et aucune contestation sur la facture ne sera possible. En cas de contestation dans le délai imparti, le Client pourra suspendre ses paiements mais uniquement pour la part des factures correspondant aux prestations contestées.

13.8 – Retard et défaut de paiement

Si les factures émises ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, le Client devra s'acquitter d'intérêts de retard, dont le taux est fixé à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal, à compter du jour suivant la date à laquelle le règlement aurait dû intervenir. Ces intérêts de retard seront dus jusqu'au paiement intégral de la facture litigieuse. Le Client devra par ailleurs s'acquitter d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant minimum fixé à quarante (40) euros (€) par créance impayée.

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 préalablement le Client d'aucune façon. Dans ce cas, le Client ne pourra réclamer aucun intérêt de retard.

Au cas où une facture échue, non formellement contestée par le Client, demeurerait totalement ou partiellement impayée pendant plus de deux (2) mois après notification écrite de la part d'ELOQUANT, confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception, ELOQUANT pourra suspendre de plein droit tout ou partie du Service sans autre formalité.

Dans ce cas, la suspension du Service n'entraînera pas la suspension des abonnements ou des minima de facturation dus par le Client au titre du/des Devis. Les engagements pris par ELOQUANT au titre des Niveaux de Services seront suspendus et la responsabilité d'ELOQUANT ne pourra pas être invoquée pour les conséquences directes ou indirectes de la suspension de tout ou partie du Service.

ARTICLE 14 – RESPONSABILITÉ

La responsabilité d'ELOQUANT ne pourra être mise en cause à l'égard du Client qu'à raison des dommages qui constitueraient la suite immédiate et directe de l'inexécution de ses obligations découlant du Contrat conformément aux dispositions des articles 1231 et suivants du Code civil, et ce, dans les conditions de droit commun.

Le montant de la responsabilité annuelle cumulée d'ELOQUANT applicable au Contrat ne pourra excéder 50% du montant total des sommes facturées au Client et effectivement perçues par ELOQUANT au cours des 12 (douze) mois précédant la survenance du fait générateur.

Les Parties conviennent que ledit plafond de responsabilité ne pourra être opposé au Client en cas de préjudice directement lié à la défaillance d'ELOQUANT dans le cadre du traitement des données à caractère personnel du Client, conformément à l'article 8 des présentes.

Par ailleurs, ELOQUANT ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée si le dommage résulte de la survenance d'un cas de force majeure, d'un manquement de la part du Client ou de fait d'un tiers.

ARTICLE 15 – ASSURANCE

Chaque Partie déclare être assurée auprès d'une compagnie notoirement solvable et avoir souscrit les polices d'assurances appropriées.

ELOQUANT déclare avoir souscrit une police d'assurance en responsabilité civile professionnelle et en responsabilité civile d'exploitation couvrant les conséquences pécuniaires d'éventuels dommages causés dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Une attestation émanant de la compagnie et justifiant la souscription des assurances précitées sera envoyée sur simple demande de chaque Partie.

S'il s'avérait que les garanties d'assurance sollicitées n'étaient pas souscrites ou avaient été résiliées, pour quelque cause que ce soit, chaque Partie pourrait, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours de l'autre Partie, résilier de plein droit et immédiatement le Contrat.

ARTICLE 16 – CESSIION/ TRANSFERT

Par principe, toute cession ou transfert de toute ou partie du Contrat par l'une ou l'autre des Parties est interdit, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre Partie.

Par exception, le Contrat pourra faire l'objet, de plein droit, d'une cession ou d'un transfert, par l'une des Parties, à toute société à laquelle elle appartient ou dont elle détient directement ou indirectement la majorité du capital ou des droits de vote, sous réserve pour la Partie cédante ou transférante d'en informer l'autre Partie.

ELOQUANT pourra néanmoins s'opposer à la cession ou au transfert si elle/il est effectué(e) au profit de l'un de ses concurrents ou au profit d'une entité ne présentant pas de garanties de solvabilité.

ARTICLE 17 – SOUS-TRAITANCE

ELOQUANT pourra sous-traiter une partie des Services sous réserve d'en informer préalablement le Client. ELOQUANT communiquera à cet effet une liste des sous-traitants affectés à l'exécution des Services au titre du présent Contrat. ELOQUANT ne pourra pas s'exonérer de sa responsabilité du fait de cette sous-traitance et restera garant du respect par les sous-traitants de l'exécution des prestations sous-traitées.

ARTICLE 18 – RÉSILIATION DU SERVICE

En cas de manquement grave par l'une des Parties à ses obligations au titre du Contrat, l'autre Partie pourra sans préjudice des autres recours dont elle dispose, envoyer à la Partie défaillante, par lettre recommandée avec accusé de réception, une mise en demeure de remédier à sa défaillance. Si la mise en demeure reste sans effet pendant un délai de soixante (60) jours suivant la date de première présentation des services postaux, la Partie lésée pourra résilier le Service de plein droit et sans autre formalité. Le Service sera alors résilié de plein droit avec effet immédiat aux torts de la Partie défaillante qui en supportera toutes les conséquences.

En cas de résiliation par ELOQUANT consécutive à un manquement grave par le Client aux obligations lui incombant, ELOQUANT pourra exiger le versement d'une indemnité correspondant à la moyenne des six (6) dernières factures concernant le Service, multipliée par le nombre de mois entre la fin effective du Service et la date de fin du Service prévue initialement, nonobstant les dommages et intérêts auxquels ELOQUANT pourrait prétendre par voie judiciaire.

En cas de suspension ou résiliation, consécutive à un manquement grave par le Client aux obligations lui incombant, effectuée directement par un opérateur tiers ou sur demande de l'organisme de déontologie, ELOQUANT pourra également répercuter toute pénalité et le coût de traitement liés à cette action et exiger en sus le versement d'une pénalité calculée comme décrit ci-dessus.

En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client, sans faute de l'une ou l'autre des Parties, le Client indemniserà ELOQUANT de l'intégralité des sommes restant à payer jusqu'au terme initialement convenu entre les Parties.

ARTICLE 19 - FORCE MAJEURE

Aucune des deux Parties ne sera tenue responsable à l'égard de l'autre de l'inexécution d'une obligation du Contrat qui serait due à la survenance d'un événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation, imprévisible et irrésistible, tel que reconnu par la jurisprudence de la Cour de cassation, et notamment, sans que cela soit limitatif, toute défaillance liée aux réseaux de communications électroniques.

Chaque Partie notifiera par écrit à l'autre Partie, dans les meilleurs délais, 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 suspendus sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit. Si un cas de force majeure, empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre d'un Service pendant une période de plus de soixante (60) jours, les Parties se rencontreront pour décider des suites à donner au Contrat, sans qu'il soit dû une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre Partie.

ARTICLE 20 – RELATIONS ENTRE LES PARTIES

ELOQUANT et le Client entendent agir en Parties indépendantes. En aucun cas, ELOQUANT ne pourra être considérée 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 leurs obligations réciproques.

ARTICLE 21 – NULLITÉ PARTIELLE

Si une ou plusieurs des stipulations du Contrat 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.

Si l'une quelconque des clauses du Contrat 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.

ARTICLE 22 – 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 du Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

ARTICLE 23 – MODIFICATION DU CONTRAT

ELOQUANT pourra modifier le Contrat par notification écrite au Client afin de se conformer à toute prescription imposée par les autorités administratives ou réglementaires. La modification sera effective dès réception de la notification par le Client.

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.

ARTICLE 24 – LOI APPLICABLE / JURIDICTION

Le Contrat est soumis à la loi française. Pour tout litige entre ELOQUANT et le Client ayant trait à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, il est fait attribution expresse de compétence aux juridictions de la Cour d'appel de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appels en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires.