

# Conditions générales d'utilisation

ORAKINA

Document de travail, version 0.1. Ce texte est un projet interne, non validé par un conseil juridique et non contractuel.

## Article 1. Objet et acceptation

1.1 Les présentes conditions générales d'utilisation, ci-après les « CGU », régissent l'accès et l'utilisation de la plateforme ORAKINA par toute personne physique qui s'y connecte au moyen d'identifiants personnels, ci-après l'« Utilisateur ».

1.2 Les CGU ne portent ni sur le prix, ni sur la durée, ni sur les conditions commerciales du Service. Ces éléments sont régis par les Conditions générales de vente et de service, ci-après les « CGV », conclues entre ORAKINA et le Client, personne morale ou professionnel qui souscrit au Service et ouvre les comptes de ses Utilisateurs.

1.3 L'acceptation des CGU s'effectue par une action positive de l'Utilisateur lors de sa première connexion. Elle est horodatée et conservée. L'Utilisateur qui n'accepte pas les CGU ne peut pas accéder à la Plateforme.

1.4 L'Utilisateur reconnaît que son acceptation des CGU n'emporte, pour lui, aucun engagement financier personnel.

## Article 2. Définitions

**Plateforme** : l'interface en ligne accessible à l'adresse [À COMPLÉTER : adresse de l'espace client], permettant de configurer, de superviser et d'exploiter le Service.

**Service** : le service d'agent vocal fondé sur l'intelligence artificielle fourni par ORAKINA au Client, tel que décrit dans les CGV et leurs annexes.

**Agent vocal** : le programme conduisant des conversations téléphoniques en langage naturel pour le compte du Client.

**Client** : la personne morale ou le professionnel ayant souscrit au Service, employeur ou donneur d'ordre de l'Utilisateur.

**Utilisateur** : la personne physique disposant d'identifiants d'accès à la Plateforme.

**Administrateur** : l'Utilisateur désigné par le Client pour créer, modifier et supprimer les comptes des autres Utilisateurs et pour définir leurs droits.

**Appelant** : toute personne physique interagissant avec l'Agent vocal.

**Données d'appel** : les données produites lors d'une interaction, notamment l'enregistrement audio lorsqu'il est activé, la transcription, les métadonnées d'appel et les données issues du traitement par l'Agent vocal.

## Article 3. Articulation avec le contrat du Client

3.1 L'Utilisateur accède à la Plateforme dans le cadre du contrat conclu entre ORAKINA et le Client. Il agit sous l'autorité et pour le compte de ce dernier.

3.2 En cas de contradiction entre les CGU et les CGV, **les CGV prévalent** s'agissant des relations entre ORAKINA et le Client, et les CGU s'agissant des relations entre ORAKINA et l'Utilisateur.

3.3 La fin du contrat conclu avec le Client entraîne de plein droit la fermeture des comptes des Utilisateurs qui en dépendent.

3.4 Le Client est responsable des droits qu'il attribue à ses Utilisateurs et des conséquences des actions que ceux-ci réalisent sur la Plateforme.

## Article 4. Accès, comptes et identifiants

4.1 L'accès à la Plateforme suppose un compte nominatif. **Les comptes partagés ou génériques sont interdits**, la traçabilité des actions supposant l'identification de leur auteur.

4.2 L'authentification comporte un second facteur. L'Utilisateur ne peut ni le désactiver ni le contourner.

4.3 L'Utilisateur est responsable de la conservation et de la confidentialité de ses identifiants. Toute action réalisée au moyen de ses identifiants est réputée effectuée par lui, sauf s'il démontre qu'elle résulte d'une défaillance imputable à ORAKINA.

4.4 L'Utilisateur informe ORAKINA et son Administrateur **sans délai** de toute perte, vol, divulgation ou utilisation non autorisée de ses identifiants, et procède à leur renouvellement.

4.5 L'Utilisateur accède aux seules fonctions et données correspondant aux droits que l'Administrateur lui a attribués. Il s'interdit toute tentative d'accès à d'autres fonctions ou données.

4.6 La Plateforme est accessible depuis les navigateurs et versions listés dans la documentation. [•] Faut-il annexer une liste de prérequis techniques, ou renvoyer à la documentation en ligne ?

## Article 5. Règles d'utilisation

5.1 L'Utilisateur utilise la Plateforme conformément à sa destination, à la réglementation applicable et à la Charte d'usage annexée aux CGV.

5.2 Il s'interdit notamment de :

- a) désactiver, altérer, retarder ou rendre inaudible l'annonce informant l'Appelant qu'il communique avec un système d'intelligence artificielle ;
- b) configurer l'Agent vocal de manière à laisser croire à l'Appelant qu'il parle à un être humain ;
- c) configurer une campagne d'appels sortants en méconnaissance des règles de consentement, de jours, d'horaires et de fréquence rappelées par la Charte d'usage ;
- d) configurer l'Agent vocal pour évaluer, noter, classer, sélectionner ou écarter une personne physique sans intervention humaine ;
- e) extraire, copier ou réutiliser tout ou partie du contenu de la Plateforme en dehors de l'usage prévu, notamment au moyen d'un procédé automatisé ;
- f) tenter d'accéder aux comptes d'autres Utilisateurs ou d'autres clients, de contourner une mesure de sécurité, de sonder ou de tester la vulnérabilité de la Plateforme ;
- g) introduire un code malveillant ou un contenu illicite ;
- h) utiliser la Plateforme pour un usage étranger à l'activité du Client.

5.3 L'Utilisateur ne renseigne dans la Plateforme aucune donnée relevant de l'article 9 du règlement (UE) 2016/679, notamment des données de santé, en dehors du cadre convenu entre ORAKINA et le Client.

## Article 6. Transparence de l'intelligence artificielle

6.1 Le Service repose sur un système d'intelligence artificielle. ORAKINA a la qualité de fournisseur au sens du règlement (UE) 2024/1689 et le Client celle de déployeur.

6.2 **L'annonce informant l'Appelant qu'il communique avec un système d'intelligence artificielle est intégrée au Service et ne peut être désactivée.** L'Utilisateur peut en adapter la formulation dans les limites permises par la Plateforme, sans en altérer le contenu informatif ni en retarder la diffusion.

6.3 L'Utilisateur reconnaît que les contenus générés par un système d'intelligence artificielle peuvent comporter des inexactitudes. Il lui appartient de vérifier les configurations et les instructions qu'il paramètre, et de prévoir une reprise humaine pour les situations qui l'exigent.

6.4 ORAKINA met à disposition, dans la Plateforme, une déclaration de transparence décrivant la nature du système, ses finalités, ses limites connues et les catégories de sous-traitants techniques auxquels elle recourt.

## Article 7. Journalisation et traçabilité

7.1 Les actions réalisées sur la Plateforme sont journalisées : connexions, modifications de configuration, consultations de Données d'appel, exports, créations et suppressions de comptes.

7.2 Ces journaux sont conservés pendant [•] douze (12) mois. Ils ont pour finalité la sécurité du Service, la preuve des actions réalisées et le respect des obligations légales d'ORAKINA.

7.3 L'Utilisateur est informé que la consultation des Données d'appel est nominative et tracée.

7.4 ORAKINA est tenue au secret des correspondances dans les conditions de l'article L. 32-3 du code des postes et des communications électroniques. L'accès de ses propres personnels aux Données d'appel est limité aux personnes habilitées, strictement nécessaire à l'exécution du Service, et journalisé.

## Article 8. Données personnelles de l'Utilisateur

8.1 **Sur les données de l'Utilisateur, ORAKINA agit en qualité de responsable de traitement et non de sous-traitant.** Cette qualification se distingue de celle applicable aux données des Appelants, pour lesquelles le Client est responsable de traitement et ORAKINA sous-traitant, dans les conditions de l'Accord de traitement des données annexé aux CGV.

8.2 Les traitements concernés sont les suivants :

| Finalité                         | Base légale                                                  | Données                                                                    | Durée                            |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Gestion des comptes et des accès | exécution du contrat conclu avec le Client, intérêt légitime | identité, adresse électronique professionnelle, fonction, droits attribués | durée du compte, puis [•] 3 mois |
| Sécurité et journalisation       | intérêt légitime, obligation légale                          | journaux de connexion et d'action, adresse IP                              | [•] 12 mois                      |
| Support et assistance            | exécution du contrat, intérêt légitime                       | échanges avec le support, éléments techniques                              | [•] 3 ans                        |
| Amélioration de la Plateforme    | intérêt légitime                                             | données d'usage agrégées                                                   | [•] à compléter                  |

8.3 Les destinataires sont les personnels habilités d'ORAKINA et ses sous-traitants techniques, dont les catégories sont précisées dans la politique de confidentialité. **Aucune donnée n'est transférée hors de l'Union européenne.**

8.4 L'Utilisateur dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité prévus par le règlement (UE) 2016/679. Il les exerce auprès de [À COMPLÉTER : adresse électronique du point de contact]. Il peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

8.5 Certaines données sont conservées par ORAKINA en application d'obligations légales propres aux opérateurs de communications électroniques. Ces durées sont précisées dans la politique de confidentialité et ne peuvent être abrégées à la demande de l'Utilisateur.

## Article 9. Cookies et traceurs

9.1 La Plateforme dépose les traceurs strictement nécessaires à son fonctionnement, qui ne requièrent pas de consentement.

9.2 Tout autre traceur, notamment de mesure d'audience non exemptée, n'est déposé qu'après recueil du consentement de l'Utilisateur, lequel peut être retiré à tout moment avec la même simplicité.

9.3 [•] La Plateforme ne comporte à ce jour aucun traceur de mesure d'audience tiers. À confirmer avec Rodolphe, la question s'est posée sur le site public.

## Article 10. Propriété intellectuelle

10.1 La Plateforme, ses interfaces, sa documentation, ses marques et ses signes distinctifs sont protégés. L'Utilisateur bénéficie d'un droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible, strictement limité à la durée de son compte et aux besoins de l'activité du Client.

10.2 L'Utilisateur s'interdit toute reproduction, adaptation, décompilation ou extraction en dehors des cas prévus par la loi.

10.3 Les configurations, instructions, bases de connaissances et contenus renseignés par l'Utilisateur demeurent la propriété du Client, dans les conditions prévues par les CGV.

10.4

## Article 11. Disponibilité et maintenance

11.1 ORAKINA s'efforce de maintenir la Plateforme accessible en permanence. Les engagements chiffrés de disponibilité, lorsqu'ils existent, figurent dans la convention de service annexée aux CGV et ne bénéficient qu'au Client.

11.2 ORAKINA peut interrompre l'accès pour maintenance. Les maintenances programmées sont annoncées avec un préavis raisonnable et planifiées, dans la mesure du possible, en dehors des heures ouvrées.

11.3 Une maintenance corrective urgente, notamment de sécurité, peut être réalisée sans préavis.

## Article 12. Responsabilité

12.1 ORAKINA fournit la Plateforme au Client. **L'Utilisateur ne dispose d'aucun droit propre à réparation au titre des CGU**, sans préjudice de ses droits en qualité de personne concernée au sens du règlement (UE) 2016/679.

12.2 ORAKINA n'est pas responsable des conséquences d'une configuration réalisée par l'Utilisateur, des instructions qu'il paramètre, ni de l'usage qu'il fait des contenus générés.

12.3 ORAKINA n'est pas responsable des interruptions imputables au réseau de communications électroniques, à un opérateur tiers, au fournisseur d'accès de l'Utilisateur ou à son équipement.

12.4 L'Utilisateur répond envers ORAKINA des dommages résultant d'un manquement délibéré aux articles 4 et 5.

## Article 13. Suspension et fermeture d'un compte

13.1 ORAKINA peut suspendre l'accès d'un Utilisateur, immédiatement et sans préavis, en cas de manquement aux articles 4 ou 5, de suspicion de compromission de ses identifiants, ou de risque avéré pour la sécurité de la Plateforme.

13.2 ORAKINA en informe l'Administrateur du Client sans délai et indique les conditions de la reprise.

13.3 L'Administrateur peut fermer à tout moment le compte d'un Utilisateur. Les journaux d'action de l'Utilisateur sont conservés dans les conditions de l'article 7.

## Article 14. Modification des CGU

14.1 ORAKINA peut modifier les CGU. Les Utilisateurs en sont informés lors de leur connexion suivante et par message électronique adressé à l'Administrateur.

14.2 Une modification substantielle est portée à la connaissance de l'Utilisateur [\*] quinze (15) jours avant son entrée en vigueur, et l'acceptation est à nouveau recueillie par une action positive.

14.3 L'Utilisateur qui refuse les CGU modifiées ne peut plus accéder à la Plateforme. Ce refus est sans effet sur le contrat conclu entre ORAKINA et le Client.

14.4 Chaque version des CGU est datée, numérotée et archivée. Elle est accessible en téléchargement dans un format permettant sa conservation et sa reproduction.

## Article 15. Droit applicable et litiges

15.1 Les CGU sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en français ; en cas de traduction, **la version française fait foi**.

15.2 En cas de différend, les Parties s'efforcent de trouver une solution amiable dans un délai de [•] trente (30) jours à compter de la première notification écrite.

15.3 À défaut, le litige est porté devant les juridictions compétentes du ressort de la cour d'appel de [•] [À COMPLÉTER : ressort retenu, aligné sur celui des CGV].

## Article 16. Mentions légales et contact

**Éditeur** : ORAKINA, société par actions simplifiée au capital de 100 euros, dont le siège social est situé 138 avenue Victor Hugo, 75116 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 108 544 800, numéro de TVA intracommunautaire FR77 108 544 800.

**Directeur de la publication** : Rodolphe Marie Emmanuel Plieux de Diusse, président.

**Hébergeur** : [À COMPLÉTER : dénomination, adresse et téléphone de l'hébergeur].

**Activité d'opérateur** : ORAKINA exerce une activité d'opérateur de communications électroniques au sens de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques et se conforme aux obligations qui en découlent. [NE PAS ÉCRIRE « déclaré » ni « agréé » : la déclaration préalable a été supprimée par l'ordonnance n° 2021-650 du 26 mai 2021 et aucun récépissé ne peut être produit.]

**Contact** : [contact@orakina.fr](mailto:contact@orakina.fr).

**Protection des données** : [À COMPLÉTER : adresse électronique du point de contact].