

Conditions générales de vente et de service

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 champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales de vente et de service, ci-après les « CGV », régissent la fourniture par ORAKINA du service d'agent vocal décrit à l'article 5, à tout client professionnel, ci-après le « Client ».

1.2 Les CGV constituent le socle unique de la négociation commerciale au sens de l'article L. 441-1 du code de commerce. Elles sont communiquées à tout acheteur professionnel qui en fait la demande, sur support durable.

1.3 Le Service est destiné à un usage professionnel. **Il n'est pas proposé aux consommateurs.**

1.4 Le Client dont l'effectif est inférieur ou égal à cinq salariés et dont l'objet du Contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale bénéficie des dispositions protectrices prévues par l'article L. 221-3 du code de la consommation, et notamment du droit de rétractation prévu à l'article 12 des présentes.

1.5 Toute Souscription emporte acceptation sans réserve des CGV et de leurs annexes, dans leur version en vigueur à la date de la Souscription.

Article 2. Définitions

Agent vocal : programme fondé sur l'intelligence artificielle conduisant des conversations téléphoniques en langage naturel pour le compte du Client.

Annexes : les documents énumérés à l'article 3, qui font partie intégrante du Contrat.

Appel : toute communication téléphonique entrante ou sortante établie par le Service. [•] Un appel est décompté à compter de [•] l'établissement de la communication / la première prise de parole de l'Agent vocal. Les appels d'une durée inférieure à [•] dix (10) secondes et les appels aboutissant sur un répondeur détecté sont [•] décomptés / non décomptés.

Bon de commande : le document, signé ou validé en ligne, par lequel le Client souscrit à une Offre et qui vaut Conditions particulières.

Client : la personne morale ou le professionnel signataire du Bon de commande.

Contenu du Client : les données, scripts, instructions, bases de connaissances et fichiers de contacts fournis par le Client.

Contenu Généré : tout résultat produit, en tout ou partie, par les fonctionnalités d'intelligence artificielle du Service, notamment les transcriptions, comptes rendus et analyses.

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

Établissement : [•] à définir. Le prix par établissement supplémentaire dépend de cette définition. Trois options : le numéro SIRET, le site physique, ou le jeu de configuration et de numéros. Recommandation : le jeu de configuration, seul critère que le Service mesure.

Minute : unité de décompte de la consommation. **La première minute de chaque appel est due en totalité ; au-delà, le décompte s'effectue à la seconde.** Le décompte court de l'établissement de la communication à sa fin, y compris pendant les phases de transfert vers un interlocuteur humain. Cette règle s'applique aussi bien aux minutes comprises dans une offre qu'aux minutes consommées au titre de la période d'essai.

Offre : l'une des offres du catalogue en vigueur, ou une offre sur mesure définie aux Conditions particulières.

Plateforme : l'interface en ligne de configuration et de supervision du Service.

Souscription : l'engagement du Client au titre d'une Offre, pour une durée déterminée.

Usage loyal : les bornes de consommation attachées à chaque Offre, exprimées en nombre d'appels et en nombre de minutes, figurant en Annexe 1.

Utilisateur : la personne physique disposant d'identifiants d'accès à la Plateforme, soumise aux conditions générales d'utilisation.

Article 3. Documents contractuels et hiérarchie

3.1 Le Contrat est constitué, par ordre de priorité décroissante :

- les Conditions particulières et le Bon de commande ;
- l'Accord de traitement des données, Annexe 4 ;
- la Charte d'usage et de conformité des campagnes, Annexe 3 ;
- les autres Annexes ;
- les présentes CGV ;
- les conditions générales d'utilisation de la Plateforme ;
- la documentation du Service.

3.2 Par exception, les articles [•] 4.5 à 4.8 (connaissance du Client), 15 (obligations du Client), 16 (usages interdits), 17 (transparence de l'intelligence artificielle), 19 (enregistrement), 20 (absence d'entraînement), 23 (données à caractère personnel) et 25.6 (licéité de l'activité) s'appliquent **nonobstant toute stipulation contraire des Conditions particulières**. Ces articles portent des obligations légales ou des conditions d'exercice que les Parties ne peuvent pas écarter.

3.3 Les conditions générales d'achat du Client sont inopposables à ORAKINA, sauf acceptation écrite et expresse.

3.4 Liste des Annexes :

Annexe	Objet	État
1	Description des Offres, prix et bornes d'usage loyal	
2	Convention de service : disponibilité, gravité, délais, pénalités	
3	Charte d'usage et de conformité des campagnes	rédigée
4	Accord de traitement des données	en cours
5	Mesures techniques et organisationnelles de sécurité	
6	Liste des sous-traitants ultérieurs	annexe du DPA
7	Durées de conservation par catégorie	en cours
8	Formats d'export et réversibilité	
9	Numérotation, présentation et sort des numéros	en cours
10	Déclaration de transparence de l'intelligence artificielle	à produire

Article 4. Formation du Contrat

4.1 Le Contrat est formé par la signature du Bon de commande ou par la validation de la Souscription en ligne, précédée de l'acceptation expresse des CGV et de leurs annexes.

4.2 Préalablement à sa validation, le Client dispose d'un récapitulatif de sa commande mentionnant l'Offre retenue, le prix total, la durée d'engagement et la date d'effet, et de la faculté de corriger toute erreur de saisie.

4.3 ORAKINA accuse réception de la commande sans délai injustifié, par voie électronique.

4.4 Les CGV et leurs annexes sont mises à disposition du Client dans un format permettant leur conservation et leur reproduction. Chaque version est datée et archivée.

4.5 **Connaissance du Client.** Préalablement à l'activation du Service, le Client communique à ORAKINA : sa dénomination sociale, sa forme, son adresse et son numéro d'identification, l'identité et la qualité de la personne qui signe, **la description de son activité réelle**, les numéros qu'il souhaite voir présentés, et, lorsque ORAKINA le demande, l'identité de ses bénéficiaires effectifs et un justificatif d'immatriculation. ORAKINA vérifie ces éléments auprès des registres publics et procède aux contrôles qu'elle estime nécessaires, notamment au regard des mesures de gel des avoirs et des interdictions de mise à disposition de ressources économiques.

4.6 **Validation et droit de refus.** La Souscription ne devient définitive qu'après validation par ORAKINA. Jusqu'à cette validation, **ORAKINA peut refuser d'entrer en relation**, notamment si l'activité déclarée figure parmi les activités exclues de la Charte d'usage, si les éléments communiqués sont incomplets, invérifiables ou inexacts, ou si un contrôle de conformité s'y oppose. Le refus ne donne lieu à aucune indemnité et les sommes éventuellement versées sont remboursées intégralement.

La validation peut résulter d'un traitement automatisé. **En revanche, aucun refus n'est prononcé par un traitement entièrement automatisé** : tout refus fait l'objet d'un examen humain préalable. Le candidat peut demander le réexamen de la décision, faire valoir ses observations et obtenir les motifs du refus, sauf lorsque leur communication est interdite par la loi.

Lorsqu'une vérification est en cours, ORAKINA peut ouvrir l'accès au Service en limitant temporairement l'émission d'appels sortants, l'ajout de numéros et le passage en offre payante.

4.7 **Actualisation.** Le Client informe ORAKINA sans délai de tout changement affectant les éléments communiqués au titre de l'article 4.5, en particulier tout changement d'activité, de contrôle ou de représentant légal. ORAKINA peut demander la mise à jour de ces éléments à tout moment pendant la durée du Contrat.

4.8 **Traitement des données correspondantes.** Les données recueillies au titre du présent article sont traitées par ORAKINA **en qualité de responsable de traitement**, aux fins de vérification de l'identité et de l'activité du Client, de prévention des usages illicites du Service et d'exécution de ses obligations légales d'opérateur de communications électroniques. Les durées de conservation figurent à l'article 21 et dans la politique de confidentialité.

Article 5. Description du Service et limites

5.1 **Nature du Service.** ORAKINA fournit un service d'agent vocal permettant de recevoir et d'émettre des appels téléphoniques en langage naturel, de qualifier les demandes, de transférer les appels vers un interlocuteur humain, de produire des transcriptions et des comptes rendus, et, selon l'Offre, d'émettre des messages écrits et de prendre des rendez-vous.

5.2 **Connectivité.** Le Service est fourni avec la connectivité d'ORAKINA. **Le Client ne peut pas apporter son propre opérateur.** Les numéros nécessaires au fonctionnement du Service sont mis à disposition par ORAKINA dans les conditions de l'article 6.

5.3 **Qualité 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.

5.4 **Limites du Service.** Le Client reconnaît que :

- a) le Service ne permet pas d'acheminer les communications vers les services d'urgence, dans les conditions de l'article 16.6 ;
- b) la reconnaissance et la synthèse vocales reposent sur des systèmes probabilistes dont l'exactitude n'est pas garantie ;

c) les informations dont dispose l'Agent vocal sont celles que le Client a transmises, telles qu'elles étaient à la date de leur intégration. **Le Service n'interroge aucune source de données en temps réel** et ne garantit donc pas l'actualité d'un stock, d'un tarif ou d'une disponibilité ;

d) le volume d'informations intégrables à un Agent vocal est techniquement limité ;

e) le nombre d'appels simultanés indiqué à l'Annexe 1 est un **plafond d'usage** et non un engagement de capacité permanente ;

f) la qualité audio est celle du réseau téléphonique commuté, sans engagement de bande passante élargie.

5.5 Interfaces et intégrations. Le Service met à disposition un export de données dans les formats documentés et, selon l'Offre, une transmission des données structurées vers un système tiers. **ORAKINA ne fournit pas de connecteur natif vers un logiciel tiers et ne garantit pas la compatibilité avec un tel logiciel.** Le Client fait son affaire de l'intégration dans son système d'information.

5.6 Évolutions. ORAKINA peut faire évoluer le Service. Aucune évolution ne peut réduire substantiellement les fonctionnalités souscrites sans que le Client puisse, s'il le refuse, résilier la Souscription concernée sans pénalité, dans un délai de trente (30) jours.

Article 6. Numéros, présentation et authentification

6.1 Les numéros nécessaires au Service sont **mis à disposition** du Client pour la durée du Contrat. Ils ne lui sont pas attribués et n'entrent pas dans le périmètre commercial de la prestation.

6.2 ORAKINA recommande au Client de conserver son numéro public auprès de son opérateur et de le renvoyer vers le Service. Cette configuration lui garantit de conserver son numéro en toute hypothèse.

6.3 Le Client déclare dans son espace client la liste des numéros qu'il souhaite voir présentés en appel sortant, et garantit en être l'affectataire ou disposer d'une autorisation explicite de l'affectataire. ORAKINA restreint techniquement l'affichage à cette liste. Les appels présentant un numéro non authentifié sont susceptibles d'être bloqués par les opérateurs en aval.

6.4 Les conditions dans lesquelles le Client peut demander la portabilité sortante d'un numéro qui lui est affecté figurent en Annexe 9. [À COMPLÉTER : rédaction à finaliser avec Ivodor et à faire relire par un avocat télécoms. Ne pas écarter purement et simplement la portabilité, qui est un droit de l'utilisateur final au sens de l'article L. 44 du CPCE.]

Article 7. Mise en service et prestations associées

7.1 La mise en service comprend la configuration initiale de l'Agent vocal à partir des informations transmises par le Client, l'affectation des numéros et les tests de fonctionnement.

7.2 Selon l'Offre, la configuration est réalisée par ORAKINA, assistée, ou laissée à l'autonomie du Client au moyen de la documentation en ligne. Le périmètre retenu figure au Bon de commande.

7.3 Le Client met à disposition d'ORAKINA, dans un délai raisonnable, les informations, accès et validations nécessaires. **À défaut, la mise en service est suspendue sans que les échéances de facturation en soient différées.**

7.4 Les prestations excédant le périmètre souscrit, notamment les développements spécifiques, les intégrations sur mesure et l'assistance à la migration, font l'objet d'un devis préalable et sont facturées [*] en journées.

7.5 Délai d'activation. ORAKINA active le Service dans un délai de **vingt-quatre (24) heures ouvrées** à compter de la validation de la Souscription au sens de l'article 4.6 et de la réception des éléments nécessaires à la configuration. Ce délai est suspendu tant que le Client n'a pas fourni ces éléments, et pendant la durée d'une vérification engagée au titre de l'article 4.6.

7.6 En cas de dépassement du délai prévu au 7.5 imputable à ORAKINA, **la période d'essai est prolongée d'une durée équivalente** et, hors période d'essai, la date de première facturation est décalée d'autant. Cette prolongation constitue la réparation exclusive du dépassement.

Article 8. Disponibilité, niveaux de service et support

8.1 ORAKINA met en œuvre les moyens nécessaires au maintien de la disponibilité du Service. Les engagements chiffrés, les niveaux de gravité, les délais de prise en charge et les remèdes figurent en Annexe 2.

8.2 **Deux périmètres sont distingués** : la disponibilité de la Plateforme, qui relève d'ORAKINA, et la disponibilité de la chaîne téléphonique, qui dépend d'opérateurs tiers et ne peut faire l'objet que d'un engagement de moyens.

8.3 En cas de manquement à un engagement chiffré de disponibilité, le Client bénéficie d'une **pénalité forfaitaire** calculée selon le barème de l'Annexe 2, plafonnée à [•] pour cent de l'abonnement mensuel de la Souscription concernée. Cette pénalité constitue la réparation exclusive du manquement.

8.4 Si l'engagement n'est pas atteint pendant [•] trois (3) mois consécutifs, le Client peut résilier la Souscription concernée sans pénalité et obtient le remboursement au prorata des sommes payées d'avance et non consommées.

8.5 Les maintenances programmées sont annoncées avec un préavis raisonnable. Une maintenance corrective urgente, notamment de sécurité, peut être réalisée sans préavis.

8.6 Le support est accessible par voie électronique selon les plages horaires de l'Offre souscrite.

Article 9. Prix et facturation

9.1 Les prix sont ceux de l'Annexe 1 ou des Conditions particulières. Ils s'entendent hors taxes. La taxe sur la valeur ajoutée applicable est celle en vigueur à la date de facturation.

9.2 La structure tarifaire comprend [•] un abonnement périodique, le cas échéant des blocs fonctionnels additionnels, et les prestations ponctuelles commandées.

9.3 **Usage loyal.** Chaque Offre comporte des bornes de consommation exprimées **en nombre d'appels et en nombre de minutes**, figurant à l'Annexe 1. Les mentions d'appels illimités s'entendent toujours dans la limite de ces bornes, qui sont indiquées à chaque endroit où l'Offre est présentée.

9.4 **Dépassement des bornes.** Lorsque la consommation d'une période atteint [•] quatre-vingts pour cent d'une borne, ORAKINA en informe le Client. En cas de dépassement :

- a) ORAKINA notifie le Client et lui propose l'Offre correspondant à son usage réel ;
- b) [•] aucune facturation de dépassement n'intervient sans accord écrit préalable du Client ;
- c) à défaut d'accord dans un délai de [•] trente (30) jours, et en cas de dépassement persistant, ORAKINA peut [•] appliquer le tarif de dépassement figurant à l'Annexe 1 / basculer la Souscription vers l'Offre supérieure au terme de la période en cours / limiter la consommation à la borne souscrite.

9.5 Le Client peut définir dans son espace client un plafond de consommation et des alertes. **Le Service ne bloque pas les appels entrants** et le Client demeure redevable de la consommation générée, sous réserve de l'article 9.4.

9.6 Les établissements, numéros, langues et blocs fonctionnels souscrits en cours de période sont facturés au prorata et alignés sur l'échéance principale, sans prolongation de la durée d'engagement.

9.7 La facturation intervient [•] mensuellement à terme à échoir pour l'abonnement, et à terme échu pour la consommation.

9.8 Les factures sont émises par voie électronique. Le Client communique à ORAKINA les informations nécessaires à la facturation électronique.

9.9 Toute contestation de facture est formée par écrit dans un délai de [•] trente (30) jours suivant sa date d'émission, et motivée. Elle ne dispense pas du paiement des sommes non contestées.

Article 10. Paiement, retard et suspension

10.1 Le paiement s'effectue par [•] prélèvement SEPA / carte bancaire / virement, à [•] trente (30) jours date de facture.

10.2 Le prestataire de services de paiement est [À COMPLÉTER : identité et pays du prestataire]. ORAKINA ne conserve aucune donnée de carte bancaire.

10.3 Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, des pénalités calculées au taux d'intérêt de la Banque centrale européenne majoré de dix points, ainsi que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros prévue par le code de commerce, sans préjudice de l'indemnisation complémentaire du préjudice réel.

10.4 En cas de non-paiement d'une facture échue, ORAKINA peut suspendre le Service après mise en demeure restée sans effet pendant [•] quinze (15) jours. La suspension ne suspend pas les obligations de paiement.

Article 11. Révision des prix

11.1 Les prix sont fermes pendant la durée d'engagement en cours.

11.2 ORAKINA peut réviser ses prix à l'occasion de chaque reconduction, moyennant un préavis écrit de [•] soixante (60) jours. La révision est plafonnée à [•] la variation de l'indice [À COMPLÉTER : indice retenu] / [•] pour cent par an.

11.3 Le Client qui refuse la révision peut dénoncer la Souscription concernée avant la date d'effet, sans pénalité.

11.4 ORAKINA peut répercuter, en cours de période, toute augmentation d'une taxe, d'une redevance réglementée ou d'un tarif d'acheminement imposée par un tiers ou par la réglementation, sur justificatif et moyennant un préavis de [•] trente (30) jours.

Article 12. Durée, reconduction, rétractation et résiliation

12.1 Chaque Souscription est conclue pour la durée figurant au Bon de commande, à défaut pour [•] douze (12) mois à compter de son activation. Elle est reconduite tacitement par périodes de même durée, sauf dénonciation notifiée par écrit au moins [•] soixante (60) jours avant l'échéance.

12.2 Les Offres souscrites avec engagement annuel bénéficient de la remise figurant à l'Annexe 1. **En cas de résiliation anticipée du fait du Client, cette remise est reprise au prorata de la période non exécutée.**

12.3 Le Client peut résilier une Souscription avant son terme moyennant le paiement du solde des redevances dues jusqu'à l'échéance, dans la limite de [•] six (6) mois d'abonnement.

12.4 **Droit de rétractation.** Le Client mentionné à l'article 1.4 dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Contrat pour se rétracter, sans motif ni pénalité. Ce délai court à compter de la conclusion du Contrat, **et non du terme de la période d'essai.** Lorsque le Client demande l'activation du Service avant l'expiration de ce délai, ce qui est le cas de toute souscription assortie d'un essai, il renonce expressément à son droit de rétractation pour la part du Service déjà exécutée. **Aucune somme n'est due au titre de la période d'essai, qui est gratuite.**

Les informations relatives à ce droit et le formulaire type de rétractation sont remis au Client **au moment de l'inscription.**

12.5 **Période d'essai.** Les offres en libre-service comportent une période d'essai gratuite dans les conditions suivantes :

a) **Durée :** quatorze (14) jours calendaires à compter de l'activation du Service.

b) **Périmètre : trente (30) minutes de conversation entrante cumulées,** quel que soit le nombre d'appels. Les minutes sont décomptées selon la définition figurant à l'article 2. **Les appels sortants, les campagnes, les intégrations et la portabilité ne sont pas compris dans l'essai.**

c) **Moyen de paiement :** le Client enregistre un moyen de paiement lors de son inscription. **Aucun montant n'est prélevé pendant la période d'essai.**

d) **Épuisement du périmètre :** lorsque les trente minutes sont consommées avant le terme des quatorze jours, le Client en est informé et peut souscrire immédiatement l'offre de son choix. À défaut, le Service est suspendu jusqu'au terme de la période d'essai. Le Client est averti lorsqu'il atteint [•] vingt-cinq (25) minutes de consommation.

e) **Information avant le terme : ORAKINA adresse au Client, au plus tard le treizième jour, un message électronique l'informant que la période d'essai expire le lendemain et qu'à défaut de résiliation de sa part, l'offre souscrite devient payante aux conditions correspondantes.** Ce message rappelle l'offre concernée, le prix applicable, la date du premier prélèvement et les modalités de résiliation.

f) **Terme** : à l'expiration des quatorze jours, et à défaut de résiliation par le Client avant cette date, la Souscription devient payante aux conditions de l'offre choisie et le premier prélèvement intervient. La résiliation s'effectue à tout moment depuis l'espace client, sans motif ni pénalité, avec effet immédiat.

g) **Unicité** : l'essai n'est accordé qu'une fois par Client.

h) [•] Les offres Sur-mesure et les prestations d'intégration ne comportent pas de période d'essai.

12.6 La résiliation s'effectue depuis l'espace client ou par écrit adressé à [À COMPLÉTER : adresse de notification].

Article 13. Suspension et résiliation pour manquement

13.1 ORAKINA peut suspendre tout ou partie du Service après mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours. La suspension peut intervenir **sans préavis** en cas de fraude, d'usage manifestement illicite, d'atteinte à la sécurité du Service, ou de manquement manifeste à la Charte d'usage. Pendant la suspension, les données du Client sont conservées et l'abonnement demeure dû.

13.2 Chaque Partie peut résilier le Contrat ou une Souscription en cas de manquement significatif de l'autre Partie à une obligation essentielle, par notification écrite précisant le manquement. La résiliation prend effet si le manquement n'a pas cessé dans un délai de trente (30) jours à compter de cette notification.

13.3 Sont essentielles les obligations relatives au paiement, au respect de la Charte d'usage et de la réglementation applicable aux campagnes, au maintien de l'annonce prévue à l'article 17, à la confidentialité, et au respect des droits de propriété intellectuelle.

13.4 Par exception, ORAKINA peut résilier avec effet immédiat en cas de fraude avérée, d'usage illicite du Service ou d'atteinte grave à sa sécurité.

13.5 En cas de résiliation aux torts du Client, le solde des redevances dues jusqu'au terme de la période d'engagement devient exigible, dans la limite de [•] six (6) mois d'abonnement.

13.6 **Activité exclue et déclarations inexactes.** ORAKINA peut suspendre immédiatement le Service, puis résilier le Contrat avec effet immédiat et sans indemnité, lorsqu'elle constate que :

- a) le Client exerce, en tout ou partie, une activité figurant aux articles 5.11 ou 5.12 de la Charte d'usage ;
- b) les éléments communiqués au titre de l'article 4.5 sont inexacts, incomplets ou ont cessé de correspondre à la réalité, et n'ont pas été régularisés dans le délai imparti ;
- c) le Client, l'un de ses dirigeants ou l'un de ses bénéficiaires effectifs fait l'objet d'une mesure de gel des avoirs, d'un embargo ou d'une interdiction de mise à disposition de ressources économiques.

La résiliation est notifiée par écrit et motivée. Les sommes payées d'avance et non consommées sont remboursées au prorata, sauf lorsque le Client a sciemment dissimulé son activité réelle. **Le cas visé au a) relevant d'une activité illicite autorise la suspension sans préavis ni délai de régularisation.**

Article 14. Effets de la fin du Contrat et réversibilité

14.1 Pendant toute la durée du Contrat, le Client peut exporter ses données depuis son espace client, dans les formats documentés en Annexe 8. **Cet export est gratuit.**

14.2 À la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, ORAKINA maintient l'accès aux fonctions d'export pendant trente (30) jours calendaires. À l'issue de ce délai, les données du Client sont supprimées et une attestation de suppression est délivrée sur demande.

14.3 ORAKINA ne facture aucun frais au titre de la restitution des données ni du changement de fournisseur. Les prestations d'assistance à la migration excédant l'export standard font l'objet d'un devis préalable.

14.4 **Réserve de conservation légale.** Les articles 14.2 et 23 s'appliquent sous réserve des données qu'ORAKINA est légalement tenue de conserver en qualité d'opérateur de communications électroniques, dans les conditions de l'article 21 et de l'Annexe 7. Ces obligations ne portent en aucun cas sur le contenu des communications.

14.5 Les articles 22, 24, 25, 26, 27, 28 et 34 survivent à la fin du Contrat.

Article 15. Obligations du Client

15.1 Le Client s'engage à payer les sommes dues, à désigner un interlocuteur unique habilité, à fournir les informations et accès nécessaires, à respecter les prérequis techniques, et à informer ORAKINA de tout changement affectant son identité ou ses coordonnées de facturation.

15.2 Le Client est responsable de la confidentialité des identifiants attribués à ses Utilisateurs. Toute action réalisée au moyen de ces identifiants est réputée effectuée par lui, sauf s'il démontre qu'elle résulte d'une défaillance imputable à ORAKINA. Il informe ORAKINA sans délai de toute utilisation non autorisée.

15.3 Le Client garantit l'exactitude des informations qu'il fournit et détenir les droits nécessaires sur le Contenu du Client.

15.4 **Campagnes sortantes.** Préalablement à toute campagne vers des personnes physiques, le Client déclare dans son espace client la base légale du traitement et l'origine des consentements, et **garantit détenir un consentement préalable au sens de l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques**. Il conserve la preuve de ces consentements pendant au moins trois ans et la communique à ORAKINA à première demande.

15.5 Le Client informe ses propres appelants, dans ses mentions d'information et sa politique de confidentialité, du recours à un agent vocal fondé sur l'intelligence artificielle et de l'impossibilité de joindre les services d'urgence par la ligne concernée.

15.6 Le Client demeure seul responsable des instructions qu'il paramètre et de l'usage qu'il fait des Contenus Générés.

15.7 Le Client maintient à jour les éléments communiqués au titre de l'article 4.5. Il notifie sans délai à ORAKINA tout changement d'activité, de contrôle ou de représentant légal, et répond aux demandes de mise à jour dans un délai de [•] quinze (15) jours.

Article 16. Usages interdits et conformité des campagnes

16.1 La Charte d'usage figurant en Annexe 3 fait partie intégrante du Contrat. **En cas de contradiction, elle prévaut sur les présentes s'agissant des campagnes sortantes.**

16.2 Il est notamment interdit d'utiliser le Service pour émettre des appels de prospection sans consentement préalable, prospecter dans un secteur où le démarchage est légalement interdit, altérer ou dissimuler le numéro appelant, inciter à composer un numéro surtaxé, ou contourner l'annonce prévue à l'article 17.

16.3 Il est interdit d'utiliser le Service pour prendre, sans intervention humaine, une décision produisant des effets juridiques ou affectant significativement une personne physique, notamment pour évaluer la solvabilité, noter, classer, sélectionner ou écarter des candidats.

16.4 Il est interdit d'utiliser le Service à des fins de reconnaissance des émotions sur le lieu de travail ou dans les établissements d'enseignement.

16.5 ORAKINA met en œuvre les contrôles techniques décrits à la Charte d'usage. **Ces contrôles ne déchargent pas le Client de sa responsabilité et ne constituent pas une garantie de conformité de ses campagnes.**

16.6 **Appels d'urgence.** Le Service ne permet pas d'acheminer les communications vers les services d'urgence. Le Client s'interdit de déployer l'Agent vocal sur une ligne destinée à recevoir des appels mettant en jeu la sécurité ou la santé des personnes. Il informe ses appelants du numéro à composer à cette fin.

16.7 Le Client garantit ORAKINA contre toute réclamation, sanction administrative ou condamnation résultant de campagnes qu'il a déclenchées en méconnaissance du présent article et de la Charte d'usage. **Cette garantie n'est soumise à aucun plafond.**

Article 17. Transparence et encadrement de l'intelligence artificielle

17.1 Le Service repose sur un système d'intelligence artificielle destiné à interagir avec des personnes physiques au sens du règlement (UE) 2024/1689. ORAKINA a la qualité de fournisseur, le Client celle de déployeur. Si le Client met le Service à disposition de tiers sous sa propre marque, il est susceptible d'acquérir lui-même la qualité de fournisseur et en supporte alors les obligations.

17.2 Conformément à l'article 50, paragraphe 1, du règlement (UE) 2024/1689, l'Agent vocal informe la personne appelée, **dès le début de chaque interaction**, qu'elle communique avec un système d'intelligence artificielle et non avec un être humain. **Cette annonce est intégrée au Service et ne peut être désactivée.** Le Client peut en adapter la formulation, sans en altérer le contenu informatif ni en retarder la diffusion.

17.3 ORAKINA conserve un journal horodaté de la diffusion de cette annonce, restituable au Client sur demande, et qui constitue un élément de preuve au titre du règlement précité.

17.4 ORAKINA met à disposition du Client une déclaration de transparence décrivant la nature du système, ses finalités, ses limites connues et les catégories de sous-traitants techniques.

17.5 L'utilisation d'une voix reproduisant celle d'une personne physique identifiable est subordonnée à la fourniture par le Client de la preuve du consentement de cette personne.

Article 18. Contenus générés

18.1 Le Client reconnaît que le Contenu Généré est produit par un système probabiliste et peut comporter des inexactitudes, des omissions ou des formulations inadaptées. ORAKINA n'en garantit ni l'exactitude, ni l'exhaustivité, ni l'adéquation à un usage particulier.

18.2 Le Client est responsable des instructions, scripts, données de référence et finalités qu'il paramètre, ainsi que de l'usage qu'il fait du Contenu Généré. ORAKINA est responsable du fonctionnement du Service conformément aux paramètres définis par le Client.

18.3 Le Client peut signaler à tout moment un Contenu Généré manifestement inapproprié ou illicite. ORAKINA procède, dans un délai de [.] deux (2) jours ouvrés, à la correction du paramétrage ou à la suspension de l'Agent vocal concerné.

Article 19. Enregistrement et transcription des conversations

19.1 Le Service permet l'enregistrement et la transcription des conversations. Cette fonctionnalité est [.] désactivée par défaut. Son activation résulte d'un paramétrage exprès du Client, qui déclare à cette occasion la finalité poursuivie et la durée de conservation retenue.

19.2 Le Client est seul responsable de traitement. Il lui appartient, préalablement à tout enregistrement, de déterminer la base légale, de recueillir et documenter le cas échéant le consentement de l'ensemble des participants, et d'informer les personnes concernées, y compris ses propres salariés dans les conditions de l'article L. 1222-4 du code du travail.

19.3 Le Client est informé que l'enregistrement d'une conversation à l'insu de l'un des interlocuteurs est susceptible de constituer l'infraction prévue à l'article 226-1 du code pénal.

19.4 ORAKINA met à disposition une annonce d'entrée d'appel informant de la nature automatisée de l'interlocuteur et, lorsque la fonctionnalité est activée, de l'enregistrement de la conversation. Cette annonce ne peut être désactivée et sa diffusion est journalisée.

19.5 Les enregistrements et transcriptions sont conservés pour la durée paramétrée par le Client, dans les bornes de l'Annexe 7, puis supprimés automatiquement.

Article 20. Absence d'utilisation des données à des fins d'entraînement

20.1 **ORAKINA n'utilise pas le Contenu du Client, les enregistrements, les transcriptions, les instructions et configurations, ni les données produites lors des interactions, pour entraîner, affiner, évaluer ou améliorer un modèle d'intelligence artificielle**, que ce modèle lui appartienne ou appartienne à un tiers. Cet engagement s'applique sans exception et n'est subordonné à aucune faculté d'opposition du Client.

20.2 ORAKINA se réserve la seule collecte de données techniques d'exploitation, à l'exclusion du contenu des conversations, aux fins de supervision et d'amélioration de la qualité de service : durée et volume des appels, taux d'aboutissement, latence, taux d'erreur technique.

20.3 L'accès humain aux enregistrements et transcriptions est limité au traitement d'un incident déclaré par le Client ou détecté par ORAKINA. Il est réservé aux personnes habilitées, nominatif, journalisé, et le journal est communiqué au Client sur demande.

20.4 ORAKINA impose contractuellement ces engagements à l'ensemble de ses sous-traitants ultérieurs, y compris aux fournisseurs de modèles de langage, de reconnaissance et de synthèse vocale.

20.5 Par dérogation au 20.1, le Client peut, par avenant écrit, autoriser l'utilisation de ses propres données aux fins d'affiner l'Agent vocal déployé pour son seul usage. Les données ainsi utilisées ne sont en aucun cas mutualisées.

Article 21. Secret des correspondances et obligations légales de conservation

21.1 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 personnels aux communications et à leur contenu est limité aux personnes habilitées, strictement nécessaire à l'exécution du Service, et journalisé.

21.2 En qualité d'opérateur, ORAKINA est tenue de conserver certaines catégories de données, notamment les informations relatives à l'identité du Client, aux informations fournies lors de la souscription, au paiement, ainsi que les données techniques permettant d'identifier la source des connexions. **Ces obligations légales priment sur les durées convenues au Contrat et sur toute instruction contraire du Client.**

21.3 Ces obligations **ne portent en aucun cas sur le contenu des communications**. Le détail des catégories et des durées figure en Annexe 7.

21.4 ORAKINA répond aux réquisitions des autorités judiciaires et administratives dans les conditions prévues par la loi. Elle en informe le Client lorsque la loi ne le lui interdit pas.

Article 22. Propriété intellectuelle

Article en cours de finalisation. Cet article fera l'objet d'une version définitive avant la mise en ligne des conditions.

Article 23. Données à caractère personnel

23.1 Pour les données des personnes qui interagissent avec l'Agent vocal, **le Client est responsable de traitement et ORAKINA sous-traitant**, dans les conditions de l'Accord de traitement des données figurant en Annexe 4.

23.2 Pour les données relatives à la gestion de la relation commerciale, à la facturation, à la sécurité et aux Utilisateurs de la Plateforme, **ORAKINA est responsable de traitement**. Les mentions d'information correspondantes figurent dans sa politique de confidentialité.

23.3 **Aucune donnée du Client n'est traitée, stockée ni consultée hors de l'Union européenne**, support et administration compris.

23.4 ORAKINA notifie au Client toute violation de données à caractère personnel le concernant dans un délai de [•] vingt-quatre (24) heures à compter de sa connaissance, et lui fournit les éléments nécessaires à sa propre notification.

23.5 Le Client ne transmet au Service aucune donnée relevant de l'article 9 du règlement (UE) 2016/679 en dehors du cadre expressément convenu.

Article 24. Confidentialité

24.1 Chaque Partie s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre, à ne les utiliser que pour l'exécution du Contrat, et à en limiter l'accès aux personnes qui en ont besoin.

24.2 Cette obligation s'applique pendant la durée du Contrat et pendant [•] cinq (5) ans après son terme. Elle ne s'applique pas aux informations publiques sans faute de la partie réceptrice, ni à celles dont la divulgation est imposée par la loi ou une autorité, la Partie concernée en informant l'autre lorsque la loi le permet.

24.3 Sont notamment confidentielles les annexes techniques du Contrat, les conditions financières, et les informations relatives à l'architecture et à la sécurité du Service.

24.4 Une attestation de destruction des informations confidentielles est délivrée [•] sur demande, à la fin du Contrat.

Article 25. Garanties

25.1 Chaque Partie garantit être régulièrement constituée et disposer des autorisations nécessaires pour conclure le Contrat.

25.2 ORAKINA garantit que le Service est conforme à la documentation figurant en Annexe 1 et qu'elle en assure au Client la jouissance paisible.

25.3 ORAKINA **ne garantit pas** que le Service fonctionnera sans interruption ni erreur. Elle ne garantit ni l'exactitude de la reconnaissance vocale, ni l'exactitude, la pertinence ou l'exhaustivité des Contenus Générés, ni l'adéquation du Service à un usage que le Client ne lui a pas expressément déclaré. Elle ne répond pas de la qualité des réseaux, équipements et logiciels du Client ni de ceux de tiers.

25.4 Le Service n'est ni conçu ni destiné à être utilisé pour la gestion d'appels d'urgence, dans un contexte médical d'urgence, ni dans un environnement critique pour la sécurité des personnes ou des biens.

25.5 Les garanties que le Client consent à ses propres clients n'engagent que lui et ne peuvent excéder celles qu'il tient du présent article.

25.6 **Le Client garantit que son activité réelle est licite**, qu'elle correspond à celle déclarée au titre de l'article 4.5, et qu'elle ne relève d'aucune des activités exclues par la Charte d'usage. Il garantit ne faire l'objet d'aucune mesure de gel des avoirs ni d'interdiction de mise à disposition de ressources économiques. **Cette garantie constitue une obligation essentielle au sens de l'article 13.3** et son inexécution ouvre la résiliation prévue à l'article 13.6.

Article 26. Responsabilité

26.1 Chaque Partie répond des dommages directs et prévisibles causés à l'autre du fait de l'inexécution de ses obligations.

26.2 Aucune des Parties ne répond des dommages indirects, entendus comme la perte de bénéfice, de chiffre d'affaires, de commandes ou de clientèle, l'atteinte à l'image, et le coût de services de remplacement.

26.3 Sauf dans les cas visés au 26.5, la responsabilité totale et cumulée de chaque Partie au titre du Contrat ne peut excéder le montant total des sommes payées par le Client au cours des [•] douze (12) mois précédant le fait générateur. Cette limitation ne s'applique pas aux obligations de paiement du Client.

26.4 Par dérogation, la responsabilité d'ORAKINA au titre d'un manquement à l'Accord de traitement des données est plafonnée **au montant de la garantie souscrite au titre de la police mentionnée à l'article 28, dans la limite du plafond en vigueur à la date du sinistre**, et à un minimum de [•] [À COMPLÉTER : montant plancher] euros par année contractuelle.

26.5 Les limitations qui précèdent ne s'appliquent pas en cas de dommage corporel, de faute lourde ou dolosive, de manquement à la confidentialité, ni d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers.

26.6 **ORAKINA ne répond pas des conséquences de la défaillance d'un opérateur de communications électroniques tiers**, d'un fournisseur d'accès, d'un réseau public ou d'un équipement du Client.

26.7 Le Client est seul responsable des configurations, instructions, scripts et finalités qu'il paramètre, ainsi que de l'usage qu'il fait des Contenus Générés.

Article 27. Indemnisation

Article en cours de finalisation. Cet article fera l'objet d'une version définitive avant la mise en ligne des conditions.

Article 28. Assurance

Article en cours de finalisation. Cet article fera l'objet d'une version définitive avant la mise en ligne des conditions.

Article 29. Force majeure

29.1 Aucune Partie n'est responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

29.2 La Partie empêchée en informe l'autre sans délai et met en œuvre les moyens raisonnables pour limiter les effets de l'événement.

29.3 Si l'empêchement excède [•] trente (30) jours, chaque Partie peut résilier la Souscription concernée sans indemnité, par notification écrite.

29.4 La force majeure ne suspend pas les obligations de paiement échues.

Article 30. Cession et changement de contrôle

30.1 Le Contrat ne peut être cédé par le Client sans l'accord écrit préalable d'ORAKINA, qui ne peut le refuser sans motif légitime.

30.2 ORAKINA peut céder le Contrat à toute société de son groupe ou dans le cadre d'une opération de restructuration, sous réserve d'en informer le Client et que le cessionnaire reprenne l'intégralité des obligations, y compris celles de l'Accord de traitement des données.

30.3 [•] Faut-il ouvrir au Client un droit de résiliation en cas de changement de contrôle d'ORAKINA au profit d'un concurrent direct du Client ? Position recommandée : oui, bornée et sans indemnité.

30.4 Le Client notifie à ORAKINA tout changement de contrôle le concernant. Lorsque ce changement a pour effet de faire entrer son activité dans le champ des articles 5.11 ou 5.12 de la Charte d'usage, ORAKINA peut résilier dans les conditions de l'article 13.6.

Article 31. Références et non-sollicitation

31.1 **ORAKINA ne peut citer le Client comme référence, ni utiliser sa dénomination ou ses marques, sans son accord écrit préalable.** Cet accord peut être retiré à tout moment pour l'avenir.

31.2 Chaque Partie s'interdit de solliciter directement le personnel de l'autre affecté à l'exécution du Contrat, pendant sa durée et pendant [•] douze (12) mois après son terme, sauf réponse à une offre publique ou candidature spontanée.

Article 32. Modification des conditions

32.1 ORAKINA peut modifier les CGV et leurs annexes. Toute modification substantielle est notifiée au Client par écrit **au moins [•] trente (30) jours avant son entrée en vigueur.**

32.2 Le Client qui refuse une modification substantielle peut résilier la Souscription concernée sans pénalité, par écrit, avant la date d'entrée en vigueur, et obtient le remboursement au prorata des sommes payées d'avance et non consommées. **À défaut, la poursuite de l'utilisation du Service vaut acceptation.**

32.3 Les modifications imposées par une évolution réglementaire d'application immédiate entrent en vigueur à la date fixée par le texte, sans préavis.

32.4 Chaque version des CGV est datée, numérotée et archivée.

Article 33. Notifications, divisibilité, intégralité

33.1 Les notifications sont valablement effectuées par écrit, par voie électronique aux adresses figurant au Bon de commande, ou par lettre recommandée.

33.2 Si une stipulation est déclarée nulle ou inapplicable, les autres demeurent en vigueur, et les Parties se rapprochent pour lui substituer une stipulation d'effet équivalent.

33.3 Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation.

33.4 Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties sur son objet et remplace tout accord antérieur.

33.5 Le Contrat est rédigé en français. **En cas de traduction, la version française fait foi.**

Article 34. Droit applicable et litiges

34.1 Le Contrat est régi par le droit français, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

34.2 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. Ce préalable ne s'applique pas aux mesures conservatoires ou d'urgence, ni au recouvrement d'une créance non contestée.

34.3 À défaut, **le litige est soumis au tribunal de commerce de [•] Paris, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédure d'urgence.**

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.

Annexes

- **Annexe 1 — Offres et prix.** [Voir les offres et prix.](#)
- **Annexe 2 — Convention de service.** Accessible dans l'espace client et communiquée sur demande à contact@orakina.fr.
- **Annexe 3 — Charte d'usage.** [Lire la Charte d'usage.](#)
- **Annexe 4 — Accord de traitement des données.** [Lire l'Accord de traitement.](#)
- **Annexe 5 — Mesures techniques et organisationnelles de sécurité.** Accessible dans l'espace client et communiquée sur demande à contact@orakina.fr.
- **Annexe 6 — Liste nominative des sous-traitants.** Accessible dans l'espace client et communiquée sur demande à contact@orakina.fr.
- **Annexe 7 — Durées de conservation par offre.** Accessible dans l'espace client et communiquée sur demande à contact@orakina.fr.
- **Annexe 8 — Formats d'export et réversibilité.** Accessible dans l'espace client et communiquée sur demande à contact@orakina.fr.
- **Annexe 9 — Numérotation, présentation et portabilité.** Accessible dans l'espace client et communiquée sur demande à contact@orakina.fr.
- **Annexe 10 — Déclaration de transparence sur l'intelligence artificielle.** [Lire la Déclaration de transparence.](#)