

Charte d'usage et de conformité des campagnes

ORAKINA

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

Préambule

La présente Charte fait partie intégrante du Contrat. Elle précise les conditions dans lesquelles le Client utilise le Service, en particulier pour l'émission d'appels et de messages sortants.

Elle est révisable par ORAKINA dans les conditions de l'article [•] des Conditions générales de vente et de service, moyennant un préavis de [•] trente (30) jours, ce délai étant réduit à celui imposé par la loi lorsque la modification résulte d'une évolution réglementaire d'application immédiate.

En cas de contradiction entre la présente Charte et les Conditions générales de vente et de service, **la présente Charte prévaut s'agissant des campagnes d'appels et de messages sortants**. Elle cède devant les Conditions particulières éventuellement conclues entre les Parties, à l'exception des articles 2, 3, 6 et 9 ci-après, qui s'appliquent nonobstant toute stipulation contraire.

Article 1. Principe général

1.1 Le Client utilise le Service sous sa seule responsabilité et conformément à la réglementation applicable, notamment en matière de communications électroniques, de prospection commerciale, de protection des données à caractère personnel et d'intelligence artificielle.

1.2 Le Client est responsable de traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 pour les données des personnes qui interagissent avec l'Agent vocal. ORAKINA agit en qualité de sous-traitant, dans les conditions de l'Accord de traitement des données figurant en Annexe 4.

1.3 ORAKINA met en œuvre des contrôles techniques destinés à faire respecter certaines règles décrites à l'article 7. **Ces contrôles ne déchargent pas le Client de sa responsabilité et ne constituent pas une garantie de conformité de ses campagnes.**

Article 2. Appels sortants vers des personnes physiques

2.1 Consentement préalable

L'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques interdit la prospection directe au moyen d'un système automatisé d'appels utilisant les coordonnées d'une personne physique qui n'a pas exprimé **préalablement** son consentement à recevoir des prospections par ce moyen. L'Agent vocal est un système automatisé d'appels au sens de l'article L. 32, 32° du même code.

En conséquence, le Client garantit à ORAKINA, pour chaque personne physique appelée dans le cadre d'une campagne de prospection :

- a) qu'il détient un consentement libre, spécifique, éclairé, univoque et révocable, recueilli préalablement à l'appel ;
- b) que ce consentement a été recueilli depuis moins de [•] douze (12) mois, cette durée maximale résultant du décret n° 2026-662 du 23 juillet 2026 pour les consommateurs ;
- c) qu'il conserve la preuve de ce consentement pendant au moins trois (3) ans et qu'il la communique à ORAKINA à première demande, ainsi qu'à la personne concernée qui en ferait la demande ;

d) qu'il n'appelle pas une personne ayant exprimé un refus, pendant une durée de soixante (60) jours à compter de ce refus.

L'exception de l'article L. 34-5 relative aux clients existants ne vaut que pour le courrier électronique. Elle ne couvre pas l'appel automatisé. Le Client ne peut s'en prévaloir pour une campagne vocale.

2.2 Jours, horaires et fréquence

Pour les appels vers des consommateurs, l'article D. 223-9 du code de la consommation limite le démarchage téléphonique :

Règle	Valeur
Jours autorisés	du lundi au vendredi, hors jours fériés
Plages horaires	de 10 h à 13 h et de 14 h à 20 h
Fréquence maximale	quatre (4) appels vers le même consommateur sur trente (30) jours
Après un refus	interdiction d'appeler pendant soixante (60) jours

Le Client ne programme aucune campagne en dehors de ces limites. Le fuseau horaire de référence est celui du destinataire de l'appel.

2.3 Identification et arrêt

Le Client ne peut émettre aucun appel sans :

- a) permettre l'identification de la personne pour le compte de laquelle l'appel est émis ;
- b) indiquer des coordonnées valables permettant au destinataire de demander l'arrêt des appels ;
- c) informer le consommateur, en début d'appel, de son droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

L'usage d'un numéro masqué ou non identifiable en démarchage téléphonique est interdit.

2.4 Secteurs interdits

Le Client ne conduit aucune campagne de démarchage dans les secteurs pour lesquels le démarchage téléphonique est interdit par la loi, et notamment [•] la rénovation énergétique, les certificats d'économie d'énergie, la formation professionnelle, et les autres secteurs que la réglementation viendrait à ajouter.

Article 3. Numéros présentés

3.1 Le mécanisme d'authentification des numéros impose à ORAKINA, en qualité d'opérateur de départ, de vérifier que le numéro affiché en présentation d'appel est légitimement utilisé.

3.2 Le Client déclare à ORAKINA, dans son espace client, la liste exhaustive des numéros qu'il souhaite voir présentés en appel sortant. Pour chacun, il garantit soit en être l'affectataire, soit disposer d'une autorisation explicite et documentée de l'affectataire.

3.3 ORAKINA restreint techniquement l'affichage aux seuls numéros ainsi déclarés. **Tout numéro non déclaré est refusé.** Le Client s'interdit d'altérer, de dissimuler ou d'usurper un numéro de présentation.

3.4 Le Client est informé que les appels non authentifiés peuvent être bloqués par les opérateurs situés en aval, sans que cette interruption puisse être imputée à ORAKINA.

Article 4. Messages écrits

4.1 Les envois de messages écrits, notamment SMS, sont soumis aux mêmes exigences de consentement préalable que les appels.

4.2 Tout message de prospection comporte un moyen simple et gratuit de s'opposer aux envois ultérieurs, et l'identifiant d'expéditeur déclaré par le Client.

4.3 Le Client garantit détenir les droits sur l'identifiant d'expéditeur qu'il déclare et sur les signes distinctifs qu'il contient.

Article 5. Usages interdits

Le Client s'interdit d'utiliser le Service, directement ou indirectement, pour :

5.1 Contourner les règles de transparence. Désactiver, altérer, retarder ou rendre inaudible l'annonce informant l'interlocuteur qu'il communique avec un système d'intelligence artificielle. Laisser croire, par quelque moyen que ce soit, que l'Agent vocal est un être humain.

5.2 Décider à la place d'un humain. Utiliser le Service pour prendre, sans intervention humaine, une décision produisant des effets juridiques à l'égard d'une personne physique ou l'affectant de manière significative, au sens de l'article 22 du règlement (UE) 2016/679. Sont notamment visés **l'évaluation de la solvabilité, la notation, le classement, la sélection ou l'écartement de candidats**, qu'il s'agisse de candidats à un logement, à un crédit, à un emploi ou à une prestation.

5.3 Analyser les émotions au travail. Utiliser le Service pour inférer les émotions d'une personne physique sur le lieu de travail ou dans un établissement d'enseignement, cette pratique étant interdite par l'article 5 du règlement (UE) 2024/1689.

5.4 Délivrer des conseils réglementés. Faire délivrer par l'Agent vocal un diagnostic, un conseil ou une recommandation présentés comme médicaux, juridiques, financiers ou assurantiels, ou tout acte relevant d'une profession réglementée.

5.5 Exercer une activité réglementée non déclarée. Utiliser le Service pour la distribution d'assurance, le recouvrement de créances, l'intermédiation en opérations de banque, ou toute activité soumise à immatriculation ou agrément dont le Client ne justifie pas.

5.6 Traiter des données sensibles hors périmètre. Transmettre ou faire traiter par le Service des données relevant de l'article 9 du règlement (UE) 2016/679, et notamment des **données de santé**, en dehors du cadre expressément convenu entre les Parties.

5.7 Détourner l'usage. Utiliser le Service à des fins de harcèlement, d'escroquerie, d'hameçonnage, d'usurpation d'identité, de diffusion de contenus illicites, ou pour inciter à composer un numéro surtaxé.

5.8 Reproduire une voix sans droit. Utiliser, reproduire ou imiter la voix d'une personne physique identifiable, ou une voix trompeusement similaire, sans le consentement documenté de cette personne.

5.9 Revendre le Service. Mettre le Service à disposition de tiers, le revendre ou l'exploiter pour le compte de tiers, sans accord écrit préalable d'ORAKINA. Le Client est informé qu'une mise à disposition sous sa propre marque est susceptible de lui conférer la qualité de fournisseur au sens du règlement (UE) 2024/1689, avec les obligations qui s'y attachent.

5.10 Exercer une activité exclue. Utiliser le Service pour l'une des activités énumérées à l'article 5.11 ou 5.12, ou permettre à un tiers de le faire.

5.11 Activités illicites, exclusion absolue. Le Service ne peut en aucun cas être utilisé pour une activité illicite, et notamment pour :

- a) la prostitution, le proxénétisme sous toutes ses formes, l'escorting, ainsi que l'exploitation de tout établissement servant de couverture à ces activités ;
- b) la traite des êtres humains, le travail dissimulé, le prêt illicite de main-d'oeuvre et le placement illégal de travailleurs ;
- c) le trafic de stupéfiants, d'armes, de médicaments, de produits dopants, d'espèces protégées ou de biens culturels ;
- d) la contrefaçon, la vente de produits contrefaisants et le commerce de biens volés ;
- e) l'escroquerie, l'hameçonnage, le faux support technique, l'usurpation d'identité et toute forme de démarchage frauduleux ;
- f) les jeux d'argent et de hasard, les paris et les offres d'investissement proposés sans l'autorisation ou l'enregistrement exigé par la loi ;
- g) le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;

h) la provocation à la haine, à la violence ou à la discrimination, l'apologie du terrorisme et la diffusion de contenus pédopornographiques ;

i) toute activité exercée en méconnaissance d'une mesure de gel des avoirs, d'embargo ou d'interdiction de mise à disposition de ressources économiques ;

j) plus généralement, toute activité interdite par la loi française ou par le droit de l'Union européenne.

5.12 Activités exclues du périmètre commercial. Indépendamment de leur licéité, et sans que ce refus constitue une appréciation de leur légalité, ORAKINA ne sert pas les activités suivantes :

a) les services et contenus à caractère pornographique ou sexuel, y compris lorsqu'ils sont exercés légalement ;

b) les services de rencontre à caractère intime et les plateformes de mise en relation à finalité sexuelle ;

c) le recouvrement de créances pour compte de tiers ;

d) la distribution d'assurance et l'intermédiation en opérations de banque, sauf justification de l'immatriculation exigée ;

e) [•] toute autre activité que les Parties conviendraient d'exclure aux Conditions particulières.

Cette liste est portée à la connaissance du Client avant la conclusion du Contrat. Elle est objective et s'applique de la même manière à tous les candidats.

Article 6. Appels d'urgence et lignes sensibles

6.1 Le Service ne permet pas d'acheminer les communications vers les services d'urgence. Il n'est pas conçu pour se substituer à une ligne téléphonique de secours.

6.2 Le Client s'interdit de déployer l'Agent vocal sur une ligne dont l'objet est de recevoir des appels mettant en jeu la sécurité ou la santé des personnes, et notamment une ligne de garde, d'astreinte médicale ou d'urgence.

6.3 Le Client informe ses appelants, par les moyens qui lui sont propres, de l'impossibilité de joindre les services d'urgence par cette ligne et du numéro à composer à cette fin.

6.4 ORAKINA intègre au Service une règle socle, non désactivable et non modifiable par le Client, invitant l'appelant dont les propos évoquent une situation d'urgence à mettre fin à l'appel et à composer sans délai le numéro des services de secours. [À COMPLÉTER : confirmer avec Ivodor que cette règle est bien implantée en tête de traitement, hors prompt client, et qu'elle est journalisée.]

Article 7. Contrôles mis en œuvre par ORAKINA

ORAKINA met en œuvre des contrôles techniques destinés à faire respecter les jours, plages horaires et fréquences d'appel fixés par la réglementation. Ces contrôles ne déchargent pas le Client de sa responsabilité et ne constituent pas une garantie de conformité de ses campagnes. Le détail des contrôles en vigueur est accessible dans l'espace client et communiqué sur demande.

Article 8. Déclaration préalable de campagne

8.1 Préalablement à toute campagne d'appels ou de messages sortants vers des personnes physiques, le Client renseigne dans son espace client :

a) la nature et l'objet de la campagne ; b) la base légale du traitement ; c) l'origine des données de contact utilisées ; d) les modalités de recueil du consentement et la date la plus ancienne des consentements utilisés ; e) l'identité de la personne pour le compte de laquelle les appels sont émis, si elle est distincte du Client.

8.2 Cette déclaration est horodatée. Elle vaut engagement du Client et constitue un élément de preuve opposable entre les Parties.

8.3 [•] Cette déclaration est obligatoire pour toute campagne / pour les seules campagnes visant des consommateurs.

Article 9. Enregistrement et écoute des conversations

9.1 L'enregistrement des conversations est [•] désactivé par défaut et activé sur décision du Client.

9.2 Lorsque le Client active l'enregistrement, il lui appartient d'en informer les personnes concernées avant le début de l'enregistrement, de leur indiquer la finalité poursuivie, la durée de conservation et les modalités d'exercice de leurs droits, et de recueillir leur consentement lorsque la base légale retenue l'exige.

9.3 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.

9.4 Le Client s'interdit de configurer l'Agent vocal de manière à solliciter des données relevant de l'article 9 du règlement (UE) 2016/679 en dehors du cadre convenu, notamment des informations relatives à la santé, aux opinions, aux convictions ou à l'orientation sexuelle.

Article 10. Manquement

10.1 En cas de manquement à la présente Charte, ORAKINA peut adresser au Client un avertissement et lui impartir un délai de régularisation.

10.2 **En cas de manquement manifeste, ou de manquement susceptible d'engager la responsabilité d'ORAKINA ou de porter atteinte aux droits de tiers, la suspension du Service ou de la seule fonction concernée peut être immédiate et sans préavis.** ORAKINA en informe le Client sans délai et lui indique les conditions de la reprise.

10.3 La suspension prononcée en application du présent article ne suspend pas les obligations de paiement du Client.

10.4 Le manquement persistant à la présente Charte constitue un manquement grave au sens de l'article [•] des Conditions générales de vente et de service et peut entraîner la résiliation du Contrat aux torts du Client.

10.5 Le Client garantit ORAKINA contre toute réclamation, action, plainte, sanction administrative ou condamnation résultant de l'usage qu'il fait du Service en méconnaissance de la présente Charte. Cette garantie n'est soumise à aucun plafond.

Article 11. Évolution de la Charte

11.1 ORAKINA informe le Client de toute modification de la présente Charte par message électronique adressé à l'interlocuteur désigné, au moins [•] trente (30) jours avant son entrée en vigueur.

11.2 Lorsque la modification résulte d'une évolution réglementaire d'application immédiate, elle entre en vigueur à la date imposée par le texte, et ORAKINA en informe le Client sans délai.

11.3 Le Client qui refuse une modification substantielle peut résilier le Contrat sans pénalité, par écrit, avant l'entrée en vigueur de la modification. La poursuite de l'utilisation du Service après cette date vaut acceptation.

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.