

Conditions Particulières – Contact Experience

Version 03.2025

Article 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles Axantis (ci-après « le Prestataire ») fournit à son Client le(s) Service(s) Contact Experience.

Article 2. DEFINITIONS

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les Conditions Générales de Vente et de Services du Prestataire (ci-après « les CGVS »), dans les présentes Conditions Particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **API** » ou « **Application Programming Interface** » désigne un ensemble de définitions et de protocoles qui facilite la création et l'intégration de logiciels d'applications. Les API permettent à un produit ou service de communiquer avec d'autres produits et services sans connaître les détails de leur mise en œuvre facilitant ainsi les développements associés.

« **Bandeau** » désigne l'interface web temps réel à destination des agents ou des superviseurs pour déclarer leur statut et gérer leurs interactions.

« **Bloctel** » désigne la liste d'opposition au démarchage téléphonique, gratuite pour les appelants.

« **Centre d'Appels** » désigne le Service permettant la distribution des appels du Client sur des agents déclarés et connectés sur l'interface de gestion spécifique.

« **Code d'Accès** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, ainsi qu'un mécanisme d'authentification à double facteur, pour se connecter à une interface d'administration des Services. L'authentification à double facteur peut inclure, mais sans s'y limiter, l'envoi d'un code de vérification par SMS ou email, l'utilisation d'une application d'authentification. Bien que l'accès initial soit fourni au Client par le Prestataire, un module dans le Service Contact Experience permet ensuite de créer des accès externes, notamment pour les Utilisateurs. Ainsi, les accès fournis aux Utilisateurs sont gérés par le Client, et le Prestataire ne peut être tenu responsable de leur gestion ou des éventuelles problématiques de sécurité associées.

« **Date de Mise en Service** » désigne la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

« **Identifiant d'appelant** » désigne le numéro renseigné et présenté par l'équipement lors de l'émission d'un appel au destinataire. Ce numéro est également utilisé pour identifier l'origine, et la qualité de l'appelant.

« **Ligne(s)** » désigne la(les) ligne(s) de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine.

« **Opérateur affectataire** » désigne le gestionnaire des ressources en numérotation.

« **Plateforme technique** » désigne une infrastructure physique ou logicielle exploitée par un opérateur de communications électroniques ou un tiers qui rend possible l'envoi et la réception, directe ou indirecte, par un destinataire des appels ou messages dans le cadre d'une prestation liée à un service de communications électroniques. Elle est notamment utilisée pour les échanges voix et messages entre le Client et sa clientèle (RDV, SAV, livraison etc...).

« **Plugin** » ou « **Module d'Extension** » désigne un outil composé d'un ensemble de fichiers informatiques qui permet d'installer des nouvelles fonctionnalités en marge d'un logiciel auquel il est rattaché.

« **Réseau** » désigne le réseau de télécommunications du Prestataire acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout Utilisateur du Service.

« **SACEM** » ou « **Société des Auteurs, Compositeurs et Éditeurs de Musique** » est la société de gestion collective des droits d'auteur d'œuvres musicales.

« **SVI** » ou « **Serveur Vocal Interactif** » désigne le Service permettant l'accueil, l'analyse de données des appels et l'orientation de l'appelant vers la bonne destination.

« **Serveur FTP** » ou « **Serveur File Transfer Protocol** » désigne un logiciel qui permet de transférer des fichiers par Internet ou par le biais d'un réseau informatique local entre deux ordinateurs.

« **Service(s)** » désigne(nt) la ou les prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 3 des présentes Conditions Particulières

« **SMS** » « **Short Message Service** » est un service de téléphonie mobile permettant de transmettre de courts messages textuels de 160 caractères maximum par message.

« **Système automatisé d'appels ou d'envois de messages** » ou « **Système automatisé** » désigne un système émettant des appels ou des messages de manière automatique vers un ou plusieurs destinataire(s) conformément aux instructions établies pour ce système.

- 08 (numéros à 10 chiffres) ;
- 3BPQ (numéros à 4 chiffres) ;
- 11X (numéros à 3 chiffres) ;

118XYZ (numéros à 6 chiffres). « **TTS** » ou « **Text To Speech** » désigne une technologie permettant de lire en synthèse vocale un message texte depuis le SVI.

« **Utilisateur** » désigne un utilisateur du Client. Le Client est entièrement responsable des agissements de ses Utilisateurs.

Article 3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service, objet des présentes, est :

- Le **Service Serveur Vocal Interactif (SVI) avancé**, qui est une solution de qualification des appels entrants sur les Lignes du Client permettant la récupération de données collectées au cours des appels et l'orientation des appelants vers le bon service. Ce Service est facturé sous forme d'abonnement incluant un volume de minutes entrantes.
- Le **Centre d'Appel**, qui est une solution de distribution des appels entrants et sortants du Client vers ses Utilisateurs. Le Centre d'Appels permet également l'émission d'appels à l'initiative d'un agent manuellement depuis son Bandeau ou d'un superviseur automatiquement depuis l'interface de gestion. Ce Service est facturé sous forme d'abonnement par licence agent en utilisation simultanée tel que décrit dans le catalogue de service. Chaque licence agent inclue un volume de minutes entrantes.

Les mensualités du SVI avancé et du Centre d'Appels incluent des volumes de minutes entrantes cumulables. Il est possible de multiplier les mensualités afin d'augmenter le volume entrant global inclus. En cas de dépassement du volume inclus, une tarification à la minute s'applique sur l'ensemble du trafic entrant en sus. En cas de transfert de l'appel, le calcul du trafic global entrant se réalise jusqu'au raccroché complet de la communication.

Article 4. OPTIONS DU SERVICE

Le Client peut également souscrire aux options indiquées ci-dessous.

4.1 TTS dynamique

L'option TTS dynamique permet de lire en temps réel à l'aide d'une voix synthétisée une chaîne de caractères. Ainsi, le Client peut construire son SVI avec des messages dynamiques joués en fonction du contexte de l'appel (reconnaissance du numéro appelant, réponse apportée à une question, information récupérée d'une base de données distante).

Cette option est facturée sous forme d'abonnement incluant un volume de minutes. Ce volume correspond au nombre total de minutes reçues sur les différents numéros souscrits par le Client. En cas de dépassement de ce dernier, la tarification se fait à la minute.

4.2 Enregistrement

Le Client peut enregistrer de façon ponctuelle et aléatoire des conversations téléphoniques (ci-après « **l'Enregistrement** »). L'Enregistrement est possible pour appels transférés depuis le SVI ou aux appels émis ou reçus par les agents du Centre d'Appels.

Le Client s'engage à respecter les dispositions légales afférentes aux enregistrements de conversations électroniques, notamment le fait que l'Enregistrement ne peut être ni permanent, ni systématique. Il s'engage également à informer l'appelant de l'existence de l'Enregistrement, de l'identité du responsable de traitement, de l'objectif poursuivi par l'Enregistrement, de la durée de conservation des données de l'Enregistrement, des destinataires des écoutes ou enregistrements, des droits de rectification, d'opposition et d'accès aux enregistrements de l'interlocuteur.

Par défaut, l'Enregistrement est stocké sur l'infrastructure du Prestataire, pour une période de six (6) mois. A la demande du Client, cette durée de conservation peut être revue à la baisse en fonction de la finalité qu'il en fait.

Le Prestataire restreint les accès aux dispositifs de stockages des enregistrements aux personnes habilitées, conformément aux dispositions légales applicables. Le Client peut disposer d'une interface web de consultation des enregistrements dans la mesure où ces derniers sont stockés sur l'infrastructure du Prestataire.

L'Enregistrement peut également être stocké à fréquence régulière sur un Serveur FTP distant fourni par le Client. Dans ce cas également la réglementation sur la durée de conservation s'applique et la responsabilité afférente reposera exclusivement sur le Client réalisant le stockage.

Si le Client souhaite souscrire cette option pour un projet (étant précisé que le projet correspond à chaque compte CX propre à chaque Client), cette dernière est facturée sous forme d'abonnement mensuel incluant un pack de minutes enregistrées. Il est possible de multiplier les packs afin d'augmenter le volume pouvant être enregistré ou d'autoriser à tout moment le dépassement du volume souscrit sans engagement sur les mensualités. En cas d'autorisation de dépassement, la tarification de ce dernier se fait à la minute.

Toute mensualité engagée sur un mois donné est due et une éventuelle revue à la baisse du nombre de packs sur un mois donné ne sera applicable que le mois suivant. Une modification à la hausse du nombre de packs s'appliquera immédiatement.

4.3 Studio

Les messages audios nécessaires à la construction du SVI ou du Centre d'Appels doivent être fournis par défaut par le Prestataire ou le Client. Le Prestataire est en mesure de proposer en option la réalisation des messages. Ces derniers sont de deux types :

- Soit réalisés en TTS sans possibilité de mixer le message avec une musique, différentes voix et langues sont proposées ;
- Soit réalisés en studio par des comédiens professionnels avec possibilité de mixer le message avec une musique fournie par le Prestataire ou le Client.

Le Client est expressément informé que la diffusion de musique à un public est soumise à une déclaration auprès de la SACEM (<https://clients.sacem.fr/autorisations/musique-d-attente-telephonique>).

La facturation de cette option est faite au message réalisé avec une limite de trente (30) mots par message. En cas de dépassement de cette limite de (trente) 30 mots (unité), plusieurs unités peuvent être facturées. La facturation de l'option est détaillée dans le catalogue de Services.

4.4 SMS sortants

Le Prestataire met à disposition du Client une interface web de gestion ainsi qu'une API qui permet d'envoyer des SMS unitairement ou en masse en instantané ou en programmé incluant la gestion des réponses et des accusés de réception.

L'option de SMS sortant permet l'envoi de SMS depuis l'interface web de gestion ou *via* l'utilisation d'une API.

Le Client peut souscrire à une offre de SMS sortants pour réaliser des campagnes de type marketing ou simplement notifier un client d'un événement. Le Client s'engage à obtenir le consentement préalable de la personne prospectée avant l'utilisation de ladite option. Le Client est également informé que la prospection directe par SMS est autorisée sans le consentement préalable dans l'hypothèse où la personne prospectée est déjà une cliente pour des produits ou similaires à ceux proposés.

4.5 Web call back

Le « **web call back** » (pouvant se traduire par « **rappel web** ») permet depuis le site web du Client de proposer aux internautes un rappel automatique sur leur numéro gratuitement.

Le Client peut ajouter un Plugin sur son site web pour permettre aux internautes de saisir leur numéro pour être rappelé gratuitement. L'interface du Prestataire émettant deux appels à chaque fois, l'un vers le numéro saisi par l'internaute, l'autre vers le numéro déclaré par le Client pour joindre ses services, le Prestataire facture ces deux appels aux tarifs en vigueur.

4.6 Utilisation des options de Service

L'utilisation des options de Service ci-avant énumérées peut nécessiter ou peut être accompagnée de prestations payantes et optionnelles telles que :

- La gestion, le paramétrage et configuration du projet ;
- Du développement sur mesure ;

- La formation.

Article 5. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

5.1 Accès Internet

L'accès aux Services est subordonné à la détention d'un accès Internet. Le Client doit utiliser des postes équipés d'un navigateur Internet Firefox, Edge ou Chrome. Seules la dernière version (N) ou les 2 précédentes (N-1 et N-2) de ces navigateurs. Le Client doit avoir accès à Internet sur les ports http et Https (TCP 80 et TCP 443).

5.2 Réseau du Client

Le réseau du Client doit être dimensionné pour supporter les flux constants liés au Bandeau temps réel. Les équipements réseau du Client ne doivent pas faire de mise en cache des pages et autoriser les sessions permanentes.

5.3 Gestion des ressources en numérotation

5.3.1 Affectation des numéros

L'Utilisateur est informé que l'Opérateur affectataire, la société Sewan, est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, l'Opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par le Prestataire pour le compte du Client.

5.3.2 Portabilité

Afin de permettre au Client de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, l'Opérateur affectataire pourra effectuer les portabilités qui lui seront demandées par le Client. La portabilité des numéros fixes étant soumise à des contraintes inhérentes à ce type d'opérations, un délai de plusieurs semaines peut intervenir avant que la portabilité ne soit effective. Le Client devra prendre toutes les précautions qu'il jugera nécessaires afin d'anticiper les conséquences potentielles sur son activité. L'Opérateur affectataire ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité pour les numéros fixes et ne pourra être tenue responsable du non-respect d'une quelconque date de mise en œuvre.

5.3.3 Propriété des numéros

Le Prestataire rappelle que le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros qui sont incessibles. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros qui lui ont été affectés ou pour lesquels il a demandé une portabilité.

5.3.4 Utilisation des numéros en tant qu'identifiant d'appelant

Le Client doit recevoir l'accord explicite préalable de l'Opérateur affectataire pour pouvoir utiliser un numéro en tant qu'identifiant d'appelant dans chaque appel ou message où il apparaît.

Dans le cas de figure où le Client ne peut rapporter la preuve de cet accord, il pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 0 des présentes.

5.3.5 Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, l'Opérateur affectataire pourra prendre en charge directement la réponse à toute demande émanant du Client. Ce dernier pourra adresser ses demandes à l'adresse email suivante : reclamations.numero@sewan.fr.

Article 6. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

6.1 Utilisation du Service

Le Client a la possibilité de modifier, de créer ou de supprimer un SVI ou Centre d'Appels depuis son interface web de gestion. Seules les briques fonctionnelles souscrites dans la Bon de Commande sont disponibles dans l'interface web de gestion.

Le Client s'engage à respecter les dispositions relatives à la génération d'appels pour de la prospection. Il est notamment interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur la liste nationale d'opposition Bloctel, (<http://www.bloctel.gouv.fr/>).

Le Client, dans l'hypothèse où il souhaite réaliser des campagnes de type marketing, devra s'inscrire sur le site Bloctel et ainsi obtenir la liste des numéros qui ne souhaitent pas être contactés. Le Client, qui exerce à titre habituel une activité de démarchage téléphonique, doit saisir de manière régulière, et au moins mensuellement, l'organisme afin que celui-ci mette en conformité ses fichiers de prospection commerciale avec la liste des oppositions au démarchage.

6.2 Modalités d'utilisation

6.2.1 Codes d'Accès

La mise à disposition au Client des Codes d'Accès s'effectue dans un délai de cinq (5) jours ouvrés maximum à compter de la validation du Bon de Commande par le Prestataire.

En cas d'une prestation spécifique, la Date de Mise en Service est indiquée au Client à la validation du Bon de Commande.

Le Client sera exclusivement responsable des Codes d'Accès et de toute utilisation du Service avec lesdits codes. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol des Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

6.2.3 Utilisations prohibées du Service

6.2.3.1. Utilisations prohibées propres aux Systèmes automatisés d'appels ou d'envoi de messages

Le Client ou l'Utilisateur disposant d'un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages doit utiliser pour ce dernier uniquement des numéros ayant une des racines suivantes 0ZAB soit 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948 à 0949 inclus (« Numéros polyvalents vérifiés pour les systèmes automatisés ») en tant qu'Identifiant d'appelant.

L'utilisation de tout autre numéro est prohibée sauf exceptions prévues par l'ARCEP.

Dans tous les cas de figure, en ce compris les exceptions prévues par l'ARCEP, l'utilisation en tant qu'identifiant appelant des numéros mobiles à 10 chiffres par le Client ou l'Utilisateur pour un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages est interdite.

Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 0 des présentes.

6.2.3.2. Utilisations prohibées propres aux échanges avec une Plateforme technique

Le Client ou l'Utilisateur, pour l'usage de sa/ses Plateforme(s) technique(s), ne peut utiliser que des numéros disposant d'une des racines suivantes 0ZAB (0937, 0938) et 0ZABP (09390 à 09394 inclus) (Numéros polyvalent pour les échanges avec une Plateforme) en tant qu'Identifiant d'appelant.

Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 0 des présentes.

6.3 Autres utilisations prohibées

Pour lutter contre les « ping call » ou « appels à rebonds » qui ont pour objectif l'incitation à rappeler un numéro de téléphone à tarification majorée, le Client et ses Utilisateurs ont interdiction d'utiliser comme Identifiant d'appelant des numéros commençant par 089B ou des numéros de la forme 3BPQ facturés sur les paliers tarifaires supérieurs à 0,20 € TTC par minute ou à 0,50 € TTC par appel.

6.4 Appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée

La sollicitation d'un consommateur par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale n'est autorisée que dans les limites des dispositions des articles D.223-9 et L223-1 et suivant du Code de la Consommation.

Le Client s'engage à s'inscrire sur le site Bloctel (<http://www.bloctel.gouv.fr/>) pour obtenir la liste des numéros qui ne souhaitent pas être contactés

En cas de non-respect des dispositions du Code de la consommation, outre les amendes administratives prévues par le même Code, le Client n'ayant pas respecté ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 0 des présentes.

Article 7. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE « SLA »

En cas de Notification de Défaillance, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l' « **Objectif de Disponibilité du Service** »), pendant la période de couverture du Service du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées).

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

$$\frac{\text{Disponibilité du Service en pourcent} = [\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}]}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec Axantis afin de rétablir le Service.

L'émission par le Prestataire d'avoirs est soumise à la limite suivante : le montant d'avoirs pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant.

Article 8. OBLIGATIONS DU CLIENT

En sus des dispositions stipulées dans les CGVS, le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Service décrites aux présentes, ainsi que l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables, en ce compris, les conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP.

Ainsi, en cas de non-respect desdites dispositions, et notamment des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, le Client pourra se voir appliquer les pénalités prévues à l'article 0 des présentes.

Le Client s'engage à fournir au Prestataire des informations fiables et actualisées et à l'informer de toute évolution et/ou modification des informations qu'il lui a précédemment transmises.

En tout état de cause, le Client est seul responsable du respect des obligations contractuelles envers le Prestataire. En conséquence, l'Opérateur affectataire n'est pas tenu de répondre directement à un Client pour toute demande relative aux Services à l'exception des demandes relatives aux ressources en numérotation.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service pour stocker, transmettre et/ou mettre à disposition du public tout contenu raciste ou illégal.

Article 9. RESILIATION

Par dérogation à l'article 13.1 des CGVS, le Client pourra résilier le Service par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis minimum de six mois (6) mois avant la fin de la Période Minimale d'Engagement. A défaut, le Contrat se poursuivra par tacite reconduction pour une durée identique à la Période Minimale d'Engagement (ci-après « Période(s) de reconduction »).

Au cours des Période(s) de reconduction, le Client pourra résilier le Service par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un préavis minimum de six (6) mois avant la date anniversaire de la Date de Mise en Service

Article 10. SANCTIONS ET PENALITES

10.1. Suspension du Service

En complément des dispositions des CGVS s'agissant de la suspension du Service, le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat et/ou les Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les CGVS et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

Le Prestataire se réserve également le droit de suspendre immédiatement le Service immédiatement :

- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client,
- Utilisation illégale de musiques ;
- Pratique de Ping Call.

10.2. Interruption de l'acheminement du trafic

En cas de non-respect des dispositions des articles 0, 6.2.2, 0 et 0 des présentes ainsi qu'en cas de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies notamment dans le plan national de numérotation de l'ARCEP visés par l'article Article 8 des présentes, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre l'acheminement des appels et des messages SMS/MMS du Client, sans délai et sans mise en demeure préalable ainsi que sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

10.3. Pénalités

En cas de tentatives et/ou de cas avérés de violation des dispositions des articles 0, 6.2.2, 0 et 0 des présentes ainsi qu'en cas de tentatives et/ou de cas avérés de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, et plus généralement en cas de tentatives et/ou de cas avérés de fraude, d'abus ou de manquement aux dispositions légales, réglementaires et déontologiques, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer au Client les pénalités et sanctions suivantes :

- **Facturation d'une pénalité de deux mille (2 000) euros par numéro appelant.**
- **Facturation d'une pénalité de deux centimes (0,02) euro par tentative d'appel ou appel.**
- **Refacturation des pénalités appliquées au Prestataire par un autre opérateur**
- **Application de la tarification correspondant à une origine indéterminée pour les appels dont le pays d'origine du numéro de l'installation appelante ne correspond pas au pays d'origine du numéro présenté pour l'identification de l'appelant.**

Le Prestataire se réserve le droit d'appliquer l'ensemble des pénalités décrites ci-dessus de manière cumulative.

Tous les montants mentionnés dans le présent article sont exprimés en euros hors taxes.

Article 11. RESPONSABILITE

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les CGVS, le Prestataire décline toute responsabilité du fait :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;

- l'utilisation du Service, de la promotion et de la commercialisation par le Client à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service.

Les opérateurs de télécommunications peuvent refuser l'accès au Service s'il apparaît que Client a réalisé une fraude ou une tentative de fraude au préjudice du Prestataire ou de tout opérateur de télécommunications.

Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où le Client utiliserait des œuvres musicales non-libre de droits.

Signature