

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'AIRCALL

Si votre adresse de facturation est située aux États-Unis, au Canada, ou au Mexique, les [Aircall.io, Inc. Terms and conditions](#) s'appliquent. Si votre adresse de facturation est située en Australie, les [Aircall PTY LTD Terms and conditions](#) s'appliquent. Si votre adresse de facturation est située en France, les présentes [Conditions Générales de Vente d'Aircall SAS](#) s'appliquent. Si votre adresse de facturation est située en Espagne, les [Condiciones Generales de Venta de Aircall SAS](#) s'appliquent. Si votre adresse de facturation est située ailleurs, les [Aircall SAS – Terms and Conditions](#) s'appliquent.

If your billing address is located in the United States, Canada or Mexico, [Aircall.io, Inc. Terms and conditions](#) apply. If your billing address is located in Australia, [Aircall PTY Ltd Terms and conditions](#) apply. If your billing address is located in France, [Conditions Générales de Vente d'Aircall SAS](#) apply. If your billing address is located in Spain, [Condiciones Generales de Venta de Aircall SAS](#) apply. If your billing address is located anywhere else, [Aircall SAS – Terms and Conditions](#) apply.

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») sont conclues entre Aircall SAS, société par actions simplifiée française dont le siège est situé au 11-15, rue Saint Georges, 75009 Paris (France), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 807 437 595, (« Aircall ») et le Client (défini ci-dessous) (individuellement, une « Partie », collectivement les « Parties »).

L'Accord (défini ci-dessous) constitue un accord ayant force obligatoire entre Aircall et le Client et encadre les conditions dans lesquelles le Client peut s'abonner aux Services et celles dans lesquelles Aircall fournit les Services au Client.

En cliquant sur le bouton « J'accepte » lorsqu'il s'abonne à l'un des Services ou qu'il conclut un Bon de Commande ou un SOW (sauf disposition contraire dans le Bon de Commande ou SOW en question), ou plus généralement lorsqu'il utilise l'un des Services ou permet à un Utilisateur d'y accéder ou de l'utiliser, le Client :

- a) reconnaît avoir lu et accepté le présent Accord et s'engage à le respecter pendant toute sa durée ;
- b) accepte d'être lié par les termes de l'Accord à la plus antérieure des dates suivantes : l'abonnement en question, la conclusion d'un Bon de Commande ou d'un SOW, ou l'accès aux Services ou leur utilisation (« Date de Prise d'Effet ») ;
- c) garantit et déclare que son représentant : (i) a au moins dix-huit (18) ans ou l'âge de la majorité légale pour conclure un accord ayant force obligatoire, (ii) est habilité à conclure un contrat ; et (iii) a le droit et le pouvoir de conclure le présent Accord pour le compte du Client, et de lier ce dernier aux présentes CGV.

À DÉFAUT D'ACCEPTER LES PRÉSENTES CGV, LE CLIENT NE POURRA NI S'ABONNER NI ACCÉDER AUX SERVICES NI LES UTILISER.

Les Services fournis par Aircall sont destinés uniquement à un usage professionnel, à l'exclusion de tout autre usage.

### 1. Définitions

« Accord » désigne l'ensemble constitué des documents suivants énoncés par ordre de priorité décroissante : (i) l'Accord sur le Traitement des Données, (ii) les Bons de Commande et/ou SOW applicables, (iii) les présentes CGV (y compris l'Addendum Fonctionnalités IA), (v) les Achats le cas échéant.

« Accord sur le Traitement des Données » désigne l'accord disponible à l'adresse <https://aircall.io/dpa/> et susceptible d'être modifié ponctuellement par Aircall selon les modalités qui y sont énoncées.

« Achat » ou « acheté » désigne le fait pour le Client de s'abonner à certains Services (à l'exclusion des Services Professionnels) via le Tableau de Bord Aircall.

« Addendum Fonctionnalités IA » désigne les termes contractuels additionnels applicables aux Fonctionnalités IA qui font partie intégrante de l'Accord.

« Affiliée » désigne une entité qui à un moment donné, directement ou indirectement, contrôle la Partie concernée ou est contrôlée par celle-ci ou par une autre entité qui la contrôle également.

« Bon de Commande » désigne le document établi par Aircall aux fins de la commande de Services, qu'Aircall et le Client ou les Affiliées du Client peuvent ponctuellement conclure et qui précise : les Services commandés par le Client, les Frais Fixes, le Forfait choisi, la Durée Initiale, la Fréquence de Facturation, le Moyen de Paiement et tous autres termes essentiels de l'Accord et qui est signé par le Client. Toute référence ultérieure aux termes "commandé" ou "commande" sera considérée comme se référant à la présente définition.

« Cas de Force Majeure » désigne un événement ou une situation imprévisible, irrésistible qui échappe au contrôle raisonnable d'une Partie et l'empêche d'exécuter ses obligations, y compris une catastrophe naturelle ; une situation d'urgence nationale ; une panne ou un autre problème subi par des réseaux de télécommunication externes ; une émeute ; une guerre ; un acte terroriste ; un acte ou une décision des pouvoirs publics ; un changement de législation ; une coupure de fibre ou de câble ; une panne ou réduction de courant ; une rébellion ; une révolution ; une insurrection ; un séisme ; une tempête ; un ouragan ; une inondation, un incendie ou une autre catastrophe naturelle ; une pandémie ou une épidémie ; une grève ou un conflit social)

« Client » désigne la société ou toute autre entité juridique qui effectue un Achat ou conclut un Bon de Commande ou un SOW pour pouvoir accéder et/ou utiliser les Services conformément aux modalités des présentes CGV.

« Commentaire » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 5.5 des CGV.

« Compte » désigne le compte numéroté créé par Aircall et associé au Client, et permettant à ce dernier d'accéder aux Services.

« Contenu Généré » désigne toute donnée ou tout contenu généré pour le Client par l'intermédiaire de(s) Fonctionnalité(s) IA.

« Date de Début des Services » désigne la date à laquelle les Services sont mis à la disposition du Client.

« Date de Début des Services Professionnels » s'entend au sens qui est donné à l'article 13.1 (d) des CGV.

« Date de Révision » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 17 des CGV.

« Données du Client » désigne les données, textes, messages, supports, communications et autres informations qui sont transmis ou conservés par le Client ou pour le compte du Client dans le cadre de l'utilisation des Services au sein de la Solution Aircall.

« Données Personnelles » s'entend au sens qui lui est donné dans l'Accord sur le Traitement des Données.

« Durée » désigne dans leur ensemble la Durée Initiale et les Durées de Renouvellement.

« Durée de l'Accord » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 13.1 des présentes CGV.

« Durée de Renouvellement » désigne toute durée de renouvellement des Services définie conformément à l'article 13.1 des CGV.

« Durée du SOW » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 13.1 (d) des CGV.

« Durée Initiale » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 13.1 des présentes CGV.

« Durée Facturable » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 7.3 des CGV.

« Essai Gratuit » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 2.6 des CGV.

« EULA » désigne le contrat de licence d'utilisateur final liant Aircall au Client, par lequel Aircall concède à l'Utilisateur du Client le droit d'installer et d'utiliser la Solution Aircall, et dont les conditions sont disponibles [ici](#), et qui est indispensable pour accéder aux Services et les utiliser.

« Forfait » désigne l'une des formules d'abonnement pour la fourniture des Services (à l'exception des Services Professionnels) proposés au Client, dont les caractéristiques et les Frais applicables, le cas échéant, sont indiqués sur le Site et que le Client peut sélectionner en effectuant un Achat ou en signant un Bon de Commande, y compris tous Numéros Aircall s'il y a lieu. Il est précisé, afin de lever un doute éventuel, que l'Essai Gratuit est réputé constituer un Forfait.

« Frais » désigne dans leur ensemble les Frais Fixes, les Frais d'Utilisation, les Frais de Services Professionnels et les autres frais en vigueur dus en contrepartie de la fourniture des Services par Aircall, et de l'accès aux Services et leur utilisation par le Client. Les Frais peuvent être indiqués en euros, en livre-sterling (GBP) ou dans d'autres devises, et Aircall a la faculté de les modifier ponctuellement à son entière discrétion.

« Fonctionnalité AI » désigne les modules qui sont désignés comme "Intelligence Artificielle", "IA" ou "AI" sur le Bon de Commande et le Site, tels que décrits dans l'Addendum - Fonctionnalités IA.

« Fonctionnalité d'Enregistrement » désigne la fonctionnalité des Services de Téléphonie Aircall permettant l'enregistrement des appels téléphoniques du Client.

« Fonctionnalité de Transcription » désigne la fonctionnalité des Services de Téléphonie Aircall disponible uniquement dans certains pays permettant la retranscription des appels et/ou messages téléphoniques enregistrés, étant entendu que cette fonctionnalité peut être proposée à titre payant, à la discrétion d'Aircall.

« Fonctionnalités Spécifiques » désigne les fonctionnalités supplémentaires fournies par Aircall et/ou les Affiliées d'Aircall au Client, à tout moment, et uniquement en combinaison avec les Services de Téléphonie Aircall, dans la mesure où elles ont été souscrites par le Client dans un Bon de Commande.

« Fréquence de Facturation » désigne la fréquence à laquelle sont facturés les différents Frais (Frais d'Utilisation, Frais Fixes ou Frais Professionnels), et qui correspond à celle définie dans le Forfait sélectionné par le Client.

« Inclure » et « y compris » signifie inclure sans limitation.

« Informations Confidentielles » désigne toute information protégée et/ou confidentielle qu'une Partie (la « Partie Divulgatrice ») divulgue à une autre Partie (la « Partie Réceptrice ») dans le cadre et pendant la Durée du Contrat.

« Informations de Connexion » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 3.2 des CGV.

« Information(s) de Tiers » désigne les informations relatives aux Produits/Services Tiers, incluant les liens vers des sites Internet gérés par des Tiers. Aircall ne saurait être tenue responsable ni approuver les Informations de Tiers.

« Informations du Compte » désigne les coordonnées professionnelles et les informations de facturation associées au Compte ; la ou les adresses électroniques du Client ; les registres d'utilisation des Services ; les données de configuration ainsi que les journaux d'appels et/ou de messages du Client générés par Aircall.

« Intégrations » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 3.3 des présentes CGV.

« Licence de Numéro » désigne le droit pour le Client d'attribuer un siège à un Numéro Aircall qu'il a commandé. Le Client n'a pas la possibilité de réduire le nombre de Licences de Numéro pendant la Durée Initiale ou toute Durée de Renouvellement.

« Licence Utilisateur » désigne le droit pour le Client d'attribuer un siège à un Utilisateur désigné qu'il a commandé. Le Client n'a pas la possibilité de réduire le nombre de Licences Utilisateur pendant la Durée Initiale ou toute Durée de Renouvellement.

« Lois Anticorruption et Commerciales » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 10.2 des CGV.

« Loi(s) » ou « Lois Applicables » désigne l'ensemble des règles en vigueur qui sont applicables à la fourniture des Services par Aircall et à leur utilisation par le Client.

« Module(s) Complémentaire(s) du Communication Hub » désigne tous produits ou services de Tiers proposés par Aircall, compris pour recevoir et envoyer des messages (« Messages du Module(s) Complémentaire(s) du Communication Hub »), le cas échéant qui sont achetés ou commandés et auxquels le Client peut avoir accès et les utiliser. Les Parties conviennent que les dispositions de l'article 3.3 s'appliquent aux Modules Complémentaires du Communication Hub.

« Moyen de Paiement » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 7.7 des CGV.

« Numéro Aircall » désigne le numéro de téléphone qu'Aircall attribue Aircall au Client ou faisant l'objet d'un portage sur demande du Client.

---

« Numéro Aircall Supplémentaire » désigne un Numéro Aircall supplémentaire que le Client achète dans le Tableau de Bord Aircall pendant la Durée.

« Paiement en Retard » désigne tout paiement qui n'est pas conforme aux stipulations de l'article 7.7 des CGV.

« Parties Aircall » désigne Aircall et ses Affiliées.

« Partie Divulgatrice » s'entend au sens qui lui est donné dans la définition des « Informations confidentielles ».

« Partie Réceptrice » s'entend au sens qui lui est donné dans la définition des « Informations confidentielles ».

« Politique de Protection des Données Personnelles d'Aircall » désigne la politique de protection des données personnelles disponible sur la page <https://aircall.io/privacy/>, et susceptible d'être ponctuellement modifiée par Aircall (lorsqu'elle intervient en qualité de responsable du traitement).

« Politique d'Utilisation Autorisée » ou « PUA » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 6.1 des CGV.

« Produits/Services Tiers » désigne tous produits ou services susceptibles d'être distribués par Aircall au titre de l'Accord, qui sont développés ou fournis par un Tiers. Ces Produits/Services Tiers sont régis par des conditions contractuelles spécifiques, accessibles sur demande du Client.

« Propriété Intellectuelle » désigne toute la propriété intellectuelle et toute la technologie, quelle qu'en soit la forme, y compris (a) les œuvres de l'esprit publiées et non publiées ; (b) les inventions et découvertes, y compris les méthodes commerciales, les compositions de matière, les méthodes et les procédés ainsi que toute nouvelle utilisation de l'un des éléments précités ; (c) les termes, noms, symboles, dispositifs, dessins et modèles et autres désignations, ainsi que les associations des éléments précités, utilisés pour identifier ou distinguer une entreprise, un bien, un groupe, un produit ou un service ou pour indiquer une forme de certification ; (d) les informations qui ne sont pas connues du grand public ou qu'une personne normale ne peut facilement vérifier par ses propres moyens, qu'elles soient matérielles ou immatérielles et (e) les programmes informatiques, systèmes d'exploitation, applications, microprogrammes et autres codes, y compris tout code source, code objet, fichier de données, protocole ou toute interface de programmation d'applications, base de données, spécification ou autre documentation connexe.

« Représentants » désigne les Affiliées d'une Partie et ses collaborateurs, mandataires sociaux, administrateurs, agents, conseillers, sous-traitants, partenaires ou autres représentants.

« Services » désigne tous services ponctuellement fournis dans le cadre de l'Accord et/ou proposés au Client par Aircall et/ou des Affiliées d'Aircall. Les Services ne comprennent ni les Produits/Services Tiers ni les Intégrations.

---

« Services de Téléphonie Aircall » désigne les services de communication électronique dans le cloud fournis par Aircall au Client et qui permettent à ce dernier d'effectuer, de recevoir, de transférer, d'enregistrer et de recevoir la transcription des appels vocaux et des messages vocaux (dans une langue que Aircall pourra proposer à tout moment) et/ou d'effectuer, de recevoir et de transférer des messages (SMS et MMS), dans chaque cas, depuis/vers un Numéro Aircall. Le système d'appel Aircall est décrit en détail sur le Site.

« Services Professionnels » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 2.5 des CGV.

« Site » ou « Site Aircall » désigne le site web accessible à l'adresse <https://support.aircall.io/> ou toute autre adresse disponible.

« Solution Aircall » désigne les applications logicielles proposées par Aircall, qui font partie intégrante des Services et permettent au Client d'accéder aux Services et de les utiliser.

« SOW » désigne le statement of work (énoncé des travaux) que le Client et Aircall peuvent à tout moment conclure et qui définit les modalités et conditions de la fourniture des Services Professionnels, comme précisé à l'article 2.5 des présentes CGV.

« Tableau de Bord Aircall » désigne le portail en ligne à l'aide duquel certains Utilisateurs, en fonction des autorisations associées à leur rôle (tel que décrit en détail sur le Site d'Aircall), peuvent : contrôler les paramètres de Compte, y compris en définissant, en modifiant et en mettant à jour les Informations du Compte, en sélectionnant les rôles d'Utilisateur attribués à des Utilisateurs désignés et en accédant aux paramètres du Numéro Aircall et des Services de Téléphonie Aircall ; s'abonner à des Services ; effectuer des Achats, y compris d'Utilisateurs Supplémentaires, de Numéros Aircall Supplémentaires ou de toute fonctionnalité toute fonctionnalité supplémentaire pouvant être mise à disposition de temps à autre (le cas échéant) ; sélectionner un Forfait ; configurer des Intégrations ; évaluer la performance, et surveiller la consommation et l'utilisation du ou des Compte(s).

---

« Tarifs de Messagerie » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 7.3 des CGV.

---

« Tarifs par Minute » s'entend au sens qui lui est donné à l'article 7.3 des CGV.

« Tiers » désigne toute personne ou entité juridique qui n'est pas Partie à l'Accord ou qui n'est pas Affiliée à une Partie.

---

« Traiter » et « Traitement » s'entendent au sens qui leur est donné dans l'Accord sur le Traitement des Données.

---

« Utilisateur » désigne toute personne physique bénéficiaire de la licence prévue à l'article 5.2 et dûment autorisée par le Client à utiliser les Services ou à y accéder. Un rôle d'Utilisateur doit être attribué à chaque Utilisateur (dans les conditions détaillées sur le Site).

## 2. Commandes, Achats et Services

**2.1 Commandes ou Achats de Services.** Le Client peut formuler sa première demande de Services soit (1) lors d'un Essai Gratuit, soit (2) en effectuant un Achat, soit (3) en concluant un Bon de Commande et/ou un SOW. Chaque Achat, chaque Bon de Commande et/ou chaque SOW préciseront les Services demandés par le Client, le Forfait sélectionné, ainsi que les Frais Fixes applicables à chaque Service et la Date de Début des Services.

Le Client, ainsi que, le cas échéant, les Utilisateurs autorisés dans les conditions définies sur le Site Aircall, auront ensuite la possibilité d'acheter des Utilisateurs Supplémentaires, des Numéros Aircall Supplémentaires ainsi que des fonctionnalités supplémentaires pouvant être mise à disposition de temps à autres, depuis le Tableau de Bord Aircall. Le Client, ainsi que, le cas échéant, les Utilisateurs autorisés dans les conditions définies sur le Site Aircall, ont également la faculté de commander des Licences Utilisateur ou des Licences de Numéro supplémentaires pendant la Durée. Client a également la possibilité de transférer, en interne, une Licence Utilisateur à un autre Utilisateur désigné dans l'hypothèse où le premier Utilisateur désigné changerait de fonctions ou cesserait d'être employé par le Client ou de lui fournir des services. Le Client attribuera un rôle d'Utilisateur à chacun de ses Utilisateurs désignés, tel que détaillé sur le Site d'Aircall.

**2.2 Solution Aircall.** La Solution Aircall permet aux Utilisateurs d'accéder aux Services et de les utiliser via Internet. La Solution Aircall est accessible à chaque Utilisateur sur le Site et doit être téléchargée sur un appareil compatible. L'utilisation de la Solution Aircall et des Services par les Utilisateurs du Client est régie par la PUA et soumise à l'acceptation du EULA. Le Client reconnaît qu'en l'absence d'acceptation du EULA, Aircall ne fournira pas les Services.

**2.3 Numéros Aircall.** Aircall attribue au Client des Licences de Numéro et/ou des Numéros Aircall que le Client attribue à son tour à un ou plusieurs Utilisateurs, qui peuvent les utiliser pour accéder aux Services de Téléphonie Aircall. Les Parties reconnaissent expressément que les ressources en numérotation ne peuvent faire l'objet d'aucune appropriation sous quelque forme que ce soit et que le Client ne peut en disposer librement. Ainsi, il est interdit au Client de céder, de transférer ou de louer des Numéros Aircall. Le Client reconnaît que les conditions d'attribution et d'utilisation des Numéros Aircall sont susceptibles d'évoluer et qu'Aircall pourra être amenée à modifier les Numéros Aircall attribués au Client pour des raisons techniques ou pour se conformer aux Lois Applicables.

**a) Portabilité.** Aircall assure, sur demande écrite du Client, la portabilité entrante et sortante des Numéros Aircall conformément aux Lois Applicables et aux conditions d'éligibilité technique et géographique applicables. Afin de bénéficier de la portabilité entrante, le Client doit suivre toutes les étapes ponctuellement indiquées par Aircall et fournir toutes les informations demandées par Aircall, lesquelles devront être correctes et exhaustives. En de rares occasions, un Numéro Aircall peut être dissocié du Compte du Client en raison d'actes ou d'omissions du Client, de ses Utilisateurs et/ou de Tiers indépendamment de la volonté d'Aircall, et, en pareil cas, le Client reconnaît : (i) qu'Aircall pourrait ne pas être en mesure d'empêcher la dissociation de ce Numéro Aircall du Compte ; (ii) qu'Aircall pourrait ne pas être en mesure de récupérer Le Numéro Aircall dissocié du Compte ; et (iii) qu'Aircall n'encourt aucune responsabilité du fait de la dissociation en question.

**b) Conformité et inscription dans la base de données des abonnés au Service de Téléphonie Aircall.** Le Client communiquera à Aircall des informations authentiques, exactes et exhaustives concernant l'accès et/ou l'utilisation de tout Numéro Aircall par le Client en lien avec les Services, pour lesquels Aircall est tenue de disposer dans ses dossiers d'une adresse et d'autres informations sur le Client ou un Utilisateur, selon le cas. Le Client tiendra ces informations à jour et fournira une assistance raisonnable concernant toutes requêtes des forces de l'ordre, d'organismes de réglementations ou de fournisseurs de télécommunications.

**c) Retrait d'un Numéro Aircall.** Le Client accédera aux Numéros Aircall et les utilisera dans le respect des Lois Applicables et des présentes CGV. Si Aircall constate ou soupçonne que l'utilisation des Numéros Aircall n'est pas conforme aux Lois Applicables et/ou aux présentes CGV, Aircall aura la faculté de retirer temporairement ou définitivement au Client le droit d'accéder aux Numéros Aircall et/ou de les utiliser, sans encourir de pénalité ou de sanction. Aircall aura également la faculté, à son entière discréction, de demander au Client de justifier l'utilisation en question, et ce dernier disposera alors d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour produire toutes les justifications nécessaires pour prouver que l'utilisation des Numéros Aircall est conforme aux Lois Applicables et/ou aux présentes CGV. Par ailleurs, le Client demeurera tenu de régler les Frais Fixes engagés en raison du ou des Numéros Aircall temporairement ou définitivement bloqués, et pourra encourir une responsabilité du fait de son accès aux Numéros Aircall en question ou leur utilisation non conforme aux Lois Applicables et aux présentes CGV.

**2.4 Les Services de Téléphonie Aircall.** Aircall propose un système de téléphonie dans le cloud qui comprend un dispositif de gestion des appels et de la messagerie professionnels. Une description non exhaustive du système Aircall d'appel, d'enregistrement, de transcription et de messagerie figure sur le Site. Les Services de Téléphonie Aircall permettent au Client de recevoir et d'effectuer et d'enregistrer des appels, de transcrire ces appels, de recevoir et d'envoyer des SMS et/ou des MMS (les "Messages Nativs") et/ou de transcrire des messages vocaux, dans chaque cas, vers/depuis un Numéro Aircall et depuis/vers un numéro de téléphone (il est précisé, afin de lever toute ambiguïté, qu'il peut s'agir ou non d'un Numéro Aircall) conformément aux modalités précisées dans le Forfait choisi par le Client. Le Client a la faculté de désactiver les Fonctionnalités d'Enregistrement et/ou de Transcription. Afin de pouvoir utiliser certaines Fonctionnalités Spécifiques, la Fonctionnalité de Transcription devra être activée par le Client. Afin de garantir des performances optimales et une utilisation équitable, Aircall se réserve le droit de limiter ou de réduire l'accès ou l'utilisation de la Fonctionnalité de Transcription et/ou de la Fonctionnalité AI par le Client.

**2.5 Services Professionnels.** Aircall offre également un large éventail de services professionnels, sous forme de services récurrents ou non-récurrents mensuels, tels que décrits dans le SOW ou le Bon de Commande applicable (les « Services professionnels »). Ces Services Professionnels sont régis par les CGV et par le SOW ou le Bon de Commande applicable. Le personnel d'Aircall sera disponible pendant les jours et heures de travail ouvrés habituels d'Aircall (hors jours de congé). Aircall peut à tout moment remplacer le personnel qui fournit les Services Professionnels au Client par des personnes ayant une expertise similaire. Si le personnel d'Aircall doit travailler dans les locaux du Client, le Client est responsable de la sécurité du personnel et du respect de toutes les Lois Applicables. Le Client sera réputé avoir accepté les Services Professionnels si, à l'issue d'une période de dix (10) jours à compter de la date à laquelle les Services Professionnels ont été fournis et/ou livrés au Client, le Client n'a pas notifié à Aircall par écrit faisant état de la défectuosité des Services Professionnels (l'avis en question doit préciser les défauts constatés sur les Services Professionnels).

**2.6 Essai gratuit.** Le Client a la possibilité d'évaluer les Services gratuitement (exception faite des Frais d'Utilisation, s'il y a lieu) pendant une période d'essai de sept (7) jours maximum à compter de la Date de prise d'effet ou d'une période plus longue qu'Aircall pourra accorder au Client au cas par cas et à son entière discréction. Au cours de cette période d'essai, le Client bénéficiera d'une (1) Licence de Numéro et de trois (3) Licences Utilisateur afin de recevoir, d'effectuer ou de transférer des appels et/ou d'envoyer des SMS et/ou des MMS, et sera autorisé à effectuer des appels sortants d'une durée totale limitée à quarante (40) minutes (cet essai des Services étant dénommé l' « Essai Gratuit »). Aircall se réserve le droit, à tout moment, d'ajouter des restrictions ou des limitations supplémentaires aux Essais Gratuits sans préavis. Le Client pourra demander une liste actualisée des restrictions et des limitations applicables aux Essais Gratuits. À l'issue de la période d'Essai Gratuit, le Client peut décider de s'abonner aux Services en choisissant un Forfait et en concluant un Bon de Commande ou un SOW, ou en effectuant un Achat. À défaut, Aircall peut immédiatement retirer au Client le droit d'accéder aux Services, y compris à tout

Numéro Aircall attribué au Client lors de l'Essai Gratuit, et de les utiliser. Il est précisé, afin de lever toute ambiguïté, que l'accès aux Services et leur utilisation pendant l'Essai Gratuit sont soumis aux présentes CGV, sauf disposition contraire.

**2.7. Affiliées du Client.** Chacun des Bons de Commande et/ou SOW pourra être signé par le Client ou son ou ses Affiliée(s), et le Bon de Commande et/ou SOW en question sera soumis aux présentes CGV. En signant un Bon de Commande et/ou un SOW, et/ou en effectuant un Achat, l'Affiliée en question sera réputée accepter irrévocablement les CGV, étant précisé que le Client demeurera conjointement et solidairement responsable des actes ou omissions que ses Affiliées commettraient en lien avec le Bon de Commande, le SOW, l'Achat et/ou les présentes CGV.

**2.8 Renonciation concernant le code des communications électroniques européen.** Les Clients assimilés à une microentreprise, une petite entreprise ou une organisation à but non lucratif selon le code des communications électroniques européen (et selon toutes mesures pertinentes portant transposition à l'échelle nationale de la directive (UE) 2018/1972 ou de dispositions équivalentes) qui reçoivent des Services dans l'EEE ou le Royaume-Uni, renoncent expressément par les présentes : (a) au droit de recevoir une copie de l'Accord sur un support durable (différente de la présente copie simple à télécharger) ; (b) au droit de recevoir un résumé écrit (ou « récapitulatif contractuel ») de l'Accord ; (c) au droit, dans l'hypothèse où Aircall facturerait le Client en fonction de la durée ou du volume de consommation, de surveiller et de maîtriser l'usage des Services à ce titre ; (d) au droit de recevoir une notification avant que ne soit atteint tout plafond de consommation (inclus dans un Forfait ou dans les Services, ou inhérent à celui ou ceux-ci) ou lorsque tout ou partie des Services est entièrement consommé ; et (e) au droit de bénéficier d'une durée d'engagement contractuelle maximale légale, dans l'hypothèse où la Durée Initiale ou toute Durée de Renouvellement serait supérieure à cette durée d'engagement maximale légale.

### 3. Conditions d'accès aux Services Aircall

**3.1 Prérequis.** Le Client reconnaît et convient :

- a) que pour accéder aux Services et/ou les utiliser, chaque Utilisateur doit disposer d'une connexion suffisante à Internet, d'une alimentation électrique adéquate et d'une configuration matérielle adaptée permettant d'installer et d'utiliser correctement la Solution Aircall.
- b) que plusieurs facteurs, indépendants de la volonté d'Aircall, peuvent avoir un impact sur la qualité des communications du Client et sur l'accès aux Services et/ou leur utilisation, y compris le réseau local du Client, la bande passante disponible, le réseau Internet public, le réseau téléphonique commuté public, le fournisseur d'accès à Internet du Client et/ou les périphériques réseaux locaux.
- c) qu'Aircall décline toute responsabilité et n'encourt en aucun cas de responsabilité du fait de perturbations, d'interruptions ou de retards dans la fourniture des Services causé(e)s par une défaillance de l'un des éléments précités ou, plus généralement, d'un élément, facteur, matériel, service ou système dont Aircall n'a pas la maîtrise.
- d) qu'Aircall se réserve le droit de refuser, à son entière discrétion, de fournir les Services à un Client.
- e) Dans certains pays, les Lois (i) reconnaissent aux personnes physiques le droit de s'opposer à l'enregistrement de leurs conversations téléphoniques si le consentement d'une ou de toutes les parties à la conversation n'a pas été recueilli, ou (ii) fixent les conditions supplémentaires pour pouvoir procéder à l'enregistrement des conversations téléphoniques, par exemple par la nécessité de remettre un avis de transparence, la responsabilité de démontrer un intérêt légitime, ou la responsabilité d'établir une documentation interne appropriée en matière de conformité. Aircall n'étant pas responsable de recueillir un tel

consentement, de remettre cet avis de transparence ni d'établir la documentation requise à ce titre, ne peut en aucun cas encourir de responsabilité du fait du respect de ces Lois par le Client. Le Client reconnaît et accepte qu'il est seul responsable du respect de toutes les lois relatives au consentement, à la transparence, à l'enregistrement et à la transcription.

f) Afin de se conformer aux lois et réglementations applicables, en ce compris les exigences en matière de prévention et de lutte contre la fraude et les réglementations applicables aux services de télécommunications, Aircall peut exiger que le Client suive un processus de vérification d'identité (« *Know Your Customer* » ou « *KYC* »). Le Client s'engage à fournir à Aircall des informations exactes et à jour, telles que demandées. Aircall se réserve le droit de suspendre ou de résilier les Services si un Client ne termine pas le processus KYC, fournit des informations fausses ou trompeuses, ou si la vérification ne peut être menée à bien. Pour plus de détails sur le traitement des données personnelles à des fins de vérification d'identité, vous pouvez consulter la Politique de Protection des Données Personnelles d'Aircall.

**3.2 Accessibilité.** Le Client reconnaît que l'accès de ses Utilisateurs aux Services est protégé par un système d'identification qui impose à chaque Utilisateur de choisir un mot de passe et un identifiant uniques (dénommés ensemble les « Informations de Connexion »). Le Client devra (et s'assurera que ses Utilisateurs en font de même) tenir ces Informations de Connexion confidentielles, s'abstenir de les divulguer ou de les communiquer à un Tiers et s'assurer que la confidentialité des Informations de Connexion est préservée. Toute utilisation de ces Informations de Connexion sera donc réputée effectuée par le Client ou par les personnes qu'il aura autorisées.

Aircall n'est responsable d'aucune violation de sécurité due au fait que le Client n'a pas garanti ou n'a pu garantir la confidentialité et/ou la sécurité d'Informations de Connexion.

Si des Informations de Connexion sont perdues ou volées, si leur sécurité ou confidentialité est compromise ou si elles ont été supposément ou manifestement utilisées sans autorisation (p. ex. un piratage de compte), le Client en informera immédiatement Aircall afin de lui permettre de prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter l'utilisation frauduleuse du Compte et/ou des Services ou y mettre un terme. Le Client restera en tout état de cause seul responsable de l'utilisation des Informations de connexion et de l'ensemble des dommages qui en découleraient, y compris des Frais d'Utilisation résultant de l'utilisation des Services. Aircall a la faculté, à son entière discrétion et sur demande et aux frais du Client, de déployer des efforts raisonnables pour remettre au Client des informations lui permettant de s'enquérir sur l'utilisation non autorisée, qu'elle soit présumée ou avérée, des Informations de Connexion.

**3.3 Intégrations.** Il est possible que les Services contiennent des fonctionnalités conçues pour interagir avec une liste croissante d'applications de tiers sans lien avec Aircall, qu'il s'agisse d'application web, mobiles, hors ligne ou autre (les « Intégrations »). Le Client peut décider, à son entière discrétion, d'intégrer les Services aux Intégrations. Les Intégrations en question ne sont pas des produits Aircall, et toute activation et/ou utilisation des Intégrations, et/ou tout accès à celles-ci, s'effectuent uniquement entre le Client et le fournisseur Tiers en question et seront soumis uniquement aux conditions générales de ce dernier. Aircall n'est pas en mesure de garantir que les Intégrations en question seront disponibles à tout moment, et est susceptible d'interrompre l'accès à ces dernières sans possibilité pour le Client de recevoir un remboursement, un crédit ou une autre compensation à ce titre. Si une Intégration est activée à partir du Tableau de Bord Aircall du Client, ce dernier devra avoir conscience des Données du Client et/ou Informations Confidentielles du Client qui seront partagées avec le fournisseur Tiers et des finalités pour lesquelles le fournisseur Tiers souhaite y accéder. Aircall ne cautionne aucun aspect de ces Intégrations, qu'il s'agisse de leur contenu ou de la manière dont le fournisseur Tiers en question ou l'Intégration manipule, protège, gère ou traite les Données du Client et/ou Informations Confidentielles, ou de toute interaction entre le Client et le fournisseur Tiers en question, n'encourt aucune responsabilité à ce titre et n'effectue aucune déclaration à leur sujet. Le Client garantit et déclare (a) qu'il a obtenu l'ensemble des consentements et autorisations nécessaires pour transférer les Données du Client et/ou Informations Confidentielles du Client des Services aux Intégrations et/ou des Intégrations aux Services et (b) qu'il sera seul responsable du traitement et de l'utilisation des Données du Client en question par les Intégrations conformément aux Lois Applicables, y compris de tout dommage ou toute perte dont la cause réelle ou alléguée est liée à

l'activation ou l'utilisation des Intégrations en question ou l'accès à celles-ci par le Client, ou au fait que le Client se soit fondé sur la politique de confidentialité, les processus de sécurité des données ou d'autres politiques du fournisseur Tiers. Aircall ne sera responsable d'aucune utilisation, divulgation, modification ou suppression de Données du Client et/ou d'Informations confidentielles du Client qui sont transmises à une Intégration ou auxquelles une Intégration a accès. Client renonce irrévocablement, par les présentes, à formuler une prétention à l'encontre d'Aircall en lien avec les Intégrations en question. Il est possible que le Client soit contraint, pour bénéficier des Intégrations en question, de s'inscrire sur les propres sites web des fournisseurs Tiers ou de s'y connecter. En activant une Intégration, le Client autorise expressément Aircall à divulguer des Données du Client au fournisseur Tiers de l'Intégration dans la mesure nécessaire pour faciliter l'activation et l'utilisation de cette Intégration, ainsi que l'accès à celle-ci. Si le Client crée une Intégration pour l'utiliser avec les Services, l'Intégration en question sera soumise aux modalités du Contrat de Licence relatif à l'API Aircall.

### **3.4 Fonctionnalités AI.**

Outre les autres dispositions énoncées dans le présent document, en ce compris l'Addendum Fonctionnalités AI, les dispositions suivantes s'appliquent aux Fonctionnalités AI :

a) Limitation d'utilisation

- i) Aircall peut limiter l'accès du Client au Contenu Généré ou aux Fonctionnalités AI, ou à leur utilisation, si elle a de bonnes raisons de croire que le Contenu Généré ou l'utilisation par le Client des Fonctionnalités AI : (A) n'est pas conforme aux exigences de la documentation produit relative aux Fonctionnalités AI, telle que mise à jour ponctuellement, ou (B) viole la Politique d'Utilisation Autorisée.
- ii) Le Client ne doit pas utiliser les Fonctionnalités AI ou le Contenu Généré pour découvrir les composants sous-jacents des modèles, algorithmes et systèmes, tels que l'exfiltration des poids des modèles.
- iii) Le Client ne doit pas utiliser de méthodes de raclage, de récolte ou d'extraction de données sur le web pour extraire des données des Fonctionnalités AI ou du Contenu Généré.
- iv) Les Fonctionnalités AI n'utilisent pas les Données du Client soumises aux Services ou au Contenu Généré pour entraîner, réentraîner ou améliorer le modèle développé par les Fonctionnalités AI.

b) Propriété Intellectuelle et Réclamation de Tiers

- i) Aircall n'est pas propriétaire du Contenu Généré par le Client. Le Client reconnaît que les systèmes d'intelligence artificielle génératifs peuvent produire des réponses similaires à des demandes ou requêtes similaires émanant de plusieurs clients, et que les droits du client sur le Contenu Généré ne peuvent pas être opposables à d'autres utilisateurs des Fonctionnalités AI. Il est précisé que les obligations d'indemnisation d'Aircall en vertu de l'Article 11.2 ci-dessous ne s'appliquent pas au Contenu Généré.
- ii) Il incombe au Client de répondre à toute réclamation de Tiers concernant l'utilisation par le Client des Fonctionnalités AI, y compris toute utilisation en violation des Lois Applicables, du ou des droits d'auteur ou toute autre réclamation relative au Contenu Généré créé dans le cadre de l'utilisation par le Client des fonctionnalités AI.

c) Surveillance des performances des Fonctionnalités IA

- i) Aircall assure une surveillance et une évaluation continues des performances des fonctionnalités IA en se fondant sur les indicateurs de sécurité et de fiabilité afin de garantir la qualité, la sécurité et la conformité continues de ces fonctionnalités avec les lois applicables. À cette fin, Aircall peut accéder aux Données du Client, y compris au Contenu Généré, pour analyser d'éventuels dysfonctionnements ou anomalies liés aux Fonctionnalités IA ou à leurs modèles, évaluer les performances du système, corriger les erreurs ou biais, et maintenir ou améliorer leur fonctionnement. Cette possibilité ne sera toutefois pas activée tant que le client n'aura pas explicitement exprimé son refus via le tableau de bord Aircall.

- ii) Le Client reconnaît toutefois que son refus pourrait limiter la capacité d'Aircall à identifier et à résoudre les éventuels dysfonctionnements, ce qui pourrait limiter les performances, fonctionnement et fiabilité optimales des Fonctionnalités IA.
- d) Représentations et Garanties. Le Client reconnaît et accepte qu'Aircall ne saurait être tenu responsable du Contenu Généré, y compris de la qualité, de l'exactitude ou de l'exhaustivité du Contenu Généré, et n'accorde ni représentation ni aucune garantie à cet égard. Le Client reconnaît et garantit qu'il est le seul responsable du traitement et de l'utilisation du Contenu Généré conformément aux Lois Applicables, y compris de tout dommage ou perte causé ou présumé causé par ou en rapport avec son accès ou son utilisation des Fonctionnalités AI, du Contenu Généré ou la confiance accordée au Contenu Généré.

#### 4. Qualité, maintenance et accessibilité

**4.1 Maintenance.** Les Services sont conçus de manière à être accessibles avec un minimum de perturbations en dehors des périodes de maintenance régulièrement planifiées. Aircall peut être amenée à suspendre l'accès aux Services et/ou leur fourniture ou leur utilisation dans les cas suivants :

- a) pour permettre la maintenance, l'amélioration ou la mise à niveau des Services, y compris en cas d'urgence ;
- b) en cas de risque pesant sur le bon fonctionnement des Services ; ou
- c) en cas de fraude détectée ou déclarée et en cas d'usage abusif, frauduleux, illicite suspecté ou déclaré des Services.

Aircall s'efforcera, dans la mesure du possible, de prévenir le Client à l'avance et d'effectuer cette maintenance en dehors des heures de bureau. Toutefois, en cas d'urgence, Aircall pourra suspendre la fourniture des Services sans préavis. Aircall déploiera des efforts raisonnables pour limiter la durée de cette suspension. Aircall peut modifier, améliorer et/ou remplacer des fonctionnalités des Services à tout moment, avec ou sans notification ou publication sur le Site, à condition que cette intervention ne limite pas sensiblement les fonctions et fonctionnalités clés et/ou la sécurité des Services pendant la Durée, sans avoir à obtenir l'accord écrit préalable du Client.

**4.2 Mises à jour et correctifs de logiciels.** Aircall est susceptible de publier ponctuellement des mises à jour et correctifs de logiciels, et le Client s'engage à installer et mettre en œuvre dans les meilleurs délais la ou les version(s) mises à jour, corrigées et/ou mises à niveau des Services. Aircall n'encourt aucune responsabilité du fait d'un dommage ou d'une mise hors d'usage des Services qui résulterait de l'incapacité du Client à mettre en œuvre en temps utile la mise à jour, le correctif et/ou la mise à niveau concerné(e).

#### 5. Propriété intellectuelle et Licence

**5.1 Propriété d'Aircall.** Le Client reconnaît qu'Aircall ou, le cas échéant, ses Affiliées possèdent tous les droits de propriété, y compris de Propriété Intellectuelle, relatifs à la Solution Aircall et au Site ainsi qu'à l'ensemble de leurs contenus. Aircall et ses concédants conservent la propriété sur l'ensemble des droits qui ne sont pas expressément concédés au Client. Les Services sont susceptibles de contenir des logiciels libres ou des codes source ouverts et le Client reconnaît qu'une mauvaise utilisation des Services peut porter atteinte aux droits de Propriété Intellectuelle de Tiers.

**5.2 Licence limitée. Licence Utilisateur, Licence de Numéro.** Sous réserve que le Client se conforme à l'intégralité des conditions du présent Accord, Aircall concède au Client et à ses Utilisateurs, le cas échéant et conformément à l'article 2,

pendant la Durée de l'Accord, une licence et un droit limités, révocables et incessibles (sauf disposition contraire de l'article 2.1) une licence et un droit limités, non exclusifs, d'accès et d'utilisation du Site, de la Licence de Numéro, de la Licence Utilisateur, du Tableau de bord Aircall et de certains Services dûment achetés ou commandés par le Client dans le cadre de son Forfait (y compris tout Numéro Aircall dûment acheté ou commandé), uniquement à des fins d'utilisation interne et dans les limites autorisées par le présent Accord.

**5.3 Restrictions.** Le Client s'interdit et s'assurera que ses Utilisateurs s'interdisent d'utiliser sans autorisation tout ou partie des Services et en particulier :

- a) de vendre, louer, transférer, céder, distribuer ou plus généralement exploiter à des fins commerciales tout ou partie des Services, de concéder une sous-licence à leur sujet ou de les mettre à la disposition d'un tiers qui n'est pas un Utilisateur ; et
- b) de modifier, désassembler, désosser ou rétroconcevoir tout ou partie de la Solution Aircall ou du Site ou d'en faire des œuvres dérivées ; et
- c) de concevoir un produit ou service similaire ou concurrent ; et
- d) dans la mesure où le Client est soumis à la Loi des États-Unis intitulée Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (HIPAA) et aux règlements qui en portent application, d'utiliser les Services pour conserver ou transmettre des informations protégées sur la santé (« protected health information ») au sens de la définition de la loi HIPAA, sauf si Aircall accepte expressément qu'il en soit autrement par écrit ; et
- e) d'utiliser la Fonctionnalité d'Enregistrement sans avoir au préalable dûment fourni un avis ou tout autre document requis pour procéder à l'enregistrement et/ou sans avoir obtenu le consentement nécessaire à l'enregistrement qui pourrait être requis par les Lois Applicables ; et
- f) d'utiliser la Fonctionnalité d'Enregistrement lorsque le Client et/ou l'Utilisateur peuvent avoir accès à des informations relatives à une carte de crédit ou de débit ou à d'autres informations de paiement au cours d'un appel ; et
- g) toute utilisation incompatible avec les termes du présent Accord ou qui n'est pas autorisée en vertu de ceux-ci.

**5.4 Données du Client.** Le Client concède à Aircall, ses Affiliées et leurs Représentants une licence limitée, personnelle, non exclusive et gratuite pour accéder, utiliser, copier, transmettre, distribuer et conserver les Données du Client dans la mesure nécessaire pour permettre à Aircall (i) de fournir les Services au Client, (ii) d'améliorer et développer les Services, (iii) de se conformer aux Lois Applicables et (iv) poursuivre ses intérêts légitimes, notamment afin d'améliorer le fonctionnement, la sécurité et la fiabilité des Services.

Aircall est habilité à utiliser lesdites Données du Client sur le fondement de son intérêt légitime dans le cadre et selon les conditions convenues dans l'Accord sur le Traitement des Données, et tels que décrits dans la Politique de Protection des Données Personnelles d'Aircall.

Le Client reconnaît qu'Aircall peut traiter les Données du Client à des fins internes compatibles avec les finalités initiales pour lesquelles ces Données du Client ont été collectées, notamment pour assurer la fourniture des Services au Client. Ces finalités comprennent l'amélioration, le test et le perfectionnement des Services, ainsi que la réalisation d'analyses, de rapports et de recherches. À ces fins, Aircall peut (i) utiliser des ensembles de données issues des Données du Client de manière anonymisée et agrégée, n'incluant pas de Données Personnelles ; ou (ii) utiliser des Données du Client non anonymisées avec le consentement préalable du Client, conformément aux Lois Applicables.

Pour éviter toute ambiguïté, Aircall n'utilisera pas les Données du Client pour l'entraînement ou l'optimisation d'algorithmes et de modèles d'apprentissage automatique et d'intelligence artificielle.

Si les Données du Client contiennent des Données Personnelles, Aircall ne divulguera et ne fournira les Données du Client qu'aux parties qui ont besoin d'y accéder pour les finalités indiquées à la première phrase du présent article. Le Client déclare et garantit qu'il a obtenu les droits nécessaires pour télécharger les Données du Client à l'intérieur des Services et, si les Données du Client contiennent des Données Personnelles, que ces Données Personnelles sont conformes aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données et de la vie privée.

**5.5 Utilisation des marques.** Aucune Partie ne peut utiliser ou afficher les marques commerciales, les marques de service ou les logos de l'autre Partie, de quelque manière que ce soit, sans l'accord écrit préalable de cette dernière. Nonobstant les dispositions précédentes, le Client concède à Aircall le droit d'utiliser et de reproduire le nom, le logo et les marques du Client dans la mesure où cela est nécessaire pour fournir les Services au Client.

**5.6 Commentaires.** Aircall peut demander ou collecter et/ou le Client peut transmettre des suggestions, retours ou commentaires écrits à tout moment dans le cadre de l'utilisation des Services par le Client ou les Utilisateurs (ensemble dénommés les « Commentaires »). Le Client reconnaît et convient que ces Commentaires sont réputés appartenir à Aircall et à ses Affiliées. Aircall et ses Affiliées seront autorisées à utiliser les Commentaires à de quelconques fins, commerciales ou autres, sans rémunérer l'auteur du Commentaire. Le Client reconnaît que, dans le cadre de l'examen des Commentaires et à des fins de résolution des dysfonctionnements, Aircall peut accéder aux Données du Client pouvant inclure des Données Personnelles (telles que les transcriptions d'appels, si le Client a activé la Fonctionnalité de Transcription), sauf si le Client s'est expressément opposé à une telle utilisation via le Tableau de Bord Aircall.

**5.7 Informations de Tiers.** Aircall peut ponctuellement divulguer, distribuer, référencer ou communiquer des Informations de Tiers dans le cadre de ses Services, y compris des accords distincts ou des licences d'utilisateur final. Aircall n'est pas responsable des Informations de Tiers, ne les approuve pas, ne les sponsorise pas et ne les vérifie pas, et décline par la présente toute responsabilité à cet égard.

**5.8 Produits/Services Tiers.** Les licences prévues à la section 5.2 peuvent permettre l'accès à des Produits/Services Tiers et à des sites web, ainsi que le partage d'informations. Le Client convient qu'il utilise les Produits/Services Tiers, y compris les Modules du Communication Hub, à ses propres risques. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Produits/Services Tiers d'une manière incompatible avec les conditions du présent Accord et à respecter les conditions de toute licence d'utilisateur final distincte ou de tout autre accord de tiers auquel l'utilisation de ces Produits/Services Tiers peut être soumise, y compris les politiques de traitement des données.

## 6. Politique d'Utilisation Autorisée

### 6.1 Politique d'Utilisation Autorisée.

Le Client est responsable du respect par ses Utilisateurs de la Politique d'Utilisation Autorisée. Le Client et ses Utilisateurs s'abstiendront :

- a) de contourner ou désactiver toute fonctionnalité technologique ou mesure de sécurité intégrée aux Services ;
- b) d'enfreindre des Lois Applicables (y compris toutes Lois imposant (a) l'obtention du consentement avant la transmission, l'enregistrement, la collecte ou la surveillance de données ou de communications ou (b) le respect des demandes de refus

concernant des données ou des communications), de toute politique publiée, de toute politique de tiers, de tout code de conduite sectoriel ou de toute exigence communiquée ou mise à disposition d'une autre manière par Aircall ;

c) de violer ou détourner les droits de Propriété Intellectuelle, le droit à la vie privée ou d'autres droits de propriété d'Aircall ou d'un tiers, ou d'y porter atteinte, et/ou d'utiliser, sans licence valide, un support ou contenu soumis aux droits de propriété d'un tiers ;

d) d'utiliser les Services pour transmettre ou conserver des contenus ou des communications jugé(e)s illicites, abusifs, préjudiciables, indésirables, fallacieux, inapproprié(e)s ou répréhensibles dans le pays du destinataire (y compris des contenus ou des communications qui aux yeux d'Aircall (i) sont fausses ou erronées ; (ii) sont haineux(ses) ou incitent à la haine ou la violence à l'égard de certain(e)s personnes ou groupes de personnes, encouragent le terrorisme ou l'extrémisme violent ; (iii) pourraient menacer la sécurité publique, (iv) décrit, présente ou incite à la violence graphique ou sanglante ou (v) font la vente ou la promotion de substances ou de marchandises interdites). Cette interdiction inclut l'utilisation des Services par des groupes extrémistes ou incitant à la haine ;

e) d'utiliser les Services à d'autres fins que la réalisation, la réception, l'enregistrement le transfert, la transcription, la synthèse ou l'analyse d'appels, ou l'envoi ou la réception de messages dans le cadre d'une activité professionnelle ;

f) de traquer une autre personne, de la harceler, de lui porter préjudice, d'envoyer des courriers indésirables ou d'effectuer des tentatives d'hameçonnage (phishing) ou de dévoiement ;

g) de mener directement ou indirectement des opérations de publicité, de marketing non sollicitées ou d'autres opérations liées à des communications non sollicitées (commerciales ou autres) en violation des Lois Applicables, y compris des appels téléphoniques ou des messages vocaux ou des SMS non sollicités ou indésirables ;

h) de se livrer à une activité frauduleuse portant préjudice à des tiers ou utiliser les Services pour contourner les systèmes d'identification téléphonique ;

i) d'effectuer des communications automatisées ou se livrer à des pratiques abusives, y compris des appels automatisés ou « robocalls », l'activation de lignes d'appel en masse, la numérotation automatique, la numérotation « prédictive » ou la messagerie de masse\* ;

j) d'utiliser tout type de robot d'indexation, virus, ver, cheval de Troie, bombe à retardement ou d'autres codes ou instructions visant à déformer, effacer, endommager, imiter ou désassembler les Services ;

k) d'exposer un tiers à des éléments offensants, portant atteinte aux mineurs, indécents ou plus généralement inacceptables à tous égards, même si cette activité est légalement autorisée (y compris les contenus ou les communications qui, selon Aircall, décrivent, présentent ou promeuvent (i) l'exploitation ou l'abus sexuel d'enfants, ou sont utilisés à des fins de sollicitation d'enfants, (ii) des activités intimes non consenties ou la traite d'êtres humains, (iii) le harcèlement sexuel ou (iv) le suicide ou l'automutilation) ;

l) d'envoyer des communications, y compris des courriers électroniques, au nom d'Aircall ou en indiquant qu'elles proviennent d'Aircall ; et

m) d'acheminer ou de rediriger le Numéro Aircall du Client vers un ou plusieurs autres numéros de téléphone pouvant gérer plusieurs appels ou messages en simultané ou vers un commutateur privé (PBX) ou un système d'intercommunication.

n) ne pas respecter toutes les obligations légales liées à l'enregistrement des appels téléphoniques, y compris recueillir le consentement, lorsque la loi l'exige.

En cas de non-respect de la PUA par le Client et/ou tout Utilisateur, Aircall a la faculté de suspendre ou de résilier immédiatement tout ou partie des Services et/ou de l'Accord. Si le Client soupçonne que les Services sont utilisés d'une manière contraire au présent PUP, il doit immédiatement le signaler par courrier électronique à : [pupcompliance@aircall.io](mailto:pupcompliance@aircall.io).

\*Sauf si un module complémentaire de messagerie de masse est expressément indiqué sur un Bon de Commande ou un Achat.

**6.2** Outre les restrictions prévues dans la PUA, Aircall se réserve le droit, nonobstant la souscription par le Client d'un forfait de communications illimitées (p. ex. appels entrants/sortants illimités, appels sortants illimités vers certaines destinations, messagerie illimitée dans certains pays, etc.) :

- a) d'imposer des limites à l'utilisation des Services par le Client et/ou ses Utilisateurs ;
- b) de facturer au Client le tarif de messagerie en vigueur ; et
- c) de suspendre ou résilier tout ou partie des Services.

Aircall pourra ponctuellement mettre à jour la Politique d'Utilisation Autorisée et en informera le Client à l'adresse électronique figurant dans le dossier du Compte du Client. Ces mises à jour entreront en vigueur trente (30) jours après la notification au Client.

## 7. Tarification et facturation

**7.1 Frais et Devises.** Le Client doit sélectionner sur le Site le Forfait qu'il souhaite voir appliquer par Aircall pour la fourniture des Services. Le Forfait peut être mensuel ou annuel, ou selon les indications du Bon de Commande. Le Forfait détaille les Frais Fixes applicables aux Services. Aircall définit la devise applicable aux Frais en question en fonction de l'adresse de facturation du Client, que ce dernier a communiquée à Aircall lors d'un Achat ou sur un Bon de Commande ou un SOW. Par exemple, si l'adresse de facturation du Client est située au Royaume-Uni, le Client sera facturé en livres-sterling (GBP). Si l'adresse de facturation du Client n'est située ni aux États-Unis, ni en Union européenne, ni au Royaume-Uni ni en Australie, le Client aura uniquement le choix entre le dollar (USD) et l'euro (EUR), sauf si Aircall décide ponctuellement de lui proposer d'autres devises.

**7.2 Frais Fixes.** Les frais à la charge du Client et associés au Forfait sélectionné par ce dernier sont indiqués sur le Site (les frais en question sont dénommés les « Frais Fixes »). Les frais associés aux Numéros Aircall Supplémentaires et/ou aux Utilisateurs Supplémentaires, ainsi qu'aux modules complémentaires (y compris les Fonctionnalités Spécifiques) commandés ou achetés par le Client constituent également des Frais Fixes. Il est précisé, afin de lever un doute éventuel, que les frais associés aux appels sortants ou aux appels entrants (s'il y a lieu) ne sont pas compris dans les Frais Fixes.

**7.3 Frais d'Utilisation.** Les frais associés à (I) des messages sortants et/ou entrants (le cas échéant) pour les Messages Natifs et/ou pour certains Messages du Module(s) Complémentaire(s) du Communication Hub (le cas échéant) seront facturés mensuellement à terme échu ou tel que convenu dans le Bon de Commande le cas échéant, aux tarifs en vigueur (individuellement et collectivement dénommés les « Tarifs de Messagerie ») et (II) des appels sortants et/ou des appels entrants, le cas échéant, seront calculés en multipliant le tarif par minute en vigueur applicable à ces appels (les « Tarifs par Minute ») par la Durée Facturable (les frais détaillés aux points (I) et (II) sont collectivement dénommés les « Frais d'Utilisation »). La durée des appels sera calculée de la manière suivante : (i) par tranches d'une minute entière ; (ii) les appels seront arrondis à la tranche suivante d'une minute entière à la fin de chaque appel pour les besoins de la facturation ; (iii) les appels seront réputés commencer (A) pour les appels sortants, lorsqu'une liaison avec le numéro que le Client tente de joindre est établie et enregistrée dans le système d'Aircall et (B) pour les appels entrants, lorsqu'une connexion du signal de l'appelant est enregistrée dans le système d'Aircall ; (iv) les appels seront réputés prendre fin lorsque le Client ou le correspondant du Client

met fin à l'appel ou lorsque l'appel prend fin en raison d'un dysfonctionnement technique, mais un appel ne sera pas réputé prendre fin tant que le signal du Client indiquant l'interruption d'un appel n'est pas enregistré dans le système d'Aircall ; (ce calcul de la durée des appels, détaillé aux points (i) à (iv) inclus, est dénommé la « Durée Facturable »). Il est précisé, afin de lever toute ambiguïté, qu'Aircall peut modifier les Tarifs par Minute et/ou Tarifs de Messagerie à tout moment et qu'elle s'efforcera de notifier ce changement avant son entrée en vigueur. Le Client peut prendre connaissance des Tarifs par Minute et/ou des Tarifs de Messagerie en vigueur au moment considéré en adressant une demande à [sales@aircall.io](mailto:sales@aircall.io).

Les Services seront soumis aux conditions suivantes :

- a) les appels sortants, appels en téléconférence et appels vers des numéros premium passés par le Client avec un numéro vert/local donneront lieu à des Frais d'utilisation ;
- b) les appels entrants au Client sont gratuits, qu'ils proviennent ou non d'un pays étranger, sous réserve qu'ils soient effectués vers un numéro de téléphone géographique ou local (hors numéro vert) ;
- c) tous les appels ou Messages entrants vers un numéro vert donneront lieu à des Frais d'utilisation ;
- d) tous les appels ou communications internes (y compris les appels, les messages vocaux laissés et les transferts d'appel) entre Utilisateurs seront gratuits à condition qu'ils aient été passés à l'aide des Services ;
- e) les appels sortants pour lesquels Aircall reçoit une supervision des réponses (à savoir, les délais de connexion), y compris la durée de la sonnerie, engendreront au minimum une (1) minute de Durée Facturable (la supervision des réponses peut également être générée par des systèmes de messagerie vocale, des commutateurs privés et du matériel de commutation inter-circonscriptions) ;
- f) les appels redirigés vers des téléphones mobiles ou des lignes fixes sont considérés comme des appels sortants et donneront lieu à des Frais d'utilisation, y compris si le Client a acheté un forfait d'appels sortants et entrants illimités, au tarif en vigueur au moment considéré ;
- g) les appels qu'un Client reçoit d'un tiers utilisant un numéro vert/local et qui sont ensuite redirigés ou transférés seront réputés constituer un seul et même appel ; et
- h) les Services et leur facturation sont configurés pour être utilisés par un minimum de trois (3) Utilisateurs.

---

**7.4 Frais de Services Professionnels.** La facturation et le paiement de l'ensemble des frais liés aux Services Professionnels dus par le Client seront effectués à l'avance, sauf indication contraire dans le SOW ou Bon de Commande correspondant, et, dans tous les cas, les Services Professionnels seront facturés par tranches de cinq (5) heures (ensemble les « Frais de Services Professionnels »). Tous les Services Professionnels non récurrents doivent être utilisés par le Client avant la fin de la Durée du SOW et tous les Services Professionnels récurrents doivent être utilisés par le Client au cours du mois civil concerné. Il est précisé, afin de lever toute ambiguïté, que l'éventuelle partie non utilisée des Services Professionnels mis à disposition lors d'un cycle de facturation donné ne sera ni reportée au cycle de facturation suivant, ni remboursée ni reçréditée sur le compte du Client. Tous les frais de déplacement ou autres frais similaires (y compris les repas et l'hébergement) s'ajoutent aux Frais de Services Professionnels. Le Client remboursera à Aircall les frais de déplacement ou autres frais raisonnables engagés par le personnel d'Aircall dans le cadre de la fourniture des Services Professionnels.

---

**7.5 Révision.** Aircall peut réviser les Frais Fixes, y compris pendant la Durée Initiale, en adressant un préavis de trente (30) jours au Client. Le fait pour le Client de poursuivre l'utilisation des Services ou de ne pas solliciter de résiliation à l'issue du délai inclus dans le préavis, par l'envoi d'une notification écrite à Aircall, conformément à l'article 16 « Notifications » vaut acceptation des nouveaux Frais par le Client. Si le Client a sélectionné un Forfait annuel une base annuelle, Aircall notifiera

toute augmentation des Frais au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la fin de la Période Initiale ou de la Période de Renouvellement en cours et cette modification entrera en vigueur le premier jour de la Durée de Renouvellement suivante.

## 7.6 Facturation.

- a) Généralités.** Aircall émet des factures au titre des Services selon le Forfait sélectionné par le Client dans le Bon de Commande ou lors de l'Achat considéré, en fonction des Frais et de la Fréquence de facturation, et/ou conformément aux Frais de Services Professionnels sélectionnés dans le SOW ou le Bon de Commande. Les Frais d'Utilisation seront facturés chaque mois à terme échu, au tarif en vigueur au moment considéré.
- b) Licences Utilisateur/Licences de Numéro.** Tous les Frais associés aux Licences Utilisateur et/ou Licences de Numéro seront facturés au Client qui devra les régler, sans qu'il importe de savoir (i) si le Client a attribué des Utilisateurs désignés à l'ensemble des Licences Utilisateur et/ou attribué des Numéros Aircall à l'ensemble des Licences de Numéro, ou (ii) si le nombre d'Utilisateurs et/ou de Numéros Aircall figurant dans le Tableau de Bord Aircall est inférieur au nombre de Licences Utilisateur et/ou de Licences de Numéro. Sauf accord contraire des Parties dans le Bon de Commande applicable, Aircall facturera au Client les Frais Fixes associés aux Fonctionnalités Spécifiques pour toutes les Licences Utilisateur et tous les Utilisateurs Supplémentaires, sans tenir compte du nombre d'Utilisateurs qui utilisent de manière effective ces Fonctionnalités Spécifiques.
- c) Utilisateurs Supplémentaires/Numéros Aircall Supplémentaires.** Les Utilisateurs Supplémentaires et/ou Numéros Aircall Supplémentaires seront facturés à la même Fréquence de facturation que (a) les Utilisateurs et/ou Numéros Aircall achetés dans le cadre du Forfait d'origine, ou que (b) les Licences Utilisateur et/ou Licences de Numéro commandées dans le Bon de Commande d'origine. Les Utilisateurs Supplémentaires et/ou Numéros Aircall Supplémentaires en question seront dans un premier temps facturés à terme échu et au prorata, puis facturés à l'avance.
- d) Modules Complémentaires du Communication Hub.** Aircall émettra des factures et le Client s'engage à payer pour les Modules Complémentaires du Communication Hub conformément au Forfait sélectionné par le Client dans le Bon de Commande ou l'Achat concerné, ce qui pourra comprendre des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation.
- e) Fonctionnalité de Transcription.** Aircall peut facturer la Fonctionnalité de Transcription au Client, à sa seule discrétion, en fonction de divers critères, notamment l'usage de la Fonctionnalité de Transcription par le Client.

**7.7 Paiement.** En (a) acceptant le prélèvement automatique, (b) fournissant des informations valides de carte de crédit ou de débit, (c) fournissant des coordonnées bancaires ou (d) fournissant un autre moyen de paiement indiqué sur le Bon de Commande et/ou le SOW correspondant (le « Moyen de Paiement »), le Client autorise expressément Aircall et/ou une autre société ou personne agissant au nom d'Aircall à prélever les sommes facturées sur le Moyen de Paiement. Le Client s'oblige à mettre à jour ce Moyen de Paiement de sorte qu'un Moyen de Paiement en cours de validité soit en permanence enregistré sur le Compte. Le Client assumera seul les conséquences en cas de Moyen de Paiement expiré ou de fonds insuffisants pour payer les factures, y compris les frais liés aux tentatives de débit et/ou aux constitutions de réserves sur le Moyen de Paiement en question. Sauf indication contraire au moment de l'Achat ou sur la facture, le paiement est dû en totalité, sans déduction ni compensation, dans les trente (30) jours suivant la date de la facture. Si le Client choisit un Forfait qui inclut une allocation prédéterminée de services, sauf indication expresse contraire dans le cadre de ce Forfait, aucune allocation inutilisée de ces services lors d'un cycle de facturation ne sera reportée sur un futur cycle de facturation. Le Client convient qu'il supportera tous les frais liés au paiement des factures à Aircall.

**7.8 Taxes.** Les Frais s'entendent hors taxes. Les taxes et les majorations imposées par les Lois applicables, y compris la TVA, les coûts/débours, les charges, les prélèvements obligatoires ou tout autre droit, prélèvement, frais d'enregistrement ou taxe

seront facturés en sus. Le montant facturé et/ou les montants débités sur le Moyen de Paiement peuvent donc fluctuer d'un mois à l'autre et le Client s'engage à payer tous les frais et/ou taxes exigibles.

**7.9 Intérêts de retard.** En cas de défaut ou de retard de paiement de tout ou partie des sommes facturées qui ne sont pas contestées en toute bonne foi, Aircall pourra facturer au Client des intérêts de retard au taux appliqué par la Banque centrale européenne à sa dernière opération de refinancement majoré de dix (10) points. De plus, Aircall pourra prétendre à une somme forfaitaire de quarante (40) euros à titre d'indemnisation des frais administratifs de recouvrement pour tout retard de paiement. Les intérêts de retard sont capitalisés conformément aux dispositions de l'article 1343-2 du Code civil français. Nonobstant ce qui précède et en sus, en cas de Paiement en Retard, Aircall peut, à son entière discréction, suspendre l'accès aux Services du Client et/ou résilier le présent Accord, en tout ou en partie, conformément à l'Article 13.2 sans aucune responsabilité et sans préjudice de son droit d'exiger tous les montants que le Client doit à Aircall, selon le cas.

**7.10 Remises et Coupons.** Aircall a la faculté, ponctuellement et à son entière discréction, de proposer des promotions ou des remises qui engendrent un écart par rapport aux tarifs en vigueur indiqués ou des offres spéciales ponctuelles par rapport aux prix indiqués (« Remises »). Dans l'hypothèse où Aircall accorderait des Remises au Client pendant la Durée Initiale, les Remises en question ne s'appliqueront pas automatiquement à une éventuelle Durée de Renouvellement.

## 8. Confidentialité

**8.1 Non-divulgation.** Pendant la Durée de l'Accord et pour une durée supplémentaire d'un (1) an après son extinction, quelle qu'en soit la raison, les Informations confidentielles seront tenues confidentielles par la Partie Réceptrice et ne seront divulguées à aucune autre personne. Pour éviter la divulgation, la publication ou la diffusion non autorisée des Informations confidentielles, la Partie Réceptrice fera preuve du même degré de soin et de discréction, qui sera d'un niveau raisonnable en toutes circonstances, que celui qu'elle applique lorsqu'elle souhaite éviter que ses propres informations similaires soient divulguées, publiées ou diffusées. La Partie Réceptrice peut divulguer les Informations confidentielles à ses Représentants qui ont besoin d'y accéder, d'en prendre connaissance et/ou de les utiliser pour exercer les droits que l'Accord confère à la Partie en question, ou exécuter les obligations qui lui incombant aux termes de celui-ci. La Partie Réceptrice informera chacun de ses Représentants qui reçoivent des Informations confidentielles de la nature confidentielle de ces dernières et leur donnera l'instruction de traiter les Informations confidentielles dans le plus grand secret, conformément à chacune des modalités et conditions des présentes CGV, et la Partie Réceptrice sera responsable de tout manquement que ses Représentants commettraient au regard de l'Accord. Nonobstant les dispositions qui précédent, la Partie Réceptrice peut divulguer des Informations confidentielles (a) si elle est contrainte de le faire en vertu de la Loi Applicable, y compris dans le cadre d'une citation à comparaître ou d'une décision de justice, à condition que la Partie Réceptrice avise par écrit la Partie Divulgatrice de cette obligation de divulgation (dans la limite permise par loi et dans la mesure jugée raisonnable par la Partie Réceptrice) ou (b) avec l'accord écrit préalable de la Partie Divulgatrice. La Partie Réceptrice fournira une assistance raisonnable à la Partie Divulgatrice (aux frais de cette dernière) dans le cadre de la divulgation visée à la phrase précédente.

**8.2 Exceptions.** L'expression Informations confidentielles n'inclut pas les informations :

- qui appartiennent au domaine public ou y tombent autrement qu'en raison d'une divulgation par la Partie Réceptrice ou ses Représentants en violation des conditions des présentes ;
- qui sont, ou sont mises, à la disposition de la Partie Réceptrice ou de l'un de ses Représentants de façon non confidentielle par une personne qui, à la connaissance de la Partie Réceptrice, n'est pas soumise à une obligation contractuelle, légale ou

fiduciaire lui interdisant de divulguer de telles informations à la Partie Réceptrice ou à l'un de ses Représentants ;

c) qui sont élaborées, conçues ou découvertes par la Partie Réceptrice ou ses Représentants en toute indépendance ; ou

d) dont la Partie Réceptrice ou l'un de ses Représentants avaient déjà connaissance avant que la Partie Divulgatrice ou les Représentants de la Partie Divulgatrice ne les lui ou leur divulguent.

## 9. Protection des Données Personnelles et Sécurité des informations

**9.1 Protection des Données Personnelles.** Aircall attache une grande importance au respect de la vie privée de ses clients, et utilisera les informations personnelles fournies par le Client conformément :

- a) aux modalités de l'Accord sur le Traitement des Données, dès lors que les informations en question constituent des Données Personnelles (tel que défini dans l'Accord sur le Traitement des Données) et dès lors qu'Aircall traite ces informations pour le compte du Client ; et
- b) aux dispositions de la Politique de Protection des Données Personnelles d'Aircall, dès lors qu'Aircall traite les informations en question pour les finalités et à l'aide des moyens qu'Aircall a déterminés conjointement et indépendamment (en qualité de responsable du traitement).

**9.2 Accord sur le Traitement des Données.** En concluant le présent Accord, les Parties concluent également l'Accord sur le Traitement des Données, qui fait partie intégrante des présentes.

**9.3 Sécurité des informations.** Aircall s'efforce d'appliquer des mesures techniques et opérationnelles raisonnables, d'un point de vue commercial, pour protéger les Données du Client et les Informations Confidentielles du Client de toute utilisation ou divulgation non autorisée. Si les Données du Client constituent des Données Personnelles et que leur Traitement par Aircall est soumis à l'Accord sur le Traitement des Données, Aircall protègera les Données Personnelles en question en appliquant les mesures techniques et organisationnelles décrites à l'Annexe B à l'Accord sur le Traitement des Données. Aircall s'engage également à protéger l'ensemble des autres Données du Client qui ne constituent pas des Données Personnelles en appliquant des mesures techniques et organisationnelles semblables, en substance, à celles décrites à l'Annexe B à l'Accord sur le Traitement des Données, dès lors que les Données du Client en question sont traitées et conservées aux fins de la fourniture des Services et dans l'infrastructure de la Solution Aircall. Le Client s'engage à protéger l'ensemble des appareils permettant d'accéder aux Services en appliquant des mesures de sécurité conformes aux normes du secteur.

## 10. Déclarations, garanties et avis de non-responsabilité

**10.1 Garanties d'Aircall.** Aircall fournira les Services en faisant preuve d'un degré de soin raisonnable d'un point de vue commercial, et respectera les Lois Applicables. Dans la mesure où la Loi applicable le permet, Aircall transférera au Client les garanties appropriées et applicables qu'elle reçoit de ses propres fournisseurs, le cas échéant.

**10.2 Lois anti-corruption et lois sur le commerce international.** Chaque Partie (a) garantit qu'elle exercera ses activités conformément à l'ensemble des lois, règlements et décrets applicables en matière de lutte contre la corruption, de lutte contre le boycott, de lutte contre le blanchiment d'argent, de sanctions économiques et commerciales, de contrôles à l'exportation et plus généralement de commerce international (dénommés ensemble les « Lois Anti-Corruption et Commerciales ») sur les territoires directement ou indirectement concernés par les Services, y compris, les États-Unis et (b) déclare qu'elle n'a pas effectué, offert, promis d'effectuer ni autorisé de paiement ou d'objet de valeur en violation des Lois Anti-Corruption et Commerciales. Le Client informera Aircall dans les plus brefs délais par écrit de toute violation réelle ou potentielle des Lois Anti-Corruption et Commerciales en relation avec l'utilisation des Services et prendra toutes les mesures appropriées pour remédier à ces violations, y compris toute mesure demandée par Aircall. Le Client déclare qu'il a obtenu et garantit qu'il continuera d'obtenir toutes les licences ou autres autorisations requises pour exporter, réexporter ou transférer les Services. Chaque Partie déclare qu'elle (et, dans le cas du Client, que ses Utilisateurs) ne figure(nt) sur aucune liste gouvernementale de personnes ou d'entités frappées par des interdictions, des sanctions ou des exclusions commerciales, ou par des limitations liées au contrôle des exportations (dénommées ensemble les "Listes de Sanctions"). Le Client (i) cessera immédiatement d'utiliser les Services s'il figure sur une quelconque Liste de Sanctions et (ii) retirera à tout Utilisateur inscrit sur une Liste de Sanctions le droit d'accéder aux Services et de les utiliser. Le Client déclare qu'il n'a exporté, réexporté ni transféré, et garantit qu'il n'exportera, ne réexportera ni ne transférera aucun des Services à une entité inscrite sur une Liste de Sanctions sans l'autorisation préalable de l'autorité gouvernementale compétente et, en accédant aux Services et/ou en les utilisant, le Client déclare et garantit que son accès aux Services ou son utilisation des Services ne violera aucun embargo, aucune sanction, aucune restriction commerciale ni aucune restriction similaire appliquée(e) par une autorité gouvernementale compétente.

**10.3 Chaîne d'approvisionnement.** Aircall développera et mettra en œuvre des pratiques et des procédures de sécurité de la chaîne d'approvisionnement. Aircall suit une approche basée sur le risque pour surveiller activement sa chaîne d'approvisionnement (y compris, notamment, les fournisseurs Tiers et les logiciels libres) en effectuant un contrôle préalable des nouveaux fournisseurs et une surveillance continue des fournisseurs et vendeurs existants.

**10.4 Garanties du Client.** Le Client déclare et garantit qu'il accèdera (et que ses Utilisateurs accéderont) aux Services et qu'il les utilisera (ou que ses Utilisateurs les utiliseront) conformément à toutes les Lois applicables et au présent Accord. Le Client est seul tenu de déterminer s'il convient d'utiliser les Services au regard des lois et règlements auxquels lui-même, son secteur d'activité ou sa relation avec ses propres clients sont soumis, y compris, notamment, les lois sur la protection des consommateurs, le respect de la vie privée, la publicité, la propriété intellectuelle ou autres.

**10.5 Exclusion de responsabilité.** DANS LA LIMITE LA PLUS ÉTENDUE PERMISE PAR LA LOI, LE CLIENT RECONNAÎT QUE LE SITE, LE TABLEAU DE BORD AIRCALL, TOUT CONTENU GÉNÉRÉ ET LES SERVICES SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » ET « SELON LES DISPOBILITÉS » ET, À L'EXCEPTION DES GARANTIES EXPRESSÉMENT MENTIONNÉES DANS LES PRÉSENTES CGV, AIRCALL N'OCTROIE AUCUNE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, ÉTANT NOTAMMENT EXCLUES TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ABSENCE D'ATTEINTE À DES DROITS DE TIERS ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET TOUTE GARANTIE DÉCOULANT D'UNE CONDUITE HABITUELLE OU D'UN USAGE COMMERCIAL, AINSI QUE TOUTES GARANTIES SIMILAIRES, QU'ELLES SOIENT PRÉVUES PAR LA LOI OU NON. SI AIRCALL NE PEUT PAS EXCLURE UNE TELLE GARANTIE EN VERTU DE LA LOI, LA PORTÉE ET LA DURÉE DE LADITE GARANTIE SERA LIMITÉE DANS LA LIMITE LA PLUS ÉTENDUE PERMISE PAR LA LOI. DE PLUS, AIRCALL NE DÉCLARE NI NE GARANTIT QUE LE SITE, LE TABLEAU DE BORD AIRCALL, LE CONTENU GÉNÉRÉ OU TOUT OU PARTIE DES SERVICES SERONT TOUJOURS DISPONIBLES, ACCESSIBLES, ININTERROMPUS, PONCTUELS, SÉCURISÉS, CONTINUS, EXEMPTS D'ERREUR OU QU'ILS FONCTIONNERONT SANS PERTE DE PAQUETS, ET AIRCALL NE GARANTIT NON PLUS AUCUNE CONNEXION À INTERNET OU TRANSMISSION DEPUIS INTERNET NI LA QUALITÉ DES APPELS PASSÉS À L'AIDE DES SERVICES. LE CLIENT RECONNAÎT ET CONVIENIR ÉGALEMENT QU'AIRCALL

NE PEUT PAS GARANTIR QUE LES COMMUNICATIONS SUR IP SONT TOTALEMENT SÉCURISÉES, EXEMPTES D'ERREUR OU SANS VIRUS. AIRCALL NE GARANTIT PAS QUE LES MESSAGES VOCAUX, LES APPELS ENREGISTRÉS OU LA TRANSCRIPTION EN DIRECT SERONT SAUVEGARDÉS OU POURRONT ÊTRE RÉCUPÉRÉS. AIRCALL N'EST PAS RESPONSABLE (1) DES ERREURS DE CONVERSION OU DE SON INCAPACITÉ À TRANSCRIRE LES MESSAGES VOCAUX OU LES APPELS ENREGISTRÉS ; (2) DES MESSAGES PERDUS OU MAL ACHEMINÉS, (3) DES ERREURS DANS LE CONTENU GÉNÉRÉ OU (4) DU CONTENU OU CONTENU GÉNÉRÉ ILLÉGAL, NUISIBLE, MENAÇANT, ABUSIF, OBSCÈNE, DÉLICTUEL OU AUTREMENT RÉPRÉHENSIBLE. AIRCALL NE FILTRE PAS, N'ÉDITE PAS ET NE CONTRÔLE PAS LES MESSAGES VOCAUX OU LES ENREGISTREMENTS D'APPELS, ET NE GARANTIT PAS LA SÉCURITÉ DES MESSAGES VOCAUX OU LA TRANSCRIPTION EN DIRECT DES APPELS OU DES MESSAGES VOCAUX. LE CLIENT EST SEUL RESPONSABLE DE TOUTES LES LOIS APPLICABLES ET S'Y CONFORMERA, Y COMPRIS LES LOIS RELATIVES AU CONSENTEMENT ET À L'ENREGISTREMENT OU À LA TRANSCRIPTION DE TOUT APPEL OU MESSAGE VOCAL. AIRCALL N'EST PAS RESPONSABLE DU MATÉRIEL OU DU CONTENU QUE LE CLIENT OU LES UTILISATEURS TRANSMETTENT, STOCKENT, SUPPRIMENT, ENREGISTRENT OU JOUENT EN UTILISANT LES SERVICES. AIRCALL NE GARANTIT AUCUN DÉLAI DE CRÉATION DE TRANSCRIPTION. AIRCALL N'EST PAS UN ÉDITEUR D'INFORMATIONS, D'APPLICATIONS, DE SERVICES OU D'AUTRES CONTENUS DE TIERS ET N'EST PAS RESPONSABLE DES OPINIONS, CONSEILS, DÉCLARATIONS, AUTRES INFORMATIONS, SERVICES OU BIENS FOURNIS PAR DES TIERS.

LES PRODUITS/SERVICES DE TIERS SONT FOURNIS "EN L'ÉTAT", "TELS QUE DISPONIBLES" ET SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE. LE CLIENT ET TOUT FOURNISSEUR DE PRODUITS/SERVICES TIERS SONT SEULS RESPONSABLES DU CONTENU, DES GARANTIES OU DES RÉCLAMATIONS QUE LE CLIENT OU TOUT TIERS PEUT AVOIR EN RAPPORT AVEC LE PRODUIT/SERVICE TIERS, SOUS RÉSERVE DE LA LÉGISLATION LOCALE.

## 11. Indemnisation

**11.1 Indemnisation par le Client.** Le Client s'engage à indemniser, défendre et tenir indemnes Aircall et ses Affiliées, de toute responsabilité en cas de pertes, responsabilités, dommages et réclamations (y compris les honoraires d'avocat raisonnables) subis ou engagés consécutivement ou relativement à toute action de Tiers concernant : (i) toute utilisation des Services par le Client et/ou les Utilisateurs (y compris toute action entreprise par un Tiers utilisant le Compte du Client ou par toute personne ou entité se réclamant du Client et/ou des Utilisateurs) en violation de l'Accord ; (ii) toute violation de l'Accord par le Client et/ou les Utilisateurs (y compris toute violation de dispositions ou politique incorporées par référence aux présentes) ; et (iii) toutes réclamations en rapport avec les Données du Client, le Contenu Généré et/ou toutes réclamations relatives à des données transférées par le Client vers des applications de Tiers. En outre, le Client garantit Aircall et ses Affiliées, s'engage à les indemniser en conséquence, et à les dégager de toute responsabilité, dommages-intérêts, coûts et frais de justice qu'un tribunal compétent adjugerait en défaveur de Aircall et ses Affiliées en lien avec de telles prétentions ou qui auraient été acceptés dans le cadre d'une transaction écrite qu'Aircall a approuvée par écrit. Dans l'éventualité de telles réclamation, poursuite ou action, Aircall s'efforcera de les notifier à l'adresse de contact mentionnée sur le Compte du Client (étant entendu que le fait de ne pas procéder à cette notification n'écartera ni ne minimisera les obligations d'indemnisation du Client en vertu des présentes).

**11.2 Indemnisation par Aircall.** Aircall s'engage à indemniser et à défendre le Client en cas de perte, de responsabilité, de dommage ou de réclamation (y compris tous les frais d'avocat raisonnables) subis ou engagés, résultant d'une action intentée par un Tiers à l'encontre du Client alléguant que les Services violent ou enfreignent un droit d'auteur, d'un brevet, d'une marque ou d'un secret commercial de ce Tiers (une "Réclamation") ; l'obligation d'indemnisation est conditionnée à ce que le Client (a) informe Aircall sans délai par écrit d'une telle Réclamation, (b) permette à Aircall de contrôler la défense et le règlement de la Réclamation, (c) fournit à Aircall une assistance raisonnable dans le cadre de la défense et du règlement de la Réclamation, et (d) à la demande d'Aircall, cesse rapidement toute utilisation d'une partie contrefaite ou présumée contrefaite des Services. L'indemnisation susmentionnée ne s'applique pas dans la mesure où la Réclamation est fondée sur (i) la combinaison, l'exploitation ou l'utilisation d'une technologie, de données ou de processus non fournis par Aircall et/ou ses Affiliées, lorsque

cette réclamation ou cette infraction n'aurait pas eu lieu en l'absence d'une telle combinaison (auquel cas le Client indemnisera Aircall pour toute réclamation de ce type) ; (ii) sur toute modification des Services ou de l'un de leurs composants par une partie autre que Aircall et/ou ses Affiliées ; (iii) sur l'utilisation des Services en combinaison avec d'autres produits, services, composants ou applications fournis ou mis à disposition par le Client ou un Tiers, ou consécutivement à une Intégration ; (iv) le Contenu Généré et/ou l'utilisation qui en faite par le Client ou (v) sur la poursuite par le Client d'une activité prétendument contrefaisante après en avoir été informé, ou après avoir été informé des modifications (à effectuer sans frais) qui auraient permis d'éviter la contrefaçon présumée. Si les Services font ou sont susceptibles de faire l'objet d'une Réclamation, Aircall peut, à sa discrétion et à ses frais : (a) obtenir pour le Client le droit de continuer à les utiliser ; (b) les modifier de manière à ce qu'ils ne soient plus contrefaisants ; ou (c) résilier le présent Accord et/ou le(s) Bon(s) de Commande et/ou le(s) SOW(s), en tout ou en partie, et rembourser au prorata toute partie non utilisée des Frais prépayés.

## 12. Limitation de responsabilité

SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS LÉGALES APPLICABLES, EN AUCUN CAS LA RESPONSABILITÉ CUMULÉE D'AIRCALL OU DE SES AFFILIÉES NE DÉPASSERA LE TOTAL DES SOMMES PAYÉES OU DUES PAR LE CLIENT AU COURS DES DOUZE (12) MOIS PRÉCÉDANT LA PRÉTENTION AYANT DONNÉ LIEU À DE TELS DOMMAGES ET INTÉRÊTS, OU CENT EUROS (100 €) DANS LE CAS D'UN ESSAI GRATUIT. SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS LÉGALES APPLICABLES, EN AUCUN CAS AIRCALL OU SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES N'ENCOUR(REN)T DE RESPONSABILITÉ DU FAIT DE DOMMAGES INDIRECTS, ACCESSOIRES, À L'IMAGE OU SPÉCIAUX D'UNE QUELCONQUE NATURE, COMME UNE PERTE DE DONNÉES OU DE BÉNÉFICES, UNE INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, UNE PERTE D'OPPORTUNITÉ COMMERCIALE OU UNE ATTEINTE À L'IMAGE OU À LA RÉPUTATION, NI NE SERA(ONT) TENUE(S) DE VERSER DES DOMMAGES-INTÉRÊTS EXEMPLAIRES OU PUNIFITS, QU'ils SOIENT FONDÉS SUR UNE RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, SUR UNE GARANTIE, SUR UNE RESPONSABILITÉ DÉLICTUELLE OU QUASI-DÉLICTUELLE (Y COMPRIS UNE NÉGLIGENCE OU UNE RESPONSABILITÉ SANS FAUTE) OU SUR UNE AUTRE THÉORIE DE LA RESPONSABILITÉ, MÊME SI AIRCALL OU SES AFFILIÉES ONT ÉTÉ INFORMÉES VERBALEMENT OU À L'ÉCRIT DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES OU DOMMAGES-INTÉRÊTS. LES PRÉTENTIONS OU MOTIFS D'ACTION DÉCOULANT DE L'ACCÈS OU DE L'UTILISATION DU SITE ET DES SERVICES PAR LE CLIENT DOIVENT ÊTRE OFFICIELLEMENT SIGNIFIÉS À AIRCALL SOUS FORME ÉCRITE, PAR COURRIER RECOMMANDÉ AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION ADRESSÉ À SON SIÈGE SOCIAL DANS UN DÉLAI D'UN (1) AN APRÈS LA SURVENUE DE LA RÉCLAMATION OU DU MOTIF D'ACTION, FAUTE DE QUOI IL SERA CONSIDÉRÉ QUE LE CLIENT Y A RENONCÉ.

## 13. Durée, suspension et résiliation

### 13.1 Durée.

**a) Durée de l'Accord.** L'Accord prend effet à la Date de Prise d'Effet et restera en vigueur jusqu'à : l'expiration du dernier Achat, l'expiration du dernier Bon de Commande ou l'expiration du dernier SOW, selon le cas, sauf s'il fait l'objet d'une résiliation anticipée conformément aux modalités des présentes (la « Durée de l'Accord »).

**b) Durée de l'Achat/Durée du Bon de Commande.** Le Client s'abonne aux Services (à l'exception des Services Professionnels) pour une période initiale qui débute à la Date de Prise d'Effet, ou, si elle est antérieure, à la Date de Début des Services, et dont la durée est indiquée dans l'Achat ou le Bon de Commande, selon le cas (la « Durée Initiale »). La Durée Initiale sera automatiquement renouvelée pour des périodes supplémentaires d'une durée identique, sauf si l'une des Parties délivre à l'autre Partie un avis écrit de non-renouvellement au moins trente (30) jours avant le terme de la durée en cours. Il est précisé, afin de lever toute ambiguïté, qu'un Client dont l'adresse de facturation est située en Australie, qui a conclu un Bon de Commande initial ou un Achat initial, selon le cas, avec Aircall SAS conclura automatiquement avec Aircall Pty Ltd, une fois la

Durée de Renouvellement commencée, un nouvel Achat aux conditions identiques à celles du Bon de Commande ou de l'Achat initial, selon le cas.

**c) Durée des Licences d'Utilisateur Supplémentaires et des Licences de Numéro Supplémentaires.** La durée applicable aux Licences Utilisateur ou Licences de Numéro supplémentaires souscrites par le Client au cours de la Durée Initiale ou d'une Durée de Renouvellement se terminera le même jour que la Durée Initiale ou que la Durée de Renouvellement, selon le cas. Le Client ne pourra supprimer aucune Licence Utilisateur ou Licence de Numéro, même s'il s'agit d'une Licence Utilisateur ou d'une Licence de Numéro supplémentaire, au cours de la Durée Initiale ou d'une Durée de Renouvellement.

**d) Durée du SOW.** La fourniture des Services Professionnels débutera à la date indiquée sur le SOW ou Bon de Commande applicable (« Date de Début des Services Professionnels »). Aircall fournira les Services Professionnels de manière professionnelle, conformément aux normes généralement admises dans le secteur concerné pour des tâches et des projets semblables. Le Client reconnaît que la ponctualité des livraisons dépend de la disponibilité et de la mobilisation de ses ressources, de la rapidité de ses décisions et engagements et de la disponibilité totale des informations utiles. Les SOW concernant (i) des Services Professionnels non-récurrents demeureront en vigueur pendant une période de douze (12) mois (sauf indication contraire sur le SOW ou Bon de Commande), et (ii) des Services Professionnels récurrents demeureront en vigueur pendant la période indiquée sur le SOW (les durées visées aux points (i) et (ii) sont dénommées la « Durée du SOW »), dans tous les cas, sauf s'ils sont résiliés de manière anticipée conformément aux présentes CGV, au SOW ou au Bon de Commande et ne seront pas automatiquement renouvelés, sauf indication contraire sur le SOW ou Bon de Commande. Aircall n'est pas tenue d'accepter une demande de Services Professionnels supplémentaires, et peut exiger qu'un SOW ou Bon de Commande soit conclu à cet effet. Les modifications apportées à la portée ou au contenu des Services Professionnels peuvent se répercuter sur les dates de livraison convenues, et les Parties s'engagent à discuter de leur impact sur la planification, et d'un nouveau calendrier éventuel, si nécessaire.

**13.2 Suspension.** Sans préjudice des autres droits et recours que lui confèrent les présentes, Aircall a la faculté de suspendre tout ou partie de l'accès aux Services, de leur fourniture et/ou de leur utilisation dans les cas suivants, sur une décision qu'Aircall prendra à son entière, mais raisonnable, discrétion :

- a) Le Client ou un Utilisateur (i) agit en violation des termes de l'Accord (y compris en cas de défaut de paiement à la date d'échéance), (ii) enfreint des Lois Applicables, ou (iii) ne respecte pas une politique communiquée ou mise à la disposition au Client sous forme écrite, y compris la Politique d'Utilisation Autorisée ;
- b) Si l'utilisation des Services ou l'accès à ceux-ci par le Client ou un Utilisateur entraîne une dégradation des Services ou, plus généralement, porte ou risque de porter atteinte aux droits d'Aircall ou de Tiers ;

À défaut pour le Client de remédier à la situation dans le délai précisé dans la mise en demeure que lui a remise Aircall, Aircall pourra suspendre l'accès aux Services et leur fourniture jusqu'à ce qu'il ait été remédié à ce manquement, cette infraction, ce non-respect, cette dégradation ou ce dommage. La suspension ne libère pas le Client de son obligation de payer les Frais et les coûts associés à la réactivation des Services. Aircall ne sera responsable d'aucun dommage résultant de la suspension de Services.

**13.3. Résiliation.** L'Accord peut être résilié dans les conditions suivantes.

- a) **Résiliation pour manquement substantiel.** Si une Partie enfreint une quelconque condition essentielle du présent Accord, et n'y remédie pas dans un délai de trente (30) jours après avoir été mise en demeure par écrit de le faire par l'autre Partie, la Partie non défaillante pourra résilier l'Accord ou la partie des Services affectés avec effet immédiat.
- b) **Résiliation en cas de faillite ou d'insolvabilité.** Dans la limite permise par la Loi Applicable, une Partie peut résilier l'Accord si elle engage une procédure d'insolvabilité, de mise sous séquestre, de liquidation ou faillite et en avise l'autre Partie.

**c) Résiliation découlant d'une obligation légale, réglementaire ou judiciaire.** Aircall peut résilier l'Accord ou tout ou partie des Services pour se mettre en conformité avec une obligation légale, réglementaire ou judiciaire.

#### 13.4 Effets de la résiliation.

À la résiliation de l'Accord ou de Services, le Client cessera immédiatement d'avoir accès aux Services ou de les utiliser et doit payer à Aircall, immédiatement et sans autre notification, et en tout état de cause au plus tard trente (30) jours après la date de résiliation, tous les frais exigibles, y compris les Frais restants dus.

Dans l'hypothèse où une résiliation de ce type ne résulterait pas d'un manquement du Client aux obligations nées des présentes, Aircall remboursera au Client une partie, calculée au prorata, de tous Frais Fixes prépayés et non utilisés couvrant la période restante allant de la date d'effet de la résiliation en question au terme du cycle de facturation en cours.

#### 14. Droit applicable

Le présent Contrat sera régi à tous égards par le droit français. En cas de litige, de prétention, de question ou de différend (le « Litige ») découlant de l'Accord ou s'y rapportant, les Parties mettront tout en œuvre pour régler le Litige à l'amiable. Si le Litige n'est pas réglé trente (30) jours après qu'une Partie a notifié le Litige à l'autre Partie, chaque Partie pour engager une action en justice afin de régler le Litige. Le Tribunal de commerce de Paris a compétence exclusive pour trancher les Litiges et toute question liée à l'Accord.

#### 15. Force majeure

À l'exclusion des obligations de paiement incombant à chaque Partie aux termes de l'Accord, aucune des Parties ne sera responsable d'une défaillance ou d'un retard survenant dans le cadre de l'exécution du présent Accord, dans la mesure où un Cas de Force Majeure en est à l'origine.

Seule la partie matérielle ou géographique des obligations affectées par le Cas de Force Majeure sera suspendue pendant cet événement.

Pendant cette période, les Parties déployeront des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour atténuer les conséquences de ce Cas de Force Majeure. Si le cas de Force Majeure dure plus de trente (30) jours, les Parties s'engagent à négocier en toute bonne foi un réajustement de l'Accord. Si, à l'issue de cette période de trente (30) jours, il devient impossible de poursuivre l'exécution de l'Accord, chaque Partie aura le droit de résilier l'Accord ou la partie affectée des Services en délivrant un avis écrit à l'autre Partie.

#### 16. Notifications

Sauf dispositions contraires expressément prévues à l'Accord, tous les avis et autres communications doivent être rédigés en français et par écrit et transmises à l'adresse suivante :

a) pour Aircall : à l'adresse du siège d'Aircall avec une copie envoyée par courrier électronique à [legal@aircall.io](mailto:legal@aircall.io)

b) pour le Client : à l'adresse physique ou à l'adresse électronique associée au Compte du Client. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des adresses physique et électronique renseignées sur son Compte et de leur mise à jour immédiate en cas de changement.

Les avis sont réputés pleinement délivrés lorsqu'ils sont établis par écrit et remis en main propre, lors de leur réception s'ils sont envoyés par courrier électronique ou cinq jours après leur dépôt auprès d'un service de messagerie digne de confiance. Le Client reconnaît et convient que les avis au format électronique produisent les mêmes effets que les avis au format papier.

## 17. Modifications

Aircall peut actualiser l'Accord, y compris ses tarifs, les fonctionnalités des Services Aircall, le contenu des offres choisies par le Client, ou les politiques, en le notifiant au Client avec un préavis de trente (30) jours à l'adresse électronique associée au Compte du Client. Ces modifications prendront effet trente (30) jours après leur communication au Client (cette date étant dénommée la « Date de Révision »). Si une telle modification porte sur un élément substantiel de l'Accord, le Client pourra résilier l'Accord ou les Services affectés par la modification sans encourir ni frais ni pénalité et sans droit à dédommagement dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la communication en question. Toute utilisation des Services après la Date de Révision sera considérée comme une acceptation par le Client de l'actualisation. Afin de lever toute ambiguïté, il est précisé qu'aucune résiliation ne pourra avoir lieu si la modification apportée est imposée par la Loi ou la réglementation et/ou si elle n'a pas d'incidence négative sur les éléments substantiels composant les Services.

## 18. Dispositions diverses

**18.1 Indépendance.** Le Client et Aircall sont des entités indépendantes et l'Accord n'établit aucune relation de partenariat, de joint-venture, d'employeur à employé, de franchise ou de mandant à mandataire entre le Client et Aircall.

**18.2 Absence renonciation.** Le fait pour l'une des Parties de ne pas exercer, ou d'exercer en retard, un droit conféré par les présentes ne vaudra pas renonciation à celui-ci, et le fait d'exercer une seule fois ou partiellement le droit en question ne l'empêchera pas ni de l'exercer autrement ou ultérieurement ni d'exercer un autre droit conféré par les présentes.

**18.3 Intégralité de l'Accord.** L'Accord constitue l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties. Il annule et remplace tout(e) accord, proposition, déclaration, support marketing antérieur(e)s ou concomitant(e)s, qu'ils ou elles soient formulé(e)s à l'oral, à l'écrit ou d'une autre façon, ayant à cet objet. Il est précisé, afin de lever tout doute éventuel, qu'aucune condition ou disposition contractuelle autre que celles explicitement énoncées dans les présentes conditions générales ou dans les documents auxquels il est expressément fait référence dans les présentes, ne sera considérée comme contractuellement contraignante pour Aircall. Toute condition supplémentaire ou contradictoire, y compris celles contenues dans les bons de commande du Client ou dans toute autre communication ou document, ne sera pas applicable, à moins qu'Aircall n'y consente expressément par écrit.

**18.4 Ordre de Priorité.** En cas de conflit entre les stipulations des différents documents constituant l'Accord, la stipulation contenue dans le document hiérarchiquement supérieur prévaudra.

**18.5 Survie.** Les articles 1, 2.3, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13.4, 14, 15, 16 et 18 continueront à s'appliquer après la résiliation des présentes CGV.

**18.6 Langue.** En cas de conflit entre la version française et la version anglaise des présentes CGV, la version anglaise prévaudra.

**18.7 Cession.** Le Client ne peut céder ni transférer aucun(e) de ses droits ou obligations né(e)s de l'Accord, en tout ou en partie, sans le consentement écrit préalable d'Aircall. Nonobstant la stipulation précédente, le Client a la faculté de céder l'intégralité de l'Accord Customer à (i) ses Affiliées, ou (ii) une entité avec laquelle le Client est fusionné ou consolidé, ou qui acquière l'intégralité ou presque des actifs ou des titres de participation du Client, étant toutefois précisé que (a) le cessionnaire en question assumera l'ensemble des droits conférés au Client et des obligations lui incombant aux termes de l'Accord, qu'il sera réputé avoir signé l'Accord sans aucune autre modification, et que (b) le Client demeurera conjointement et solidairement responsable du cessionnaire en question. Le Client donne par avance son consentement à la cession par Aircall de l'Accord à toute personne de son choix, y compris à des Affiliées d'Aircall. La cession prendra effet à l'égard du Client lorsque la cession conclue entre Aircall et le cessionnaire lui sera notifiée.

**18.8 Nullité.** Le caractère illicite, nul ou inopposable d'une stipulation de l'Accord n'affectera le caractère licite, valable ou opposable d'aucune autre stipulation.

#### ADDENDUM RELATIF AUX FONCTIONNALITÉS IA D'AIRCALL

Les présentes conditions spécifiques relatives aux Fonctionnalités d'IA (« Addendum Fonctionnalités IA ») font partie intégrante des Conditions Générales d'Aircall et s'appliquent en complément de celles-ci. Les termes en majuscules non définis dans le présent Addendum auront la signification qui leur est donnée dans les Conditions Générales.

En cas de contradiction entre le présent Addendum Fonctionnalités IA et les Conditions Générales, l'Addendum prévaudra.

L'utilisation des Fonctionnalités IA est conditionnée à la souscription préalable par le Client aux Services d'Aircall.

En cliquant sur le bouton « Accepter », en signant un Bon de Commande, ou en accédant ou en permettant à un Utilisateur d'accéder ou d'utiliser une quelconque Fonctionnalité d'IA, y compris à des fins de test, le Client :

- a. reconnaît avoir lu et accepté le présent Addendum Fonctionnalités IA et s'engage à s'y conformer ;
- b. accepte d'être lié par ses dispositions ;
- c. déclare et garantit que son représentant (i) est âgé d'au moins dix-huit (18) ans ou de l'âge légal de la majorité applicable ; (ii) a la capacité de contracter ; et (iii) est habilité à conclure le présent Accord au nom du Client et à l'engager aux termes du présent Addendum.

À DÉFAUT POUR LE CLIENT D'ACCEPTER LES TERMES DU PRÉSENT ADDENDUM, LE CLIENT ET SES UTILISATEURS NE DOIVENT NI S'ABONNER NI ACCÉDER AUX FONCTIONNALITÉS IA NI LES UTILISER.

## 1. Limitation d'usage

En complément de la clause 6 des Conditions Générales, le Client s'interdit d'utiliser les Fonctionnalités d'IA ou le Contenu Généré pour tenter d'identifier les composants sous-jacents des modèles, algorithmes ou systèmes, notamment en tant d'extraire le poids des modèles.

Le Client s'interdit d'utiliser des techniques de collecte automatique telles que le scraping, le harvesting ou toute autre méthode d'extraction de données à partir des Fonctionnalités IA ou du Contenu Généré.

Le Client s'engage à ne pas utiliser les Fonctionnalités IA pour induire quiconque en erreur quant à l'origine humaine du Contenu Généré.

Le Client reconnaît et accepte que les Fonctionnalités d'IA ne sont pas conçues pour être utilisées dans le cadre d'appels d'urgence, et qu'il ne les utilisera pas, ni ne permettra leur utilisation par les Utilisateurs, à de telles fins.

Aircall se réserve le droit de limiter l'accès ou l'utilisation des Fonctionnalités d'IA ou du Contenu Généré si elle dispose de motifs raisonnables de croire que :

- le Contenu d'Entrée (tels que défini ci-après) ou le Contenu Généré ne respecte pas la documentation applicable aux Fonctionnalités d'IA (telle que mise à jour de temps à autre) ;
- le Client enfreint la Politique d'Utilisation Acceptable ;
- ou le Client viole les termes du présent Addendum

Aircall ne s'appuie pas sur les Données Client soumises aux Services, ni sur le Contenu Généré, pour entraîner, réentraîner ou améliorer les modèles d'IA de base utilisés dans les Fonctionnalités IA.

## 2. Droits de propriété intellectuelle et réclamations de tiers

Aircall ne revendique aucun droit de propriété sur le Contenu Généré par le Client. Le Client comprend et reconnaît que les systèmes d'IA générative peuvent produire des réponses similaires à partir d'instructions ou de requêtes semblables émanant de plusieurs utilisateurs ou clients, et que les droits du Client sur le Contenu Généré peuvent ne pas être opposables aux autres utilisateurs des Fonctionnalités d'IA.

Les obligations d'indemnisation d'Aircall prévues à l'article 11.2 des Conditions Générales ne s'appliquent pas au Contenu Généré.

Le Client est seul responsable des informations qu'il transmet via les Fonctionnalités d'IA, y compris les Données Client (« Contenu d'Entrée »), et de leur conformité avec la Loi Applicable (notamment en matière de protection des données personnelles ou de propriété intellectuelle), les stipulations du Contrat et les politiques applicables de tiers.

Le Client est responsable du traitement de toute réclamation émise par un tiers concernant son utilisation des Fonctionnalités d'IA, et, le cas échéant, il indemnise Aircall et ses Affiliées de toute réclamation résultant notamment d'une violation de la Loi Applicable, d'une atteinte aux droits d'auteur ou de toute autre réclamation liée à l'utilisation du Contenu d'Entrée et/ou du Contenu Généré dans le cadre de l'utilisation des Fonctionnalités d'IA par le Client.

## 3. Déclarations, garanties et exclusion de responsabilité

Le Client reconnaît et accepte qu'Aircall ne garantit pas la qualité, l'exactitude, l'exhaustivité ni l'actualité du Contenu Généré, et qu'Aircall ne saurait être tenue responsable à ce titre. En complément de la Clause 10.5 des Conditions Générales, le Client reconnaît que les Fonctionnalités d'IA sont fournies « en l'état » et « selon disponibilité », et qu'Aircall décline toute responsabilité résultant de l'utilisation du Contenu Généré, y compris en cas d'erreur ou d'omission.

Le Client reconnaît et garantit qu'il est seul responsable du traitement et de l'utilisation du Contenu Généré, dans le respect de la Loi Applicable, y compris de tout dommage ou perte, direct ou indirect, causé ou prétendument causé par son accès, utilisation ou interprétation du Contenu Généré.

Le Client comprend et accepte que l'utilisation du Contenu Généré se fait à ses seuls risques. Si le Contenu Généré enfreint la Loi Applicable et/ou les droits de tiers, le Client s'engage à ne pas utiliser ce contenu. Le Client reconnaît et accepte que, dans le cadre des présentes, il est seul responsable de l'activation des Fonctionnalités d'IA ainsi que de l'émission de tout appel ou communication initié via celles-ci. Aircall ne vérifie pas le Contenu d'Entrée ou le Contenu Généré, ni le contenu des communications émises via les Fonctionnalités d'IA, et n'est tenu d'aucun devoir d'information ou de recueil de consentement auprès des personnes concernées. Sans préjudice de ce qui précède, le Client reconnaît et accepte qu'il lui appartient d'informer de manière claire et visible tout utilisateur final lorsqu'il interagit avec une Fonctionnalité IA, telle qu'un chatbot ou toute technologie susceptible de reproduire un comportement humain. Le Client est responsable de l'obtention des consentements requis auprès des utilisateurs finaux conformément à la Loi Applicable. Le Client reconnaît que sa documentation applicable à la protection des données à caractère personnel du Client doit inclure une information sur le traitement des données personnelles via les Fonctionnalités d'IA.

## 4. Technologie IA de tiers

Le Client reconnaît qu'Aircall peut recourir à des technologies d'IA fournies par des prestataires tiers, ainsi qu'à des technologies propriétaires internes.

Le Client reconnaît que son Contenu d'Entrée et le Contenu Généré peuvent être partagés avec ces prestataires tiers et traités par eux afin de permettre l'utilisation des Fonctionnalités d'IA par le Client, à des fins de modération de contenu, et à d'autres finalités

opérationnelles, compatibles avec les termes du Contrat et du présent Addendum.

## 5. Surveillance des performances des Fonctionnalités d'IA

Aircall assure une surveillance et une évaluation continues des performances de ses Fonctionnalités IA, en analysant les indicateurs de sécurité et de fiabilité, afin de garantir la qualité, la conformité et la sécurité de ces fonctionnalités conformément à la Loi Applicable.

À cette fin, Aircall peut accéder aux Données Client, y compris au Contenu Généré, pour enquêter et vérifier tout dysfonctionnement suspect ou toute anomalie de ses modèles d'IA, évaluer les performances du système, corriger les erreurs ou biais, et maintenir ou améliorer les fonctionnalités, sauf si le Client a expressément désactivé cette finalité via le Tableau de Bord Aircall.

Le Client reconnaît que la désactivation de cette surveillance peut réduire la capacité d'Aircall à identifier et corriger les problèmes de performance, ce qui pourrait impacter la qualité, la fiabilité et les fonctionnalités optimales des Fonctionnalités IA.

### Description des Fonctionnalités IA

Fonctionnalités IA	Description	Configuration	Prix et Facturation
<b>AI Voice Agent</b>	<p>Un collaborateur virtuel disponible 24h/24, 7j/7, qui prend en charge de manière autonome les appels entrants, répond aux questions fréquemment posées et enregistre les informations de l'appelant.</p> <p>Aircall ne prend pas en charge les appels d'urgence vers quelque service de secours que ce soit.</p>	<p>Les Clients peuvent créer plusieurs agents.</p> <p>Une option de test est disponible pour chaque agent créé (bouton « Tester » sur la page de configuration).</p> <p>Les Clients peuvent intégrer les agents dans leurs Smartflows pour chaque ligne téléphonique.</p>	<p><u>Frais d'Utilisation:</u> Les frais sont calculés sur la base de la consommation, en multipliant le tarif par minute alors en vigueur (« Tarif par Minute ») par la durée facturable de l'appel.</p> <p>Facturation mensuelle.</p> <p>Les frais ne s'appliquent que lorsqu'un appel est effectivement achevé, et non à la création des agents.</p>
<b>AI Assist</b>	<p>Analyse conversationnelle intelligente fournissant, pour chaque appel, un résumé, des actions à entreprendre, des ratios de parole, les sujets clés, une évaluation de l'appel et une analyse du ressenti.</p>	<p>Les Clients peuvent activer ou désactiver la transcription et la génération d'insights au niveau de chaque ligne.</p> <p>Les Clients peuvent activer ou désactiver la synchronisation des insights générés avec leur intégration.</p> <p>Les Clients peuvent accéder aux insights générés par l'IA</p>	<p><u>Frais Fixes par licence.</u> Les frais s'appliquent à l'ensemble des licences Aircall souscrites.</p>

		via l'API publique.	
<b>AI Assist Pro</b>	<p>Add-on IA avancé offrant une assistance en temps réel lors des appels et des workflows automatisés.</p> <p>Inclut toutes les fonctionnalités d'AI Assist listées ci-dessus, ainsi que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transcription en direct</li> <li>- Suggestions en temps réel (indications en temps réel)</li> <li>- Playbooks (SPICED, BANT, MEDDIC, PACT, personnalisés)</li> <li>- Informations sur les contacts</li> <li>- Mises à jour automatisées du CRM</li> <li>- Suivi des e-mails automatisé</li> <li>- Évaluation automatisée des appels et questions IA personnalisées</li> </ul>	<p>Les clients peuvent activer/désactiver les fonctionnalités au niveau du numéro de téléphone (Transcription en direct, Suggestions en temps réel, Playbooks) ou au niveau du Compte (Informations sur les contacts, Mises à jour automatisées du CRM, Évaluation automatisée des appels).</p> <p>Nécessite l'attribution d'une licence Pro aux Utilisateurs.</p>	<u>Frais Fixes par licence.</u>