



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE

1. Préambule

Les présentes Conditions générales d'utilisation et de vente (ci-après les « CGUV ») décrivent les modalités d'accès au service CALLITY (ci-après « le Service »).

Aux fins des Services, la société CALLITY SAS exploite son propre logiciel de services sous forme de location en mode SAAS (software as a service, c'est-à-dire des applications d'entreprises louées en ligne) (ci-après le « Logiciel ») sous la marque « CALLITY ».

Le Service propose aux professionnels, via une plateforme en ligne, un outil destiné à la ré-écoute et à l'analyse de conversations commerciales.

Ce Service est accessible à partir du site internet « www.callity.fr ».

2. Définition des termes utilisés

Client : désigne le signataire professionnel des CGUV bénéficiant du Service.

Utilisateur : désigne la personne placée sous la responsabilité du Client et désignée par lui ou le Client lui-même (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services et au Logiciel sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

CALLITY SAS : désigne CALLITY SAS, société par actions simplifiée au capital de 1.000 euros, ayant son siège social au 142 rue de Rivoli, 75001 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n°830 785 663, proposant le Service et éditrice du Logiciel ainsi que du Site.

Site : désigne le site Internet édité et exploité par la CALLITY SAS à partir duquel est accessible le Service. L'adresse du Site est « www.callity.fr » (ou toute autre qui viendrait à la remplacer).

Données : désignent les informations (fichiers audio notamment) communiquées par le Client et/ou Utilisateur via le Site en vue de l'utilisation du Service. Elles peuvent être consultées uniquement par les Utilisateurs habilités. Les Données peuvent comporter des données à caractère personnel.

Contenu : désigne, à l'exclusion des Données, l'ensemble des éléments graphiques, techniques et informationnels contenus sur le Site, propriété de CALLITY SAS ou de ses sous-traitants

protégés pouvant être protégés par des droit de propriété intellectuelle. Le Contenu inclut le Logiciel et les marques de CALLITY SAS.

Identifiant : désigne tant l'identifiant propre de chaque Utilisateur que son mot de passe de connexion à son espace Utilisateur sur le Site.

Logiciel : désigne le logiciel accessible via le Site, dénommé "CALLITY", permettant l'utilisation du Service, loué par CALLITY SAS au Client.

Service : désigne le service proposé au Client, via le Logiciel, consistant en un outil destiné à faciliter la ré-écoute et l'évaluation de conversations téléphoniques.

Partie(s): désigne le Client et/ou CALLITY SAS.

3. Objet

Les présentes CGUV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles CALLITY SAS:

- Accorde à l'Utilisateur et/ou au Client, qui l'accepte, un droit d'utilisation du Service ;
- Accorde à l'Utilisateur et/ou au Client, qui l'accepte, le droit limité, personnel, non cessible et non exclusif d'accès et d'utilisation du Logiciel et du Site ;
- Fournit des prestations d'assistance à l'utilisation du Logiciel à l'Utilisateur et/ou au Client.

L'accès au Site et l'utilisation du Service impliquent que le Client et/ou l'Utilisateur a préalablement pris connaissance des CGUV, qu'il les a acceptées sans exception ni réserves, et qu'il s'engage à s'y conformer.

4. Description générale du Service

En vue de l'utilisation du Service, CALLITY SAS fournit au Client et/ou à l'Utilisateur l'accès au Logiciel en ligne leur permettant de traiter leur propres Données et accessible à partir de n'importe quel poste relié à Internet et équipé d'un navigateur compatible (Chrome 78+, Firefox 69+, Safari 13+, Edge 18+).

L'Utilisateur et/ou le Client est seul responsable des Données transférées à CALLITY SAS quels que soient les supports utilisés et leur contenu.

Le Service est proposé en version payante, conformément à l'article 8 des CGUV. Toutefois, si cela est proposé sur le Site, une durée d'évaluation peut être offerte pour les Clients souhaitant tester le Service.

Le Service est exclusivement réservé aux personnes majeures.

Le Service proposé par CALLITY SAS fonctionne avec les Données fournies par l'Utilisateur et/ou le Client, il permet de valoriser ces Données selon une structuration qui lui est propre. L'Utilisateur et/ou le Client est seul propriétaire de ces Données. A cet effet, le Client concède à CALLITY SAS un droit d'utilisation des Données aux seules fins de réalisation du Service au profit du Client. Le Client garantit y avoir licitement accès et est libre de les exploiter dans le respect des règles légales, conformément aux CGUV.

L'utilisation du Service est possible après que l'Utilisateur et/ou le Client ait activé son compte et se soit identifié en ligne, conformément à l'article 5 des CGUV.

Le Site est régulièrement modifié en fonction des améliorations ou des mises à jour apportées par CALLITY SAS, sans nécessaire information préalable auprès des Utilisateurs ou du Client dans la mesure où il n'y a pas de rupture du Service.

Dans le cadre du Service, l'Utilisateur et/ou le Client reçoit régulièrement des courriers électroniques à l'adresse e-mail indiquée lors de la création de son espace Utilisateur dans les conditions de l'article 5 des CGUV, afin de suivre et gérer l'évolution de son espace Utilisateur et de ses Données. De tels envois sont nécessaires à la fourniture du Service et font partie intégrante du Service.

Dans le cadre de l'utilisation du Service, l'Utilisateur et/ou le Client est informé que CALLITY SAS peut collecter des informations sur la navigation de l'Utilisateur et/ou du Client, afin de lui proposer une navigation optimale. CALLITY SAS se réserve le droit d'entreprendre des études et analyses statistiques sur l'utilisation et la typologie des utilisateurs du Service.

5. Adhésion et accès au Service

- Acceptation et opposabilité des Conditions Générales d'Utilisation et de Vente

La création d'un espace Utilisateur ainsi que l'accès au Service nécessitent l'acceptation des CGUV qui constituent l'intégralité des droits et obligations entre CALLITY SAS et le Client.

En cliquant sur la case « j'ai lu et j'accepte les CGUV », ou en activant son compte personnel, l'Utilisateur déclare accepter les CGUV, qui lui seront opposables dès cet instant.

S'il accepte les CGUV pour le compte d'une personne morale, en ce compris le Client, l'Utilisateur reconnaît en avoir le pouvoir et la capacité nécessaire.

CALLITY SAS se réserve le droit d'apporter aux présentes CGUV toutes les modifications qu'elle jugera nécessaires et utiles. Le Client et/ou l'Utilisateur sera invité à prendre connaissance des CGUV ainsi modifiées. Si le Client ou l'Utilisateur n'accepte pas les modifications apportées aux CGUV, il devra cesser toute utilisation du Service. En conséquence, toute utilisation du Service par le Client ou l'Utilisateur postérieurement à la notification des nouvelles CGUV vaudra acceptation de ces dernières.

- Création de l'espace Utilisateur

Le Client et/ou l'Utilisateur recevra, sur son adresse email, un lien de vérification de son inscription et de son identité lui permettant d'accéder au Service.

L'espace Utilisateur est strictement personnel.

Le Client et/ou l'Utilisateur doit s'assurer que l'adresse email communiquée est bien la sienne et qu'elle est à jour. En effet, toute correspondance et contenu adressé par le Service sera accessible en partie grâce à cette adresse e-mail. Si le Client et/ou l'Utilisateur fournit une mauvaise adresse e-mail, le propriétaire de cette adresse e-mail recevra alors les informations fournies par le Service. Le Client et/ou l'Utilisateur reconnaît cette particularité, dégage CALLITY SAS de toute responsabilité et garantit CALLITY SAS de toutes les conséquences d'une telle erreur. CALLITY SAS se réserve le droit de procéder à des doubles ou triples vérifications, via un lien de confirmation.

- Obligations du Client et/ou de l'Utilisateur : conformité aux besoins

Il appartient au Client et/ou à l'Utilisateur de s'assurer :

- de l'adéquation du Service à ses besoins propres ;
- qu'il dispose de la compétence nécessaire pour l'accès et pour l'utilisation du Service.

Il appartient au Client de s'assurer de la conformité de la solution proposée à ses besoins propres. Le Client et/ou l'Utilisateur assure avoir pris connaissance, préalablement à l'acceptation des présentes, des caractéristiques techniques et des dispositifs de sécurité du Logiciel et du Service proposé, ainsi que des prérequis nécessaires à l'utilisation du Service.

Le Client et/ou l'Utilisateur fait son affaire de l'ensemble des équipements (matériels et logiciels) nécessaires à l'utilisation du Service via le réseau internet. Il lui appartient de vérifier, notamment, la compatibilité du Service à ses équipements et logiciels, et notamment la fiabilité de sa connexion Internet. Il doit mettre régulièrement à jour ses équipements et sa connexion internet.

- Utilisation du Logiciel et du Service

Le Client et/ou l'Utilisateur s'engage à n'utiliser le Service que pour ses besoins propres et pour les seules finalités visées aux présentes CGUV, utiliser le Service dans le respect des lois et règlements en vigueur et des droits de tiers.

6. Garanties et responsabilité

6.1. CALLITY SAS

CALLITY SAS n'est tenue, à l'égard des engagements figurant aux présentes, que d'une obligation de moyen.

CALLITY SAS ne donne aucune garantie concernant :

- L'adéquation du Logiciel à un usage particulier ou aux attentes et besoins du Client et/ou de l'Utilisateur, le Logiciel étant proposée en l'état ;
- L'exactitude ou la conformité des données renseignées par le Client et/ou l'Utilisateur ;
- L'utilisation ou la capacité à utiliser le Service et le Logiciel par le Client et/ou l'Utilisateur ;
- L'exactitude ou la conformité des résultats obtenus via l'utilisation du Logiciel et du Service, en particulier en cas de mauvaise qualité des enregistrements audios (bruits de fond, mauvaise résolution des fichiers audio, accent et vocabulaire peu courant des interlocuteurs, etc.) ;
- L'usage que le Client et/ou l'Utilisateur fait des informations ou des outils qui sont mis à sa disposition par le biais du Logiciel et du Service, le Client et/ou l'Utilisateur étant et demeurant seul responsable des décisions qu'il prend et des choix qu'il fait.

En outre, CALLITY SAS ne pourra être tenue responsable en cas de dommage résultant :

- D'une faute du Client et/ou de l'Utilisateur ;
- De l'accès aux données du Client et/ou l'Utilisateur par un tiers ayant eu accès aux Identifiants du Client et/ou de l'Utilisateur ;
- Du fait que les Données transmises par l'internaute par le biais du Site aient été rendues publiques sans faute de la part de CALLITY SAS ;
- D'un usage frauduleux ou abusif du Logiciel ou du Service par le Client ou l'Utilisateur ;
- D'une compromission de la confidentialité des Identifiants du fait du Client ou de l'Utilisateur ;
- Des déclarations ou des comportements de toute personne, extérieure à CALLITY SAS, à l'égard du Logiciel et du Service fournis par CALLITY SAS ;
- D'une interruption de la fourniture de l'électricité ou des lignes de transmissions, due aux opérateurs publics ou privés ;
- D'une intrusion ou d'un maintien frauduleux d'un tiers dans le système, ou à l'extraction illicite de données, malgré la mise en œuvre des moyens de sécurisation conformes aux données actuelles de la technique, CALLITY SAS ne supportant qu'une obligation de moyens au regard des techniques connues de sécurisation ;
- De la nature et au contenu des informations et données, y compris les Données, créées, transférées et/ou communiquées par le Client et/ou l'Utilisateur ; plus généralement, CALLITY SAS ne peut en aucun cas être responsable à raison des données, informations, résultats ou analyses provenant d'un tiers, transmises ou reçues au travers de l'utilisation du Logiciel ou du Service portant atteinte aux droits de tiers ou qui violent de quelque manière que ce soit la législation en vigueur ;
- D'une perte ou retard dans l'acheminement des informations et données, lorsque CALLITY SAS n'est pas à l'origine de ce retard ;

- D'un dysfonctionnement du réseau Internet ou des réseaux téléphoniques ou câblés d'accès à Internet non mis en œuvre par CALLITY SAS.

En toute hypothèse, en cas de faute établie par le Client et/ou l'Utilisateur, CALLITY SAS ne sera tenue que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles lors de l'exécution du Service et l'utilisation du Logiciel. En conséquence, CALLITY SAS exclut toute responsabilité au titre de dommages indirects ou imprévisibles, subis par le Client et/ou l'Utilisateur, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffres d'affaires, de clientèle, de chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou d'une technologie de substitution.

Le Client et/ou l'Utilisateur est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, CALLITY SAS ne sera pas tenue responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements du Logiciel ou du Service.

CALLITY SAS n'est pas en mesure de garantir la continuité du service, exécutée à distance via Internet, ce que le Client et/ou l'Utilisateur reconnaît.

Afin d'améliorer les fonctionnalités du Logiciel, CALLITY SAS se réserve le droit de suspendre l'accès au Service pour une période déterminée, aussi limitée que possible afin d'éviter toute gêne durable dans l'utilisation du Service par le Client et/ou l'Utilisateur. Dans ce cas, CALLITY SAS s'efforcera de prévenir le Client et/ou l'Utilisateur d'une telle suspension en respectant un préavis raisonnable. Le Client et/ou l'Utilisateur dégage CALLITY SAS de toute responsabilité de ce fait.

Les Parties conviennent expressément que CALLITY SAS ne pourra également être tenue responsable des interruptions du Logiciel ou du Service ou des dommages liés à un cas de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence française, ainsi que les événements suivants: blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales.

Si un cas de force majeure venait à durer plus d'un (1) mois, la Partie la plus diligente pourra résilier de plein droit les CGUV sans qu'aucune indemnité ne soit due à l'autre Partie de ce fait.

CALLITY SAS ne saurait être tenue pour responsables des erreurs, omissions, altérations ou délais de mise à jour des informations et Contenus édités par CALLITY SAS et de leurs éventuelles conséquences dans le cadre de leur utilisation par le Client et/ou l'Utilisateur pour son activité.

CALLITY SAS ne garantit pas que le Service sera exempt d'anomalies ou d'erreurs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Service fonctionnera sans interruption ou panne, ni

encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément préconisée par CALLITY SAS.

En tout état de cause, les Parties conviennent que le montant total des sommes qui pourraient être mises à la charge de CALLITY SAS si sa responsabilité devait être engagée pour un dommage direct sera limitée aux sommes effectivement versées par l'Utilisateur à CALLITY SAS au cours des douze (12) mois précédant la survenance dudit dommage direct.

6.2. Le client

Le Client et/ou l'Utilisateur est responsable des dommages de toute nature, matériel ou immatériel, directs ou indirects causés à tout tiers, y compris à CALLITY SAS, du fait de l'utilisation ou de l'exploitation illicite du Logiciel ou du Service par le Client et/ou l'Utilisateur, quelque soit la cause et le lieu de survenance de ce dommage.

Le Client et/ou l'Utilisateur garantit CALLITY SAS des conséquences, réclamations ou actions dont CALLITY SAS pourrait faire l'objet du fait de l'utilisation ou de l'exploitation illicite du Logiciel ou du Service par le Client et/ou l'Utilisateur.

Le Client renonce à exercer tout recours contre CALLITY SAS dans le cadre de poursuites diligentées par un tiers à son encontre du fait de cette utilisation ou exploitation illicite du Logiciel ou du Service.

Le Client est responsable de l'utilisation du Logiciel et du Service faite par tout tiers mandaté par lui ou Utilisateurs auxquels il consent un accès au Logiciel ou au Service.

Le Client et/ou l'Utilisateur est également responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation du Logiciel et du Service.

Le Client et/ou l'Utilisateur est seul responsable de la sauvegarde des Données, informations et des documents générés au moyen du Logiciel.

Le Client et/ou l'Utilisateur est personnellement et exclusivement responsable du matériel informatique, des logiciels, du navigateur, de la connexion Internet et de manière générale de tout équipement dont il a besoin, et non fourni par CALLITY SAS, dans le cadre de l'utilisation du Logiciel et du Service.

Le Client s'engage, pendant toute la durée des CGUV puis pour une durée de trois (3) ans à compter de leur expiration à ne pas développer de service ou logiciel concurrent au Service ou au Logiciel sur le territoire de l'Union européenne.

7. Disponibilité du Service et maintenance

CALLITY SAS met à la disposition du Client, le Logiciel accessible par le biais du réseau internet 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, selon une obligation de moyens et à l'exception des périodes de maintenance.

CALLITY SAS assure une maintenance du Logiciel destinée à corriger les éventuelles anomalies techniques du Logiciel qui n'auraient pas été causées par une utilisation non conforme aux présentes du Logiciel. La maintenance ne concerne que la correction des bugs bloquants, c'est-à-dire qui empêchent l'accès au Logiciel ou l'utilisation du Service. Le Client est informé que les bugs non bloquants ne donneront pas forcément lieu à correction.

Le Client informe CALLITY SAS par mail dès qu'il a connaissance du bug. CALLITY SAS s'engage à effectuer la correction d'un bug bloquant. Le mail est pris en compte le jour où il arrive, s'il arrive entre 9h et 18h.

Le Client s'engage à fournir une information précise et détaillée sur le bug rencontré et ses circonstances et ne saurait tenir rigueur à CALLITY SAS d'un manque de célérité en cas d'information partielle.

CALLITY SAS se réserve le droit de mettre à jour et d'opérer des modifications fonctionnelles du Logiciel et du Service et au Site Internet à tout moment pouvant rendre momentanément indisponible l'accès au Service. Le Client sera informé vingt-quatre (24) heures à l'avance via son espace Utilisateur.

Le Client et/ou l'Utilisateur est en outre averti des aléas techniques et des interruptions d'accès pouvant survenir pour tous les services en ligne. En conséquence, CALLITY SAS ne pourra être tenue responsable des indisponibilités ou ralentissements des Services causés par le réseau Internet ou par un matériel ou un logiciel déficient chez le Client.

Par ailleurs, CALLITY SAS ne pourra voir sa responsabilité engagée si l'indisponibilité est causée par des tiers (hébergeur, Utilisateur...) et sa responsabilité est exclue pour une indisponibilité de moins de quarante-huit (48) heures.

8. Conditions financières

8.1. Tarifs

Les conditions financières font l'objet d'un devis spécifique à chaque client.

Le prix s'entend hors taxes. Le prix sera augmenté des droits et taxes en vigueur à la date de la facturation. Si le taux des taxes venait à être modifié pendant la durée des CGUV, les changements seraient immédiatement répercutés sur les factures et paiements sans que l'Utilisateur et/ou le Client en soit nécessairement informé au préalable.

8.2. Facturation

Les factures sont émises mensuellement selon les modalités définies dans le devis et transmises au Client par courrier électronique.

8.3. Modalités de paiement

Pour des raisons de sécurité, tous les paiements effectués sur le Site sont réalisés par carte bancaire ou prélèvement bancaire par l'intermédiaire du prestataire de service de paiement Stripe (<https://stripe.com>).

Pour utiliser les services de Stripe, le Client et/ou l'Utilisateur doit préalablement lire, comprendre et accepter les conditions générales d'utilisation de Stripe (<https://stripe.com/fr/legal>).

Stripe utilise le protocole SSL (Secure Socket Layer) de telle sorte que les informations transmises sont cryptées par un logiciel dans les règles de l'art et qu'aucun tiers ne peut en prendre connaissance au cours du transport sur le réseau.

Le Client et/ou l'Utilisateur autorise CALLITY SAS à débiter sa carte de crédit ou son compte en banque pour tous les frais payables au cours de la durée de l'utilisation du Service. Il autorise également CALLITY SAS à recourir aux services d'un tiers pour le traitement des paiements et à transmettre les informations de paiement du Client audit tiers.

8.4. Retard de paiement

En cas de retard de paiement, le Client sera redevable du paiement d'une somme forfaitaire de quarante 40 euros et des pénalités de retard seront exigibles, sans qu'un rappel soit nécessaire, plus tous les coûts, y compris les frais légaux engagés pour le recouvrement des sommes non payées par le Client et les frais bancaires supportés par CALLITY SAS. Conformément aux dispositions de l'article L.441-10 du Code de Commerce, le taux d'intérêt des pénalités de retard est égal au taux appliqué par la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points de pourcentage.

En outre, et sans préjudice de son droit à réclamer des dommages et intérêts par toute voie de droit, ni de son droit de résilier les CGUV, en cas de non règlement trente (30) jours au-delà du terme de paiement convenu, malgré mise en demeure restée infructueuse, CALLITY SAS se réserve le droit de suspendre ses obligations au titre des présentes, y compris l'accès au Logiciel, jusqu'à complet règlement du principal, des pénalités, des frais de rétablissement des Services et des intérêts.

9. Durée et Résiliation

9.1. Durée

Les CGUV entrent en vigueur à compter de leur acceptation conformément à l'article 5 des CGUV pour une durée indéterminée jusqu'à leur résiliation par le Client ou CALLITY SAS, selon les articles 9.2 et 9.3.

9.2. Résiliation pour convenance

À l'exception des éventuelles durées d'engagement prévues par ailleurs, le Client pourra résilier les CGUV de plein droit et à tout moment moyennant un préavis d'un (1) mois. Cela entraînera la fermeture des espaces Utilisateurs ainsi que l'arrêt du Service.

CALLITY SAS peut résilier les CGUV de plein droit et à tout moment moyennant un préavis raisonnable.

9.3. Résiliation pour faute

Chacune des Parties peut résilier de plein droit les CGUV moyennant un préavis de trente (30) jours à l'autre Partie en cas de faute contractuelle de ladite Partie, à moins que la Partie défaillante ait remédié à la faute dans les trente (30) jours de préavis.

Le Client demeure responsable de tous les paiements jusqu'à la date de résiliation.

Le Client ne pourra pas accéder à ses données ou au Service après la date de résiliation et, par conséquent il devra récupérer tout le contenu dont il a besoin avant cette date.

10. Conditions d'assistance

Dans le cadre de l'assistance au Service, CALLITY SAS s'engage à assurer un service d'assistance par mail, de 9h à 18h du lundi au vendredi à l'adresse contact@callity.fr. Les Utilisateurs bénéficient également des mises à jour relatives au Service.

11. Sécurité

- Politique de sécurité des Identifiants

Les Identifiants du Client et/ou de l'Utilisateur lui sont personnels et confidentiels. Il est le seul responsable de leur utilisation et de leur confidentialité. Tout accès au Service à l'aide des Identifiants d'un Client et/ou d'un Utilisateur sera réputé effectué par ce Client et/ou cet Utilisateur, ce que le Client accepte à titre de convention de preuve.

L'Utilisateur et/ou le Client s'engage à conserver ses Identifiants, et en particulier son mot de passe, secrets et à ne le divulguer sous aucun prétexte et à quelque titre que ce soit. Si l'Utilisateur et/ou le Client partage ses Identifiants avec d'autres Utilisateurs, il lui appartient de les obliger à respecter la confidentialité de ces derniers et il reste seul et unique responsable de la sécurité de ces Identifiants.

De façon générale, il est vivement recommandé à l'Utilisateur et/ou au Client de s'assurer que son mot de passe choisi comprend à la fois des chiffres et des lettres en majuscules et minuscules, et des signes, de façon à être suffisamment complexe, et de modifier régulièrement son mot de passe.

En cas de perte, d'oubli du mot de passe, de toute compromission de sa confidentialité, de toute utilisation par un tiers ou de toute utilisation frauduleuse qu'il soupçonnerait ou dont il aurait connaissance, l'Utilisateur devra immédiatement en informer CALLITY SAS par courrier électronique à l'adresse contact@callity.fr. Dans cette hypothèse, un courrier électronique contenant un lien sécurisé lui sera envoyé permettant à l'Utilisateur et/ou au Client de changer son mot de passe, et l'ancien mot de passe sera désactivé.

- Sécurité des Données

La confidentialité des Données collectées est protégée par CALLITY SAS qui accorde la plus grande importance à ce que ses hébergeurs et fournisseurs de technologies en fassent de même. A ce titre, CALLITY SAS prend toutes les précautions utiles afin d'en préserver la confidentialité et déclare être en relation avec des hébergeurs et fournisseurs de technologies de confiance, réputés pour le sérieux de leurs prestations et le haut degré de protection qu'ils accordent à la confidentialité des données personnelles.

- Sécurité de l'espace Utilisateur

L'espace Utilisateur constitue un système de traitement automatisé de données. Tout accès frauduleux à ce dernier ou toute altération dudit système est interdit et fait l'objet de poursuites civiles ou pénales.

CALLITY SAS s'oblige à faire ses meilleurs efforts pour assurer la sécurité de l'espace Utilisateur. Compte tenu de la complexité de l'environnement internet et de la téléphonie mobile, CALLITY SAS ne saurait être tenue d'une obligation de résultat à ce titre.

L'Utilisateur et/ou le Client reconnaît que les données circulant sur l'internet ou sur les réseaux de téléphonie mobile ne sont pas nécessairement protégées de manière absolue, notamment contre les détournements éventuels, et en accepte les contraintes techniques et les temps de réponse pour l'utilisation du Service.

L'Utilisateur et/ou le Client est seul responsable de l'utilisation et de la mise en œuvre de moyens de sécurité, de protection et de sauvegarde de ses équipements, de ses Données et logiciels, dans son organisation. A ce titre, il s'engage à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres Données. Il appartient à l'Utilisateur et/ou le Client de sauvegarder régulièrement ses Données sur son propre système informatique, de mettre à jour les outils et logiciels nécessaires, dans son organisation, à l'accès et à l'utilisation du Service.

L'Utilisateur et/ou le Client s'engage à ne commettre aucun acte qui pourrait mettre en cause la sécurité du système de CALLITY SAS.

Il est fortement déconseillé à l'Utilisateur et/ou au Client d'utiliser le Service depuis un téléphone mobile ou un ordinateur dont il n'est pas propriétaire ou dont l'usage est partagé avec une tierce personne. En ce cas, CALLITY SAS ne pourrait en aucun cas être tenue responsable des dommages causés à l'Utilisateur et/ou le Client de ce fait.

Lorsqu'il en a connaissance, l'Utilisateur et/ou le Client s'oblige à informer sans délai CALLITY SAS, par courrier électronique à l'adresse contact@callity.fr, de toute défaillance de l'espace Utilisateur ou de tout doute quant à un éventuel accès frauduleux à son espace Utilisateur.

L'Utilisateur et/ou le Client devra immédiatement informer CALLITY SAS en cas de perte, de vol, de détournement et plus généralement de toute compromission de la confidentialité des moyens bancaires utilisés pour la facturation.

12. Droits de propriété intellectuelle

- Propriété et garanties

Le Service, le Site et le Contenu, ainsi que le Logiciel, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, dont CALLITY SAS est titulaire, en tant que propriétaire ou licencié.

A ce titre, les logiciels, marques, les interfaces, savoir-faire, données, textes, articles, lettres d'informations, communiqués, présentations, brochures, illustrations, photographies, programmes informatiques, animations, l'interface du Site et toutes autres informations éditées par CALLITY SAS sur le Site sont la propriété intellectuelle exclusive de CALLITY SAS ou de ses sous-traitants.

Les présentes CGUV et l'utilisation du Service ne confèrent à l'Utilisateur et/ou le Client aucun droit de propriété sur le Service et son Contenu, ni sur le Logiciel.

En conséquence, l'Utilisateur et/ou le Client s'interdit tout agissement susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle détenus par CALLITY SAS.

L'Utilisateur et/ou le Client n'est pas autorisé à copier, reproduire, représenter, modifier, traduire et/ou adapter, partiellement ou totalement, les éléments du Service, du Site, du Logiciel et du Contenu protégés par ces droits de propriété, sans l'accord préalable écrit de CALLITY SAS.

Toutes les marques de produits, noms et services contenus ou associés au Service, qui ne sont pas les marques de CALLITY SAS, appartiennent à leurs propriétaires. Les références aux noms, marques, produits ou services des établissements bancaires tiers ne constituent pas une recommandation concernant les produits ou services de ces établissements.

- Licence

CALLITY SAS concède à l'Utilisateur et/ou au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible d'utilisation du Logiciel dans le cadre exclusif du Service, pendant la durée des CGUV, qui saurait excéder la durée des droits d'auteur en France, et pour la France.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre le Logiciel conformément à sa destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. L'Utilisateur et/ou le Client ne pourra en aucun cas mettre le Logiciel et le Service à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

- Référencement

L'Utilisateur et/ou le Client autorise CALLITY SAS à utiliser son nom commercial et son logo à titre de référencement client, de manière neutre (citation) et objective, sur le site vitrine de CALLITY SAS, www.callity.fr. En cas de refus, l'Utilisateur et/ou le Client devra en notifier CALLITY SAS à l'adresse contact@callity.fr.

- Garantie de l'Utilisateur et/ou du Client

L'Utilisateur et/ou le Client garantit être titulaire ou détenteur légitime des droits de propriété intellectuelle et d'utilisation, nécessaires pour utiliser les Données et contenus qu'il transmet au Site. Il dégage CALLITY SAS de toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et contenus à la réglementation applicable, et garantit CALLITY SAS à première demande contre tout préjudice qui résulterait d'une violation d'une telle garantie.

13. Données personnelles

Les données personnelles traitées dans le cadre du Service le sont conformément à l'annexe 1 des CGUV.

14. Contenus illicites

L'Utilisateur et/ou le Client s'interdit de détourner le Service de sa finalité, notamment en accédant à des données sur lesquelles il n'a aucun droit d'accès, en téléchargeant des données illicites ou qui porteraient atteinte aux droits des tiers, ou encore en utilisant le Service à des fins illicites, la liste n'étant pas exhaustive.

Le cas échéant, CALLITY SAS ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences dommageables d'un tel détournement de finalité du Service. Elle se réserve en outre la faculté de supprimer tout contenu illicite ou portant atteinte aux droits des tiers, dès qu'elle en aura connaissance.

15. Liens hypertextes

Le Site peut proposer des liens vers d'autres sites internet. Les sites internet auxquels renvoient ces liens hypertextes sont, sauf mention contraire, indépendants du Site et de CALLITY SAS.

CALLITY SAS ne saurait en aucune façon être tenue responsable du contenu de ces sites, des dommages qui pourraient résulter de la connexion à ces sites, des informations y figurant ou des transactions pouvant y être réalisées.

Tout lien hypertexte, de quelque nature qu'il soit, permettant d'accéder au Site, à l'une quelconque de ses pages ou éléments, nécessite une autorisation préalable et écrite de CALLITY SAS.

16. Déclarations du Client

Le Client déclare et garantit CALLITY SAS que les Données propres, saisies par ses soins, principalement dans le cadre de la création et l'accès à son espace Utilisateur, correspondent à sa situation personnelle et ne déforment aucunement son identité. Il s'engage à ce que ces Données soient et demeurent exactes et actuelles.

Le Client déclare que les Données n'appartiennent pas à la catégorie particulière de données au sens de l'article 9 du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Le Client déclare être et demeurer seul et unique responsable de l'accès et de l'utilisation du Service.

Le Client déclare et garantit que les Données, saisies par ses soins sur son espace Utilisateur, aux fins d'exécution du Service, sous son contrôle, sont collectées dans le cadre et pour les besoins de son activité, sont licites et exemptes de vices, virus et sources de problèmes informatiques, ne portent atteinte à aucun droit de tiers. Le Client garantit CALLITY SAS contre toute réclamation, atteinte ou dommage lié à ces Données hébergées sur son espace Utilisateur.

Le Client déclare être parfaitement informé des caractéristiques, des contraintes, des limites et des risques du Service et les accepte.

17. Phishing

Le vol d'identité et les pratiques appelées « phishing » sont au cœur des préoccupations de CALLITY SAS. La protection des informations pour aider le Client et/ou l'Utilisateur à se protéger du vol d'identité est l'une de ses principales priorités. En aucun cas, CALLITY SAS ne demandera au Client et/ou à l'Utilisateur, quel que soit le moment, son numéro de sécurité sociale ou son

numéro d'identification nationale que ce soit par téléphone, courrier électronique, sms ou par tout autre moyen.

18. Cession

Les présentes CGUV peuvent faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, par CALLITY SAS, sans l'accord du Client, dès lors que cette cession n'engendre pas une diminution des droits de ce dernier au titre des CGUV.

19. Divers

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs dispositions des présentes CGUV seraient, pour quelque motif que ce soit, déclarées nulles en tout ou en partie par une décision de justice revêtant l'autorité de la chose jugée, les autres dispositions resteraient en vigueur. Le cas échéant, les Parties s'engagent alors à négocier de bonne foi pour substituer à cette stipulation une autre qui soit valable et qui s'approche autant que faire se peut de l'intention et des effets économiques de celle jugée invalide.

Le fait que CALLITY SAS ne fasse pas valoir un droit ou une disposition des présentes CGUV ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les Parties, dans le cadre de l'exécution des CGUV, font élection de domicile à leur siège respectif.

Les CGUV prévalent sur tout autre document (propositions commerciales, courriers, courriers électroniques, etc.) envoyé ou échangé antérieurement par les Parties, ainsi que toutes conventions orales antérieures entre les Parties. Elles remplacent tout contrat antérieur ou contemporain passé entre les mêmes Parties et ayant le même objet, ou toutes conditions générales d'achat du Client quelle que soit la date de leur communication ou notification. Les intitulés de rubriques sont insérés dans les CGUV à des fins d'information uniquement pratiques et ne font pas partie des CGUV.

L'ensemble des notifications, demandes ou autorisations requises ou permises au titre des CGUV seront faites par écrit et remises, par courrier express livrant du jour au lendemain ou lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse de la Partie concernée mentionnée, telle que mentionnée en tête des présentes.

Les Parties sont des entrepreneurs indépendants. Aucune des Parties ne devra être considérée comme étant un employé, salarié, agent, associé ou représentant légal de l'autre Partie à quelque fin que ce soit et aucune n'aura le droit ou le pouvoir de s'engager au nom et/ou pour le compte de l'autre Partie.

CALLITY SAS peut librement recourir à la sous-traitance, sans l'accord préalable du Client mais reste responsable dans les conditions prévues par les présentes.

20. Droit applicable et juridiction compétente

Les CGUV sont régies par le droit français, peu importe le(s) lieu(x) d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.

Pour le règlement de toute contestation ou de tout litige, préalablement non résolu à l'amiable dans un délai de 30 jours à compter de la notification d'un différend, il est fait exclusivement attribution de compétence aux tribunaux français du lieu où est situé le siège social de CALLITY SAS.

21. Mentions légales du Site

- Propriété/Rédaction

CALLITY SAS

SAS au capital de 1000 euros

142 rue de Rivoli

75001 PARIS France.

Téléphone : 09 70 70 03 18

Adresse email: contact@callity.fr

Responsable de publication : Nicolas PANEL, Président

Numéro de TVA intracommunautaire: FR 07 830785663

- Hébergement

Le site Internet www.callity.fr et les données personnelles des utilisateurs sont hébergées et stockées en France par ONLINE SAS, Société par Actions Simplifiée au capital de 214 410,50 Euros dont le siège social est situé 8 rue de la ville l'Evêque-75008 PARIS.

Voir Annexe 1 Appendice 1 pour plus d'information.

Annexe 1: traitements de données personnelles

Les Parties s'assurent du respect de la législation applicable en matière de protection des données personnelles, conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (la « **Législation sur les Données Personnelles** »).

Aux fins des présentes, les termes « responsable de traitement », « sous-traitant », « traitement », « traiter », « personnes concernées » et « données personnelles » ont la même définition que dans le Législation sur les Données Personnelles.

Les Parties conviennent qu'aux termes des présentes, CALLITY SAS sera amenée à traiter des données personnelles pour le compte du Client.

1 - RESPONSABILITE DU TRAITEMENT

Dans le cadre des présentes, il est expressément convenu que :

- le Client est le responsable de traitement au sens de la Législation sur les Données Personnelles (le « **Responsable de Traitement** ») ;
- CALLITY SAS est le Sous-Traitant au sens de la Législation sur les Données Personnelles (le « **Sous-Traitant** »).

2 - CONFORMITE A LA LEGISLATION SUR LES DONNÉES PERSONNELLES

Chacune des Parties doit se conformer à la Législation sur les Données Personnelles.

En particulier, le Responsable de Traitement doit obtenir et conserver toute autorisation, notification et/ou déclaration réglementaires nécessaire aux termes de la Législation sur les Données Personnelles.

3 - OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Le Responsable de Traitement garantit que :

- toutes les données personnelles fournies par le Responsable de Traitement pour une utilisation en relation avec les CGUV sont conformes à la Législation sur les Données Personnelles, notamment en ce qui concerne leur collecte, leur stockage et leur traitement ;

- toutes les instructions qu'il donne au Sous-Traitant en lien avec des données personnelles sont conformes à la Législation sur les Données Personnelles ;
- les opérations de traitement des données personnelles par le Sous-Traitant conviennent aux fins pour lesquelles il entend utiliser les services objet des CGUV ;
- il est satisfait du degré d'expertise, de la fiabilité et des ressources du Sous-Traitant visant à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles conformément à la Législation sur les Données Personnelles.

4 - INSTRUCTIONS AU SOUS-TRAITANT

Le Sous-Traitant traite des données personnelles pour le compte du Responsable de Traitement.

En conséquence, le Sous-Traitant :

- devra traiter les données personnelles uniquement sur et conformément aux instructions documentées du Responsable de Traitement, celles-ci pouvant être mises à jour à tout moment (les « **Instructions de Traitement** ») ;
- devra informer le Responsable de Traitement de toute obligation légale imposée par la Législation sur les Données Personnelles l'obligeant à traiter les données personnelles d'une autre manière que conformément aux Instructions de Traitement (sauf si d'autres obligations légales interdisent au Sous-Traitant de divulguer cette information) ;
- devra informer le Responsable de Traitement si, selon lui, une Instruction de Traitement contrevient à la Législation sur les Données Personnelles. Le cas échéant, le Sous-Traitant ne saurait être tenu responsable de tout dommage résultant :
 - de son échec à informer le Responsable de Traitement ;
 - de tout traitement ou refus de traitement de données personnelles conformément aux Instructions de Traitement, postérieurement à la réception par le Responsable de Traitement de cette information.

5 - DÉTAILS DU TRAITEMENT

Le traitement de données personnelles accompli par le Sous-Traitant est détaillé en appendice 1 de la présente annexe, celle-ci pouvant être mise à jour à tout moment.

6 - MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES

Le Sous-Traitant, conformément à la Législation sur les Données Personnelles, fournit des garanties suffisantes pour mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées concernant le traitement des données personnelles objet des présentes de telle sorte à ce que le traitement satisfasse aux exigences de la Législation sur les Données Personnelles et assure la protection des droits des personnes concernées.

Le Sous-Traitant doit implémenter et maintenir lesdites mesures techniques et organisationnelles de telle sorte à ce que :

- le traitement soit conforme à la Législation sur les Données Personnelles et assure la protection des droits des personnes concernées ;
- elles assurent un niveau de sécurité approprié par rapport aux risques que présentent le traitement objet des CGUV ;
- elles lui permettent d'apporter son assistance, dans une mesure raisonnable, au Responsable de Traitement afin que celui-ci puisse répondre à ses obligations à l'égard des personnes concernées visées à l'article 9 de la présente annexe.

7 - SOUS-TRAITANTS DE SECOND RANG

Dans le cadre de l'exécution des CGUV, le Responsable de Traitement pourra autoriser le Sous-Traitant à engager, en tant que de besoin, des sous-traitants (les « **Sous-Traitants de Second Rang** ») pour l'accomplissement des traitements de données personnelles objet des présentes. Une telle autorisation sera réputée acquise :

- si le Sous-Traitant informe le Responsable de Traitement de l'identité du Sous-Traitant de Second Rang projeté ; et,
- en l'absence de refus écrit par le Responsable de Traitement, justifié par le fait que le Sous-Traitant de Second Rang serait inapte à remplir les obligations résultant de la présente annexe, dans les dix (10) jours suivant l'information par le Sous-Traitant de l'identité du Sous-Traitant de Second Rang.

Le Responsable de Traitement reconnaît que l'impossibilité d'utiliser un Sous-Traitant de Second Rang particulier peut entraîner un retard dans l'exécution des services objet des CGUV, l'impossibilité de les exécuter ou une augmentation du prix.

Le Sous-Traitant et le Sous-Traitant de Second Rang seront liés par un contrat contenant les mêmes obligations que celles visées à la présente annexe.

8 - PERSONNEL

Le Sous-Traitant s'engage à ce que les personnes autorisées à traiter les données personnelles soient liées par un accord de confidentialité.

Le Sous-Traitant doit, conformément à la Législation sur les Données Personnelles, prendre les mesures nécessaires afin d'assurer que toute personne physique agissant sous son autorité et ayant accès aux données personnelles objet des présentes ne les traite que conformément aux Instructions de Traitement.

9 - DROIT DES PERSONNES CONCERNÉES

Aux fins des présentes le terme « **Requête d'une Personne Concernée** » désigne une demande faite par une personne concernée en vue d'exercer ses droits en vertu de la Législation sur les Données Personnelles et visant à :

- confirmer que ses données personnelles sont traitées, lorsque ses données personnelles sont traitées ;
- accéder aux données personnelles la concernant et obtenir du Responsable de Traitement les informations prescrites par la Législation sur les Données Personnelles ;
- assurer la transparence, les modalités, l'information et l'accès aux données, la rectification, l'effacement et la limitation du traitement, la portabilité des données, le droit d'opposition et la prise de décisions individuelles automatisées.

Le Sous-Traitant s'efforcera d'enregistrer et de renvoyer au Responsable de Traitement toutes les Requêtes de Personnes Concernées qu'il aura reçues dans les trois jours ouvrables suivant la réception de ladite demande.

Lorsque le nombre de Requêtes de Personnes Concernées soumises dépasse 10 par mois, le Responsable de Traitement doit payer les frais du Sous-Traitant aux tarifs à définir entre les Parties pour l'enregistrement et le renvoi des Requêtes de Personnes Concernées conformément au présent article.

10 - ASSISTANCE À LA CONFORMITÉ DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Sans préjudice de l'article 2 de la présente annexe et sous réserve du paiement des frais visés ci-dessous, le Sous-Traitant doit, conformément à la Législation sur les Données Personnelles, fournir une assistance raisonnable (selon la nature du traitement et l'information à la disposition du Sous-Traitant) au Responsable de Traitement afin que celui-ci respecte ses obligations en vertu de la Législation sur les Données Personnelles sur les sujets suivants :

- la sécurité du traitement, conformément aux articles 6 et 8 de la présente annexe ;
- la notification de violation et sa communication à la personne concernée, conformément à l'article 14 de la présente annexe ;
- les études d'impact sur la protection des données ; et
- la consultation préalable de la CNIL concernant les traitements à haut risque et la facilitation de l'exercice par la CNIL des pouvoirs qui lui sont conférés par la Législation sur les Données Personnelles.

Le Responsable de Traitement paiera les frais du Sous-Traitant pour fournir l'assistance prévue aux présentes.

11 - TRANSFERTS DE DONNÉES PERSONNELLES EN DEHORS DE L'ESPACE ECONOMIQUE EUROPÉEN

Le Sous-Traitant s'engage à traiter l'ensemble des données personnelles exclusivement sur le territoire de l'Union Européenne (UE), le territoire d'un pays de l'Espace Economique Européen (EEE), d'un pays reconnu comme adéquat par la Commission Européenne et/ou auprès d'une entreprise adhérente au Privacy Shield.

Le Sous-Traitant s'engage à ne pas divulguer ni transférer les données à caractère personnel à un responsable de traitement ou un sous-traitant localisé dans un pays non-membre de l'UE, non-membre de l'EEE, non reconnu comme adéquat par l'UE ou d'une entreprise non adhérente au Privacy Shield.

Le Sous-traitant s'assure qu'aucune donnée personnelle ne sera transférée hors de ce territoire par lui, ses propres sous-traitants, ou les personnes agissant sous son autorité ou pour son compte.

12 - REGISTRE DES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT

Le Sous-Traitant devra tenir un registre des activités de traitements effectués pour le compte du Responsable de Traitement, tel que cela est exigé par la Législation sur les Données Personnelles.

13 - CONFORMITÉ, INFORMATION ET AUDIT

Le Sous-Traitant doit, conformément à la Législation sur les Données Personnelles, mettre à la disposition du Responsable de Traitement les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer sa conformité aux obligations des sous-traitants en vertu de la Législation sur les Données Personnelles, et ne pas s'opposer et contribuer aux audits diligentés par le Responsable de Traitement (ou un autre auditeur mandaté par lui) à cette fin.

Le Responsable de Traitement pourra diligenter un tel audit/demande d'information/vérification/inspection sous réserve de :

- donner au Sous-Traitant un préavis raisonnable ;
- s'assurer que tout auditeur est soumis à des obligations contraignantes de confidentialité ;
- s'assurer que cette vérification ou inspection est entreprise avec un minimum de perturbation pour l'entreprise du Sous-Traitant et ses clients ; et
- payer les coûts raisonnables du Sous-Traitant pour aider à la fourniture d'informations et permettre et contribuer aux audits.

14 - NOTIFICATION DE VIOLATION

En cas de violation de données personnelles liée aux services objet des CGUV impliquant le Sous-Traitant, le Sous-Traitant doit en informer sans délai le Responsable de Traitement dès qu'il en a connaissance et fournir des détails de la violation.

15 - EFFACEMENT OU RESTITUTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Sous-Traitant doit, à la demande écrite du Responsable de Traitement, soit supprimer, soit restituer les données personnelles objet des CGUV au Responsable de Traitement en copie papier ou électronique dans un délai raisonnable après la fin des services objet des CGUV liés au traitement, et supprimer les copies existantes (à moins que le stockage des données soit requis par la loi applicable).

Le Responsable de Traitement paiera au Sous-Traitant les frais raisonnables de suppression et / ou de restitution des données personnelles, en particulier si les données doivent être retournées dans un format particulier non standard ou dans des formats multiples.

16 - RESPONSABILITÉ

Le Responsable de Traitement indemniserà le Sous-Traitant pour tout dommage résultant de ou en relation avec :

- toute non-conformité par le Responsable de Traitement avec la Législation sur les Données Personnelles ;
- toute violation par le Responsable de Traitement de ses obligations de protection des données en vertu de la présente annexe ; et,
- tout traitement effectué par le Sous-Traitant conformément à une Instruction de Traitement qui enfreint la Législation sur les Données Personnelles.

Si une Partie reçoit une demande d'indemnisation d'une personne concernée relative au traitement des données personnelles objet des CGUV elle doit promptement en informer l'autre Partie et lui fournir tous détails appropriés.

Appendice 1 : détails du traitement

Description du traitement	
Nom du traitement	Utilisation du Service
N° / RÉF	1
Date de création du traitement	Date d'acceptation des CGUV
Mise à jour du traitement	Date de mise à jour des CGUV
Acteurs	
Responsable du traitement	Client
Sous-Traitant	CALLITY SAS

Finalité(s) du traitement effectué				
Finalité principale	Étude marketing, formation et évaluation de la performance des collaborateurs			
Sous-finalité 1	Faciliter la réécoute des appels et leur évaluation par les managers, les équipes qualité ou les collaborateurs eux-même (auto-évaluation)			
Sous-finalité 2	Faciliter la recherche des appels à réécouter en priorité <i>recherche par mots clés, filtres et suggestions automatiques</i>			
Sous-finalité 3	Détection de certains échanges ou moments clés			
Sous-finalité 4	Vérification de conformité des ventes et du discours commercial			
Catégories de personnes concernées				
Utilisateurs du service	Client et toute personne placée sous la responsabilité du Client et désignée par lui ou le Client lui-même (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès au Service			
Personnel du client	Client et toute personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, prestataire, etc.) bénéficiant ou non d'un accès au Service			
Clients du client	Toute personne ayant été en contact avec le client			
Catégories de données concernées				
Données collectées	Personnes concernées	Destinataires	Durée conservation	Mesures de sécurisation**
Informations d'identification Nom, Prénom, identifiant	Utilisateurs du service Personnel du client Clients du client	Utilisateurs du service	minimum entre - Durée des CGUV - 1 an d'inactivité	Stocké en base de données en France par le prestataire ONLINE SAS et protégé par contrôle d'accès
Équipe <i>Optionnel</i>	Personnel du client	Utilisateurs du service	minimum entre - Durée des CGUV - 1 an d'inactivité	Stocké en base de données en France par le prestataire ONLINE SAS et protégé par contrôle d'accès
Informations d'identification: email et mot de passe	Utilisateurs du service	Utilisateurs du service	minimum entre - Durée des CGUV - 1 an d'inactivité	Mots de passe hashés Stocké en base de données en France par le prestataire ONLINE SAS et protégé par contrôle d'accès
Commentaires et grilles d'évaluations	Utilisateurs du service Personnel du client Clients du client	Utilisateurs du service	de 2 mois à 1 an* (défaut: 1 an)	Stocké en base de données en France par le prestataire ONLINE SAS et protégé par contrôle d'accès
Métadonnées d'appel (début, durée, appelant, appelé) et transcription	Personnel du client Clients du client	Utilisateurs du service	de 2 mois à 1 an* défaut: 1 an	Stocké en base de données en France par le prestataire ONLINE SAS et protégé par contrôle d'accès
Enregistrements audio des conversations	Personnel du client Clients du client	Utilisateurs du service	de 2 à 6 mois* défaut: 6 mois	Stocké de façon sécurisée en France par le Prestataire ONLINE SAS (voir Scaleway Object-Storage pour plus d'informations)
Numéro de téléphone <i>Optionnel: utilisé uniquement pour permettre les rattachements appel->contact et appel->collaborateur</i>	Personnel du client Clients du client	Utilisateurs du service	minimum entre - Durée des CGUV - 1 an d'inactivité	Stocké en base de données en France par le prestataire ONLINE SAS et protégé par contrôle d'accès

**le client peut personnaliser la durée de rétention pour l'adapter à son besoin*

***toutes les communications réseau sont chiffrées via protocol SSL (HTTPS)*