

## **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU)**

### **CallCenterRate (CCR)**

#### **Article 1 – Objet**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation de la plateforme CallCenterRate exploitée par Confluent Digital SAS.

L'utilisation de la Plateforme implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGU.

---

#### **Article 2 – Définitions**

##### **Plateforme**

Désigne la solution SaaS CallCenterRate accessible en ligne.

##### **Utilisateur**

Toute personne physique autorisée à accéder à la Plateforme.

##### **Client**

Toute personne morale ayant souscrit un Abonnement.

##### **Données**

Toute information, document, enregistrement, transcription, rapport ou contenu importé, généré ou traité via la Plateforme.

##### **Minutes analysées**

Volume de conversations ou d'enregistrements traités par les Services.

##### **Quotas**

Limitations quantitatives ou techniques applicables selon l'Abonnement souscrit.

##### **API**

Interfaces de programmation mises à disposition par Confluent Digital SAS.

##### **Fournisseurs IA**

Prestataires tiers utilisés pour les traitements d'intelligence artificielle, de transcription ou d'analyse automatisée.

##### **Early Access**

Fonctionnalité proposée à titre expérimental, bêta ou pilote.

---

### **Article 3 – Accès à la Plateforme**

L'accès à la Plateforme nécessite :

- un compte utilisateur valide ;
- une connexion Internet ;
- un équipement compatible.

L'Utilisateur est responsable de la confidentialité de ses identifiants.

Toute action réalisée depuis un compte utilisateur est réputée avoir été réalisée par son titulaire.

---

#### **Article 3.1 – Limitations d'utilisation**

L'accès à certaines fonctionnalités peut être soumis à des limitations techniques ou quantitatives.

Ces limitations peuvent notamment concerner :

- les minutes analysées ;
- les appels API ;
- les projets ;
- les utilisateurs ;
- le stockage ;
- les intégrations disponibles.

Confluent Digital SAS se réserve le droit de faire évoluer ces limitations afin de garantir la stabilité, la sécurité et la viabilité économique du service.

---

### **Article 4 – Comptes Utilisateurs**

Le Client demeure responsable :

- des comptes créés ;
- des accès accordés ;
- des droits attribués ;
- des actions réalisées par ses Utilisateurs.

Le partage abusif d'accès ou l'utilisation simultanée non autorisée d'un même compte est interdit.

Le Prestataire pourra suspendre tout compte utilisé en violation des présentes CGU.

---

### **Article 5 – Utilisation autorisée**

L'Utilisateur s'engage à utiliser la Plateforme conformément aux lois et réglementations applicables.

Il lui est notamment interdit :

- d'utiliser la Plateforme à des fins frauduleuses ;
- de tenter d'accéder aux systèmes sans autorisation ;
- de contourner les limitations techniques ;
- de perturber le fonctionnement des Services ;
- d'extraire massivement les données de la Plateforme ;
- de pratiquer le reverse engineering ;
- de développer un service concurrent à partir des Services ;
- d'utiliser les résultats générés afin d'entraîner un modèle d'intelligence artificielle concurrent.

### **Article 6 – Intelligence artificielle et traitements automatisés**

La Plateforme intègre des fonctionnalités reposant sur des technologies d'intelligence artificielle et d'automatisation.

Ces fonctionnalités peuvent notamment inclure :

- la transcription automatique ;
- l'analyse conversationnelle ;
- le scoring qualité ;
- la catégorisation des appels ;
- la détection d'irritants ;
- la génération de recommandations ;
- la production de rapports automatisés.

Les résultats générés sont fournis à titre d'assistance à la décision.

L'Utilisateur reconnaît que :

- les résultats peuvent contenir des erreurs ;
- certaines analyses peuvent être incomplètes ;
- les recommandations ne constituent pas un avis professionnel ;
- aucune technologie d'intelligence artificielle ne garantit une exactitude absolue.

L'Utilisateur demeure seul responsable :

- des décisions prises ;
- des actions mises en œuvre ;
- de l'interprétation des résultats générés.

Aucune décision disciplinaire, RH, contractuelle ou commerciale ne doit être prise exclusivement sur la base d'un traitement automatisé fourni par la Plateforme.

---

## **Article 7 – Évolution du service**

Confluent Digital SAS se réserve le droit de faire évoluer à tout moment :

- les fonctionnalités ;
- les interfaces ;
- les quotas ;
- les capacités de traitement ;
- les modèles d'intelligence artificielle ;
- les intégrations ;
- les APIs ;
- les connecteurs.

Ces évolutions peuvent être motivées notamment par :

- des impératifs techniques ;
- des impératifs de sécurité ;
- des contraintes réglementaires ;
- l'amélioration des performances ;
- l'évolution des coûts d'exploitation.

Le Prestataire pourra également supprimer, suspendre ou remplacer certaines fonctionnalités sous réserve de ne pas dénaturer l'objet principal du service.

---

## **Article 8 – Services tiers et intégrations**

Certaines fonctionnalités peuvent nécessiter l'utilisation de services tiers.

Cela inclut notamment :

- les solutions de téléphonie ;
- les plateformes CRM ;
- les solutions cloud ;
- les outils de transcription ;
- les fournisseurs d'intelligence artificielle ;
- les services d'authentification ;
- les outils d'analyse.

Confluent Digital SAS ne garantit pas la disponibilité permanente de ces services tiers.

Toute modification, interruption ou suppression d'un service tiers ne pourra engager la responsabilité du Prestataire.

Les intégrations, connecteurs et APIs pourront être modifiés, suspendus ou supprimés à tout moment.

---

## **Article 9 – Suspension ou restriction d'accès**

Le Prestataire pourra suspendre ou limiter tout ou partie de l'accès à la Plateforme en cas :

- de non-respect des présentes CGU ;
- d'usage abusif ;
- de tentative d'intrusion ;
- de comportement susceptible de compromettre la sécurité du service ;
- de dépassement anormal des ressources mises à disposition ;
- de consommation excessive de traitements automatisés ;
- d'utilisation contraire aux lois ou réglementations applicables.

Lorsque cela est raisonnablement possible, l'Utilisateur ou le Client sera informé préalablement.

---

## **Article 10 – Propriété intellectuelle**

La Plateforme, ses fonctionnalités, ses interfaces, ses algorithmes, ses modèles de scoring, ses analyses, ses documentations et ses éléments graphiques sont protégés par les dispositions relatives à la propriété intellectuelle.

Ils demeurent la propriété exclusive de Confluent Digital SAS.

L'Utilisateur s'interdit notamment :

- toute reproduction non autorisée ;
- toute adaptation ou modification ;
- tout reverse engineering ;
- toute extraction massive ;
- toute tentative de reproduction des mécanismes de scoring ;
- toute utilisation destinée à développer un produit concurrent.

L'Utilisateur s'interdit également d'utiliser les analyses, scores, classifications, rapports ou résultats générés par CallCenterRate dans le but :

- d'entraîner un modèle d'intelligence artificielle concurrent ;
  - de développer une technologie concurrente ;
  - de reproduire les mécanismes d'analyse de la Plateforme.
- 

## **Article 11 – Limitation de responsabilité**

Confluent Digital SAS ne saurait être tenue responsable :

- des erreurs de transcription ;
- des erreurs de scoring ;
- des erreurs d'analyse ;
- des biais algorithmiques ;
- des interruptions temporaires ;
- des dysfonctionnements de services tiers ;
- des pertes indirectes ;
- des pertes de chiffre d'affaires ;
- des pertes de données résultant d'une utilisation non conforme de la Plateforme.

L'Utilisateur reconnaît utiliser les Services sous sa seule responsabilité.

---

### **Article 12 - Modification des CGU**

Confluent Digital SAS se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment.

Les nouvelles versions seront publiées sur la Plateforme et deviendront applicables à compter de leur mise en ligne.

En cas de modification substantielle, une notification pourra être adressée aux Clients.

---

### **Article 13 - Droit applicable**

Les présentes CGU sont régies par le droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation, leur exécution ou leur validité sera soumis aux juridictions compétentes du ressort de la Cour d'appel de Lyon, sauf disposition légale impérative contraire.