

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

CallCenterRate (CCR)

Version V3 – Partie 1 (Articles 1 à 10)

Article 1 – Identification du Prestataire

La plateforme SaaS CallCenterRate est éditée et exploitée par :

Confluent Digital SAS

Société par Actions Simplifiée au capital de 10 000 euros

Siège social :

Bâtiment Silex – 15 rue des Cuirassiers – 69003 Lyon – France

RCS Lyon : 840 203 939

SIRET : 840 203 939 00045

TVA intracommunautaire : FR93 840 203 939

Email : contact@confluent-digital.com

Téléphone : +33 (0)4 37 29 25 40

Ci-après désignée le « Prestataire » ou « Confluent Digital SAS ».

Article 2 – Définitions

Au sens des présentes Conditions Générales de Vente, les termes ci-dessous auront la signification suivante :

« Plateforme »

Désigne la solution SaaS CallCenterRate accessible en ligne.

« Services »

Désigne l'ensemble des fonctionnalités proposées par CallCenterRate incluant notamment :

- l'importation d'enregistrements téléphoniques ;
- l'analyse conversationnelle ;
- la transcription automatisée ;
- les traitements d'intelligence artificielle ;
- les outils de scoring ;
- les tableaux de bord ;

- les rapports ;
- les APIs ;
- les intégrations ;
- les connecteurs.

« Client »

Désigne toute personne morale ou professionnelle souscrivant à un Abonnement.

« Utilisateur »

Désigne toute personne physique autorisée par le Client à accéder à la Plateforme.

« Données »

Désigne l'ensemble des informations, contenus, fichiers audio, scripts, documents, transcriptions, enregistrements, données personnelles ou autres contenus importés ou traités via la Plateforme.

« Abonnement »

Désigne la formule commerciale souscrite par le Client permettant l'accès aux Services.

« Minutes analysées »

Désigne le volume de conversations ou d'enregistrements traités par les Services au cours d'une période donnée.

« Quotas »

Désigne les limitations quantitatives ou techniques applicables à un Abonnement, notamment concernant :

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

« API »

Désigne les interfaces de programmation mises à disposition par Confluent Digital SAS permettant l'intégration ou l'automatisation de certains Services.

« Services tiers »

Désigne les logiciels, plateformes, APIs, outils ou services externes interconnectés avec CallCenterRate.

« Fournisseurs IA »

Désigne les prestataires externes utilisés pour certains traitements automatisés, notamment de transcription, d'analyse ou d'intelligence artificielle.

« Founding Partner »

Désigne tout Client bénéficiant d'une offre commerciale préférentielle accordée dans le cadre du lancement de CallCenterRate.

« Early Access »

Désigne toute fonctionnalité proposée en version pilote, bêta, preview ou expérimentale.

Article 3 - Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Confluent Digital SAS fournit au Client un accès à la plateforme SaaS CallCenterRate.

La Plateforme permet notamment :

- l'analyse de conversations téléphoniques ;
- la transcription automatisée ;
- l'évaluation de la qualité des échanges ;
- la comparaison avec des scripts ou référentiels ;
- la génération de scores ;
- la production de rapports ;
- la détection automatisée d'indicateurs et d'axes d'amélioration.

Toute prestation complémentaire fera l'objet d'un accord distinct.

Article 4 - Acceptation des CGV

Toute souscription à un Abonnement implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV.

Les présentes CGV prévalent sur tout autre document du Client, sauf accord écrit contraire.

Article 5 – Accès à la Plateforme

L'accès aux Services nécessite :

- la création d'un compte ;
- une connexion Internet ;
- un équipement compatible.

Le Client est seul responsable :

- de la confidentialité de ses identifiants ;
- de la gestion de ses Utilisateurs ;
- des accès accordés ;
- des actions réalisées depuis son compte.

Le Prestataire pourra suspendre tout ou partie des Services en cas :

- d'utilisation frauduleuse ;
 - de non-paiement ;
 - de risque de sécurité ;
 - de violation des présentes CGV ;
 - d'usage abusif.
-

Article 6 – Licence d'utilisation SaaS

Confluent Digital SAS concède au Client un droit :

- personnel ;
- non exclusif ;
- non transférable ;
- non cessible ;
- limité à ses besoins professionnels internes.

Le Client s'interdit notamment :

- de revendre les Services ;

- de sous-licencier les Services ;
- de mettre la Plateforme à disposition de tiers non autorisés ;
- d'utiliser les Services à des fins concurrentes ;
- de reproduire les mécanismes techniques ou fonctionnels de la Plateforme.

La licence est accordée pour la durée de l'Abonnement souscrit.

Article 7 – Description des Services

CallCenterRate est une plateforme SaaS intégrant des fonctionnalités d'analyse conversationnelle, d'automatisation et d'intelligence artificielle.

Les Services proposés peuvent évoluer à tout moment.

Article 7.1 – Quotas et limitations d'utilisation

Les Services peuvent être soumis à des limitations techniques, fonctionnelles ou quantitatives définies selon l'Abonnement souscrit.

Ces limitations peuvent notamment concerner :

- les minutes analysées ;
- les utilisateurs ;
- les projets ;
- les appels API ;
- les traitements automatisés ;
- les capacités de stockage ;
- les intégrations disponibles.

Les quotas applicables sont ceux indiqués dans l'offre commerciale en vigueur.

Article 7.2 – Dépassement des quotas

En cas de dépassement des quotas inclus dans l'Abonnement souscrit, Confluent Digital SAS pourra, à sa seule discrétion :

- suspendre temporairement certains traitements ;
- limiter certaines fonctionnalités ;
- appliquer une facturation complémentaire ;
- proposer ou imposer une migration vers une offre supérieure.

Le Client reconnaît que certains dépassements peuvent générer des coûts additionnels liés aux infrastructures et aux fournisseurs tiers.

Article 7.3 – Stockage et conservation

Confluent Digital SAS se réserve le droit de définir ou modifier des limites de stockage ou de conservation afin de garantir la stabilité, la sécurité et la viabilité économique du service.

Article 7.4 – Évolution des quotas

Confluent Digital SAS pourra faire évoluer les quotas, limitations techniques, volumes inclus et capacités de traitement afin :

- d'assurer la stabilité du service ;
- de préserver son équilibre économique ;
- de tenir compte des évolutions technologiques ;
- de prendre en considération les évolutions des coûts des fournisseurs tiers.

Toute modification substantielle applicable aux Clients existants fera l'objet d'une information préalable.

Article 8 – Période d'essai

Le Prestataire peut proposer une période d'essai gratuite permettant au Client d'évaluer les Services.

Sauf indication contraire :

- la période d'essai est limitée dans le temps ;
- certaines fonctionnalités peuvent être restreintes ;
- aucun niveau de disponibilité ou de support n'est garanti.

À l'issue de la période d'essai :

- l'accès pourra être suspendu ;
- les fonctionnalités pourront être limitées ;
- les données pourront être conservées ou supprimées conformément aux politiques applicables.

Le Prestataire n'est pas tenu de maintenir les fonctionnalités, quotas ou conditions applicables pendant la période d'essai.

Article 9 – Conditions financières

Article 9.1 – Tarifs

Les prix sont exprimés en euros hors taxes (HT).

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de souscription ou de renouvellement.

Les offres, fonctionnalités, quotas et limitations peuvent évoluer dans le temps.

Article 9.2 – Modalités de paiement

Les Abonnements sont payables :

- mensuellement à terme à échoir ;
- annuellement à terme à échoir.

Le paiement peut être effectué par :

- carte bancaire ;
- virement ;
- prélèvement ;
- tout autre moyen accepté par le Prestataire.

Article 9.3 – Retard de paiement

En cas de retard ou défaut de paiement :

- les sommes dues deviennent immédiatement exigibles ;
- des intérêts de retard pourront être appliqués ;
- une indemnité forfaitaire de recouvrement pourra être facturée conformément à la réglementation applicable.

Le Prestataire pourra suspendre immédiatement les Services.

Article 9.4 – Révision tarifaire

Confluent Digital SAS se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Toute modification applicable à un Client existant sera notifiée au minimum trente (30) jours avant son entrée en vigueur.

Les nouveaux tarifs s'appliqueront à compter du prochain renouvellement de l'Abonnement.

Article 9.5 – Offres promotionnelles et Founding Partner

Le Prestataire peut proposer des offres promotionnelles, remises commerciales ou programmes Founding Partner.

Ces avantages peuvent inclure :

- des remises tarifaires ;
- des fonctionnalités additionnelles ;
- des quotas spécifiques ;
- des accès privilégiés.

Ces avantages pourront être modifiés ou supprimés à l'issue de la période concernée.

Article 9.6 – Early Access

Certaines fonctionnalités peuvent être proposées en version bêta, pilote ou Early Access.

Ces fonctionnalités sont fournies sans garantie particulière de disponibilité, de continuité ou de stabilité.

Confluent Digital SAS pourra les modifier, suspendre ou supprimer à tout moment.

Article 10 – Durée – Renouvellement – Résiliation

Article 10.1 – Abonnements mensuels

Les abonnements mensuels sont renouvelés automatiquement chaque mois sauf résiliation avant la prochaine échéance.

Article 10.2 – Abonnements annuels

Les abonnements annuels sont renouvelés automatiquement chaque année sauf résiliation avant la date anniversaire.

Article 10.3 – Résiliation

Toute résiliation prend effet à la fin de la période d'engagement en cours.

Aucun remboursement prorata temporis ne sera effectué sauf disposition légale contraire.

Le Prestataire pourra résilier ou suspendre tout ou partie des Services en cas :

- de non-paiement ;
- de fraude ;
- de violation des présentes CGV ;
- d'usage abusif ;

- d'atteinte à la sécurité du service.

Article 11 – Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- utiliser les Services conformément aux lois et réglementations applicables ;
- respecter les règles relatives à la protection des données personnelles ;
- ne pas porter atteinte à la sécurité de la Plateforme ;
- ne pas introduire de contenus illicites, frauduleux ou malveillants ;
- ne pas contourner les limitations techniques ou commerciales des Services ;
- coopérer de bonne foi avec le Prestataire dans le cadre de l'exécution des Services.

Le Client demeure seul responsable :

- des Données importées ;
- des traitements réalisés via la Plateforme ;
- des décisions prises sur la base des résultats générés ;
- du respect des obligations réglementaires applicables à son activité.

Article 11.1 – Politique d'usage raisonnable (Fair Use Policy)

Les Services sont soumis à une politique d'usage raisonnable.

Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services d'une manière susceptible :

- de compromettre la stabilité de la Plateforme ;
- de générer une consommation anormalement élevée de ressources ;
- de contourner les limitations prévues par son Abonnement ;
- d'affecter les performances des autres utilisateurs ;
- d'engendrer des coûts disproportionnés pour le Prestataire.

En cas d'usage excessif ou anormal, Confluent Digital SAS pourra :

- limiter certaines fonctionnalités ;
- suspendre certains traitements ;
- appliquer une facturation complémentaire ;
- proposer ou imposer une évolution de l'Abonnement ;
- suspendre temporairement tout ou partie des Services.

Article 12 – Données et conformité réglementaire

Le Client garantit que les Données importées dans CallCenterRate :

- ont été collectées légalement ;
- respectent les obligations légales applicables ;
- peuvent être traitées dans le cadre des Services.

Le Client demeure seul responsable :

- de l'information des salariés, téléconseillers et appelants ;
- des obligations de consentement ;
- des autorisations nécessaires ;
- de la conformité des enregistrements téléphoniques ;
- du respect du RGPD ;
- du respect du droit du travail.

Confluent Digital SAS agit exclusivement en qualité de sous-traitant technique au sens du RGPD.

Le Prestataire n'effectue aucun contrôle préalable sur :

- la licéité des Données ;
- l'existence des consentements ;
- la conformité réglementaire des contenus transmis.

Article 13 – Intelligence artificielle et traitements automatisés

Le Client reconnaît que certains Services reposent sur des technologies d'intelligence artificielle et des traitements automatisés.

Les analyses, scores, transcriptions, catégorisations, recommandations et rapports générés par la Plateforme sont fournis à titre indicatif.

Le Prestataire ne garantit pas :

- l'absence d'erreurs ;
- l'exactitude absolue des résultats ;
- l'absence de biais ;
- l'exhaustivité des analyses ;

- la pertinence de toutes les recommandations produites.

Le Client demeure seul responsable :

- des contrôles humains réalisés ;
- des validations effectuées ;
- des décisions commerciales, disciplinaires, RH ou opérationnelles prises sur la base des résultats générés.

Aucune décision automatisée ne doit être prise exclusivement sur la base des résultats fournis par la Plateforme.

Article 13.1 – Fournisseurs tiers d'intelligence artificielle

Certaines fonctionnalités reposent sur des fournisseurs tiers spécialisés dans :

- l'intelligence artificielle ;
- la transcription ;
- l'analyse conversationnelle ;
- le traitement automatisé des données.

Le Client reconnaît que la disponibilité, les performances, les limitations techniques et les coûts de ces services tiers peuvent évoluer indépendamment de la volonté du Prestataire.

En conséquence, Confluent Digital SAS pourra :

- adapter les quotas ;
- modifier certains modèles utilisés ;
- faire évoluer certaines fonctionnalités ;
- ajuster les conditions tarifaires applicables ;
- remplacer un fournisseur tiers par un autre.

Article 13.2 – Évolution des modèles d'intelligence artificielle

Confluent Digital SAS pourra à tout moment remplacer, modifier ou faire évoluer les modèles d'intelligence artificielle utilisés dans le cadre des Services.

Ces évolutions pourront notamment être motivées par :

- des raisons techniques ;
- des raisons économiques ;
- des raisons réglementaires ;

- des raisons de sécurité ;
- l'amélioration des performances du service.

Aucune obligation de maintenir un modèle, un fournisseur ou une technologie spécifique n'est assumée par le Prestataire.

Article 14 – Services tiers et intégrations

Les Services peuvent interagir avec des logiciels, plateformes, APIs ou services tiers.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- des interruptions ;
- des modifications ;
- des suppressions ;
- des dysfonctionnements ;
- des limitations ;
- des indisponibilités provenant de services tiers.

Le Client demeure responsable du respect des conditions d'utilisation des services tiers utilisés conjointement avec la Plateforme.

Article 14.1 – Connecteurs tiers

Certains Services peuvent dépendre d'intégrations, connecteurs ou APIs fournis par des tiers.

Confluent Digital SAS ne garantit ni la disponibilité permanente ni la pérennité de ces intégrations.

Ces connecteurs pourront être :

- modifiés ;
- remplacés ;
- suspendus ;
- supprimés ;

à tout moment lorsque cela est rendu nécessaire par des contraintes techniques, réglementaires, économiques ou contractuelles.

Article 15 – Disponibilité – Maintenance – Évolutions

Le Prestataire est tenu à une obligation générale de moyens.

Le service peut être temporairement interrompu notamment pour :

- maintenance ;
- mises à jour ;
- sécurité ;
- évolutions techniques ;
- incidents techniques ;
- interventions sur les infrastructures.

Article 15.1 – Absence de SLA

Sauf engagement contractuel spécifique conclu par écrit, aucun niveau minimum de disponibilité, de performance, de délai de traitement ou de temps de réponse n'est garanti.

Le Prestataire ne garantit notamment pas :

- une disponibilité continue ;
- une absence totale d'erreur ;
- une vitesse de traitement spécifique ;
- un temps de réponse déterminé.

Article 15.2 – Évolution des Services

Le Prestataire peut à tout moment :

- ajouter ;
- modifier ;
- remplacer ;
- suspendre ;
- supprimer ;

certaines fonctionnalités, intégrations, connecteurs, quotas, limitations techniques ou modèles d'intelligence artificielle utilisés, sous réserve de ne pas dénaturer l'objet principal des Services souscrits.

Article 16 – Sauvegarde et suppression des données

Le Client demeure responsable de la sauvegarde de ses Données.

Le Prestataire ne peut être assimilé à un service d'archivage.

À l'expiration ou à la résiliation de l'Abonnement :

- l'accès au compte pourra être suspendu immédiatement ;
- les Données pourront être supprimées définitivement après un délai de trente (30) jours sauf obligation légale contraire.

Le Prestataire pourra conserver certaines données anonymisées à des fins :

- statistiques ;
 - techniques ;
 - d'amélioration des Services ;
 - de sécurité ;
 - de pilotage économique.
-

Article 17 - Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments composant CallCenterRate demeure la propriété exclusive de Confluent Digital SAS.

Sont notamment protégés :

- les logiciels ;
- les algorithmes ;
- les modèles d'analyse ;
- les moteurs de scoring ;
- les outils d'intelligence artificielle ;
- les interfaces ;
- les documentations ;
- les bases de données ;
- les marques ;
- les contenus graphiques.

Le Client s'interdit notamment :

- toute tentative de reverse engineering ;
- toute extraction automatisée ;

- toute reproduction des mécanismes d'analyse ;
- toute réutilisation des modèles ou systèmes de scoring ;
- tout entraînement de systèmes concurrents à partir des Services.

Article 17.1 – Extraction massive

Le Client s'interdit toute extraction massive, systématique ou automatisée des données, analyses, scores, rapports ou contenus générés par la Plateforme lorsqu'une telle extraction est susceptible :

- d'affecter les performances du service ;
- de contourner les limitations prévues par l'Abonnement ;
- de permettre la création d'un service concurrent.

Article 17.2 – Réutilisation des résultats

Le Client s'interdit d'utiliser les analyses, scores, classifications, rapports ou résultats générés par CallCenterRate afin :

- d'entraîner un modèle d'intelligence artificielle concurrent ;
 - de développer un service concurrent ;
 - de reproduire les mécanismes de notation ou de scoring de la Plateforme.
-

Article 18 – Confidentialité

Chaque Partie s'engage à conserver strictement confidentielles les informations échangées dans le cadre de la relation contractuelle.

Cette obligation demeure applicable pendant toute la durée du contrat et pendant cinq (5) années après sa cessation.

Article 19 – Responsabilité

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- des interruptions de service ;
- des pertes de données ;
- des erreurs d'analyse automatisée ;
- des erreurs de transcription ;
- des erreurs de scoring ;

- des biais algorithmiques ;
- des dommages indirects ;
- des pertes d'exploitation ;
- des pertes de chiffre d'affaires ;
- des atteintes à l'image ;
- des décisions prises par le Client.

La responsabilité totale du Prestataire, toutes causes confondues, est strictement limitée au montant effectivement perçu au titre des douze (12) derniers mois précédant le fait générateur du dommage.

Cette limitation constitue une condition essentielle du contrat.

Article 20 – Suspension

Le Prestataire peut suspendre immédiatement l'accès aux Services en cas :

- de violation des présentes CGV ;
- de tentative d'intrusion ;
- d'usage abusif ;
- de non-paiement ;
- d'utilisation illicite ;
- de risque pour la sécurité de la Plateforme.

Article 20.1 – Suspension pour raisons économiques ou techniques

Confluent Digital SAS pourra limiter ou suspendre certains traitements automatisés lorsqu'une utilisation particulière est susceptible :

- d'engendrer des coûts disproportionnés ;
- de compromettre l'équilibre économique du service ;
- de mettre en péril la stabilité technique de la Plateforme.

Dans la mesure du possible, le Client sera préalablement informé et une solution alternative lui sera proposée.

Article 21 – Résiliation anticipée

Sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre, chaque Partie pourra résilier de plein droit le Contrat en cas de manquement grave de l'autre

Partie à l'une de ses obligations essentielles, non réparé dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet.

Sont notamment considérés comme des manquements graves :

- le non-paiement des sommes dues ;
- l'utilisation frauduleuse de la Plateforme ;
- le non-respect des droits de propriété intellectuelle du Prestataire ;
- la violation des obligations de confidentialité ;
- l'utilisation de la Plateforme à des fins illicites ;
- le contournement volontaire des limitations techniques ou commerciales applicables.

La résiliation prendra effet automatiquement à l'expiration du délai précité.

Article 22 – Réversibilité et restitution des données

Sous réserve du paiement intégral des sommes dues, le Client pourra, avant la fermeture définitive de son compte, exporter les données mises à disposition via les fonctionnalités standard de la Plateforme.

Sauf engagement contractuel spécifique :

- aucun format spécifique d'export n'est garanti ;
- aucune prestation de migration n'est incluse ;
- aucun accompagnement particulier n'est dû par le Prestataire.

Les demandes de réversibilité complexes pourront faire l'objet d'une prestation complémentaire facturée sur devis.

À l'issue du délai de conservation prévu à l'Article 16, les Données pourront être supprimées définitivement et irréversiblement.

Article 23 – Force majeure

Aucune Partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations lorsqu'il résulte d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure :

- les catastrophes naturelles ;

- les incendies ;
- les pandémies ;
- les actes de terrorisme ;
- les conflits sociaux généralisés ;
- les défaillances majeures des réseaux Internet ;
- les interruptions massives des services cloud ;
- les défaillances critiques de fournisseurs tiers indispensables au fonctionnement des Services.

Pendant la durée du cas de force majeure, les obligations affectées sont suspendues.

Article 24 – Sous-traitance

Le Client autorise expressément Confluent Digital SAS à recourir à tout sous-traitant, prestataire ou fournisseur tiers nécessaire à l'exécution des Services.

Le Prestataire demeure responsable de la bonne exécution des prestations confiées à ses sous-traitants dans les limites prévues aux présentes CGV.

Le Client reconnaît que les Services peuvent notamment reposer sur :

- des infrastructures cloud ;
- des fournisseurs d'intelligence artificielle ;
- des services de transcription ;
- des services d'authentification ;
- des outils d'analyse ;
- des prestataires d'hébergement.

La liste des sous-traitants pertinents est détaillée dans la documentation contractuelle et la politique de confidentialité applicable.

Article 25 – Convention de preuve

Les Parties reconnaissent la valeur probante :

- des journaux de connexion ;
- des logs techniques ;
- des historiques d'utilisation ;

- des confirmations électroniques ;
- des données de facturation ;
- des données enregistrées par les systèmes du Prestataire.

Ces éléments feront foi entre les Parties jusqu'à preuve contraire.

Les enregistrements informatiques conservés dans les systèmes du Prestataire constituent des éléments de preuve recevables.

Article 26 - Dispositions générales

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Si une disposition des présentes CGV devait être déclarée nulle, illégale ou inapplicable, les autres dispositions demeureront pleinement applicables.

Les Parties conviennent que toute disposition invalidée sera remplacée par une disposition économiquement et juridiquement équivalente.

Les présentes CGV constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplacent tout accord, échange ou négociation antérieur relatif au même objet.

Article 27 - Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

Tout litige relatif :

- à leur interprétation ;
- à leur exécution ;
- à leur validité ;
- à leur résiliation ;

sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Lyon, y compris en cas :

- de pluralité de défendeurs ;
 - d'appel en garantie ;
 - de référé ;
 - de procédure d'urgence.
-

CLAUSE FINALE DE PROTECTION ÉCONOMIQUE DU SERVICE

Le Client reconnaît expressément que CallCenterRate est un service SaaS reposant sur des infrastructures techniques, des traitements automatisés, des modèles d'intelligence artificielle et des fournisseurs tiers dont les coûts, capacités et conditions d'exploitation peuvent évoluer.

En conséquence, Confluent Digital SAS se réserve la faculté :

- de faire évoluer les fonctionnalités ;
- d'adapter les quotas ;
- de modifier les limitations applicables ;
- d'ajuster les conditions tarifaires ;
- de remplacer des fournisseurs ou technologies ;
- de modifier les modalités techniques d'exécution des Services ;

sous réserve de ne pas dénaturer l'objet principal du service souscrit par le Client.

Les Parties reconnaissent que cette faculté constitue une condition essentielle de l'équilibre économique du présent contrat.