

Charte d'Utilisation Acceptable (Acceptable Use Policy – AUP)

CallCenterRate

Version du 13 mai 2026

1. Objet

La présente Charte d'Utilisation Acceptable (« AUP ») a pour objet de définir les règles d'utilisation autorisées et interdites de la plateforme SaaS **CallCenterRate** éditée par **Confluent Digital SAS**.

Cette charte vise notamment à :

- garantir la sécurité des Services ;
- protéger les infrastructures ;
- assurer une utilisation conforme à la réglementation ;
- prévenir les usages abusifs ou frauduleux ;
- protéger les données et les utilisateurs.

Toute utilisation de la plateforme implique l'acceptation de la présente AUP.

2. Utilisation autorisée

Le Client et les Utilisateurs sont autorisés à utiliser la plateforme exclusivement :

- dans un cadre professionnel ;
 - conformément aux lois et réglementations applicables ;
 - dans le respect des présentes Conditions Générales ;
 - pour les besoins internes du Client.
-

3. Utilisations interdites

Il est strictement interdit d'utiliser la plateforme afin de :

3.1 Violations légales ou réglementaires

- enfreindre une réglementation applicable ;
- porter atteinte aux droits des tiers ;
- contourner des obligations légales ;

- traiter des données obtenues illicitement ;
 - utiliser des enregistrements non autorisés.
-

3.2 Atteinte aux personnes

- mettre en œuvre une surveillance illégale ;
 - porter atteinte à la vie privée ;
 - réaliser des discriminations ;
 - harceler ;
 - diffuser des contenus illicites ou offensants ;
 - porter atteinte aux libertés fondamentales.
-

3.3 Usage frauduleux ou abusif

- tenter d'accéder frauduleusement aux systèmes ;
 - contourner les limitations techniques ;
 - perturber le fonctionnement des Services ;
 - effectuer des tests d'intrusion sans autorisation ;
 - exploiter des vulnérabilités ;
 - introduire des logiciels malveillants ;
 - réaliser des attaques automatisées ;
 - surcharger les infrastructures.
-

3.4 Propriété intellectuelle

- copier ou reproduire les Services ;
 - effectuer du reverse engineering ;
 - extraire les mécanismes de scoring ;
 - réutiliser les analyses ou modèles IA à des fins concurrentes ;
 - entraîner des systèmes concurrents à partir des Services ;
 - scraper ou extraire massivement des données.
-

3.5 Contenus interdits

Il est interdit d'importer ou traiter :

- des contenus illicites ;
 - des contenus diffamatoires ;
 - des contenus haineux ;
 - des contenus violant les droits de tiers ;
 - des contenus malveillants ;
 - des contenus obtenus illégalement.
-

4. Données et conformité réglementaire

Le Client demeure seul responsable :

- des données importées ;
- des enregistrements téléphoniques utilisés ;
- du respect des obligations d'information ;
- des obligations de consentement ;
- du respect du RGPD ;
- du respect du droit du travail ;
- des obligations applicables aux traitements RH ou qualité.

Confluent Digital SAS n'effectue aucun contrôle préalable sur la conformité réglementaire des données importées.

5. Intelligence artificielle et usages sensibles

Le Client s'engage à ne pas utiliser les fonctionnalités d'intelligence artificielle proposées par CallCenterRate :

- comme unique fondement de décisions disciplinaires ;
- pour mettre en œuvre une surveillance automatisée illicite ;
- pour réaliser des traitements discriminatoires ;
- pour contourner les droits des salariés ;
- pour prendre des décisions automatisées interdites.

Les traitements automatisés proposés par la plateforme nécessitent une supervision humaine appropriée.

6. Sécurité des accès

Le Client et les Utilisateurs s'engagent à :

- préserver la confidentialité de leurs identifiants ;
- sécuriser leurs équipements ;
- limiter les accès aux personnes autorisées ;
- signaler tout accès suspect ou incident de sécurité.

Le partage non autorisé de comptes ou identifiants est interdit.

7. Utilisation raisonnable des Services

Le Client s'engage à utiliser les Services de manière raisonnable et proportionnée.

Confluent Digital SAS se réserve le droit de limiter ou suspendre certains usages en cas :

- de consommation excessive de ressources ;
 - d'usage automatisé abusif ;
 - de surcharge ;
 - de comportement susceptible d'affecter les performances ou la sécurité des Services.
-

8. Services tiers

Le Client demeure responsable :

- des services tiers qu'il connecte à la plateforme ;
- des autorisations accordées ;
- des données transmises ;
- du respect des conditions applicables à ces services.

Confluent Digital SAS ne saurait être tenue responsable des limitations ou incidents provenant de services tiers.

9. Contrôle et suspension

Confluent Digital SAS se réserve le droit :

- de suspendre ou limiter l'accès aux Services ;
- de supprimer certains contenus ;
- de désactiver certains comptes ;
- de prendre toute mesure nécessaire à la sécurité des Services,

en cas :

- de violation de la présente AUP ;
 - d'usage frauduleux ;
 - d'activité illicite ;
 - de risque pour la sécurité ;
 - ou de non-respect des obligations applicables.
-

10. Signalement

Toute activité suspecte, abusive ou potentiellement illicite peut être signalée à :

contact@confluent-digital.com

Ou :

dev@confluent-digital.com

11. Responsabilité

Le Client demeure seul responsable :

- des usages réalisés via son compte ;
- des données importées ;
- des traitements effectués ;
- des décisions prises sur la base des analyses générées.

Confluent Digital SAS ne saurait être tenue responsable des usages réalisés par le Client en violation de la présente charte.

12. Modification de la Charte

Confluent Digital SAS peut modifier la présente Charte d'Utilisation Acceptable à tout moment afin :

- de renforcer la sécurité ;
 - de respecter les évolutions réglementaires ;
 - d'adapter les Services ;
 - de prévenir de nouveaux risques.
-

13. Droit applicable

La présente Charte est soumise au droit français.

Tout litige relatif à son interprétation ou son exécution relève des juridictions françaises compétentes.