COURTIGO / COURTIGO TÉLÉCOM

Conditions générales de vente — Courtigo Télécom

13 novembre 2026 — édition intégrale

Article 1 — Objet

1.1 — Parties au contrat. Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre INDEV SOLUTIONS, immatriculée sous le numéro 879 746 170 RCS Draguignan, dont le siège social est situé 670 Carraire des Arlens, 83910 Pourrières, ci-après « COURTIGO TELECOM », et la personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles qui souscrit aux services, ci-après « le CLIENT ». Le représentant du CLIENT garantit disposer du pouvoir de l'engager et communique les informations nécessaires à son identification, à la facturation et à la fourniture des lignes.

1.2 — Définition de l'objet. Les services comprennent, selon le bon de commande, la téléphonie fixe en VoIP, le Centrex, les numéros, communications, messageries vocales, fonctions de standard, enregistrements et analyses d'appels. Des services mobiles, transmissions de données ou prestations connexes peuvent faire l'objet d'un contrat spécifique. Leur seule mention dans les présentes conditions ne les inclut pas dans une offre fixe. Les caractéristiques, quantités, sites, lignes, équipements et éventuels engagements de qualité commandés figurent dans les documents contractuels pertinents.

1.3 — Acceptation. Le CLIENT reconnaît avoir pu prendre connaissance des conditions et de l'offre applicable avant de souscrire. Son acceptation porte sur la version identifiée dans la commande, conservable sur support durable. La souscription, sa validation et les moyens de preuve utilisés sont régis par les CGV/CGU Courtigo. Une demande d'information, un téléchargement ou une simple visite du site ne vaut pas commande payante.

1.4 — Modification des conditions. COURTIGO TELECOM peut faire évoluer ses services et les présentes conditions conformément à l'article 5. Les modifications opposables sont communiquées avec leur date d'effet et, lorsqu'ils s'appliquent, les droits de refus ou de résiliation. La publication d'un nouveau texte sur le site ne remplace pas rétroactivement un contrat accepté.

1.5 — Autres contrats. Les présentes conditions complètent les CGV/CGU Courtigo et les conditions particulières acceptées. Un devis ou bon de commande expressément accepté prévaut sur le point particulier qu'il règle, sous réserve des règles impératives. La licence CRM, les services Télécom, les consommations et les prestations sur mesure demeurent des objets distincts, même s'ils figurent sur une facture commune.

1.6 — Documents contractuels. Le contrat comprend la commande et ses conditions particulières, l'offre et la grille tarifaire communiquées avant engagement, les présentes conditions, les CGV/CGU Courtigo et l'annexe de protection des données. Les éventuelles conditions d'un opérateur nécessaires à la prestation sont communiquées avant acceptation ; une référence générale à un fournisseur ne permet pas d'ajouter un prix ou une restriction inconnus du CLIENT. Ces documents constituent l'ensemble des accords relatifs aux services commandés. Les droits impératifs des microentreprises, petites entreprises ou organismes qui en bénéficient sont réservés ; aucune renonciation générale à ces droits n'est présumée.

Article 2 — Offres et tarifs

2.1 — Description des services.

2.1.1. COURTIGO TELECOM fournit les fonctions de téléphonie et services connexes expressément compris dans l'offre choisie. Les trois abonnements ci-dessous sont facturés par ligne téléphonique. Un collaborateur, un Siège CRM et une ligne sont des unités différentes : l'achat de l'un n'emporte pas automatiquement la fourniture des autres. Le nombre de communications simultanées, les équipements, accès Internet, numéros additionnels et services mobiles éventuels sont précisés à la commande.

Offre par ligne	Minutes IA incluses
Essentiel	Aucune
Business	Aucune
Business IA	300 minutes par mois et par ligne

Essentiel comprend la réception d'appels, le Centrex et les fonctions de liaison au CRM prévues dans l'offre, notamment le lancement d'appel et l'historique. Ses appels sortants sont facturés à l'usage selon la destination. Business ajoute les communications incluses et les fonctions de standard prévues dans sa fiche d'offre : SVI, files et groupes, horaires, routage, supervision et accès aux outils UC Phone et UC Visio selon les conditions des services concernés. Business IA ajoute l'enregistrement des appels et les 300 minutes mensuelles d'analyse IA de la ligne. Les droits d'accès au CRM et les prérequis des équipements restent nécessaires.

Les communications incluses de Business et Business IA couvrent les fixes et mobiles de France et les destinations éligibles figurant dans la liste de l'opérateur remise à la souscription. La présentation commerciale de 201 destinations ne signifie pas que tous les fixes, mobiles, numéros spéciaux ou territoires d'un pays soient inclus. Le CLIENT vérifie la catégorie du numéro et la liste en vigueur avant l'appel ; les numéros surtaxés, services spéciaux et destinations non incluses sont facturés selon la grille communiquée. Une évolution de cette liste suit l'article 5 lorsqu'elle modifie le contrat.

2.1.2. La qualité et la disponibilité dépendent notamment de la couverture, de l'accès Internet, de la bande passante, de la latence, du réseau local, des terminaux et de l'alimentation électrique. Le CLIENT fournit les accès et équipements compatibles prévus à la commande et permet les vérifications utiles. COURTIGO TELECOM informe des prérequis connus et traite les incidents relevant de son périmètre. Aucune disponibilité absolue ou garantie de couverture universelle n'est promise. Un service futur, tel qu'un nouvel outil d'appel ou un agent vocal annoncé, n'est inclus qu'après disponibilité et commande correspondante.

2.2 — Tarification. Les prix sont exprimés en euros. Les prix des abonnements et recharges présentés au public sont TTC ; les montants HT et la TVA apparaissent sur la facture. Les prix et remises de référence sont ceux de la rubrique Tarifs du site Courtigo (courtigo.fr/tarifs.php), présentés avant la commande et conservés avec le récapitulatif ou le devis accepté selon l'article 5.4 des CGV/CGU Courtigo. L'engagement annuel porte sur douze mois intégralement payés d'avance et applique la remise publiée pour l'abonnement concerné, telle que reprise à la commande. Cette remise ne se cumule pas automatiquement avec une autre remise. Elle ne s'étend pas automatiquement aux communications, recharges, crédits, matériels, frais ponctuels et options.

Option ou usage	Unité
Enregistrement, lorsqu'il n'est pas inclus	Par ligne et par mois
Stockage audio supplémentaire	Par Go et par mois
Standard, lorsqu'il n'est pas inclus	Par mois
Numéro virtuel supplémentaire	Par numéro et par mois
Portabilité entrante	Ponctuel, par numéro
Appel à l'usage vers un fixe France	Par minute
Appel à l'usage vers un mobile France	Par minute

Les options ne sont facturées que si elles sont commandées ; une fonction déjà incluse dans l'abonnement n'est pas facturée une seconde fois au titre de la même fourniture. Le matériel, l'installation et les interventions particulières font l'objet d'un devis. Les paliers, arrondis de communication et éventuels frais de connexion applicables sont ceux de la grille remise avant commande ; ils ne sont pas déduits d'un coût interne de fournisseur. Les prix des recharges IA sont publiés dans la rubrique Tarifs du site ; leurs règles de consommation et de conservation figurent à l'article 15.

2.2.1. Les tarifs applicables sont ceux de la commande, puis ceux régulièrement notifiés pour les périodes suivantes. Les changements de prix suivent l'article 5. Le prix d'un abonnement annuel déjà payé est garanti pendant les douze mois engagés, hors modification légale de taxe ou changement de périmètre expressément commandé. Le silence pendant cinq jours ne vaut pas acceptation d'un nouveau prix.

2.2.2. Le CLIENT doit les abonnements, options et consommations régulièrement souscrits ou autorisés. Les modalités de mesure et de facturation permettent d'identifier les lignes et périodes concernées. Les demandes de correction d'une consommation contestée sont examinées sur les éléments disponibles, sans priver le CLIENT de la preuve contraire.

2.3 — Offres promotionnelles. Une promotion précise sa durée, ses bénéficiaires, le périmètre réduit, les éventuels engagements et le prix ultérieur. Elle n'est cumulable avec une autre remise que si cela est expressément prévu. La fin d'une promotion annoncée ne crée pas un nouvel engagement qui n'aurait pas été accepté.

2.4 — Facturation.

2.4.1. Les abonnements mensuels sont facturés d'avance pour leur période ; les abonnements annuels sont intégralement payables avant les douze mois engagés. Les consommations sont facturées selon la périodicité indiquée sur la commande. Les dates d'activation, échéances, taxes et montants figurent sur les factures. Une mise en service différée ou partielle est traitée selon les lignes effectivement fournies et les conditions acceptées.

2.4.2. Le CLIENT vérifie ses factures et signale rapidement les anomalies en indiquant la ligne, la période, les appels et le motif. L'absence de réclamation immédiate ne réduit pas les délais légaux de contestation. Il règle à échéance la partie non contestée ; toute contestation doit être précise et de bonne foi. Les relevés techniques constituent des éléments de preuve discutables, non une preuve irréfragable.

2.5 — Paiement.

2.5.1. Le paiement est effectué par un moyen accepté, notamment prélèvement lorsque le mandat a été donné. Le CLIENT maintient ses coordonnées de facturation et moyens de paiement à jour. La période régulièrement commencée reste due sous réserve des droits impératifs, d'un manquement imputable au fournisseur et des cas de remboursement prévus au contrat. Un prélèvement rejeté ne vaut pas résiliation.

2.5.2. Pour les créances professionnelles, les sommes impayées à l'échéance portent, sans rappel nécessaire, des pénalités calculées au taux annuel de l'opération de refinancement la plus récente de la Banque centrale européenne majoré de dix points, dans les conditions légales, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €. Des frais de recouvrement supplémentaires justifiés peuvent être demandés lorsqu'ils excèdent cette indemnité, dans les limites de la loi. Le calcul au prorata de la durée du retard remplace toute pénalité forfaitaire indifférenciée de 15 %.

2.6 — Impayés, rejets et communications hors forfait.

2.6.1. Le CLIENT respecte les échéances de l'accord de service et du devis. COURTIGO TELECOM peut demander la régularisation d'un moyen de paiement ou d'une facture et conserver les éléments nécessaires au recouvrement.

2.6.2. Les pénalités et indemnités d'un retard sont celles de l'article 2.5.2. Une même dépense ne donne pas lieu à plusieurs indemnisations cumulatives.

2.6.3. Des frais de rejet ne peuvent être ajoutés que s'ils sont permis par la loi, effectivement supportés et prévus dans les conditions tarifaires acceptées. Aucun montant nouveau n'est créé par la seule survenance de l'impayé.

2.6.4. À défaut de régularisation après mise en demeure, COURTIGO TELECOM peut suspendre ou résilier les services dans les conditions des articles 3 et 4 des présentes et des CGV/CGU. La mesure est proportionnée et respecte les obligations applicables aux communications électroniques. Une urgence de sécurité ou une fraude caractérisée peut justifier une mesure conservatoire immédiate motivée.

2.6.5. Le maintien temporaire du service pendant un impayé ne constitue ni une remise de dette ni une renonciation au recouvrement. Les communications restent facturées au tarif contractuel ; aucun supplément automatique par minute n'est ajouté au seul motif du retard.

2.6.6. La suspension ou la reprise du service ne dispense pas du règlement des sommes régulièrement dues. Les frais d'une remise en service ne sont exigibles que s'ils ont été prévus et acceptés, hors correction d'un incident imputable au fournisseur.

2.6.7. Sont hors forfait les communications non couvertes par la destination, la catégorie de numéro ou les conditions de l'offre. Elles sont détaillées et facturées en plus de l'abonnement. Des contrôles de consommation, plafonds convenus ou restrictions antifraude peuvent être appliqués et portés à la connaissance du CLIENT. Leur existence ne garantit pas la détection de tout usage abusif ; leur absence ne transfère pas au CLIENT la responsabilité d'une faute du fournisseur. Un changement de formule ou une nouvelle prestation payante nécessite une commande identifiable.

Article 3 — Durée et résiliation

3.1 — Durée du contrat. 3.1.1. Le CLIENT choisit soit un abonnement mensuel sans durée minimale d'engagement, renouvelé de mois en mois, soit douze mois d'engagement payés d'avance avec la remise annuelle publiée sur le site et reprise dans le récapitulatif accepté. La date d'effet et la première période facturée sont indiquées à la commande ou à la mise en service ; la date de prélèvement matériel ne décale pas à elle seule la période contractuelle. Le renouvellement d'un nouvel engagement annuel suppose le choix correspondant du CLIENT ; à défaut, la poursuite du service est mensuelle au tarif communiqué, sauf résiliation. Les règles particulières d'un autre service expressément commandé restent identifiées dans son devis.

3.2 — Résiliation par le CLIENT. 3.2.1. La résiliation de l'abonnement mensuel prend effet à la prochaine échéance mensuelle suivant la réception de la demande, sous réserve des règles impératives ou du portage. L'abonnement annuel peut être dénoncé pour sa fin de période ; un arrêt anticipé de convenance n'entraîne pas le remboursement automatique des mois engagés et payés. Les cas légaux de résiliation sans frais, de remboursement ou de manquement du fournisseur demeurent réservés. La demande précise les lignes et services concernés et fait l'objet d'un accusé de prise en compte indiquant la date d'effet.

3.2.2. La fin d'une ligne peut mettre fin aux services techniquement attachés à cette ligne. Le CLIENT prépare l'export de ses enregistrements et la continuité de ses usages ; COURTIGO TELECOM l'informe des conséquences connues de l'opération. La résiliation n'éteint ni le droit de portabilité de l'article 10 ni les minutes de recharge acquises, conservées au cabinet et réaffectables conformément à l'article 15. La licence CRM n'est pas automatiquement résiliée par la seule fin d'une ligne.

3.3 — Informations du CLIENT. 3.3.1. Le CLIENT fournit des informations exactes, complètes et à jour : identité, adresse d'installation et d'utilisation, coordonnées, facturation, droits sur les numéros, interlocuteurs habilités et préférences de service. Il transmet les justificatifs nécessaires dans un délai compatible avec la mise en service.

3.3.2. Le CLIENT signale les changements susceptibles d'affecter la prestation, notamment déménagement, changement de titulaire, équipements ou usages. Il supporte les conséquences directement causées par ses informations inexactes ou tardives, sous réserve des vérifications dues par COURTIGO TELECOM et de ses propres fautes. Une adresse incorrecte peut notamment affecter l'acheminement ou la localisation d'un appel d'urgence.

3.4 — Résiliation par COURTIGO TELECOM. 3.4.1. Un manquement grave ou répété, notamment impayé, fraude, détournement de numéros ou usage illicite, peut entraîner suspension ou résiliation. Un manquement remédiable donne lieu à une mise en demeure décrivant les faits et laissant quinze jours pour régulariser, sauf délai impératif différent ; les mesures conservatoires d'urgence restent possibles et proportionnées. Les voies de contestation sont préservées.

3.4.2. En cas de cessation d'un service ou de changement substantiel d'exploitation, COURTIGO TELECOM informe le CLIENT avec le préavis applicable et organise la transition, les exports et la portabilité dans son périmètre. Une défaillance de fournisseur ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure ; les critères légaux doivent être réunis.

3.4.3. Les consommations et prestations effectivement dues restent exigibles. Une résiliation aux torts du CLIENT n'efface pas ses dettes ni les engagements valablement souscrits. En revanche, COURTIGO TELECOM ne conserve pas indistinctement le prix d'une période non fournie lorsque la loi, sa propre cessation de service ou un manquement qui lui est imputable imposent restitution ou indemnisation. Le décompte de clôture distingue ces situations.

Article 4 — Obligations et responsabilités

4.1 — Utilisation des services. 4.1.1. Le CLIENT utilise les services conformément aux lois, aux présentes conditions, au plan de numérotation, aux restrictions techniques communiquées et à la destination professionnelle de l'offre. Il fait respecter ces règles par ses utilisateurs et prestataires.

4.1.2. Le CLIENT répond des contenus qu'il choisit de transmettre et des campagnes qu'il organise. Sont interdits les usages frauduleux, illicites, la revente non autorisée, le détournement de routage, la génération artificielle de trafic et l'utilisation des offres conversationnelles pour des automates ou centres d'appels non prévus au contrat. La détection d'un usage atypique conduit à une vérification ; elle ne vaut pas à elle seule preuve définitive de fraude.

4.1.3. Le CLIENT s'interdit les appels ou messages de harcèlement, l'escroquerie, l'usurpation d'identité, la diffusion de contenus illicites et toute tentative de contournement des mesures de protection. COURTIGO TELECOM peut préserver les éléments techniques nécessaires à l'établissement des faits et coopérer avec les autorités dans le cadre légal.

4.2 — Confidentialité des accès. Le CLIENT protège les identifiants, terminaux, codes de messagerie et interfaces d'administration ; il attribue les accès aux personnes habilitées et retire les droits devenus inutiles. Il signale sans délai perte, vol ou compromission, en précisant les accès concernés. Les opérations authentifiées constituent des éléments de preuve, sous réserve de preuve contraire. La répartition des conséquences d'un accès frauduleux tient compte des obligations et fautes de chaque partie, et non du seul usage d'un identifiant.

4.3 — Maintenance et interruptions. 4.3.1. COURTIGO TELECOM peut effectuer ou faire effectuer les opérations de maintenance et de mise à jour nécessaires. Elle cherche à limiter leur durée et informe le CLIENT des interruptions programmées dans la mesure possible ; une intervention urgente de sécurité peut intervenir sans délai préalable. Les opérations de l'opérateur sont suivies dans les limites des informations disponibles.

4.3.2. La continuité absolue n'est pas garantie. Une coupure d'électricité ou d'Internet peut rendre la VoIP et certains appels d'urgence indisponibles ; le CLIENT prévoit un moyen alternatif adapté à son activité. Les effets d'un incident sont appréciés selon sa cause, les engagements de service souscrits et la loi. La maintenance ou l'intervention d'un tiers n'emporte pas renonciation générale du CLIENT à tout recours ou compensation.

4.4 — Support CLIENT. Les demandes et réclamations sont adressées par ticket dans Courtigo avec la ligne, l'heure, la destination et une description utile de l'incident, en limitant les données personnelles. Le support peut proposer un appel ou une prise en main à distance avec l'accord du CLIENT. La maintenance, la formation et les prestations particulières suivent leur périmètre propre. Un délai garanti de rétablissement ne résulte que d'un engagement exprès ; l'absence de délai garanti ne dispense pas de diligences raisonnables.

4.5 — Responsabilité. 4.5.1. COURTIGO TELECOM répond de ses obligations et des dommages directs prouvés qui résultent d'un manquement qui lui est imputable. Le régime de l'article 16 des CGV/CGU Courtigo s'applique, avec un plafond de 50 % des redevances HT payées pour les services Télécom concernés au cours des douze mois précédant le fait générateur, ou depuis leur prise d'effet si elle est plus récente. Les exclusions légales de plafonnement, la faute lourde ou dolosive, le dommage corporel et les obligations qui ne peuvent être limitées sont réservés.

4.5.2. Les dommages indirects, tels qu'une perte d'opportunité, de bénéfice escompté ou de clientèle sans lien direct établi, sont exclus dans les limites permises par la loi. Une perte de données ou de revenu ne peut être qualifiée d'indirecte par principe si elle constitue en réalité la conséquence directe d'une faute engageant la responsabilité du fournisseur. Le CLIENT prend les mesures raisonnables permettant de limiter son dommage et conserve ses éléments de preuve.

4.6 — Sécurité et protection des données. 4.6.1. COURTIGO TELECOM met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées dans son périmètre et les obligations de l'annexe de protection des données. Les

opérateurs peuvent agir sous leur responsabilité propre pour les obligations légales de communications électroniques. Les rôles, finalités, destinataires et durées sont précisés au CLIENT ; aucune sécurité absolue n'est promise.

4.6.2. Le CLIENT sécurise son réseau, ses postes et ses habilitations, informe les utilisateurs et respecte les obligations attachées aux données et au secret des communications. En usage nomade, il maintient l'adresse et les renseignements requis par le service d'urgence. Les obligations du CLIENT ne déchargent pas COURTIGO TELECOM des siennes. Une suspicion d'atteinte à la sécurité fait l'objet d'une coopération proportionnée et des notifications légalement requises.

Article 5 — Modifications des CGV

COURTIGO TELECOM peut adapter ses conditions pour tenir compte de l'évolution des services, de la sécurité, de l'exploitation, de la réglementation ou des coûts. Le projet de modification est communiqué individuellement sur support durable, avec les stipulations concernées, la date d'effet et les recours applicables. Un simple remplacement du texte en ligne ne suffit pas à modifier un contrat en cours.

Lorsque le régime de l'article L. 224-33 du Code de la consommation s'applique au CLIENT, le projet est notifié au moins un mois avant son entrée en vigueur et mentionne le droit de résilier sans frais dans les quatre mois suivant la notification, dans les conditions et sous les exceptions prévues par cet article. Les protections étendues à certaines microentreprises, petites entreprises et associations sont respectées. Aucune acceptation tacite sous cinq jours ni renonciation globale à ces droits n'est prévue.

Pour les autres professionnels, un préavis d'au moins trente jours s'applique aux changements défavorables, sauf nécessité légale ou de sécurité justifiant un autre délai. Le CLIENT peut refuser pour l'avenir dans les conditions notifiées, sans rétroactivité sur les consommations antérieures. Le tarif annuel déjà payé reste protégé selon l'article 2. Les commandes supplémentaires et changements de périmètre sont identifiés et acceptés séparément.

Article 6 — Loi applicable et litiges

Les présentes conditions sont régies par le droit français, sous réserve des dispositions impératives qui s'imposent à la situation du CLIENT. Les parties recherchent de bonne foi une solution amiable à partir d'une réclamation documentée. Cette démarche ne suspend pas les délais légaux ni n'empêche une mesure urgente, conservatoire ou une action nécessaire pour préserver un droit. Les modalités de juridiction et les modes alternatifs sont détaillés à l'article 13, qui s'applique également aux litiges relatifs aux présentes clauses.

Article 7 — Entrée en vigueur

La présente édition s'applique aux commandes qui la visent et l'acceptent. Pour les contrats existants, son éventuelle application suit la procédure régulière de modification de l'article 5 et les conditions particulières acceptées. La publication sur le site indique la version proposée ; elle ne modifie pas les preuves d'acceptation, factures ou contrats antérieurs. Les tarifs de la nouvelle édition ne s'appliquent ni rétroactivement ni par le seul silence du CLIENT pendant cinq jours. La date d'effet propre à chaque ligne reste celle de la commande et de sa mise en service. Le CLIENT peut obtenir la référence des conditions acceptées et conserver les notifications de modification avec ses documents contractuels.

Article 8 — Démarchage téléphonique, consentement et oppositions

8.1 — Règles de prospection et préférences. 8.1.1. Le CLIENT détermine le régime applicable à ses campagnes selon les personnes contactées, l'objet de l'appel et les dispositions sectorielles. Depuis le 11 août 2026, le démarchage téléphonique des consommateurs relève du principe de consentement préalable, sous les exceptions prévues par la loi, notamment pour certaines sollicitations en lien avec un contrat en cours. Les règles plus strictes propres à certaines activités restent applicables. La seule absence d'un numéro sur l'ancienne liste Bloctel ne constitue pas une autorisation d'appeler.

8.1.2. Le CLIENT respecte les refus, retraits de consentement et demandes de ne plus être appelé. Il maintient les listes d'opposition nécessaires et les fait appliquer par ses équipes et sous-traitants. Un consentement supposé, obtenu de manière déloyale ou sans preuve suffisante n'est pas rendu valable par le fonctionnement technique de Courtigo.

8.2 — Consentement préalable. Lorsque requis, le consentement doit pouvoir être établi pour la personne, la finalité et le canal concernés. Le CLIENT conserve les éléments permettant de démontrer son recueil valable et son actualité, ainsi que le fondement de toute exception invoquée. Il vérifie les fichiers acquis auprès de tiers, les mandats et les conditions de collecte. Une fonctionnalité d'import ou de composition d'appel ne contrôle pas automatiquement tous ces éléments juridiques.

8.3 — Mise à jour des préférences. Le CLIENT informe les personnes de leurs droits et des modalités simples d'exercice. Il traite les changements de préférence dans les délais applicables et évite la réintroduction d'une personne opposée par un nouvel import. L'utilisation des outils de suivi ne dispense pas de définir une procédure interne, des habilitations et une durée de conservation adaptée aux preuves et oppositions.

8.4 — Responsabilité du CLIENT. Le CLIENT demeure responsable de la licéité de ses campagnes, de ses scripts et des instructions données aux opérateurs. Il respecte les horaires, fréquences, interdictions et exigences d'information qui lui sont applicables. COURTIGO TELECOM fournit un outil technique ; elle ne garantit pas la conformité d'une campagne sur la seule base de l'activation d'un réglage. Chaque partie reste responsable de ses propres manquements.

8.5 — Contrôles et conséquences. En cas de réclamation ou d'indice sérieux d'usage illicite, COURTIGO TELECOM peut demander les justificatifs strictement nécessaires et limiter le service concerné pour prévenir la poursuite du dommage, dans les conditions des articles 3 et 4. Le CLIENT coopère et corrige les irrégularités. Il garantit COURTIGO TELECOM contre les réclamations directement causées par ses manquements établis, sous réserve d'une information rapide, de la possibilité de défendre ses intérêts et de l'absence de faute propre de COURTIGO TELECOM à l'origine du dommage.

Article 9 — Enregistrement des appels

9.1 — Activation et finalités. 9.1.1. L'enregistrement est fourni lorsqu'il est compris dans l'offre ou commandé en option, et activé dans les conditions correspondantes. Le CLIENT définit les finalités poursuivies, la base légale, les personnes habilitées, les catégories d'appels et les durées nécessaires.

9.1.2. Le CLIENT obtient le consentement lorsque celui-ci est requis ; la simple souscription de l'option ne constitue pas le consentement des interlocuteurs ou salariés. Un enregistrement systématique ne doit pas être utilisé lorsqu'un dispositif plus proportionné est exigé.

9.2 — Stockage et conservation. 9.2.1. Les fichiers sont conservés dans le périmètre de stockage souscrit, avec contrôle d'accès et mesures de sécurité appropriées.

9.2.2. Le CLIENT distingue conservation probatoire, suivi commercial, formation et contrôle qualité. Il fixe une durée adaptée à chaque finalité et procède aux exports et suppressions nécessaires. Les obligations particulières,

notamment les deux ans de conservation lorsqu'ils sont imposés par l'article L. 112-2-2 du Code des assurances, ne constituent pas une durée générale applicable à tous les appels. Une limitation de capacité n'autorise pas l'effacement silencieux d'une preuve que la prestation s'engage à conserver ; les dépassements et options utiles sont signalés.

9.2.3. Le CLIENT et les utilisateurs habilités accèdent aux enregistrements disponibles pendant leur période de conservation, dans les limites de leurs droits. Le CLIENT protège leur accès, leurs copies et leurs partages. Le stockage audio n'est pas illimité. Un volume supplémentaire relève du tarif accepté de l'article 2. L'export, la fin de service et la restitution suivent les dispositions contractuelles et impératives applicables. Une copie de sauvegarde technique ne remplace ni un archivage probatoire commandé ni l'organisation des durées par le CLIENT.

9.3 — Utilisation des enregistrements. 9.3.1. Les appels peuvent servir aux finalités licites et annoncées : suivi du dossier, vérification d'un engagement, formation, traitement d'une réclamation ou contrôle qualité.

9.3.2. Le CLIENT respecte les règles de confidentialité et de protection des données. Il limite les accès et partages aux personnes qui en ont besoin. Les résumés, transcriptions, extractions et analyses ne remplacent pas l'audio source lorsqu'il est nécessaire d'en vérifier le contenu. Une transcription peut comporter des erreurs de nom, de locuteur, de chiffre ou de date.

9.4 — Information et droits. 9.4.1. Le CLIENT informe les interlocuteurs et les utilisateurs avant ou au moment approprié de l'enregistrement, selon les exigences applicables, ainsi que des finalités, durées, destinataires et moyens d'exercer leurs droits.

9.4.2. Le CLIENT respecte les règles de conservation et d'accès des personnes à leurs données, répond à leurs demandes selon la loi et assure les obligations sociales et de consultation éventuellement requises. Une analyse de qualité porte sur des éléments observables de l'échange ; elle ne doit pas servir à une reconnaissance biométrique des émotions au travail interdite par la réglementation ni à une décision individuelle sensible entièrement automatisée sans garanties applicables.

9.5 — Responsabilités. Le CLIENT répond de la légalité de ses instructions et de l'usage des fichiers. COURTIGO TELECOM répond de ses propres obligations de sécurité, de confidentialité et de traitement conformément à l'annexe de protection des données. L'intervention d'un fournisseur de transcription ou d'analyse ne vaut pas autorisation de réutiliser les conversations pour entraîner un modèle à d'autres fins. Les contrôles humains utiles restent nécessaires avant une action client, une mesure concernant un salarié ou une conclusion de conformité.

9.6 — Évolution et fin du service. Une modification des modalités d'enregistrement ou de stockage est notifiée dans les conditions de l'article 5. Les conséquences sur les fichiers déjà conservés, leurs possibilités d'export et les obligations de conservation sont précisées. Une conservation imposée par la loi ou une demande régulière de préservation d'une preuve est traitée distinctement des usages courants, avec accès limité. Le CLIENT anticipe la récupération avant la fin des délais contractuels, sans préjudice du délai légal minimal de restitution applicable.

Article 10 — Portabilité

10.1 — Portabilité entrante. Sous réserve des conditions réglementaires et techniques, le CLIENT peut conserver ses numéros. Il certifie être titulaire du droit de les utiliser et disposer de l'autorité nécessaire pour demander le portage ; les numéros ne constituent pas sa propriété. Il remet les relevés d'identité opérateur, mandats, informations et justificatifs exigibles. COURTIGO TELECOM vérifie le dossier et signale les éléments manquants ; un dossier incomplet peut empêcher ou retarder la demande.

Le CLIENT vérifie les services liés au numéro chez l'opérateur sortant. Le portage entraîne les effets de résiliation prévus par la réglementation et peut interrompre les services associés au numéro ; les autres services et engagements éventuels doivent être examinés séparément. Le CLIENT ne résilie pas prématurément la ligne à

porter et prépare la continuité de ses usages. Ces obligations ne déchargent pas COURTIGO TELECOM de son devoir d'information et du traitement diligent de la demande.

La date et la plage de portage sont communiquées selon les contraintes des opérateurs. Les opérations se déroulent normalement dans les créneaux techniques annoncés, en jours ouvrés ; un créneau particulier accepté peut être facturé sur devis préalable. Une demande d'annulation ou de retour doit être signalée rapidement ; sa faisabilité dépend de l'avancement du portage et ne peut être garantie après exécution. Les retards imputables à COURTIGO TELECOM ne sont pas exclus de sa responsabilité par la seule intervention d'un opérateur tiers. La date de première période facturée est indiquée au CLIENT conformément à l'article 3.

10.2 — Portabilité sortante. Le CLIENT peut demander à son nouvel opérateur le portage de ses numéros, sans qu'un impayé ou la durée d'engagement ne puisse supprimer ce droit. Les sommes régulièrement dues restent exigibles séparément. Le droit de conserver le numéro peut être exercé pendant les quarante jours calendaires suivant la résiliation, dans les conditions réglementaires ; il n'est pas subordonné à une demande trente jours avant l'échéance. COURTIGO TELECOM fournit les informations et concours nécessaires dans son périmètre.

Le portage effectif met fin aux services concernés selon la réglementation. Le CLIENT précise les numéros et vérifie les conséquences sur un groupe de lignes, un standard ou des options. Une adresse et des informations exactes restent nécessaires, sans réintroduire des restrictions géographiques supprimées par les règles de numérotation. Les incidents sont traités avec les opérateurs concernés ; aucune exonération générale de responsabilité n'est déduite du seul caractère technique de l'opération.

Après expiration des droits de conservation et des délais réglementaires de quarantaine, un numéro abandonné peut être réattribué. La durée de disponibilité résiduelle d'un numéro n'est pas garantie pendant six mois indépendamment de ces règles. Le CLIENT qui souhaite le conserver agit dans le délai applicable et conserve la preuve de sa demande. Les échanges précisent les numéros, la date demandée et l'état de traitement communiqué par les opérateurs.

Article 11 — Personnalisation du numéro de sortie

11.1 — Personnalisation. Sous réserve des capacités techniques et des règles d'authentification, le CLIENT peut demander la présentation d'un numéro autorisé lors d'un appel sortant. Il fournit les justificatifs de son droit d'utilisation et de son mandat éventuel. La configuration doit permettre une identification loyale de l'émetteur et ne pas usurper le numéro d'un tiers.

11.2 — Responsabilités et restrictions. 11.2.1. COURTIGO TELECOM ne garantit ni la disponibilité d'un numéro non attribué ni l'acceptation de toute personnalisation par les réseaux. Seul un numéro dont l'usage et la présentation sont autorisés peut être configuré. Le fait qu'un champ soit techniquement modifiable n'autorise pas l'utilisation d'un numéro emprunté, fictif ou non vérifié.

11.2.2. Le CLIENT répond des informations et justificatifs qu'il fournit et s'abstient de contourner les contrôles. COURTIGO TELECOM peut refuser, désactiver ou demander la correction d'une présentation irrégulière, en motivant sa mesure lorsque cela est possible. Chaque partie reste responsable du respect des obligations qui lui incombent, notamment des contrôles qu'elle doit réaliser.

11.3 — Réclamations et recours. Le CLIENT coopère au traitement d'une réclamation concernant le numéro présenté et fournit les preuves nécessaires. Il garantit COURTIGO TELECOM contre les conséquences directement causées par une usurpation ou une instruction illicite qui lui est imputable, avec information et possibilité de participer à la défense. Cette garantie ne couvre pas une faute propre du fournisseur et ne constitue pas une interdiction de saisir un tribunal ou de faire valoir un droit.

Article 12 — Rotation des numéros SDA et conformité de la numérotation

12.1 — Rotation des numéros. 12.1.1. Une rotation ou une réaffectation technique de numéros de sélection directe à l'arrivée peut être mise en œuvre si elle est prévue pour le service, compatible avec les droits d'utilisation et nécessaire au routage, à la sécurité ou à une contrainte réglementaire. Elle ne permet pas de masquer une identité, de contourner un refus d'appel ou de multiplier artificiellement les sollicitations.

12.1.2. Le CLIENT est informé des changements qui affectent ses usages et coopère aux mises à jour de configuration. Les droits de conservation et de portabilité d'un numéro ne sont pas supprimés par une simple modification technique. Une nouvelle attribution ou une prestation payante relève de la commande applicable.

12.2 — Conformité aux règles de numérotation. 12.2.1. Les catégories de numéros utilisées, leur présentation et les mécanismes d'authentification respectent le plan national de numérotation et les décisions applicables de l'ARCEP. Le CLIENT décrit son usage, notamment l'emploi d'un automate ou d'un système d'appels en masse, afin que les numéros et services appropriés puissent être déterminés.

12.2.2. Une rotation de numéros n'est ni une dispense des règles de démarchage ni un moyen de rendre licite une campagne interdite. Les préfixes et usages autorisés sont appréciés selon les règles en vigueur et les capacités de l'opérateur. COURTIGO TELECOM ne promet pas la fourniture d'un type de numéro incompatible avec le service ou la réglementation.

12.3 — Responsabilité du CLIENT. Le CLIENT respecte les règles de prospection de l'article 8, les restrictions techniques communiquées et les droits des personnes contactées. Il fournit des informations sincères sur ses volumes et modalités d'appel et signale tout changement substantiel. Il répond des conséquences directement causées par des instructions ou usages illicites qui lui sont imputables.

12.4 — Conséquences d'une non-conformité. COURTIGO TELECOM peut demander une régularisation, restreindre la présentation d'un numéro ou suspendre un usage illicite dans les conditions des articles 3 et 4. Les responsabilités sont appréciées selon les fautes et obligations de chaque partie. La référence à une règle de numérotation ne supprime ni les droits de recours ni les obligations propres du fournisseur.

Article 13 — Loi applicable et juridiction compétente

13.1 — Loi applicable. Le droit français régit l'interprétation, l'exécution et la résiliation du contrat, sous réserve des règles impératives applicables. Les conditions particulières ne peuvent écarter une protection à laquelle le CLIENT ne peut valablement renoncer.

13.2 — Juridiction. 13.2.1. Les parties recherchent en priorité une solution amiable par des échanges de bonne foi sur une réclamation suffisamment circonstanciée. Cette démarche n'empêche pas de préserver une preuve, de demander une mesure urgente ou d'agir avant l'expiration d'un délai.

13.2.2. À défaut d'accord, compétence est attribuée aux tribunaux matériellement compétents d'Aix-en-Provence uniquement lorsque les deux parties ont contracté en qualité de commerçant et que cette clause peut leur être valablement opposée. Dans les autres cas, la compétence résulte des règles légales applicables. Les droits de recours impératifs sont réservés.

13.3 — Modes alternatifs. 13.3.1. Les parties peuvent convenir d'une médiation ou d'un autre mode amiable adapté. Un arbitrage nécessite un accord valable et ne résulte pas automatiquement des présentes conditions. Aucune médiation facultative n'interdit une saisine judiciaire utile.

13.3.2. Pendant le différend, les obligations non contestées continuent à être exécutées, sous réserve des droits légaux de suspension ou de résiliation. Une négociation ne vaut pas renonciation à un droit, reconnaissance de dette ou prorogation d'un délai sans accord identifiable ou disposition légale.

Article 14 — Conditions particulières des usages CALL CENTER

14.1 — Périmètre et seuils. Les usages de centre d'appels, de composition automatique ou de campagnes industrielles nécessitent une offre adaptée expressément décrite et acceptée. Les offres conversationnelles Essentiel, Business et Business IA ne deviennent pas automatiquement une offre CALL CENTER du seul fait d'un ancien seuil de vingt heures ou de 149 destinataires. Les limites d'usage raisonnable et seuils propres à une prestation sont communiqués dans sa fiche contractuelle avant souscription. Un changement payant de formule requiert l'accord du CLIENT ; un usage illicite peut toutefois être suspendu selon les présentes conditions.

14.2 — Numéros et systèmes automatisés. Le CLIENT déclare ses systèmes de composition et utilise les catégories de numéros autorisées. Les numéros polyvalents vérifiés, lorsqu'ils sont requis et disponibles pour le service, sont fournis par un opérateur habilité selon les règles de numérotation ; leur attribution au CLIENT ne résulte pas d'une demande individuelle directement satisfaite par l'ARCEP. Aucun choix de préfixe n'est garanti en dehors d'un engagement exprès. Les restrictions ne sont pas assimilées à une interdiction indifférenciée de tous les numéros d'une catégorie sans examen de l'usage autorisé.

14.3 — Paiement et consommation. Le devis précise le prix des numéros, leur périodicité, la durée et la tarification des communications. Une offre CALL CENTER peut fonctionner en communications prépayées sans illimité ; dans ce cas, le CLIENT alimente son solde avant les appels et suit sa consommation. COURTIGO TELECOM lui communique les moyens disponibles de consultation et, sur demande, les informations utiles sur le solde. Une estimation fondée sur l'historique ne garantit pas le coût futur. Les communications prépayées sont distinctes des minutes d'analyse IA et des crédits Courtigo : leurs soldes ne sont pas interchangeables sans accord exprès.

14.4 — Suspension. Lorsque la prestation convenue fonctionne en prépaiement, un solde nul ou insuffisant peut suspendre les communications correspondantes selon les conditions de la commande. Le CLIENT recharge en temps utile ; la suspension ne justifie pas la facturation d'un appel non fourni. Une utilisation illicite ou un paiement frauduleux peut faire l'objet d'une mesure conservatoire proportionnée, avec information lorsque possible. Cette règle n'autorise pas la suspension de services étrangers à l'incident sans motif contractuel ou légal.

14.5 — Durée. La durée de l'offre CALL CENTER, son éventuel engagement de douze mois, son paiement et ses modalités de renouvellement sont expressément fixés dans la commande. Une clause historique de reconduction annuelle ne s'applique pas automatiquement aux trois abonnements de l'article 2. Les droits impératifs, la procédure de modification, la résiliation et la portabilité demeurent applicables. À la fin de la prestation, les dettes, restitutions et soldes éventuels sont traités selon leur nature et le contrat accepté.

Article 15 — Minutes d'analyse IA, recharges et crédits

15.1 — Attribution par ligne. Business IA comprend 300 minutes d'analyse par mois et par ligne souscrite. Le quota est renouvelé à la date mensuelle de facturation de la ligne, y compris lorsque l'abonnement est payé annuellement. Il n'est pas mutualisé automatiquement entre les lignes du cabinet. Les minutes mensuelles incluses non utilisées ne sont pas reportées et ne sont pas remboursées. Essentiel et Business n'incluent aucune minute IA ; leur souscription n'autorise pas à elle seule une consommation de crédits d'analyse.

15.2 — Recharges. Les recharges de 500 et de 1 000 minutes sont proposées aux prix publiés dans la rubrique Tarifs du site, présentés et acceptés avant l'achat. Le récapitulatif conserve le volume et le prix de la recharge commandée. Les minutes achetées n'ont **pas de date d'expiration**. Elles sont affectées à une ligne pour son usage et demeurent distinctes du quota mensuel. Si la ligne est résiliée, le solde acheté reste au cabinet et peut être réaffecté à une autre ligne éligible. Il n'est ni supprimé au seul motif de cette résiliation ni transformé automatiquement en crédits ou en remboursement monétaire. La conservation du solde ne constitue pas une garantie de maintien perpétuel d'une offre ; une cessation définitive du service doit traiter les droits attachés aux achats non consommés selon le contrat et la loi.

15.3 — Ordre de consommation. Pour les appels éligibles d'une ligne, les minutes mensuelles disponibles sont utilisées en premier, puis les minutes de recharge affectées à la ligne. Une poursuite sur les crédits du cabinet après épuisement n'est possible que si le cabinet l'a autorisée dans ses préférences. À défaut d'autorisation ou de solde suffisant, l'analyse concernée n'est pas engagée au-delà des droits disponibles ; les fonctions téléphoniques souscrites continuent selon leur propre contrat. Un administrateur habilité peut modifier cette autorisation pour les opérations à venir.

15.4 — Enregistrements importés et analyse en lot. Le dépôt d'un fichier audio, seul ou en lot, ne déclenche pas à lui seul une analyse payante. Les analyses des fichiers importés utilisent les crédits du cabinet lorsqu'elles sont demandées ou régulièrement autorisées. Le CLIENT vérifie les durées, les éléments sélectionnés et l'estimation affichée avant le lancement. Une correspondance proposée à partir d'un numéro ou d'un nom de fichier facilite le rattachement, mais ne prouve pas l'identité de l'interlocuteur ; les correspondances ambiguës doivent être vérifiées.

15.5 — Déclenchement, résultats et automatisations. Le cabinet peut autoriser l'analyse automatique des appels éligibles et la création de tâches dans le périmètre des droits et réglages disponibles. Les analyses comprennent les fonctions souscrites : transcription par locuteur et temps de parole, résumé, critères de qualité, conformité ou script, coaching, tâches, signaux et entités. Elles peuvent prendre un délai après la disponibilité effective de l'audio ; aucune promesse de résultat instantané ou exhaustif n'est donnée. Un appel tronqué, inaudible ou absent limite le résultat et ne doit pas être présenté comme intégralement évalué.

15.6 — Recherche dans les appels. L'indexation des appels analysés pour la recherche assistée par IA, dite RAG, relève des préférences du cabinet et des droits d'accès, sans validation obligatoire appel par appel. Le CLIENT informe les personnes et détermine les finalités compatibles. Les recherches ne doivent pas exposer un appel à un utilisateur qui n'a pas le droit de le consulter. Une réponse cite les passages disponibles et reste limitée à sa couverture ; quelques extraits ne constituent ni une statistique exhaustive ni une preuve de conformité globale. La rectification ou suppression d'un appel suit les obligations applicables aux données et à leur index.

15.7 — Décompte et contrôle. Les durées et consommations sont retracées selon l'opération et le solde concernés ; les unités, estimations et éventuels arrondis applicables sont présentés avant engagement. Aucun tarif de vente n'est déduit des seuls coûts internes des fournisseurs. Une erreur de débit ou un échec technique est signalé au support pour vérification et régularisation le cas échéant. Les modalités générales de crédits, de confidentialité, de contrôle humain et d'usage de l'IA figurent également aux articles 29 et 30 des CGV/CGU Courtigo et dans l'annexe de protection des données.