

Conditions Générales de Vente

Version du 7 novembre 2024

MybestPro SAS est une société au capital de 161 214,20 €, inscrite au RCS de Paris sous le numéro **478 444 474** , ayant son siège social au **75 rue d'Amsterdam 75008 Paris**, représentée par son Président, **Monsieur olivier Giunti**, spécialisée dans la fourniture de solutions télécoms permettant d'émettre et de recevoir des appels en sa qualité d'opérateur téléphonique.

Les présentes CGV constituent un accord juridique entre la société MybestPro (ci-après le « Prestataire » ou "MybestPro") et l'utilisateur des services (ci-après le « Client »).

En cliquant sur le bouton « Accepter » le Client reconnaît avoir lu et accepté les termes et conditions des présentes CGV.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les termes et conditions des présentes CGV ainsi que de faire évoluer les caractéristiques (notamment techniques) du **Site et des services**. Le Client est informé des modifications apportées aux CGV par email ou directement sur son Espace Client dans un délai maximal de trente (30) jours précédant leur entrée en vigueur, à moins qu'elles ne soient dictées par une règle impérative ou une décision judiciaire, auquel cas leur entrée en vigueur sera immédiate.

Le Client se connectant au Site après leur entrée en vigueur sera irréfragablement réputé avoir accepté lesdits amendements et modifications.

ARTICLE 1 – Définitions

Les termes suivants désignent :

- **Abonnement** : Droit d'accès au Service, pour une durée indéterminée moyennant un paiement mensuel.
- **Administrateur** : Utilisateur connecté au service pour la gestion des comptes MybestPro. Il a accès à toutes les fonctionnalités du Service.
- **Agent** : Utilisateur connecté au service pour recevoir et passer des appels.
- **Appel Entrant** : Désigne un appel reçu, via le Service, par le Client.
- **Appel Sortant** : Désigne un appel émis, via le Service, par le Client.
- **Bon de commande** : Document renvoyé au Client et précisant les conditions particulières du contrat.
- **CGV** : Désigne le présent document, ses annexes et les éventuels avenants que les Parties pourraient conclure.
- **Espace Client** : Espace, sur le Site, auquel le Client se connecte, par le biais d'un identifiant et d'un mot de passe, pour utiliser le Service.
- **Données** : Ensemble des informations du Client transitant par le Service et pouvant faire l'objet d'un stockage dans le cadre du Service. Ces données sont notamment

composées des informations fournies par le Client à MybestPro mais également de toutes les données générées dans le cadre de l'utilisation du Service.

- **Période Mensuelle** : Période de 28 à 31 jours au titre de laquelle le Client a payé le prix dû et MybestPro a mis à sa disposition le Service.
- **Prestations** : Désigne individuellement l'une des prestations de service fournies par le Prestataire dans le cadre du Service, et collectivement l'ensemble des prestations de service fournies par le Prestataire dans le cadre du Service.
- **Service** : Désigne le(s) service(s) fourni(s) par MybestPro au Client.
- **Site** : Désigne les sites internet par le biais desquels le Client se connecte au Service.
- **Souscription** : Souscription du Client à un Abonnement.
- **Superviseur** : Utilisateur connecté au service pour la supervision des Agents, des statistiques et la gestion des flux d'appels.
- **Utilisateur** : Personne physique pour laquelle le Client crée un accès au Service.
- **Utilisateur connecté** : Utilisateur effectivement connecté au Service.

ARTICLE 2 – Objet

Les présentes CGV ont pour objet de déterminer les conditions techniques, juridiques et financières applicables à l'utilisation par le Client des Services mis à disposition par le Prestataire sur le Site.

Le Prestataire consent au Client, qui accepte :

- Un ensemble de Services comprenant notamment leur maintenance et mise à jour ;
- Un droit d'utilisation finale des Services mis à disposition par MybestPro.

ARTICLE 3 – Service

3.1. Contenu du service

Dans le cadre du Service, le Prestataire offre aux Clients la possibilité d'effectuer, de recevoir et de transférer des appels vocaux en utilisant un numéro de téléphone fourni par le Prestataire.

Le Service **MybestPro** permet au Client :

- D'émettre et de recevoir des appels téléphoniques depuis un ordinateur ou smartphone ;
- D'obtenir des numéros de téléphone dans différents pays ;
- De générer des **messages d'attente** (messages d'accueil, répondeur, serveur vocal interactif) ;
- De paramétrer des priorités sur le traitement des appels entre les agents du Client ;
- De suivre la performance du traitement des **Appels Entrants et Sortants**.

3.2. Fonctionnalités du Service

En utilisant le Service, le Client peut notamment :

- **Acheter des numéros nationaux ou internationaux** dans les pays figurant sur la liste accessible ici (lien) pour un tarif mensuel ;
- Recevoir des **Appels Entrants** ;
- **Émettre des Appels Sortants** ;
- **Gérer la destination/répartition des appels** ;
- **Paramétrer des campagnes d'Appels Sortants** ;
- Générer des **messages d'attente** (accueil, répondeur, serveur vocal interactif) ;
- Suivre des **tableaux de bord de performance** sur le traitement des Appels Entrants et Sortants.

Il est expressément convenu que les **tableaux de bord** sont mis à disposition du Client à **titre purement informatif** et que le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable en cas d'éventuelles erreurs ou défauts des outils.

3.3. Accès au service

Le Client accède au Service en s'y connectant par le biais des identifiants qui lui ont été communiqués par le Prestataire.

Préalablement à l'utilisation du Service, le Client s'engage à vérifier la compatibilité de ce dernier avec ses propres logiciels applicatifs et son installation informatique. Le Service dépend également, pour son bon fonctionnement, de fournisseurs de services Internet tiers et de la configuration du réseau local du Client. Toute limitation, configuration incorrecte, ou contrainte de bande passante dans ces services pourra limiter la manière dont le Client pourra utiliser le Service.

ARTICLE 4 – Durée

4.1. Durée de l'Abonnement

L'Abonnement est conclu pour une durée indéterminée à compter du jour de la Souscription. La première Période Mensuelle débute au jour de la Souscription. Les Périodes Mensuelles suivantes débiteront chaque premier jour du mois.

4.2. Modalités de résiliation

Chacune des Parties peut mettre fin à l'Abonnement par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie lui notifiant la résiliation de l'Abonnement avec un **préavis d'un (1) mois**.

Lors de la résiliation, le Client pourra effectuer une demande de **portabilité des numéros** lui ayant été attribués.

Il est d'ores et déjà précisé que **tout mois entamé sera dû**.

ARTICLE 5 – Licence

Le Prestataire concède au Client un **droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable** d'utilisation du Service, pendant toute la durée des **CGV** et pour le monde entier.

Le Client ne peut utiliser le Service et les Prestations associées que conformément à ses besoins tels que définis dans les présentes CGV. En particulier, la licence relative au Service n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation du Service, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre le Service conformément à sa destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre 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.

ARTICLE 6 – Prix et paiement du prix

6.1. Structure des prix

Le prix payé de l'Abonnement par le Client se décompose en deux parties :

- Une partie dite « **fixe** » payée chaque mois dépendant notamment du type d'Abonnement souscrit, du nombre de numéros utilisés, du nombre d'Utilisateurs et du nombre de licences du centre d'appels (ci-après « Prix Fixe »). Le Prix Fixe convenu entre les Parties est celui indiqué sur le bon de commande.
- Une partie dite « **variable** » payée au fur et à mesure de la consommation, dépendant du nombre de minutes d'Appels Sortants effectués, du pays de provenance et du pays de destination ainsi que du type de numéro utilisé. Le tarif de chaque minute d'Appel Sortant est indiqué sur le Site, en fonction du pays de provenance, du pays de destination et du type de numéro.

Toute seconde entamée est due en intégralité. Le tarif des appels internationaux est indiqué en **Annexe** et est susceptible d'être modifié. Le Client sera alors averti à chaque modification par mail **1 mois avant l'entrée en vigueur de la modification**.

6.2. Paiement du prix

Le Prestataire établit une facture en fin de mois. Le paiement de la facture doit s'effectuer dans les trente (30) jours après la date d'émission. À défaut, le Prestataire se réserve le droit de **suspendre l'accès aux Services**.

En cas de désaccord du Client concernant les Prestations facturées ou les montants prélevés, le Client dispose d'un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture pour les contester par écrit à l'adresse email suivante : compta@MybestPro.com.

Le Client reconnaît que les informations provenant de l'utilisation des Services auront **pleine valeur probante** dans toute réclamation ou litige.

6.3. Retard de paiement

Tout retard de paiement donne lieu de plein droit à la majoration des sommes dues de pénalités de retard correspondant à **trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur** à la

date de l'échéance, et au paiement d'une **indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement** d'un montant de **40 euros**.

En cas de défaut de paiement, l'accès du Client au Service pourra être **suspendu** jusqu'à la régularisation.

Le Client est tenu de signaler toute modification de ses coordonnées bancaires. Un échec de paiement dû à une modification non signalée sera considéré comme un manquement de la part du Client.

ARTICLE 7 – Modification du Service

Le Prestataire **se réserve le droit de modifier** son Service en respectant un délai de **prévenance d'un (1) mois**.

Le Client reconnaît expressément au Prestataire le droit de modifier le Service, qu'il s'agisse de la structure ou de la présentation du Site, ou de l'ajout de nouvelles fonctionnalités ou services.

Dans le cas où ces modifications auraient pour conséquence un manquement du Prestataire à ses obligations telles que définies dans les présentes CGV, le Client doit contacter le Prestataire pour faire état de ces manquements.

L'accès au Site est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sous réserve de **panne** ou d'intervention de **maintenance nécessaire** provoquant une brève interruption des services.

ARTICLE 8 - Obligations et responsabilités du Client

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service effectuée par les Utilisateurs auxquels il a donné accès au Service et/ou qui accèdent au Service par le biais de son Espace Client. Il s'engage à garder confidentiels ses identifiants permettant d'accéder à l'Espace client.

Le Client doit informer sans délai le Prestataire de tout problème et/ou faille de sécurité dont il aurait connaissance.

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à la loi et aux règlements en vigueur ainsi qu'aux bonnes mœurs. Le Client s'interdit ainsi notamment :

- de violer ou tenter de violer la sécurité ou l'intégrité du Site et notamment de :
 - mettre en œuvre toute action qui serait susceptible de mettre en péril ou d'interférer avec le fonctionnement correct du Site,
 - accéder, ou tenter d'accéder, à des données qui ne sont pas destinées à la visualisation par le Client ou,
 - pénétrer, ou tenter de pénétrer, dans un serveur ou sur un compte auquel le Client n'est pas autorisé à accéder ;
- d'utiliser les Services afin de transmettre des éléments à caractère pornographique, raciste, violent, ou susceptible de porter atteinte à la vie privée d'autrui ;
- d'utiliser les Services à toute fin susceptible d'entraver la liberté ou la sécurité des personnes.
- De modifier, désosser, décompiler ou désassembler toute partie, fonction ou caractéristique du Service ;
- De copier, adapter, modifier, traduire ou créer des œuvres dérivées du Service ;
- De revendre, louer, donner à bail, prêter, sous-licencier, distribuer ou autrement transférer vos droits d'accès et d'utilisation du Service ;

Le non-respect par le Client des interdictions telles qu'énoncées au présent article entraînera la résiliation immédiate des présentes CGV ainsi que du droit d'accès et d'utilisation du Service par le Client.

ARTICLE 9 – Obligations et responsabilités de MybestPro

Le Prestataire fait ses meilleurs efforts pour maintenir la meilleure qualité de service et maintenir l'accès au Service.

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective des Services dans les conditions suivantes:

1. En cas d'anomalie bloquante ne permettant plus d'accéder au Service, la prise en compte du signalement intervient sous vingt-quatre (24) heures ouvrées.

2. En cas d'anomalie semi bloquante ne permettant plus d'accéder à certaines fonctionnalités du Service, la prise en compte du signalement est effectuée dans les quarante-huit (48) heures ouvrées.
3. En cas d'anomalie mineure, n'affectant en rien l'utilisation par le Client du Service, la prise en compte du signalement par le Prestataire est effectuée dans les meilleurs délais.

Il est d'ores et déjà entendu entre les Parties que le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation du Service de manière non conforme à sa destination telle que définie dans les présentes CGV et plus généralement non conforme à la loi et aux règlements en vigueur ainsi qu'aux bonnes mœurs ;
- utilisation des Services non conforme aux recommandations effectuées par le Prestataire, notamment l'utilisation durant une période lors de laquelle le Prestataire a recommandé la suspension de l'utilisation des Services ;
- modification non autorisée du Service par le Client ou par un tiers ;
- manquement du Client à ses obligations au titre des CGV ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec le Service ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation du Service ;
- dommage dû à une faute ou une négligence du Client, de toute personne ayant eu accès aux Services par son biais, et plus généralement de tout dommage qui aurait pu être évité ou diminué si l'évènement le causant avait été signalé plus tôt au Prestataire.

Il est précisé que le Service étant transmis par les lignes Internet publiques, le réseau téléphonique public commuté, la disponibilité et la fonctionnalité du Service étant basés sur des facteurs qui ne sont pas sous le contrôle du Prestataire tels que le réseau IP, le fournisseur de service Internet choisi par le Client, le matériel du réseau local, la disponibilité d'une alimentation électrique adéquate, et l'utilisation de la configuration correcte des équipements, des pannes de courant ou des interruptions du service Internet pourront survenir lors de l'utilisation du Service par le Client et ne sauraient être imputables au Prestataire.

ARTICLE 10 - Propriété intellectuelle

Le Site constitue une œuvre protégée au titre de la propriété intellectuelle. Cette œuvre comprend mais n'est pas limitée à sa structure générale, son arborescence, ses textes ainsi que toutes autres données pouvant y figurer. Le Site et les informations qui y figurent ne peuvent pas être reproduits, ni servir à la réalisation d'œuvres dérivées sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission totale ou partielle du Site ou de son contenu ou plus généralement toute exploitation non autorisée par le Prestataire du Site et des informations qui y sont diffusées constitue une contrefaçon sanctionnée par le Code de la propriété intellectuelle.

Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre dans le cadre des CGV.

Les CGV ne confèrent au Client aucun droit de propriété sur les Services. La mise à disposition temporaire des Services dans les conditions prévues aux CGV ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant des CGV, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre accord prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

ARTICLE 11 - Précautions – Mise en garde

Le Client déclare être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes de sécurité relative dans la transmission des données, de continuité non garantie dans l'accès au Service, de performance non garantie en termes de volume et de rapidité de transmission des données.

ARTICLE 12 - Virus – Sécurité informatique

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour mettre en place toutes les procédures permettant de limiter les risques liés aux intrusions, piratages, ou à l'insertion de virus sur son serveur et/ou sur le Site. Elle met aussi tout en œuvre pour sécuriser au maximum le contenu du Site.

Cependant, il est bien entendu que le Prestataire ne saurait s'engager sur une garantie absolue, et décline toute responsabilité en cas d'intrusion, piratage, ou en cas d'insertion de virus sur son serveur et/ou sur le Site et/ou dans les emails transmis.

ARTICLE 13 – Données personnelles

Dans le cadre des présentes CGV, le **Prestataire** est amené à traiter des données relatives aux clients du Client (ci-après « Données »).

Le Prestataire traite ces données conformément au **Règlement général sur la protection des données (RGPD)**. Les Données sont hébergées sur des serveurs fournis par **Amazon Web Services (AWS)** dans l'Union Européenne.

Les **Données relatives à l'utilisation des Services**, notamment les informations liées aux **Appels Sortants effectués**, sont conservées pour une durée de **10 ans** pour répondre aux obligations légales en matière de facturation (article L123-22 du Code de Commerce).

ARTICLE 14 – Force Majeure

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service due à un **événement de force majeure**. Cela inclut notamment, mais sans s'y limiter : catastrophes naturelles, grèves, guerres, pandémies, **cyberattaques**, ou toute autre cause échappant au contrôle raisonnable des Parties.

ARTICLE 15 – Dispositions finales

17.1. Nullité

Si une disposition des présentes **CGV** devenait invalide ou déclarée nulle, cela n'affectera pas les autres dispositions des présentes, lesquelles resteront applicables.

17.2. Non-renonciation

Le fait que le Prestataire n'exerce pas l'un de ses droits à titre temporaire ou permanent n'emportera pas renonciation à son droit de se prévaloir du reste des CGV.

17.3. Loi applicable

Les présentes CGV sont régies par le **droit français**.

17.4. Règlement amiable

En cas de litige, les Parties conviennent de soumettre leurs différends à l'appréciation du **Prestataire** pour tenter de les résoudre à l'amiable avant toute démarche judiciaire.

17.5. Attribution de compétence

Les Parties conviennent que le Tribunal de commerce de Paris sera exclusivement compétent pour tout différend découlant de l'exécution ou de l'interprétation des présentes CGV.