

1. Définitions. « **Elevedia** » ou « **Nous** » : la SRL ELEVEDIA, siège social 44 Avenue de Maire, 7500 Tournai (Belgique), BCE 1038.887.222. « **Client** » ou « **Vous** » : toute personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles qui souscrit aux Services ; les présentes s'adressent exclusivement à une clientèle professionnelle (B2B), Elevedia ne contractant pas avec des consommateurs. « **Partie(s)** » : Elevedia et/ou le Client. « **Services** » : la mise à disposition, en mode SaaS (logiciel accessible à distance), d'un ou plusieurs agents vocaux à intelligence artificielle et des fonctionnalités associées (réception et passage d'appels, prise de réservation ou de commande, réponses, transferts, comptes-rendus, tableau de bord, intégrations), telles que décrites au Bon de commande. « **Bon de commande** » : le document particulier décrivant les Services, la durée d'engagement, le prix et les conditions particulières, accepté par les deux Parties ; il forme, avec les présentes conditions générales et l'Annexe 1 (traitement des données à caractère personnel), le « Contrat ». « **Utilisateur** » : toute personne autorisée par le Client à accéder aux Services. « **Appelant** » : la personne physique qui interagit avec l'agent vocal. « **Données Client** » : l'ensemble des contenus, paramètres et données à caractère personnel traités par Elevedia pour le compte du Client, en ce compris les enregistrements et transcriptions d'appels.

2. Champ d'application et opposabilité. Les présentes conditions générales régissent l'ensemble des relations contractuelles entre Elevedia et le Client, qui reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve en souscrivant aux Services. Elles prévalent sur les conditions générales ou particulières du Client, sauf dérogation écrite et expresse d'Elevedia. Le Client reconnaît qu'Elevedia peut recourir à des apporteurs d'affaires ou agents commerciaux indépendants sans mandat pour l'engager ; une offre émise par un tel intermédiaire ne lie Elevedia qu'après confirmation écrite d'une personne habilitée, Elevedia se réservant le droit de ne pas ratifier une commande, auquel cas tout acompte est remboursé sans autre indemnité. En cas de contradiction entre documents, l'ordre de priorité est : (1) le Bon de commande et ses conditions particulières, (2) l'Annexe 1 pour les seules questions de protection des données, (3) les présentes conditions générales.

3. Description des Services. Elevedia fournit une solution logicielle en mode SaaS reposant sur des agents vocaux à intelligence artificielle destinés aux professionnels (notamment restaurants, professions médicales et paramédicales, agents immobiliers, professions libérales et PME). Elevedia fournit exclusivement le logiciel et les traitements associés ; elle ne fournit, n'installe et ne loue aucun matériel, et ne fournit aucune ligne téléphonique, numéro d'appel ou service de télécommunications, le Client conservant la responsabilité de sa téléphonie, de sa connectivité et des abonnements nécessaires. Les Services sont fournis tels que décrits au Bon de commande ; toute fonctionnalité, intégration ou prestation non prévue est exclue et pourra, moyennant accord des Parties, faire l'objet d'une facturation complémentaire. **Nature de l'intelligence artificielle** : le Client reconnaît qu'un agent vocal à IA repose sur des modèles probabilistes, qu'il peut produire des réponses inexactes, incomplètes ou inadaptées (« hallucinations ») et ne se substitue pas au jugement humain ; les obligations d'Elevedia relatives au fonctionnement des Services sont des obligations de moyens, le Client demeurant responsable de la configuration, de la supervision et de la validation de l'usage qu'il en fait, en particulier en contexte sensible (santé, engagements contractuels, informations réglementées).

4. Offre et commande. Toute offre d'Elevedia est valable un (1) mois à dater de son émission, sauf mention contraire, et peut être modifiée tant qu'elle n'a pas été acceptée. Le Contrat est formé lors de la signature du Bon de commande par les deux Parties ou, à défaut, lors du premier commencement d'exécution accepté par le Client. Une fois accepté, le Bon de commande est ferme et irrévocable, sous réserve des droits de résiliation prévus au Contrat ; toute modification de périmètre requiert l'accord exprès d'Elevedia et peut entraîner un ajustement du prix et des délais.

5. Mise en service et recette. La mise en service comprend le paramétrage de l'agent vocal, l'entraînement sur les informations fournies par le Client et les tests d'usage. Le Client fournit en temps utile toutes les informations, contenus et accès nécessaires (informations métier, scripts, accès aux systèmes à intégrer, redirection de sa ligne) ; à défaut, les délais sont suspendus et la responsabilité d'Elevedia ne peut être engagée pour le retard. Les délais annoncés sont indicatifs et constituent une obligation de moyens. À l'issue de la mise en service, un procès-verbal de recette (le cas échéant électronique) peut être établi ; à défaut de réserve écrite et circonstanciée formulée dans les dix (10) jours de la mise à disposition, ou en cas d'utilisation effective des Services en production, les Services sont réputés conformes et acceptés.

6. Durée, engagement et reconduction. Le Contrat est conclu pour la durée d'engagement ferme indiquée au Bon de commande, soit douze (12), vingt-quatre (24), trente-six (36), quarante-huit (48) ou soixante (60) mois, courant à compter de la mise en service (ou, à défaut de mise en service distincte, de l'activation des Services). Sauf mention contraire, le Contrat est renouvelé tacitement pour des périodes successives de douze (12) mois, à moins qu'une Partie ne notifie à l'autre son intention de ne pas renouveler, par lettre recommandée ou courrier électronique avec accusé de réception, au moins trois (3) mois avant l'échéance de la période en cours.

7. Prix. Le prix des Services est celui indiqué au Bon de commande et se compose, selon le cas : (i) de frais de mise en service (« setup ») uniques, facturés au démarrage et non remboursables ; (ii) d'un abonnement mensuel fixe couvrant la licence d'utilisation ; (iii) d'une part variable facturée à la consommation (par ex. selon le volume d'appels ou de minutes), au-delà des volumes éventuellement inclus. Tous les prix s'entendent en euros hors TVA, toute taxe présente ou future étant à charge du Client. Toute prestation complémentaire non prévue, sollicitée par le Client et acceptée par Elevedia, est facturée au tarif en vigueur ou au taux horaire indiqué au Bon de commande. **Révision et indexation** : Elevedia peut indexer l'abonnement du contrat de maintenance une fois par an, à la date anniversaire du Contrat, selon l'indice des prix à la consommation ; en outre, en cas de hausse significative et durable de ses coûts (infrastructure, calcul, fournisseurs de modèles d'IA), Elevedia peut ajuster ses tarifs moyennant préavis écrit de trente

(30) jours, le Client pouvant, en cas de hausse supérieure à 10% la même année, résilier sans indemnité dans les trente (30) jours, à l'exception des sommes déjà échues.

8. Facturation et paiement. Sauf mention contraire, l'abonnement est facturé mensuellement et payable d'avance, la part à la consommation étant facturée à terme échu ; les factures sont payables dans les quinze (15) jours de leur émission, par virement ou domiciliation ; en cas de financement par un tiers, l'article 9 s'applique. **Retard de paiement** : toute facture impayée à l'échéance porte de plein droit et sans mise en demeure un intérêt de retard au taux de la loi du 2 août 2002 sur le retard de paiement dans les transactions commerciales, majoré d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 10% du montant impayé (minimum 125,00 €, dans les plafonds admis en droit belge), Elevedia pouvant en outre réclamer l'indemnité forfaitaire de 40,00 € prévue par la loi et les frais de recouvrement effectivement exposés. **Réciprocité** : en cas de somme due par Elevedia au Client et non payée à l'échéance, le Client bénéficie d'un intérêt de retard équivalent. **Suspension** : le non-paiement d'une facture échue depuis plus de quinze (15) jours, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours, autorise Elevedia à suspendre l'accès aux Services sans indemnité jusqu'au complet paiement, sans dispenser le Client des mensualités correspondantes ; toute contestation de facture doit être adressée par écrit dans les quinze (15) jours de son émission, à défaut de quoi elle est réputée acceptée.

9. Financement par un tiers (renting). Le Client peut opter, au Bon de commande, pour un financement du prix des Services par un partenaire financier d'Elevedia (« renting ») ; dans ce cas, un contrat de financement distinct est conclu directement entre le Client et le partenaire financier, régi par les conditions générales de ce dernier, opposables au Client pour tout ce qui concerne le financement, le partenaire prenant en charge le paiement du prix dû à Elevedia et le Client s'acquittant des loyers convenus auprès du partenaire. Elevedia n'entretient aucune relation juridique avec le Client au titre du financement lui-même, sa relation avec le Client portant exclusivement sur la fourniture des Services ; la durée du financement est, sauf mention contraire, alignée sur la durée d'engagement. L'engagement de paiement du Client envers le partenaire financier est ferme, autonome et irrévocable, indépendant de toute contestation relative aux Services que le Client ne peut faire valoir que vis-à-vis d'Elevedia, le Client ne pouvant suspendre ou réduire les loyers dus au partenaire au motif d'un différend portant sur les Services. Le financement est subordonné à l'acceptation du dossier par le partenaire et à la signature par le Client de l'ensemble des documents requis (y compris le mandat SEPA) ; à défaut de remise de ces documents dûment signés dans un délai d'un (1) mois, Elevedia peut facturer directement au Client, au comptant, l'ensemble des Services commandés, les montants de renting communiqués avant acceptation l'étant à titre indicatif sous réserve des conditions (notamment le TAEG) accordées par le partenaire.

10. Obligations et responsabilités du Client. Le Client utilise les Services conformément au Contrat, à la loi et aux instructions raisonnables d'Elevedia, en professionnel diligent, et demeure seul responsable de l'exactitude des informations qu'il paramètre (menus, tarifs, disponibilités, scripts, réponses métier) et des décisions prises sur la base des Services. Il s'engage notamment à : (i) fournir et maintenir une connectivité et une téléphonie compatibles ; (ii) désigner un interlocuteur de référence ; (iii) informer les Appelants, préalablement et clairement, qu'ils interagissent avec un système automatisé et, le cas échéant, que la conversation est enregistrée, et recueillir les consentements requis ; (iv) ne pas utiliser les Services à des fins illicites, trompeuses, ou pour traiter des données sans base légale ; (v) préserver la confidentialité des accès. **Usages sensibles et santé** : lorsque le Client est un professionnel de santé ou traite des données concernant la santé, il reconnaît être responsable du traitement au sens du RGPD, garant du secret professionnel (article 458 du Code pénal) et des bases légales applicables, et ne configure les Services que pour des finalités licites et proportionnées, Elevedia agissant en qualité de sous-traitant selon l'Annexe 1. Le Client garantit et indemnise Elevedia contre toute réclamation de tiers (Appelants, autorités) résultant d'un manquement du Client, d'un usage non conforme des Services ou du contenu qu'il y injecte.

11. Niveau de service, disponibilité et maintenance. Elevedia met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer une disponibilité des Services à hauteur d'un objectif indicatif de 99% en moyenne mensuelle, hors interruptions planifiées, force majeure et faits imputables au Client ou à des tiers (fournisseurs d'accès, opérateurs télécom, fournisseurs de modèles d'IA, hébergeurs) ; cet objectif est une obligation de moyens et non un engagement de résultat ouvrant droit à crédit, sauf SLA particulier au Bon de commande. Elevedia peut interrompre temporairement les Services pour maintenance, mise à jour ou sécurité, les maintenances planifiées étant si possible annoncées et programmées hors heures d'affluence, et peut faire évoluer les Services et modèles sous-jacents sans dégrader substantiellement les fonctionnalités essentielles souscrites. Le Client reconnaît que la qualité des Services dépend de facteurs extérieurs (débit et qualité de sa connexion et de sa téléphonie), dont les perturbations ne peuvent être imputées à Elevedia.

12. Support et réclamations. Elevedia met à disposition un support par courrier électronique à l'adresse [support@elevedia.be]. En cas de dysfonctionnement, le Client décrit le problème de manière circonstanciée et exécute les vérifications raisonnables demandées ; si le diagnostic révèle que le dysfonctionnement ne relève pas d'Elevedia (téléphonie ou connectivité du Client), le temps consacré peut être facturé au tarif en vigueur. Toute réclamation relative aux Services doit être adressée par écrit dans un délai raisonnable à compter de la survenance des faits.

13. Propriété intellectuelle. Les Services, le logiciel, les modèles, algorithmes, interfaces, documentations, savoir-faire et signes distinctifs d'Elevedia demeurent sa propriété exclusive (ou celle de ses concédants) ; le Contrat confère au Client un droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et non sous-licenciable, limité à la durée du Contrat et aux finalités convenues. Le Client s'interdit de copier, décompiler, désassembler, opérer de l'ingénierie inverse, contourner les mesures techniques ou extraire les modèles ou le code sous-jacents, sauf limites impératives de la loi, et n'utilise la marque et le nom « Elevedia » qu'avec autorisation écrite. **Données Client** : elles demeurent la propriété du Client, qui

concède à Elevedia le droit non exclusif de les héberger et traiter aux seules fins de fournir, sécuriser et maintenir les Services selon l'Annexe 1 ; Elevedia n'utilise pas les Données Client pour entraîner ou améliorer des modèles d'intelligence artificielle.

14. Protection des données à caractère personnel. Le traitement des données à caractère personnel est régi par le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la loi belge du 30 juillet 2018 ; aux fins des Services, le Client agit en qualité de responsable du traitement et Elevedia en qualité de sous-traitant, les rôles, catégories de données, mesures de sécurité, sous-traitants ultérieurs et transferts étant détaillés à l'Annexe 1, partie intégrante du Contrat. Elevedia traite les Données Client sur instruction documentée du Client, met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, veille à la confidentialité des personnes autorisées et assiste le Client (droits des personnes, violations, analyses d'impact) ; par défaut, l'hébergement et le traitement sont réalisés dans l'Union européenne. Pour la gestion de la relation commerciale, Elevedia agit en responsable du traitement ; toute personne concernée exerce ses droits en écrivant à [support@elevedia.be] et peut saisir l'Autorité de protection des données (Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, www.autoriteprotectiondonnees.be).

15. Intelligence artificielle et transparence. Les Services constituent un système d'intelligence artificielle interagissant avec des personnes physiques ; conformément aux obligations de transparence applicables (notamment le Règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle), le Client informe les Appelants qu'ils communiquent avec un système automatisé, Elevedia mettant à disposition les moyens techniques (par ex. un message d'accueil) mais la mise en œuvre effective de l'information et, le cas échéant, de l'enregistrement relevant du Client en sa qualité de responsable du traitement. Les Services ne prennent pas de décision produisant des effets juridiques ou affectant significativement une personne de manière automatisée au sens de l'article 22 du RGPD, le Client s'interdisant de les configurer à cette fin sans garanties requises et de les détourner pour manipuler, tromper ou usurper l'identité d'une personne.

16. Responsabilité. La responsabilité d'Elevedia n'est engagée qu'en cas de faute prouvée et se limite à la réparation des dommages directs, prévisibles et certains subis par le Client, à l'exclusion de tous dommages indirects ou immatériels (perte de données, de chiffre d'affaires, de bénéfice, de clientèle, d'exploitation, de chance ou de réputation, préjudices résultant d'appels manqués, de réservations ou commandes erronées ou de réponses inexacts de l'agent vocal). **Plafond** : la responsabilité totale et cumulée d'Elevedia au titre du Contrat, toutes causes confondues, est limitée au montant des sommes effectivement payées par le Client au titre des Services au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde d'Elevedia, d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique, ni dans les autres cas où la loi impérative l'interdit ; toutes les obligations d'Elevedia relatives au fonctionnement des Services sont des obligations de moyens.

17. Confidentialité. Chaque Partie préserve la confidentialité des informations non publiques de l'autre dont elle a connaissance à l'occasion du Contrat, ne l'utilise que pour son exécution et ne les divulgue pas à des tiers sans autorisation, pendant la durée du Contrat et trois (3) ans après son terme, à l'exclusion des informations publiques, développées de façon indépendante, ou dont la divulgation est requise par la loi ou une autorité compétente.

18. Références commerciales. Sauf refus écrit du Client, Elevedia peut mentionner son nom et son logo à titre de référence commerciale (site internet, supports de présentation, réseaux sociaux) et retirer cette mention, sans retard injustifié, à la première demande écrite du Client.

19. Non-sollicitation. Pendant la durée du Contrat et douze (12) mois après son terme, chaque Partie s'interdit de solliciter en vue de son embauche, directement ou indirectement, un collaborateur de l'autre ayant été impliqué dans l'exécution du Contrat, sauf accord écrit, toute violation ouvrant droit à une indemnité forfaitaire de 10.000,00 €, sans préjudice du droit de démontrer un préjudice supérieur.

20. Résiliation. Résiliation anticipée par le Client : hors force majeure et hors manquement grave d'Elevedia non réparé, le Client qui met fin de manière anticipée à un Contrat à durée déterminée reste redevable des sommes échues (prestations réalisées et mensualités venues à échéance) ainsi que d'une indemnité de résiliation égale à cinquante pour cent (50%) du solde des abonnements restant à échoir jusqu'au terme de la période d'engagement en cours, et des frais de mise en service non encore amortis, couvrant forfaitairement le manque à gagner et les frais engagés ; lorsque le prix est financé en renting, l'engagement du Client envers le partenaire financier subsiste indépendamment (article 9). **Résiliation pour manquement** : en cas de manquement grave d'une Partie non réparé dans les quinze (15) jours d'une mise en demeure écrite, l'autre peut résilier de plein droit par notification écrite, sans préjudice de dommages et intérêts ; constituent notamment un manquement grave du Client le non-paiement persistant, l'usage illicite des Services ou l'atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'Elevedia, l'indemnité ci-dessus étant alors due. **Effets** : à la fin du Contrat, l'accès aux Services cesse ; le Client peut, pendant trente (30) jours, demander la restitution ou l'export de ses Données Client dans un format standard, passé quoi Elevedia peut les supprimer, sous réserve des durées légales et de l'Annexe 1.

21. Force majeure. Aucune Partie n'est responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure (événement imprévisible et insurmontable échappant à son contrôle raisonnable : défaillance généralisée d'un fournisseur d'infrastructure ou de modèle d'IA, panne réseau majeure, cyberattaque d'ampleur, décision d'autorité) ; les obligations affectées sont suspendues pour la durée de l'empêchement, et si celui-ci excède soixante (60) jours, chaque Partie peut résilier sans indemnité, les sommes dues pour les Services déjà fournis restant acquises.

22. Cession. Elevedia peut céder ou transférer le Contrat, en tout ou en partie, notamment dans le cadre d'une réorganisation ou d'une opération sur son capital, moyennant information écrite du Client et sans modifier les conditions essentielles ; le Client ne peut céder le Contrat qu'avec l'accord écrit préalable d'Elevedia.

23. Dispositions diverses. La tolérance ou l'inaction d'une Partie ne vaut pas renonciation à ses droits ; si une clause est déclarée nulle ou inapplicable, les autres demeurent en vigueur et les Parties s'efforcent de lui substituer une

clause valable d'effet économique équivalent ; le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des Parties et remplace tout échange antérieur portant sur le même objet.

24. Notifications. Toute notification requise par le Contrat (réclamation, contestation, demande de modification, résiliation) est valablement effectuée par lettre recommandée ou courrier électronique avec accusé de réception, aux coordonnées figurant au Bon de commande ; pour Elevedia : ELEVEDIA SRL, 44 Avenue de Maire, 7500 Tournai — [support@elevedia.be].

25. Modification des conditions générales. Elevedia peut modifier les présentes conditions générales (évolutions légales, techniques ou d'offre), le Client en étant informé par écrit au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur ; en cas de modification substantielle et défavorable, le Client peut résilier sans indemnité dans ce délai ; à défaut d'opposition et en cas de poursuite de l'utilisation des Services, les nouvelles conditions sont réputées acceptées. Les conditions en vigueur sont disponibles sur [www.elevedia.be].

26. Droit applicable et juridiction. Le Contrat est régi par le droit belge ; tout litige relatif à sa validité, son interprétation ou son exécution relève de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire du Hainaut, division de Tournai, sans préjudice de la faculté de recourir préalablement à une médiation.

ANNEXE 1 — ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (DPA). Le présent Accord précise les conditions dans lesquelles Elevedia (« Sous-traitant ») traite des données à caractère personnel pour le compte du Client (« Responsable du traitement ») dans le cadre des Services, conformément à l'article 28 du RGPD ; en cas de contradiction avec les conditions générales sur les seules questions de protection des données, le présent Accord prévaut. **1. Objet, durée et nature :** le Sous-traitant traite les données à la seule finalité de fournir les Services d'agent vocal (réception et traitement d'appels, prise de réservation ou de commande, réponses aux Appelants, transcription, restitution au Client, sécurité et maintenance), pour la durée du Contrat sous réserve des durées de conservation ci-dessous. **2. Catégories :** personnes concernées — Appelants (clients finaux du Client), Utilisateurs et interlocuteurs du Client ; données d'identification et de contact (nom, numéro de téléphone, éléments communiqués pendant l'appel) ; contenu des interactions (enregistrements audio, transcriptions, métadonnées d'appel, contenu de la demande) ; catégories particulières (art. 9 RGPD) — lorsque le Client est un professionnel de santé, des données de santé peuvent être traitées incidemment, le Responsable garantissant disposer d'une base légale (art. 9(2)) et respecter le secret professionnel, le Sous-traitant ne sollicitant pas activement ces données et recommandant d'en limiter la collecte au strict nécessaire. **3. Obligations du Sous-traitant :** (i) ne traiter les données que sur instruction documentée du Responsable ; (ii) garantir la confidentialité des personnes autorisées ; (iii) mettre en œuvre les mesures de l'article 32 ; (iv) assister le Responsable pour les demandes d'exercice de droits ; (v) l'assister pour la sécurité, les notifications de violation et les analyses d'impact ; (vi) l'informer sans délai injustifié, et au plus tard dans les 48 heures, de toute violation ; (vii) au choix du Responsable, supprimer ou restituer les données au terme des Services. **4. Absence d'entraînement :** le Sous-traitant n'utilise pas les Données Client, enregistrements ou transcriptions pour entraîner, ré-entraîner ou améliorer des modèles d'intelligence artificielle, qu'ils soient les siens ou ceux de tiers. **5. Sous-traitants ultérieurs et localisation :** le Responsable autorise le recours à des sous-traitants ultérieurs (hébergement, fourniture de modèles d'IA, fonctions techniques), auxquels le Sous-traitant impose des obligations équivalentes et dont il demeure responsable ; la liste est communiquée sur demande, le Client étant informé de tout changement et pouvant s'y opposer pour motif légitime. Par défaut, l'hébergement et l'inférence sont réalisés dans l'Union européenne, aucun transfert hors EEE n'étant réalisé sans garanties appropriées au sens du chapitre V du RGPD. **6. Sécurité :** chiffrement en transit et au repos, contrôle des accès et journalisation, ségrégation des environnements, sauvegardes, gestion des vulnérabilités et des incidents, sensibilisation du personnel. **7. Conservation :** les enregistrements et transcriptions sont conservés pour la durée strictement nécessaire et, sauf paramétrage différent, pour une durée par défaut n'excédant pas [30] jours, après quoi ils sont supprimés ou anonymisés ; les données de gestion de la relation client sont conservées pour la durée du Contrat et les durées légales applicables. **8. Audit :** le Sous-traitant met à disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect de l'article 28 et permet des audits à intervalles raisonnables, moyennant préavis, dans le respect de la confidentialité et de la sécurité des autres clients.
