Table of Contents

Conditions générales de vente et d'utilisation

ELEVEDIA SRL — Version 5.2 du 21 octobre 2026

ELEVEDIA SRL — 44 Avenue de Maire, 7500 Tournai (Belgique) — BCE / TVA BE 1038.887.222 — RPM Hainaut, division Tournai — support@elevedia.be

Les présentes conditions générales, leurs Annexes 1 et 2 et le Bon de commande forment le Contrat. La présente version 5.2 remplace et annule toute version antérieure des conditions générales d'Elevedia, quelle qu'en soit la numérotation.

Elles se composent d'un Titre I de dispositions communes à tous les Services, d'un Titre II de conditions particulières propres à chaque Service et d'un Titre III de dispositions propres à certains secteurs d'activité. Seuls s'appliquent au Client les chapitres du Titre II correspondant aux Services effectivement souscrits au Bon de commande et les dispositions du Titre III correspondant à son secteur d'activité.

TITRE I — DISPOSITIONS COMMUNES À TOUS LES SERVICES

Article 1. Définitions

« **Elevedia** » ou « **Nous** » : la SRL ELEVEDIA, dont le siège social est établi 44 Avenue de Maire, 7500 Tournai (Belgique), inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 1038.887.222.

« **Client** » ou « **Vous** » : toute personne physique ou morale qui souscrit aux Services. Le Client déclare agir dans le cadre de son activité professionnelle et non en qualité de consommateur au sens de l'article I.1, 2° du Code de droit économique. Les présentes s'adressent exclusivement à une clientèle professionnelle : Elevedia ne contracte pas avec des consommateurs.

« **Partie(s)** » : Elevedia et/ou le Client.

« **Services** » : l'ensemble des prestations fournies par Elevedia en mode logiciel comme service (SaaS), parmi lesquelles le Client souscrit celles qui sont désignées au Bon de commande :

- **S1 — Agent vocal** : agent vocal à intelligence artificielle destiné à la réception d'appels entrants (Chapitre A) ;
- **S2 — Gestion des réseaux sociaux** : conception et publication de contenus sur les comptes du Client (Chapitre B) ;
- **S3 — Site internet** : mise à disposition, hébergement et maintenance d'un site internet (Chapitre C) ;
- **S4 — Plateforme de commande en ligne** : outil de réception de commandes par voie électronique (Chapitre D) ;

- **S5 — Réservation et prise de rendez-vous en ligne** : outil de réservation et de prise de rendez-vous (Chapitre E).

Elevedia ne fournit, n'installe, ne vend et ne loue aucun matériel, sous quelque forme et à quelque titre que ce soit.

« **Bon de commande** » : le document particulier désignant les Services souscrits, la durée d'engagement, le prix et les conditions particulières, accepté par les deux Parties.

« **Utilisateur** » : toute personne autorisée par le Client à accéder aux Services.

« **Appelant** » : la personne physique qui interagit avec l'agent vocal (S1).

« **Utilisateur Final** » : la personne physique qui interagit avec l'un des Services autrement que par téléphone, notamment le client, le patient ou le visiteur qui consulte le site du Client, passe une commande ou réserve un créneau. L'Appelant est un Utilisateur Final.

« **Plateforme Tierce** » : tout service exploité par un tiers sur lequel les Services s'appuient ou publient, notamment les réseaux sociaux, les moteurs de recherche et les prestataires de services de paiement.

« **Contenus Client** » : les textes, images, vidéos, menus, tarifs, scripts et autres éléments fournis ou paramétrés par le Client.

« **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.

« **Données Agrégées** » : les données statistiques produites par Elevedia à partir de l'usage des Services, agrégées et anonymisées de manière irréversible, ne permettant ni directement ni indirectement d'identifier le Client, un Appelant ou un Utilisateur Final.

« **Données Exclues** » : les données dont la collecte n'est pas nécessaire à la fourniture des Services et qu'Elevedia s'interdit de solliciter et de conserver, à savoir : (i) le numéro d'identification au Registre national ou à la Banque-Carrefour de la sécurité sociale ; (ii) les numéros de carte d'identité, de passeport ou de titre de séjour, ainsi que toute copie de ces documents ; (iii) les numéros de compte bancaire et de carte de paiement ; (iv) les codes d'accès, mots de passe et codes de sécurité ; (v) les données relatives aux revenus, au patrimoine et à la solvabilité ; (vi) les données recueillies aux fins de vigilance au sens de la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme ; (vii) les données relatives aux condamnations pénales et aux infractions. Leur régime est fixé à l'article 2.6 de l'Annexe 1.

« **RGPD** » : le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

« **Règlement IA** » : le Règlement (UE) 2024/1689 du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle.

« **Règlement Données** » : le Règlement (UE) 2023/2854 du 13 décembre 2023 concernant des règles harmonisées portant sur l'équité de l'accès aux données et de l'utilisation des données.

« **CDE** » : le Code de droit économique belge.

« **Fournisseur** » et « **Déployeur** » : les notions définies à l'article 3 du Règlement IA. Les Parties reconnaissent qu'aux fins du Contrat, Elevedia a la qualité de Fournisseur des Services et le Client celle de Déployeur.

« **Annexe 1** » : l'accord de traitement des données à caractère personnel (DPA) et ses appendices A, B et C, partie intégrante du Contrat.

« **Annexe 2** » : le Guide d'utilisation et limites d'usage et son appendice, décrivant les caractéristiques, les limites et les conditions d'utilisation des Services ainsi que les obligations propres du Déployeur, partie intégrante du Contrat.

Article 2. Champ d'application, remise des documents et opposabilité

Les présentes conditions générales régissent l'ensemble des relations contractuelles entre Elevedia et le Client. Elles prévalent sur les conditions générales ou particulières du Client, sauf dérogation écrite et expresse d'Elevedia.

Remise des documents. Elevedia remet au Client, préalablement à la signature du Bon de commande, un exemplaire des présentes conditions générales ainsi que des Annexes 1 et 2 et de leurs appendices, annexé au Bon de commande sous format électronique reproductible et conservable. Le Client en accuse réception au Bon de commande. Le Client dispose ainsi de la possibilité effective d'en prendre connaissance avant de souscrire, conformément à l'article VI.91/4, 4° du CDE. Lorsque ces documents sont en outre publiés sur le site internet d'Elevedia, cette publication complète la remise prévue au présent alinéa sans s'y substituer.

Intermédiaires. 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.

Ordre de priorité. 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) l'Annexe 2 pour les seules questions relatives aux caractéristiques, limites et conditions d'utilisation des Services au regard du Règlement IA, (4) le Titre III pour le secteur d'activité qu'il régit, (5) le Titre II pour le Service qu'il régit, (6) le Titre I.

Par exception, priment sur le Bon de commande : (i) l'Annexe 1, pour tout ce qui concerne la localisation des traitements, l'identité des sous-traitants ultérieurs et les transferts de données à caractère personnel, et (ii) l'Annexe 2, pour tout ce qui concerne les usages proscrits et les dispositifs de conformité réglementaire. Le Bon de commande ne peut déroger à ces stipulations, une clause contraire étant réputée non écrite.

Article 3. Description des Services

3.1 Objet. Elevedia fournit des solutions logicielles en mode SaaS destinées aux professionnels, notamment restaurants, professions médicales et paramédicales, agents immobiliers,

professions libérales et PME. Elevedia fournit le logiciel, l'hébergement et les traitements associés.

Absence de fourniture de matériel. Elevedia ne fournit, n'installe, ne vend, ne loue et ne finance aucun matériel — tablette, imprimante, boîtier, périphérique ou tout autre équipement. Le Client s'équipe par ses propres moyens et demeure seul responsable du choix, de l'acquisition, de la conformité, de l'entretien et de la fin de vie de son matériel. Aucune stipulation du Contrat, aucune offre et aucun document commercial ne peut être interprété comme mettant à la charge d'Elevedia une obligation de fourniture, de garantie ou de reprise de matériel.

3.2 Services souscrits. Seuls sont dus les Services désignés au Bon de commande. Chacun est régi par le chapitre correspondant du Titre II, qui complète le présent Titre I. La souscription d'un Service n'emporte souscription d'aucun autre.

3.3 Téléphonie et numérotation. Le présent article s'applique au Service S1. Le Client conserve son numéro d'appel, sa ligne et son opérateur, et procède à la redirection de sa ligne vers les Services. Elevedia ne fournit ni ligne, ni abonnement, ni numéro d'appel, et n'attribue aucun numéro au Client. Elevedia n'exploite aucun réseau de communications électroniques et ne fournit aucun service de communications électroniques au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

L'acheminement et la transmission des communications sont assurés par l'opérateur de téléphonie applicative auquel Elevedia recourt, identifié à l'appendice A de l'Annexe 1 et agissant en qualité de sous-traitant ultérieur, seul fournisseur du service de communications électroniques. La prestation d'Elevedia consiste exclusivement dans le traitement applicatif de l'appel reçu, auquel elle participe en qualité d'auxiliaire technique du Client, destinataire de l'appel. Le Client conserve la responsabilité de sa connectivité, de sa ligne téléphonique et des abonnements nécessaires.

3.4 Absence d'appels sortants. Les Services sont fournis exclusivement pour la réception d'appels entrants. L'agent vocal ne compose aucun numéro et n'émet aucun appel, quelle qu'en soit la finalité. Cette limitation est structurelle : elle ne peut être levée par paramétrage, ne peut faire l'objet d'aucune stipulation contraire au Bon de commande et toute demande tendant à son contournement sera refusée. Le Client s'interdit de configurer les Services ou d'en solliciter la configuration à des fins de prospection, de relance, de rappel vocal ou de sondage téléphonique.

L'envoi de messages écrits de nature transactionnelle est régi par l'article 31, à l'exclusion de toute prospection directe.

3.5 Périmètre. 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.

3.6 Nature de l'intelligence artificielle. Le Client reconnaît qu'un agent vocal à intelligence artificielle repose sur des modèles probabilistes, qu'il peut produire des réponses inexactes, incomplètes ou inadaptées, et qu'il 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.

Article 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.

Article 5. Mise en service et recette

La mise en service comprend, selon les Services souscrits, le paramétrage de la solution, l'intégration des informations et contenus fournis par le Client et les tests d'usage. Le Client fournit en temps utile toutes les informations, contenus et accès nécessaires, à savoir les informations métier, les scripts, les accès aux systèmes à intégrer et, pour le Service S1, la 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, est établi. À défaut de réserve écrite et circonstanciée formulée dans les quinze (15) jours de la mise à disposition, ou en cas d'utilisation effective des Services en production pendant plus de quinze (15) jours, les Services sont réputés conformes et acceptés. Le Service S3 est soumis au délai particulier de l'article 40.

Remise des Annexes. Le Client atteste au Bon de commande avoir reçu les présentes conditions générales ainsi que les Annexes 1 et 2 et leurs appendices, et en avoir pris connaissance. Cette attestation est réitérée au procès-verbal de recette lorsqu'un tel procès-verbal est établi.

Point de contrôle bloquant. Pour le Service S1, la diffusion effective du message informant l'Appelant qu'il interagit avec un système d'intelligence artificielle et, le cas échéant, que la conversation est enregistrée, ainsi que la disponibilité effective de la faculté d'opposition à l'enregistrement prévue à l'article 15.2, constituent des conditions de mise en production. Une non-conformité sur ces points interdit la mise en service et ne peut faire l'objet d'une réserve.

Article 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 à l'issue de la durée d'engagement ferme, pour des périodes successives de douze (12) mois. Pendant toute période de reconduction, chaque Partie peut résilier le Contrat à tout moment moyennant un préavis de deux (2) mois notifié par lettre recommandée ou courrier électronique avec accusé de réception, sans indemnité. L'indemnité prévue à l'article 20 n'est due qu'au titre de la durée d'engagement ferme initiale.

Elevedia informe le Client de la reconduction tacite à venir, par écrit, au moins trois (3) mois avant le terme de la durée d'engagement ferme en cours.

Article 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 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, 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 mensuel une fois par an, à la date anniversaire du Contrat. L'indexation est calculée sur la base de paramètres représentant des coûts réels, chaque paramètre ne pouvant être appliqué qu'à la part du prix qu'il représente, la part indexable ne pouvant en toute hypothèse excéder quatre-vingts pour cent (80 %) du prix final, conformément à l'article 57 de la loi du 30 mars 1976 relative au redressement économique. En outre, en cas de hausse significative et durable de ses coûts — infrastructure, calcul, énergie, fournisseurs —, Elevedia peut ajuster ses tarifs moyennant préavis écrit de trente (30) jours. Le Client peut alors résilier le Contrat sans indemnité dans ce délai de trente (30) jours, quel que soit le montant de la hausse, à l'exception des sommes déjà échues. L'indexation annuelle visée à la première phrase n'ouvre pas ce droit.

Article 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 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, majoré d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de dix pour cent (10 %) du montant impayé, avec un minimum de 75,00 EUR et un maximum de 2.500,00 EUR par facture. Les Parties conviennent que ce forfait correspond aux frais administratifs, de relance et de recouvrement raisonnablement exposés par Elevedia, dont le suivi des impayés et la constitution des dossiers de recouvrement. Cette indemnité forfaitaire couvre l'ensemble de ces frais, en ce compris l'indemnité de 40,00 EUR prévue par la loi, et n'est pas cumulable avec ceux-ci.

Réciprocité. En cas de somme due par Elevedia au Client et non payée à l'échéance, le Client bénéficie d'un intérêt de retard et d'une indemnité forfaitaire équivalents, calculés selon les mêmes modalités.

Compensation. Chaque Partie peut compenser de plein droit toute créance certaine, liquide et exigible qu'elle détient sur l'autre avec toute dette réciproque, moyennant notification écrite préalable.

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.

Article 9. Financement par un tiers (renting)

9.1 Le Client peut opter, au Bon de commande, pour un financement du prix des Services par un partenaire financier d'Elevedia. 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.

9.2 Information renforcée. Le recours au financement fait l'objet, au Bon de commande, d'une clause distincte et spécifiquement approuvée par le Client, par laquelle celui-ci reconnaît : (i) qu'il conclut deux contrats distincts, l'un avec Elevedia portant sur les Services, l'autre avec le partenaire financier portant sur le financement ; (ii) qu'il a reçu, préalablement à sa signature, un exemplaire des conditions générales du partenaire financier ; (iii) que son obligation de paiement envers le partenaire financier est autonome dans les limites du 9.4. À défaut de cette approbation spécifique, le financement ne peut être mis en place.

9.3 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.

9.4 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 peut suspendre ou réduire les loyers dus au partenaire au motif d'un différend portant sur les Services.

9.5 Neutralisation du risque en cas d'inexécution imputable à Elevedia. En cas de résolution ou de résiliation du Contrat prononcée aux torts d'Elevedia, les Parties se prêtent mutuellement assistance en vue du dénouement du contrat de financement. Dans cette hypothèse, Elevedia prend à sa charge, envers le Client, le solde des loyers restant dus au partenaire financier correspondant aux Services non fournis, de sorte que le Client ne supporte pas la charge économique d'une inexécution imputable à Elevedia. Le présent paragraphe constitue une contrepartie expresse au caractère autonome de l'engagement de paiement stipulé au 9.4.

9.6 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 le sont à titre indicatif, sous réserve des conditions, notamment du taux, accordées par le partenaire.

Article 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. Il 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 :

- fournir et maintenir une connectivité et une téléphonie compatibles ;
- désigner un interlocuteur de référence ;
- ne pas désactiver, contourner, altérer ni faire obstacle aux dispositifs de conformité intégrés aux Services, notamment le message informant l'Appelant qu'il interagit avec un système d'intelligence artificielle et que la conversation est le cas échéant enregistrée, la faculté d'opposition à l'enregistrement, la faculté pour l'Appelant de demander un interlocuteur humain et le marquage des contenus générés, Elevedia assumant en qualité de Fournisseur la conception et la mise en œuvre de ces dispositifs conformément à l'article 50 du Règlement IA ;
- informer les Appelants et les Utilisateurs Finaux, en sa qualité de responsable du traitement, du traitement de leurs données à caractère personnel, des finalités poursuivies et de leurs droits, recueillir les bases légales et consentements requis et, lorsque l'enregistrement des appels est activé, s'assurer que les Appelants disposent d'une faculté effective de s'y opposer conformément à l'article 15.2 ;
- ne pas utiliser les Services à des fins illicites ou trompeuses, ni pour traiter des données sans base légale ;
- ne pas configurer les Services, ni en solliciter la configuration, de manière à solliciter ou à recueillir des Données Exclues ;
- préserver la confidentialité des accès ;
- assurer, conformément à l'article 4 du Règlement IA, un niveau suffisant de maîtrise de l'intelligence artificielle aux personnes chargées d'utiliser ou de paramétrer les Services pour son compte, et respecter les usages proscrits énoncés à l'Annexe 2 ;
- maintenir le dispositif de repli prévu à l'article 11.3.

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 au sens de l'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.

Garantie. Le Client garantit et indemnise Elevedia contre toute réclamation de tiers — Appelants, Utilisateurs Finaux, autorités — résultant d'un manquement du Client, d'un usage non conforme des Services ou du contenu qu'il y injecte.

Article 11. Niveau de service, disponibilité, repli et maintenance

11.1 Disponibilité. Elevedia met en œuvre des moyens raisonnables pour assurer une disponibilité des Services à hauteur d'un objectif de quatre-vingt-dix-neuf virgule cinq pour cent (99,5 %) en moyenne mensuelle. Cet objectif constitue une obligation de moyens. La disponibilité est mesurée par les outils de supervision d'Elevedia, dont les relevés font foi entre les Parties sauf preuve contraire.

Définition et mode de calcul. La disponibilité est le rapport entre, au numérateur, le temps pendant lequel le Service souscrit est apte à remplir sa fonction et, au dénominateur, le temps pendant lequel le Client l'a activé. Sont exclues du dénominateur, et ne peuvent donc être comptabilisées comme indisponibilité :

- les périodes pendant lesquelles le Client a désactivé le Service, en tout ou en partie, quelle qu'en soit la raison ;
- les périodes pendant lesquelles la redirection de la ligne téléphonique du Client est inopérante, interrompue ou mal configurée ;
- les interruptions planifiées visées au 11.4 ;
- les suspensions prévues aux articles 8, 11.5 et 20 ;
- les défaillances de force majeure ou imputables au Client, à son opérateur télécom, à son fournisseur d'accès, à son matériel ou aux Plateformes Tierces qu'il a choisies.

Les défaillances imputables aux sous-traitants auxquels Elevedia recourt pour la fourniture des Services **ne sont pas** exclues du calcul de la disponibilité, conformément à l'article 11.6.

Activation et désactivation par le Client. Le Client peut activer et désactiver les Services à sa convenance. Cette faculté fait partie des fonctionnalités normales des Services et ne constitue en aucun cas un contournement, une neutralisation ou une altération des dispositifs de conformité au sens des articles 10, 13 et 15.3. Pendant toute période de désactivation, la prise en charge des appels et des demandes relève exclusivement du Client, conformément à l'article 11.3.

Absence d'incidence sur le prix. L'abonnement rémunère la mise à disposition d'une licence et demeure intégralement dû pendant les périodes de désactivation, lesquelles n'ouvrent droit à aucune réduction, suspension, avoir ou remboursement.

11.2 Crédit de disponibilité. Lorsque la disponibilité mensuelle constatée est inférieure à l'objectif, hors causes d'exclusion visées au 11.1, le Client peut demander par écrit, dans les trente (30) jours suivant le mois concerné, un avoir calculé comme suit :

- disponibilité égale ou supérieure à quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) et inférieure à l'objectif : cinq pour cent (5 %) de l'abonnement mensuel par tranche entière de un pour cent (1 %) en deçà de quatre-vingt-dix-neuf pour cent (99 %), plafonné à cinquante pour cent (50 %) de l'abonnement du mois concerné ;

- disponibilité inférieure à quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) : vingt pour cent (20 %) au titre du palier précédent, réputé atteint dans son intégralité, auxquels s'ajoutent dix pour cent (10 %) de l'abonnement mensuel par tranche entière de un pour cent (1 %) en deçà de 95 %, le total étant plafonné à cent pour cent (100 %) de l'abonnement du mois concerné.

Cet avoir constitue la réparation exclusive et forfaitaire du Client au titre de l'indisponibilité des Services. Aucun autre crédit ni indemnité n'est dû de ce chef, sauf stipulation d'un accord de niveau de service particulier au Bon de commande et sans préjudice de l'article 16 en cas de faute grave ou de dol.

11.3 Dispositif de repli. Le Client met en place et maintient, à ses frais, un dispositif de repli permettant la prise en charge des appels en cas d'indisponibilité des Services — renvoi vers un poste humain, une messagerie vocale ou un second numéro. Le Client reconnaît que les Services ne sont pas conçus pour la réception, le traitement ou l'acheminement d'appels d'urgence et qu'ils ne se substituent en aucun cas à une permanence humaine. Il en informe les Appelants par les moyens appropriés. Elevedia n'assume aucune responsabilité résultant de l'absence, de l'inadéquation ou de la défaillance du dispositif de repli du Client.

11.4 Maintenance et évolutions. Elevedia peut interrompre temporairement les Services pour maintenance, mise à jour ou sécurité, les maintenances planifiées étant annoncées au moins quarante-huit (48) heures à l'avance lorsque cela est possible et programmées hors heures d'affluence. Elle peut faire évoluer les Services et les modèles sous-jacents sans dégrader substantiellement les fonctionnalités essentielles souscrites.

11.5 Usage raisonnable. Elevedia peut limiter ou suspendre temporairement les Services en cas d'usage manifestement anormal — volume d'appels sans rapport avec l'activité déclarée, usage automatisé de masse, usage compromettant la stabilité ou la sécurité de l'infrastructure — après information du Client, sauf urgence.

11.6 Sous-traitance. Elevedia peut confier tout ou partie de l'exécution des Services à des sous-traitants de son choix, dont elle demeure pleinement responsable envers le Client comme de son propre fait. Les sous-traitants traitant des données à caractère personnel sont régis par l'Annexe 1.

11.7 Facteurs extérieurs. 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.

Article 12. Support et réclamations

Elevedia met à disposition un support par courrier électronique à l'adresse support@elevedia.be, accessible les jours ouvrables de 9h00 à 18h00.

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, notamment de la téléphonie ou de la connectivité du Client, le temps consacré peut être facturé au tarif en vigueur.

Toute réclamation relative aux Services doit être adressée par écrit dans les trente (30) jours de la survenance des faits.

Délai pour agir. À peine de forclusion, toute action du Client fondée sur le Contrat ou sur les Services doit être introduite dans les vingt-quatre (24) mois de la survenance du fait générateur. Le présent délai ne s'applique pas aux actions fondées sur le dol ou la faute grave d'Elevedia, aux actions en réparation d'un dommage corporel, aux actions fondées sur une disposition impérative fixant un délai différent, ni aux actions relatives à la protection des données à caractère personnel.

Article 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.

Garantie de jouissance paisible. Elevedia garantit disposer des droits nécessaires à la fourniture des Services et à la concession du droit d'usage prévu au présent article. Si une action en contrefaçon ou en revendication de droits est engagée contre le Client du fait de l'utilisation des Services conformément au Contrat, Elevedia prend en charge la défense du Client, à condition d'en être informée sans délai, d'être associée à la défense et de pouvoir la diriger, et supporte les condamnations définitives prononcées à ce titre, dans la limite du plafond majoré prévu à l'article 16. Elevedia peut, à son choix, obtenir le droit de poursuivre l'utilisation, modifier ou remplacer l'élément litigieux par un élément de fonctionnalité équivalente, ou résilier le Contrat en remboursant les sommes payées au titre de la période non courue. La présente garantie ne s'applique pas aux réclamations résultant d'une modification des Services par le Client, de leur usage non conforme au Contrat ou de contenus fournis par le Client.

Dispositifs de conformité. Le Client s'interdit en outre de désactiver, contourner, neutraliser ou altérer, par quelque moyen que ce soit, les dispositifs de conformité réglementaire intégrés aux Services, en ce compris le message d'annonce du caractère automatisé et de l'enregistrement, la faculté d'opposition à l'enregistrement, les réponses préprogrammées par lesquelles l'agent vocal confirme à l'Appelant sa nature de système automatisé lorsqu'il l'interroge sur ce point, la faculté de transfert vers un interlocuteur humain et les dispositifs de marquage des contenus générés. Toute violation du présent alinéa constitue un manquement grave au sens de l'article 20 et autorise Elevedia à suspendre immédiatement l'accès aux Services, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

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, affiner ou améliorer des modèles d'intelligence artificielle, qu'ils soient les siens ou ceux de tiers.**

Données Agrégées. Par exception qui ne déroge pas à l'alinéa précédent, Elevedia peut produire et exploiter librement des Données Agrégées à des fins de statistiques internes, de supervision, de facturation et d'amélioration des Services. Les Données Agrégées sont anonymisées de manière irréversible avant toute exploitation, ne comportent aucune donnée à caractère personnel, ne permettent l'identification ni du Client ni d'aucune personne physique, et ne sont en aucun cas utilisées pour l'entraînement de modèles d'intelligence artificielle. Elevedia ne publie aucune statistique permettant d'identifier le Client sans son accord écrit.

Article 14. Protection des données à caractère personnel

Le traitement des données à caractère personnel est régi par le RGPD et par 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, durées de conservation, 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 pour les droits des personnes, les violations de données et les analyses d'impact. Les modalités du droit d'audit du Client sont réglées à l'Annexe 1.

Localisation des traitements. L'hébergement, le stockage et le traitement des Données Client sont réalisés dans l'Union européenne. Le modèle de langage est auto-hébergé sur une infrastructure dédiée située dans l'Union européenne (Pays-Bas). La synthèse vocale est assurée par Gradium et Mistral AI (UE) ; certains agents historiques utilisent encore MiniMax (Singapour/Chine), en cours de retrait. La reconnaissance vocale est assurée par ElevenLabs et Deepgram (États-Unis / Royaume-Uni) et par Whisper auto-hébergé en secours ; sa migration vers Gradium (UE) est en cours. Les sous-traitants et les garanties de transfert sont détaillés à l'appendice A de l'Annexe 1.

Certains sous-traitants ultérieurs d'Elevedia appartiennent à des groupes dont la société mère est établie hors de l'Espace économique européen et sont susceptibles, à ce titre, de procéder à des accès distants depuis un pays tiers à des fins d'administration technique ou de support. Ces accès sont identifiés à l'appendice A de l'Annexe 1 et encadrés par les garanties appropriées du chapitre V du RGPD. Aucun autre transfert n'est opéré.

L'identité des sous-traitants ultérieurs, leur rôle, leur pays d'établissement et les garanties applicables figurent à l'appendice A de l'Annexe 1, seul document faisant foi entre les Parties sur ce point. Elevedia informe le Client de tout projet d'ajout ou de remplacement d'un sous-traitant ultérieur selon les modalités et dans les délais prévus à l'Annexe 1.

Elevedia ne formule aucune garantie relative à la localisation des traitements autre que celle expressément stipulée au présent article et à l'appendice A de l'Annexe 1. Aucune déclaration commerciale, aucun support de présentation et aucune mention du Bon de commande ne peut être interprété comme étendant cette garantie.

Données Exclues. Les Services ne sollicitent aucune Donnée Exclue. Lorsqu'une telle donnée est communiquée spontanément par un Appelant ou un Utilisateur Final, elle fait l'objet du dispositif de détection et de suppression prévu à l'article 2.6 de l'Annexe 1.

Enregistrement des conversations. Lorsque le Client active l'enregistrement des appels, celui-ci est réalisé par Elevedia pour le compte du Client, aux finalités et pour les durées convenues à l'Annexe 1. L'information des Appelants sur l'existence de l'enregistrement, ainsi que la faculté pour l'Appelant de s'y opposer, sont assurées techniquement par Elevedia conformément à l'article 15.2, sans que cela décharge le Client de ses obligations d'information et de licéité en qualité de responsable du traitement.

Pour la gestion de la relation commerciale, Elevedia agit en qualité de responsable du traitement. Toute personne concernée exerce ses droits en écrivant à privacy@elevedia.be et peut introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données, Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, www.autoriteprotectiondonnees.be.

Article 15. Intelligence artificielle, transparence et conformité au Règlement IA

15.1 Champ d'application et qualification des Parties. Le présent article ne s'applique qu'aux Services reposant sur un système d'intelligence artificielle, à savoir le Service S1 (agent vocal) et, pour les seuls contenus générés par intelligence artificielle, le Service S2. Les Services S3, S4 et S5 reposent sur des logiciels déterministes qui ne constituent pas des systèmes d'intelligence artificielle au sens de l'article 3(1) du Règlement IA, sauf mention contraire au Bon de commande.

L'agent vocal constitue un système d'intelligence artificielle au sens de l'article 3(1) du Règlement IA. Elevedia a la qualité de Fournisseur au sens de l'article 3(3) et le Client celle de Déployeur au sens de l'article 3(4). Chaque Partie assume les obligations que le Règlement IA met à la charge de sa qualité respective, sans que le Contrat puisse avoir pour effet de les transférer.

15.2 Obligations d'Elevedia. Elevedia conçoit et développe les Services de manière que toute personne physique interagissant avec l'agent vocal soit informée, de façon claire, reconnaissable et au plus tard au moment de la première interaction, qu'elle communique avec un système d'intelligence artificielle, conformément aux articles 50(1) et 50(5) du Règlement IA. Ce dispositif est activé par défaut et n'est pas désactivable par le Client.

Lorsque les Services procèdent à l'enregistrement de la conversation, Elevedia diffuse, dans le même message, une information relative à cet enregistrement et à sa finalité, ainsi qu'une faculté simple et effective pour l'Appelant de s'y opposer. Cette faculté est mise en œuvre afin d'assurer la licéité, la loyauté et la transparence du traitement au sens des articles 5 et 6 du RGPD et de garantir le respect de l'attente raisonnable de vie privée de l'Appelant. L'exercice de cette faculté entraîne l'arrêt immédiat de l'enregistrement pour l'appel concerné, sans interrompre la fourniture des Services. Ces dispositifs sont activés par défaut, ne sont pas désactivables par le Client et constituent des dispositifs de conformité au sens des articles 13 et 20. La désactivation de l'enregistrement lui-même, pour tout ou partie des appels, demeure accessible au paramétrage du Client.

Elevedia met en œuvre le marquage des contenus audio générés par les Services dans un format lisible par machine permettant d'identifier leur caractère artificiellement généré, conformément à l'article 50(2) du Règlement IA. Les méthodes de marquage sont adaptées à l'évolution des normes techniques harmonisées et de l'état de la technique. Elevedia assure la

maîtrise de l'intelligence artificielle de son personnel conformément à l'article 4 du Règlement IA.

15.3 Obligations du Client. Le Client s'abstient de désactiver, contourner ou altérer les dispositifs visés au 15.2. Il peut personnaliser la formulation des messages d'annonce dans les limites des formulations validées figurant à l'appendice de l'Annexe 2, sans pouvoir en supprimer la mention du caractère automatisé, de l'enregistrement ou de la faculté d'opposition, ni les déplacer après le recueil d'informations auprès de l'Appelant. Il assure la maîtrise de l'intelligence artificielle des personnes utilisant les Services pour son compte, respecte les usages proscrits énoncés à l'Annexe 2 et informe les Appelants du traitement de leurs données en sa qualité de responsable du traitement.

15.4 Usages proscrits. Le Client s'interdit d'utiliser ou de configurer les Services d'une manière relevant des pratiques interdites par l'article 5 du Règlement IA, notamment pour recourir à des techniques manipulatrices ou trompeuses altérant substantiellement le comportement d'un Appelant, pour exploiter la vulnérabilité d'une personne liée à son âge, à un handicap ou à sa situation sociale ou économique, ou pour analyser les émotions de ses collaborateurs. Il s'interdit en outre, en application de l'article 50 du Règlement IA et du droit commun, de configurer les Services de manière à usurper l'identité d'une personne physique réelle ou à laisser croire à un interlocuteur humain.

15.5 Absence de reconnaissance des émotions et de biométrie. Les Services ne comportent aucune fonction de reconnaissance des émotions ni de catégorisation biométrique. Le Client s'interdit d'en solliciter l'activation, de telles fonctions étant susceptibles de faire relever les Services de l'Annexe III, point 1, du Règlement IA.

15.6 Absence de décision automatisée. 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.

15.7 Périmètre médical et paramédical. Lorsque le Client est un professionnel de santé, il reconnaît que les Services ne procèdent à aucune évaluation clinique, à aucun triage de patients ni à aucune priorisation d'appels selon l'urgence médicale, et se limitent à une règle de renvoi inconditionnel vers les services d'urgence ou vers un interlocuteur humain. Le Client s'interdit de solliciter, de configurer ou de faire configurer une fonction d'évaluation, de score ou de priorisation selon l'urgence. Toute configuration contraire, opérée par le Client ou à sa demande, est susceptible de faire relever les Services de l'Annexe III, point 5(d), du Règlement IA et de conférer au Client la qualité de Fournisseur au sens de l'article 25(1)(c) du Règlement IA, avec l'ensemble des obligations et responsabilités correspondantes. Le Client garantit et indemnise Elevedia de tout dommage, sanction ou condamnation résultant exclusivement de ce chef.

15.8 Modification substantielle et marque blanche. Le Client ne peut apposer son nom ou sa marque sur les Services, les présenter comme sa propre solution, les revendre ou les sous-licencier, ni y apporter de modification substantielle ou en modifier la destination, sans accord écrit et préalable d'Elevedia. Toute violation du présent paragraphe constitue un manquement grave au sens de l'article 20. Lorsque le Client appose sa marque sur des Services relevant du haut risque ou y apporte une modification substantielle, il est réputé Fournisseur en application de l'article 25(1)(a) ou (b) du Règlement IA. Lorsque la modification apportée par le

Client ou opérée à sa demande a pour effet de faire relever les Services de l'Annexe III du Règlement IA, il est réputé Fournisseur en application de l'article 25(1)(c). Dans l'un et l'autre cas, il assume l'ensemble des obligations en découlant. Le Client garantit et indemnise Elevedia de toute réclamation, sanction ou condamnation résultant exclusivement d'un manquement au présent paragraphe.

15.9 Guide d'utilisation et limites d'usage. Les caractéristiques, les limites et les conditions d'utilisation des Services, ainsi que les obligations propres au Déployeur, figurent à l'Annexe 2 et à son appendice. Elevedia remet l'Annexe 2 au Client conformément à l'article 2, au plus tard à la signature du Bon de commande. Le Client s'engage à la communiquer à toute personne utilisant ou paramétrant les Services pour son compte.

Article 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 inexactes de l'agent vocal. Ces chefs de préjudice sont exclus quelle que soit leur qualification.

Par exception, l'exclusion du chef de préjudice « perte de données » ne s'applique pas lorsque le dommage relève du plafond majoré prévu ci-après, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée de Données Client imputable à Elevedia constituant alors un dommage direct réparable dans la limite de ce plafond.

Plafond général. La responsabilité totale et cumulée d'Elevedia au titre du Contrat, toutes causes confondues, est limitée au plus élevé des deux montants suivants : (i) le montant des sommes effectivement payées par le Client au titre des Services au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur, ou (ii) dix mille euros (10.000,00 EUR).

Plafond majoré. Par dérogation à l'alinéa précédent, la responsabilité d'Elevedia est limitée au plus élevé des deux montants suivants : (i) le montant des sommes effectivement payées par le Client au titre des Services au cours des vingt-quatre (24) mois précédant le fait générateur, ou (ii) cinquante mille euros (50.000,00 EUR), lorsque le dommage résulte : (a) d'une faute grave d'Elevedia ou de ses préposés ; (b) d'un manquement d'Elevedia aux obligations lui incombant au titre du RGPD ou de l'Annexe 1, ou d'une violation de données à caractère personnel qui lui est imputable ; ou (c) d'un manquement à la garantie de jouissance paisible prévue à l'article 13.

Absence de plafond. Aucun plafond ne s'applique en cas de dol d'Elevedia ni en cas d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique.

Dérogations aux exclusions. Les exclusions prévues au premier alinéa ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute grave d'Elevedia ou de ses préposés, d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique, d'inexécution d'un engagement essentiel faisant l'objet du Contrat, ni dans les autres cas où la loi impérative l'interdit.

Les Parties conviennent expressément que ces plafonds, rapportés au prix des Services et à l'économie générale du Contrat, ne privent pas celui-ci de sa substance et ont constitué un élément déterminant de la fixation du prix. Toutes les obligations d'Elevedia relatives au fonctionnement des Services sont des obligations de moyens.

Garanties consenties par le Client. Les plafonds prévus au présent article limitent la responsabilité d'Elevedia envers le Client et ne s'appliquent pas aux sommes dues par le Client au titre des garanties d'indemnisation qu'il consent au Contrat, quel que soit l'article qui les stipule, notamment aux articles 3.4, 10, 15.7, 15.8, 36.4, 39.5, 41.3, 46.5, 52.3 et 55.6. Ces garanties couvrent les sanctions administratives, amendes, condamnations et frais de défense supportés par Elevedia et résultant exclusivement du fait du Client, à l'exclusion de toute sanction procédant, même partiellement, d'un manquement propre d'Elevedia.

Assurance. Elevedia déclare être couverte par une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable. L'existence de cette couverture n'étend pas l'étendue de sa responsabilité telle que limitée au présent article.

Article 17. Confidentialité

Chaque Partie préserve la confidentialité des informations non publiques de l'autre dont elle a connaissance à l'occasion du Contrat, ne les 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. Sont exclues les informations publiques, développées de façon indépendante, ou dont la divulgation est requise par la loi ou une autorité compétente.

Article 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 retire cette mention, sans retard injustifié, à la première demande écrite du Client. Toute étude de cas, tout témoignage et toute communication reprenant des chiffres propres au Client requièrent son accord écrit préalable.

Article 19. Non-sollicitation

Pendant la durée du Contrat et douze (12) mois après son terme, chaque Partie s'interdit d'engager ou de faire engager, sous quelque forme que ce soit — contrat de travail, contrat d'entreprise, mission d'indépendant ou par l'intermédiaire d'une société tierce — ni de solliciter à cette fin, directement ou indirectement, un collaborateur de l'autre ayant été impliqué dans l'exécution du Contrat, sauf accord écrit. Toute violation ouvre droit à une indemnité forfaitaire et libératoire de 10.000,00 EUR par collaborateur concerné, évaluée par les Parties comme correspondant au préjudice raisonnablement prévisible, en ce compris les frais de recrutement, de remplacement et de formation. Cette indemnité exclut toute autre demande indemnitaire du même chef, sans préjudice du droit d'obtenir la cessation de l'agissement. Le présent article ne fait pas obstacle à l'engagement d'une personne ayant répondu spontanément à une offre d'emploi publique non spécifiquement dirigée vers les collaborateurs de l'autre Partie.

Article 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 durée d'engagement ferme en cours, et des frais de mise en service non encore amortis. Les Parties conviennent que cette indemnité couvre forfaitairement le manque à gagner d'Elevedia et les frais qu'elle a engagés, et qu'elle demeure inférieure à la marge brute qu'Elevedia aurait réalisée sur la période restant à courir.

Exclusion du cumul en cas de renting. L'indemnité prévue à l'alinéa précédent n'est pas due, en tout ou en partie, lorsque le prix des Services correspondant à la période restant à courir a déjà été acquitté à Elevedia par le partenaire financier en application de l'article 9. Dans cette hypothèse, Elevedia ne peut réclamer au Client aucune somme au titre du manque à gagner, l'engagement du Client envers le partenaire financier subsistant seul, sous réserve de l'article 9.5. Les Parties conviennent expressément que le Client ne peut en aucun cas être tenu deux fois de la même contrepartie économique.

Évolutions réglementaires. L'indemnité prévue au premier alinéa n'est pas due lorsque le Client résilie le Contrat dans les conditions de l'article 16.4 de l'Annexe 1.

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, l'atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'Elevedia, la configuration d'appels sortants prohibée par l'article 3.4, la désactivation ou le contournement des dispositifs de conformité visés à l'article 15.2, la configuration proscrite visée à l'article 15.7 et l'apposition non autorisée d'une marque visée à l'article 15.8, l'indemnité prévue 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 structuré, couramment utilisé et lisible par machine, passé quoi Elevedia peut les supprimer, sous réserve des durées légales et de l'Annexe 1. Le Client demeure responsable de la reconfiguration de sa ligne téléphonique auprès de son opérateur.

Article 21. Changement de fournisseur et portabilité

Conformément au chapitre VI du Règlement Données, le Client peut à tout moment changer de fournisseur de services de traitement de données, transférer ses Données Client vers un autre fournisseur ou vers ses propres infrastructures.

Préavis. Le Client peut résilier aux fins de changement moyennant un préavis maximal de deux (2) mois.

Articulation avec l'article 20. Le présent article régit le préavis et les modalités techniques du transfert. Il ne modifie pas la durée d'engagement ferme souscrite au Bon de commande : l'indemnité prévue à l'article 20 demeure due lorsque le changement de fournisseur intervient

avant le terme de cette durée. Elevedia ne perçoit aucun frais au titre du changement lui-même, dans les conditions précisées ci-après.

Périmètre de la portabilité. Les catégories de Données Client et d'actifs numériques exportables, ainsi que leur format et leur structure, sont spécifiées de manière exhaustive à l'appendice B de l'Annexe 1. En sont exclues, conformément à l'article 23 du Règlement Données, les données et informations relatives au fonctionnement interne des Services, à leur sécurité et à leur architecture, ainsi que celles dont la communication porterait atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'Elevedia ou au secret d'affaires.

Période transitoire. À l'expiration du préavis s'ouvre une période transitoire de trente (30) jours, pendant laquelle les Services demeurent accessibles et le Client peut procéder au transfert de ses données. Le Client peut prolonger cette période une fois, pour la durée qu'il estime appropriée. Lorsque la période de trente (30) jours est techniquement infaisable, Elevedia le notifie au Client dans les quatorze (14) jours ouvrables de la demande de changement, en le justifiant dûment, et propose une période transitoire alternative qui ne peut excéder sept (7) mois.

Récupération des données. Le Client dispose d'un délai minimal de trente (30) jours à compter du terme de la période transitoire pour récupérer ses Données Client dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

Continuité et insolvabilité. Elevedia met en œuvre des mesures raisonnables destinées à assurer la continuité de la fourniture des Services et, en cas de cessation d'activité, de procédure d'insolvabilité, de réorganisation judiciaire ou de faillite la concernant, à permettre au Client de récupérer ses Données Client. À cette fin, les procédures d'export décrites à l'appendice B demeurent accessibles depuis le tableau de bord, et Elevedia informe le Client sans retard injustifié de tout événement de cette nature susceptible d'affecter la fourniture des Services, en lui indiquant le délai dont il dispose pour procéder à l'export.

Assistance et frais. Elevedia fournit une assistance raisonnable au changement et met à disposition les informations relatives à la structure des données exportées. Jusqu'au 11 janvier 2027, Elevedia peut refacturer les seuls coûts directs qu'elle supporte du fait du changement, dans les limites permises par le Règlement Données. À compter du 12 janvier 2027, aucun frais de changement n'est dû.

Article 22. 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, panne réseau majeure, cyberattaque d'ampleur, décision d'autorité. Les obligations affectées sont suspendues pour la durée de l'empêchement. Si celui-ci excède soixante (60) jours, chaque Partie peut résilier sans indemnité, les sommes dues pour les Services déjà fournis restant acquises.

Article 23. 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. Lorsque le cessionnaire est un concurrent direct du Client, celui-ci peut résilier le Contrat sans indemnité dans les trente (30) jours de l'information.

Le Client ne peut céder le Contrat qu'avec l'accord écrit préalable d'Elevedia. Cet accord ne peut être refusé sans motif raisonnable, notamment tiré de la solvabilité ou de l'activité du cessionnaire. À défaut de reprise du Contrat par le cessionnaire, le Client demeure tenu de l'indemnité prévue à l'article 20.

Article 24. 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.

Convention sur la preuve. Conformément à l'article 8.9 du Code civil, les Parties conviennent que les journaux techniques, relevés de supervision et registres d'accès tenus par Elevedia, les courriers électroniques échangés entre elles ainsi que les documents signés au moyen d'une signature électronique, quel qu'en soit le niveau, font preuve entre elles au même titre qu'un écrit signé, sauf preuve contraire.

Survie. Les articles 12, 13, 16, 17, 19, 21, le paragraphe « Effets » de l'article 20, ainsi que les articles 24, 25 et 27, et les articles 5, 12, 13, 15 et 16.5 de l'Annexe 1, survivent à la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Article 25. 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. Chaque Partie fait élection de domicile à l'adresse figurant au Bon de commande et notifie à l'autre tout changement.

Article 26. Modification des conditions générales

Elevedia peut modifier les présentes conditions générales pour tenir compte des évolutions légales, techniques ou de son offre, le Client en étant informé par écrit au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur. La notification est accompagnée du texte modifié. En cas de modification défavorable au Client, celui-ci peut résilier sans indemnité dans ce délai, sans qu'il y ait lieu d'en apprécier le caractère substantiel. À défaut d'opposition et en cas de poursuite de l'utilisation des Services, les nouvelles conditions sont réputées acceptées. Le prix convenu au Bon de commande ne peut être modifié par cette voie, l'article 7 réglant seul sa révision.

Article 27. 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.

TITRE II — CONDITIONS PARTICULIÈRES PAR SERVICE

Les chapitres du présent Titre ne s'appliquent qu'aux Services effectivement souscrits au Bon de commande. Ils complètent le Titre I et, en cas de contradiction, prévalent sur celui-ci pour le seul Service qu'ils régissent.

Chapitre A — Service S1 : Agent vocal

Article 28. Objet et périmètre du Service S1

28.1 Elevedia fournit, configure et maintient un agent vocal à intelligence artificielle adapté au métier du Client, selon le cahier des charges annexé au Bon de commande.

28.2 Le forfait de minutes souscrit s'entend par mois calendrier et n'est pas reportable d'un mois sur l'autre. Les dépassements sont facturés au tarif indiqué au Bon de commande. Les packs de minutes complémentaires souscrits depuis le tableau de bord sont payables immédiatement, valables jusqu'au terme de la période d'engagement en cours et non remboursables une fois entamés.

28.3 La configuration téléphonique est régie par l'article 3.3. Elevedia ne fournit aucun numéro d'appel.

Article 29. Configuration et validation

29.1 Le Client valide par écrit, avant la mise en service, le scénario conversationnel, les messages d'accueil, les règles de transfert vers un interlocuteur humain et la liste des informations que l'agent vocal est autorisé à communiquer.

29.2 Le Client maintient à jour les informations exploitées par l'agent vocal — horaires, tarifs, disponibilités, carte, coordonnées, prestations. Elevedia ne répond pas des conséquences d'informations obsolètes ou erronées fournies par le Client.

29.3 Le Client ne peut modifier les formulations d'annonce que dans les limites de l'appendice de l'Annexe 2, conformément à l'article 15.3.

Article 30. Enregistrement et transcription des appels

30.1 L'enregistrement et la transcription des appels ne sont activés que sur instruction écrite du Client, formalisée au Bon de commande ou par une instruction ultérieure documentée, le Client en assumant la licéité en qualité de responsable du traitement.

30.2 L'information de l'Appelant et sa faculté d'opposition sont assurées techniquement par Elevedia conformément à l'article 15.2. Les finalités et les durées de conservation sont fixées à l'Annexe 1.

30.3 Le Client s'interdit d'activer l'enregistrement pour des finalités de surveillance de ses propres collaborateurs, une telle finalité relevant de la convention collective de travail n° 81 et requérant une information et une consultation préalables qui lui incombent.

Article 31. Messages écrits transactionnels

31.1 Lorsque le Bon de commande le prévoit, les Services peuvent émettre des messages écrits (SMS) de nature exclusivement transactionnelle, à savoir la confirmation, la modification, le rappel ou l'annulation d'une réservation, d'une commande ou d'un rendez-vous demandés par l'Appelant ou l'Utilisateur Final lui-même.

31.2 Toute utilisation de ces messages à des fins de prospection directe, de promotion, de relance commerciale ou de sondage est **exclue**. Le Client s'interdit de solliciter une telle utilisation, dont la mise en œuvre supposerait le consentement préalable prévu à l'article XII.13 du CDE. Une violation du présent paragraphe constitue un manquement grave au sens de l'article 20.

31.3 Le Client informe préalablement l'Appelant ou l'Utilisateur Final de l'envoi de ces messages et répond de l'existence d'une base légale, l'envoi étant réalisé pour son compte et à son initiative.

31.4 Les liens de paiement éventuellement transmis renvoient exclusivement vers l'environnement du prestataire de services de paiement du Client, dans les conditions de l'article 47.

Article 32. Limites du Service S1

32.1 L'agent vocal ne se substitue ni à un service d'urgence, ni à un professionnel de santé, ni à un conseil professionnel réglementé. Les articles 11.3, 15.5, 15.6 et 15.7 s'appliquent intégralement.

32.2 Les taux de compréhension et de résolution dépendent de la qualité de la ligne, de l'accent, du bruit ambiant et du débit d'élocution de l'Appelant. Aucun taux n'est garanti.

Chapitre B — Service S2 : Gestion des réseaux sociaux

Article 33. Objet du Service S2

33.1 Elevedia assure la conception, la programmation et la publication de contenus sur les comptes de réseaux sociaux du Client, à raison du volume indiqué au Bon de commande, par défaut deux (2) publications par mois sur une page Facebook.

33.2 Sauf mention expresse au Bon de commande, le Service ne comprend pas : l'achat d'espace publicitaire et la gestion de campagnes payantes ; la modération continue des commentaires et messages privés ; la production de photographies ou de vidéos originales sur site ; la réponse aux avis ; la gestion de crise ; la création d'un compte ou l'acquisition d'abonnés.

33.3 Obligation de moyens. Elevedia ne garantit aucune portée, aucun taux d'engagement, aucune acquisition d'abonnés ni aucune retombée commerciale. Les algorithmes de classement,

les politiques de contenu et les limitations techniques des Plateformes Tierces échappent à son contrôle et leur évolution ne constitue pas un manquement d'Elevedia.

Article 34. Comptes, accès et circuit éditorial

34.1 Le Client demeure titulaire exclusif de ses comptes, pages et identifiants. Il garantit se conformer aux conditions d'utilisation de chaque Plateforme Tierce et disposer d'un compte professionnel régulièrement ouvert. Les accès délégués à Elevedia sont limités à ce qui est nécessaire et révoqués à la fin du Contrat.

34.2 Elevedia soumet au Client, au plus tard cinq (5) jours ouvrables avant la date de publication prévue, une proposition comprenant le texte, les visuels et les mots-clics envisagés.

34.3 Le Client dispose de trois (3) jours ouvrables pour approuver, refuser ou demander une modification, par tout écrit. À défaut de réponse dans ce délai, la proposition est réputée approuvée et Elevedia est autorisée à publier. Le Client reconnaît expressément que cette règle est nécessaire à la régularité des publications et qu'il en a tenu compte dans son appréciation du prix. La présente règle ne s'applique pas aux contenus relevant de l'article 36, qui requièrent une approbation expresse.

34.4 Une (1) demande de modification par publication est incluse ; les demandes supplémentaires sont facturées au tarif en vigueur. Le Client peut à tout moment demander la dépublication d'un contenu, à laquelle Elevedia procède dans les vingt-quatre (24) heures ouvrables.

Article 35. Responsabilité éditoriale et conformité publicitaire

35.1 Le Client est l'annonceur. Il assume en cette qualité la responsabilité du contenu publié à l'égard des tiers et des autorités, notamment au regard du Livre VI du CDE relatif aux pratiques du marché.

35.2 Elevedia refuse, et le Client s'interdit de solliciter : les allégations mensongères, trompeuses ou non substantiées ; les comparaisons illicites ; les annonces de réduction de prix non conformes à l'article VI.18 du CDE ; l'usage de contenus protégés sans droits.

35.3 Faux avis. Elevedia ne rédige, ne sollicite, ne publie ni ne fait publier de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, une telle pratique étant réputée trompeuse en toutes circonstances au sens de l'article VI.100 du CDE.

35.4 Droits des tiers. Le Client garantit détenir les droits sur toute photographie, illustration, séquence musicale ou vidéo qu'il transmet, ainsi que l'autorisation écrite des personnes identifiables représentées, en ce compris ses collaborateurs et ses clients. Elevedia n'effectue aucune vérification des droits sur les Contenus Client.

35.5 Contenus générés par intelligence artificielle. Le Client est informé que les visuels et textes peuvent être produits à l'aide d'outils d'intelligence artificielle générative et qu'aucune exclusivité n'est garantie sur ceux-ci. Elevedia signale au Client, dans chaque proposition éditoriale soumise à validation, les contenus produits par intelligence artificielle générative afin de lui permettre de satisfaire, en qualité de déployeur, aux obligations de divulgation de l'article 50(4) du Règlement IA lorsqu'il publie un hypertrucage ou un texte d'intérêt public. Ni Elevedia

ni le Client ne peuvent retirer ou altérer un marquage de provenance. Elevedia s'abstient de soumettre à des outils d'intelligence artificielle générative exploités par des tiers toute donnée permettant d'identifier une personne physique, en ce compris les photographies de personnes identifiables ; les instructions soumises à ces outils se limitent aux éléments nécessaires à la conception du contenu.

Article 36. Clients du secteur des soins de santé — régime spécial

36.1 Lorsque le Client est un professionnel des soins de santé ou exploite une structure de soins, l'information publiée doit satisfaire aux exigences de l'article 31 de la loi du 22 avril 2019 relative à la qualité de la pratique des soins de santé : elle doit être conforme à la réalité, objective, pertinente, vérifiable, discrète et scientifiquement fondée, et ne peut inciter à des examens ou traitements superflus ni avoir pour objet de rabattre des patients.

36.2 Sont exclus du Service, sans exception : toute publicité relative à des actes de médecine ou de chirurgie esthétique, interdite par la loi du 23 mai 2013 ; les témoignages de patients ; les photographies « avant / après » ; les comparaisons avec d'autres praticiens ; les promotions, réductions, offres groupées ou primes portant sur des actes de soins ; toute mention de taux de réussite ou de garantie de résultat.

36.3 Le Client garantit soumettre les contenus à l'autorisation ou à l'avis préalable requis lorsque son ordre professionnel ou la réglementation applicable l'exige.

36.4 Elevedia peut refuser toute publication qu'elle estime contraire au présent article, sans que ce refus n'ouvre droit à indemnité, réduction de prix ou résiliation à ses torts. La garantie d'indemnisation de l'article 10 s'applique pleinement.

36.5 Secret professionnel. Le Client s'interdit de transmettre à Elevedia toute donnée permettant d'identifier un patient ou un client, directement ou indirectement, aux fins de publication.

Article 37. Modération et fin du Service S2

37.1 Sauf commande expresse d'une prestation de modération, Elevedia n'assure ni la surveillance ni la modération des commentaires, avis et messages reçus sur les comptes du Client. Le Client reste responsable, en qualité d'exploitant de la page, de la modération des contenus de tiers.

37.2 À la fin du Contrat, Elevedia restitue au Client, sous format exploitable, les contenus produits et effectivement publiés, et lui concède sur ceux-ci une licence non exclusive et perpétuelle d'usage à des fins internes et promotionnelles. Les gabarits, chartes graphiques et bibliothèques d'Elevedia ne sont pas transférés.

Chapitre C — Service S3 : Site internet

Article 38. Nature du Service S3

38.1 Le Service S3 est un service d'abonnement comprenant la mise à disposition d'un site internet construit sur les gabarits et la technologie d'Elevedia, son hébergement, sa maintenance et son évolution pendant la durée du Contrat.

38.2 Absence de transfert de propriété. Il ne s'agit ni d'un contrat de vente, ni d'une cession de droits. Le Client n'acquiert la propriété ni du site, ni de son code, ni de sa structure, ni de son design. L'article 13 s'applique intégralement. Le Client déclare avoir été expressément informé de ce point avant la signature et en avoir tenu compte dans son appréciation du prix.

38.3 Les frais de mise en service couvrent le paramétrage initial et ne sont pas remboursables après mise en ligne.

Article 39. Nom de domaine

39.1 Titularité. Le nom de domaine associé au site est enregistré **au nom du Client, qui en est et en demeure le seul titulaire** auprès du registre compétent (DNS Belgium pour les extensions .be, le registre concerné pour les autres). Lorsque le Client dispose déjà d'un nom de domaine, il le conserve et procède à la délégation technique nécessaire.

39.2 Mandat de gestion technique. Le Client donne mandat à Elevedia, pour la durée du Contrat, d'accomplir en son nom et pour son compte les actes de gestion technique du nom de domaine : enregistrement initial, configuration DNS, renouvellements et mise à jour des coordonnées techniques. Ce mandat est révocable à tout moment par le Client moyennant notification écrite, sans que cette révocation puisse faire obstacle à l'exécution du Contrat ; Elevedia n'est alors plus tenue des conséquences d'un défaut de renouvellement. Le Client s'abstient d'intervenir directement auprès du registre pendant la durée du mandat sans en informer préalablement Elevedia, afin d'éviter toute interruption du service.

39.3 Frais. Les frais d'enregistrement et de renouvellement du nom de domaine sont compris dans la redevance mensuelle du Service S3 pour une (1) extension. Toute extension supplémentaire est facturée au tarif en vigueur.

39.4 Fin du Contrat. À la fin du Contrat, le mandat prend fin de plein droit. Elevedia restitue au Client, dans les dix (10) jours ouvrables, l'ensemble des éléments nécessaires à la reprise de la gestion du nom de domaine, en ce compris le code de transfert lorsque le registre en prévoit un, **sans frais**. Le Client fait son affaire de la reprise de l'hébergement, de la gestion DNS et des services de messagerie associés. Elevedia n'assume aucune responsabilité quant au défaut de renouvellement du nom de domaine postérieur à la fin du mandat.

39.5 Garantie. Le Client garantit que le nom de domaine choisi ne porte pas atteinte aux droits de tiers et garantit Elevedia contre toute réclamation à cet égard.

Article 40. Livraison, réserves et agréation

40.1 Elevedia notifie au Client la mise à disposition du site en préproduction. Le Client dispose de dix (10) jours ouvrables pour formuler par écrit ses réserves motivées et circonstanciées.

40.2 À défaut de réserves dans ce délai, ou en cas de mise en ligne effective à sa demande, le site est réputé agréé. L'agréation couvre les défauts apparents.

40.3 Deux (2) cycles de correction des réserves sont inclus. Toute demande excédant le cahier des charges constitue une évolution facturable.

Article 41. Contenus légaux, conformité et accessibilité

41.1 Elevedia intègre des gabarits de mentions légales, de politique de confidentialité, de politique relative aux traceurs et de conditions générales. Ces gabarits sont fournis à titre de facilité technique. Elevedia n'exerce pas la profession d'avocat et ne fournit aucun conseil juridique. Le Client est seul responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la mise à jour de ces contenus, notamment au regard de l'article III.74 du CDE.

41.2 Traceurs. Le bandeau de consentement aux traceurs est mis à disposition par Elevedia conformément à l'article 129 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et à l'article 6 du RGPD. Le Client valide la catégorisation des traceurs et l'exactitude de leur description, et demeure responsable du traitement.

41.3 Accessibilité numérique — avertissement essentiel.

- La loi du 5 juillet 2022 transposant la directive (UE) 2019/882 impose, depuis le 28 juin 2025, des exigences d'accessibilité aux services de commerce électronique fournis à des consommateurs. Le non-respect est passible de sanctions administratives.
- Sont exemptées les micro-entreprises fournissant des services, c'est-à-dire les entreprises occupant moins de dix (10) personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan n'excède pas deux (2) millions d'euros.
- Le Client déclare au Bon de commande s'il relève ou non de cette exemption. Cette déclaration relève de sa seule responsabilité ; Elevedia n'en vérifie pas l'exactitude.
- Sauf commande expresse d'une prestation « mise en conformité accessibilité », le site est livré sans garantie de conformité au référentiel EN 301 549 ou WCAG 2.1 niveau AA. Le Client non exempté qui n'a pas commandé cette prestation en assume l'entière responsabilité et garantit Elevedia conformément à l'article 10.

41.4 Contenus de tiers. Si le site permet la publication de contenus par des tiers — avis, commentaires, forum —, le Client acquiert la qualité de fournisseur de services d'hébergement au sens du Règlement (UE) 2022/2065 et doit notamment mettre en place le mécanisme de notification et d'action prévu à son article 16. Elevedia met à disposition les fonctionnalités techniques nécessaires sur commande.

Article 42. Maintenance, sécurité et sauvegardes

42.1 La maintenance comprend les mises à jour de sécurité du socle technique, les correctifs, la surveillance de la disponibilité et les sauvegardes.

42.2 Les sauvegardes sont quotidiennes, conservées trente (30) jours, sur une infrastructure située dans l'Union européenne. La restauration est assurée dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures ouvrables.

42.3 Interdiction de modification. Le Client s'interdit de modifier le code, d'installer des extensions ou d'accorder un accès administrateur à un tiers sans l'accord écrit d'Elevedia. Toute violation suspend les garanties et les niveaux de service, les interventions de remise en état étant facturées au tarif en vigueur.

42.4 Référencement. Elevedia met en œuvre les bonnes pratiques techniques d'optimisation. Elle ne garantit aucune position, aucun volume de trafic ni aucune indexation, celle-ci relevant de décisions unilatérales des moteurs de recherche.

Article 43. Fin du Service S3 et option de rachat

43.1 Au terme du Contrat, le site cesse d'être hébergé et accessible. Le Client conserve son nom de domaine conformément à l'article 39 et récupère ses Contenus Client et les données collectées via le site, dans les conditions de l'article 21.

43.2 Option de rachat. Le Client peut, au plus tard trente (30) jours avant l'échéance, demander l'acquisition d'une licence perpétuelle, non exclusive et non cessible portant sur les fichiers du site tels que livrés — code compilé, feuilles de style, gabarits utilisés —, lui permettant de poursuivre son exploitation chez un hébergeur de son choix. Le prix de cette option est indiqué au Bon de commande ; à défaut d'indication, il est égal à six (6) mensualités hors TVA du Service S3.

43.3 L'option de rachat ne porte ni sur le code source d'Elevedia, ni sur ses bibliothèques propriétaires, ni sur les composants sous licence de tiers non transférables. Elevedia n'assure aucune maintenance ni garantie sur les fichiers ainsi livrés.

43.4 Elevedia maintient le site en ligne pendant les trente (30) jours de la période transitoire visée à l'article 21, moyennant paiement de la mensualité correspondante.

Chapitre D — Service S4 : Plateforme de commande en ligne

Article 44. Objet et qualification

44.1 Elevedia met à disposition du Client un outil technique lui permettant de recevoir des commandes de biens ou de services par voie électronique, hébergé par Elevedia et accessible aux Utilisateurs Finaux.

44.2 Le Client est le vendeur. Il contracte en son nom propre et pour son propre compte avec l'Utilisateur Final. Elevedia n'est ni vendeur, ni revendeur, ni distributeur, ni commissionnaire, ni mandataire, ni intermédiaire dans la vente. Elle ne conclut aucun contrat avec l'Utilisateur Final et n'assume aucune obligation résultant du contrat de vente.

44.3 La plateforme est mono-commerçant : elle ne référence que les offres du Client et ne constitue pas une place de marché. Si Elevedia devait à l'avenir agréger les offres de plusieurs commerçants, elle acquerrait la qualité de service d'intermédiation en ligne au sens du Règlement (UE) 2019/1150 et, le cas échéant, de plateforme en ligne au sens du Règlement (UE) 2022/2065 ; les conditions particulières correspondantes seraient alors soumises au Client.

Article 45. Obligations d'information à l'égard du consommateur

45.1 Elevedia met à disposition les champs et gabarits permettant au Client de satisfaire à ses obligations d'information précontractuelle, notamment celles des articles III.74, VI.2 et VI.45 du CDE : identité et coordonnées du vendeur, numéro d'entreprise, caractéristiques essentielles des biens, prix toutes taxes comprises, frais de livraison, modalités de paiement et de livraison, délais.

45.2 Le Client renseigne, vérifie et met à jour ces informations. Elevedia n'en contrôle ni l'exactitude ni l'exhaustivité.

45.3 Droit de rétractation. Le Client informe l'Utilisateur Final du régime applicable. Il est rappelé que l'article VI.53 du CDE écarte le droit de rétractation notamment pour les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (4°) et pour les services de restauration ou d'activités de loisirs à fournir à une date ou une période déterminée (12°). La qualification relève de la responsabilité du Client.

45.4 Le Client paramètre les taux de TVA applicables à ses offres. Elevedia ne fournit aucun conseil fiscal et n'assume aucune responsabilité en cas de taux erroné.

Article 46. Denrées alimentaires : allergènes et information obligatoire

46.1 Le présent article revêt un caractère essentiel. Le Client qui commercialise des denrées alimentaires par l'intermédiaire de la plateforme est débiteur, en qualité d'exploitant du secteur alimentaire, des obligations du Règlement (UE) n° 1169/2011 concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires, notamment de ses articles 9, 14, 21 et 44, ainsi que de l'arrêté royal du 17 juillet 2014 relatif aux denrées alimentaires non préemballées.

46.2 En cas de vente à distance, l'information relative aux quatorze (14) substances ou produits provoquant des allergies ou intolérances doit être disponible avant la conclusion de l'achat, sans coût supplémentaire, et être à nouveau fournie au moment de la livraison.

46.3 Elevedia met à disposition les champs, les libellés normalisés et les affichages nécessaires. Le Client renseigne, vérifie et maintient à jour l'information allergènes pour chacun de ses produits, ainsi que les informations relatives à la composition, aux dates de durabilité et aux conditions de conservation.

46.4 Elevedia peut refuser la mise en ligne ou suspendre l'affichage d'un produit tant que le champ « allergènes » n'est pas renseigné. Cette suspension ne constitue pas un manquement d'Elevedia et n'ouvre droit à aucune indemnité ni réduction de prix.

46.5 Le Client demeure seul responsable du respect de la réglementation sanitaire, des obligations d'autocontrôle et de traçabilité et de ses relations avec l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire. La garantie d'indemnisation de l'article 10 s'applique sans limitation de montant aux dommages corporels résultant d'un défaut d'information allergènes imputable au Client.

Article 47. Paiement en ligne — architecture impérative

47.1 Les fonds versés par l'Utilisateur Final ne transitent en aucun cas par un compte d'Elevedia. Le Client ouvre, en son nom propre, un compte marchand auprès d'un prestataire de services de paiement agréé ou enregistré dans l'Espace économique européen. Le Client est le titulaire du compte marchand et le bénéficiaire final des paiements.

47.2 Elevedia se borne à intégrer techniquement la solution du prestataire de services de paiement et à transmettre les données de commande. Elle n'exécute aucune opération de paiement, ne détient aucun fonds pour compte de tiers et n'exerce aucune activité soumise à

agrément au sens de la loi du 11 mars 2018 relative au statut et au contrôle des établissements de paiement et des établissements de monnaie électronique.

47.3 Le Client contracte directement avec le prestataire de services de paiement, en accepte les conditions, en supporte les commissions et assume seul les impayés, rétrofacturations, litiges et fraudes. Elevedia ne garantit ni l'acceptation du dossier du Client par ce prestataire, ni le maintien du compte marchand.

47.4 Toute demande du Client tendant à ce qu'Elevedia encaisse, détienne ou reverse des fonds pour son compte sera refusée.

47.5 Le présent article ne s'applique pas aux sommes dues par le Client à Elevedia au titre du Contrat, notamment aux packs de minutes visés à l'article 28.2, pour lesquels Elevedia agit en qualité de vendeur de ses propres Services.

Article 48. Boissons alcoolisées, accessibilité et produits réglementés

48.1 Le Client qui propose des boissons alcoolisées active le dispositif de vérification d'âge mis à disposition et assure le contrôle effectif de l'âge à la remise, conformément à l'article 6, § 6 de la loi du 24 janvier 1977 relative à la protection de la santé des consommateurs.

48.2 La commercialisation de tabac, de produits pharmaceutiques, de compléments alimentaires soumis à notification ou de tout autre produit réglementé requiert l'accord écrit préalable d'Elevedia et la justification des autorisations requises.

48.3 Accessibilité. Le parcours de commande constitue un service de commerce électronique au sens de la loi du 5 juillet 2022. L'article 41.3 s'applique intégralement au Service S4.

Article 49. Limites du Service S4 et réclamations

49.1 Elevedia ne garantit aucun volume de commandes ni aucun chiffre d'affaires. Elle ne gère ni la préparation, ni le stock, ni la livraison des commandes, sauf souscription expresse d'un module de suivi, lequel demeure un simple outil d'affichage.

49.2 Le Client traite seul les réclamations, retours, remboursements et litiges avec les Utilisateurs Finaux. Il communique une adresse de contact et une procédure de réclamation sur ses interfaces. Elevedia transmet au Client, sans délai, toute réclamation qui lui parviendrait directement.

Chapitre E — Service S5 : Réservation et prise de rendez-vous en ligne

Article 50. Objet et qualification

50.1 Elevedia met à disposition du Client un outil technique de réservation ou de prise de rendez-vous en ligne, hébergé par Elevedia et accessible aux Utilisateurs Finaux.

50.2 Le Client est le prestataire. Il contracte en son nom propre avec l'Utilisateur Final. Elevedia n'est ni prestataire, ni intermédiaire, ni mandataire, et n'assume aucune obligation résultant de la réservation ou du rendez-vous.

50.3 Elevedia ne garantit aucun taux de remplissage, aucun volume de réservations ni aucune absence de désistement.

Article 51. Informations à l'égard de l'Utilisateur Final

51.1 Elevedia met à disposition les champs permettant au Client de satisfaire à ses obligations d'information, notamment celles des articles III.74 et VI.45 du CDE. Le Client renseigne et maintient à jour ces informations.

51.2 Le Client informe l'Utilisateur Final des conditions d'annulation, de modification et de désistement, ainsi que des conséquences éventuelles d'une absence. Elevedia n'assure aucun recouvrement d'indemnité de désistement.

51.3 Il est rappelé que l'article VI.53, 12° du CDE écarte le droit de rétractation pour les services de restauration ou d'activités de loisirs à fournir à une date ou une période déterminée. La qualification relève de la responsabilité du Client.

51.4 Accessibilité. Lorsque le parcours de réservation constitue un service de commerce électronique au sens de la loi du 5 juillet 2022, l'article 41.3 s'applique intégralement.

Article 52. Données de santé — régime spécial

52.1 Le présent article revêt un caractère essentiel. Lorsque le Client est un professionnel de santé ou exploite une structure de soins, le motif de consultation, la spécialité sollicitée, le type d'acte et tout élément analogue renseignés par l'Utilisateur Final constituent des données concernant la santé au sens de l'article 4, 15) du RGPD et relèvent de l'article 9 de ce règlement.

52.2 Le Client, responsable du traitement, détermine la base légale applicable et s'assure qu'une exception de l'article 9, paragraphe 2 du RGPD est réunie. Il informe l'Utilisateur Final préalablement à toute collecte.

52.3 Minimisation. Elevedia paramètre par défaut le formulaire de prise de rendez-vous de manière à ne pas solliciter de motif de consultation en champ libre. Le Client qui active un tel champ, ou qui sollicite son activation, le fait sous sa seule responsabilité, le déclare au Bon de commande et garantit Elevedia conformément à l'article 10.

52.4 Secret professionnel. Elevedia et les membres de son personnel qui accèdent, dans l'exécution du Contrat, à des informations couvertes par le secret médical interviennent en qualité d'auxiliaires nécessaires du Client et sont tenus au secret au sens de l'article 458 du Code pénal. Les engagements individuels correspondants figurent à l'appendice C de l'Annexe 1.

52.5 Aucune fonction d'évaluation clinique, de triage, de score ou de priorisation selon l'urgence médicale n'est fournie ni activable. L'article 15.7 s'applique intégralement.

Article 53. Intégrations et synchronisation

53.1 Lorsque le Bon de commande prévoit une synchronisation avec un agenda ou un logiciel métier du Client, celle-ci est fournie en obligation de moyens. Elevedia ne répond ni des évolutions unilatérales des interfaces de programmation de tiers, ni des interruptions de service des Plateformes Tierces concernées.

53.2 Le Client demeure responsable de l'exactitude des disponibilités qu'il publie. Elevedia ne répond pas des doubles réservations résultant d'une saisie hors plateforme ou d'une désynchronisation imputable à un outil tiers.

Article 54. Fin du Service S5

54.1 À la fin du Contrat, le Client récupère l'historique de ses réservations et rendez-vous ainsi que les données associées, dans les conditions de l'article 21 et de l'appendice B de l'Annexe 1.

54.2 Elevedia supprime les données concernant la santé dans les délais prévus à l'Annexe 1, sans préjudice des durées de conservation légales incombant au Client, qui en assure lui-même le respect sur les données restituées.

TITRE III — DISPOSITIONS SECTORIELLES

Les dispositions du présent Titre s'appliquent en fonction du secteur d'activité déclaré par le Client au Bon de commande, quels que soient les Services souscrits. Elles complètent les Titres I et II et prévalent sur ceux-ci en cas de contradiction. Les dispositions propres aux professionnels de santé figurent aux articles 10, 15.7, 36 et 52.

Article 55. Agents immobiliers, syndics et gestionnaires de biens

55.1 Champ. Le présent article s'applique lorsque le Client exerce une activité d'agent immobilier, de syndic d'immeubles ou de gestionnaire de biens, qu'il soit ou non inscrit auprès de l'Institut professionnel des agents immobiliers.

55.2 Absence de sélection de personnes. Les Services ne procèdent à aucune évaluation, aucun classement, aucune sélection ni aucun filtrage de candidats locataires, acquéreurs, bailleurs ou vendeurs, que ce soit en fonction de leurs revenus, de leur patrimoine, de leur solvabilité ou de tout critère protégé par la législation fédérale et régionale en matière de lutte contre les discriminations, notamment la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination. Le Client s'interdit de solliciter, de configurer ou de faire configurer une telle fonction. Toute configuration contraire est susceptible de faire relever les Services de l'Annexe III, point 5(b), du Règlement IA et de conférer au Client la qualité de Fournisseur au sens de l'article 25(1)(c) ; l'article 15.8 s'applique alors intégralement.

55.3 Prévention du blanchiment. Le Client reconnaît être, le cas échéant, une entité assujettie au sens de la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme. Les Services ne constituent pas un outil d'identification, de vérification d'identité ou de vigilance à l'égard de la clientèle et ne recueillent aucune donnée à ces fins, ces données constituant des Données Exclues. Le Client accomplit ses obligations de vigilance par ses propres moyens et en demeure seul responsable.

55.4 Informations relatives aux biens. Les informations communiquées par l'agent vocal au sujet d'un bien — disponibilité, prix, loyer, charges, caractéristiques — le sont exclusivement sur la base des données paramétrées par le Client. Elles ne constituent ni une offre, ni une acceptation, ni un engagement de réservation au nom du Client, et l'agent vocal est configuré

pour le préciser lorsque la question porte sur les conditions d'une transaction. La mise à jour de ces informations incombe au seul Client, conformément à l'article 29.2.

55.5 Rendez-vous de visite. Lorsque les Services fixent un rendez-vous de visite, ils ne recueillent que les données nécessaires à son organisation : identité déclarée, coordonnées de contact, bien concerné, date et heure. La vérification de l'identité du visiteur et la sécurité de la visite relèvent du Client.

55.6 Communications publicitaires. Lorsque le Client souscrit le Service S2, il fournit et garantit l'exactitude des mentions obligatoires propres à la publicité immobilière, notamment les mentions imposées par le code de déontologie de l'Institut professionnel des agents immobiliers et les indicateurs de performance énergétique requis par la réglementation régionale applicable. Elevedia peut suspendre la publication d'une annonce dépourvue de ces mentions, sans que cette suspension constitue un manquement. Le Client garantit Elevedia conformément à l'article 10.