

# Phone DESIGN

## CONTRAT SaaS MY STUDIO

## ENTRE

La société **PHONE DESIGN**, SARL au capital de 86.700,00 €, dont le siège social est situé au 9 Rue Denis Papin, 10000 Troyes, immatriculée au RCS de Troyes sous le n°447 980 780, représentée par son gérant, Monsieur Eric DELAHAYE,

Ci-après dénommée le « **Prestataire** » ou « **Phone Design** »,

DE PREMIERE PART,

## ET

La Société Cliente,

Ci-après dénommée le « **Partenaire** » ou le « **Partenaire Distributeur** »,

DE SECONDE PART.

## IL EST PRÉALABLEMENT EXPOSÉ CE QUI SUIT :

La société Phone Design développe et commercialise des prestations relatives à la création de messages d'accueil téléphonique auprès d'un réseau national et international de Partenaires Distributeurs, qui sont des entreprises issues du secteur des technologies de l'information et des communications (Opérateurs, Intégrateurs, ESN, MSP, Centres de contacts ...), et qui proposent les services de Phone Design à leurs propres clients.

Le Partenaire est donc une entreprise spécialisée dans le domaine informatique et/ou celui des télécoms.

Le Partenaire a exprimé son souhait de faire appel aux services de Phone Design en vue de permettre à ce dernier de mettre en place divers services au bénéfice du Partenaire et de ses clients finaux, et notamment un service de studio d'enregistrement en marque blanche, avec la création d'un site web dédié à son nom et à ses couleurs (ou l'utilisation des « API » de Phone Design).

Le Partenaire, en tant qu'expert dans son domaine d'intervention, reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant de comprendre et d'apprécier l'adéquation des services proposés par rapport à ses besoins et à ceux de ses clients finaux.

Toutefois, dans le cadre de son obligation de conseil, le Prestataire apportera au Partenaire toute préconisation nécessaire à l'optimisation de ses choix et à la couverture la plus appropriée de ses besoins et/ou ceux de ses clients finaux.

Les parties ont décidé de formaliser leurs relations commerciales et contractuelles dans le cadre du présent contrat (ci-après le "**Contrat**").

## CECI EXPOSÉ, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

## Article 1 | DÉFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

« **Clients** » : désigne les clients du Partenaire.

"**Données**" : désignent les informations, publications et, de manière générale, les données du Partenaire et/ou de ses Clients, dont l'utilisation peut faire l'objet du présent Contrat, pouvant notamment être consultées par les Utilisateurs du Partenaire.

« **Garantie de Temps d'Intervention** » : désigne le délai que le Prestataire garantit au Partenaire pour démarrer l'intervention technique nécessaire à la résolution du problème. Le temps d'intervention est calculé entre le moment où le Partenaire signifie l'incident au Prestataire et le moment où le Prestataire démarre l'intervention technique.

« **Identifiants** » : désignent tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le code d'accès, communiqués après inscription au service, ou tout autre moyen permettant d'identifier l'utilisateur, à titre d'exemple et de manière non exhaustive : son adresse IP.

« **Marque Blanche** » : désigne un service conçu pour que le Partenaire reprenne à son compte et commercialise sous sa propre marque les Services du Prestataire. Il s'agit donc d'un mécanisme commercial de mise à disposition d'outils et de services, sans citer la marque de Phone Design, ni l'origine de l'information transmise aux Clients du Partenaire.

« **Outils Digitaux** » : désignent les outils et fonctions opérationnelles de Phone Design listées en Annexe 1 du Contrat et/ou au sein de la proposition commerciale et mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs objets du Contrat ;

« **Sans droits** » : signifie que le Prestataire dispose de toutes les autorisations du compositeur, de l'auteur et l'interprète pour délivrer des certificats qui attestent qu'aucune redevance ne peut être réclamée concernant la diffusion de la musique choisie sur des lignes téléphoniques.

« **Services** » : désigne l'ensemble des services et prestations fournis par le Prestataire au Partenaire.

« **Service Applicatif** » ou « **Applicatif** » : désigne le service proposé en mode SaaS par le Prestataire, permettant l'utilisation des Solutions par le Client, tel que décrit en Annexe 2 ;

"**SLA**" ou « **Service Level Agreement** » : désigne l'engagement du niveau et de la qualité du Service du Prestataire. Le descriptif SLA dont bénéficie le Partenaire figure en Annexe 3, les choix sont précisés dans l'offre commerciale.

« **Solutions** » : désigne les logiciels et solutions informatiques développées et appartenant au Prestataire, y compris les Services Applicatifs et les Outils Digitaux, ainsi que toute documentation y afférente et toutes autres solutions ou logiciels mis à disposition du Partenaire par Phone Design dans le cadre de ce Contrat.

« **Utilisateur** » : désigne la personne placée sous la responsabilité du Partenaire (préposé, salarié, représentant du Partenaire, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services Applicatifs sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Partenaire.

## Article 2 | OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire exécute divers Services au profit du Partenaire au travers de l'offre « **MY STUDIO** » du Prestataire, étant entendu que ces Services sont vendus au Partenaire afin qu'il puisse les proposer et les revendre à ses Clients en Marque Blanche.

Les Services du Prestataire comprennent notamment la mise à la disposition au Partenaire des Solutions comprenant les Services Applicatifs et les Outils Digitaux définis dans ce Contrat et ses Annexes. Le Contrat comporte donc une licence en mode SaaS des Solutions du Prestataire au bénéfice du Partenaire.

Pour cette sous-traitance, qui intervient exclusivement sous forme de Marque Blanche, le Prestataire met à la disposition du Partenaire les Services et tous les outils nécessaires à la production, la promotion et la vente de messages d'accueil téléphonique (Pré décroché, Attente musicale, Répondeur, SVI, Guides vocaux, GSM, ... etc.) auprès de ses Clients. Il est convenu que le Prestataire pourra solliciter son personnel, ses comédiens sous contrats artistiques, des sous-traitants et toutes ressources utiles pour exécuter les Services couverts par le présent Contrat, conformément aux termes et conditions de ce Contrat.

## Article 3 | ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET RÉSILIATION

**3.1** Le Contrat prendra effet à compter de la date de signature par le Partenaire et Phone Design et restera en vigueur pour une durée indéterminée.

**3.2** Chaque partie pourra, à tout moment, moyennant respect d'un préavis d'une durée d'au moins trois mois, mettre un terme à ce Contrat, par envoi d'une LRAR ou d'un courrier suivi (type DHL, Fedex, UPS ...) dans ce sens à l'autre partie.

**3.3** Le présent Contrat pourra en outre être résilié de plein droit et automatiquement par chacune des parties si au cours de son exécution l'autre partie ne respectait pas ses principales obligations contractuelles, et n'apportait pas de remède à son manquement dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de réception de la lettre de réclamation adressée par l'autre partie par courrier recommandé avec accusé de réception ou par un courrier suivi (type DHL, Fedex, UPS ...).

**3.4** Sauf accord contraire entre les parties, dans tous les cas de fin, de résiliation ou de rupture du présent Contrat, quels qu'en soient la cause et/ou le moment, le Partenaire devra cesser immédiatement tout usage des Solutions et des Services, et ne plus utiliser ses Identifiants et ses codes d'accès.

## Article 4 | DOCUMENTS CONTRACTUELS

**4.1** Le présent Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- Le présent Contrat ;
- Les Annexes suivantes au présent Contrat :
  - Annexe 1 : Descriptif des Outils Digitaux ;
  - Annexe 2 : Descriptif des Services Applicatifs ;
  - Annexe 3 : SLA (Service Level Agreement) ;
  - Annexe 4 : Conformité RGPD et protection des données à caractère personnel.
- L'offre commerciale qui précise la tarification annuelle ou mensuelle du présent contrat et le prix unitaire du message selon les niveaux des services (SLA de l'Annexe 3) choisis et précisés eux aussi dans l'offre commerciale.

**4.2** En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra. Le Partenaire renonce à l'application de ses éventuelles conditions générales d'achat.

## Article 5 | OBLIGATIONS ET GARANTIES DE PHONE DESIGN

**5.1** Phone Design s'engage à faire ses meilleurs efforts pour rendre des Services de Qualité au Partenaire, conformément aux conditions définies dans ce Contrat et ses Annexes.

**5.2** Toute intervention demandée par le Partenaire en dehors du cadre de ce Contrat sera facturée par le Prestataire sur la base d'un devis émis par le Prestataire ou du tarif du Prestataire en vigueur.

**5.3** Le Prestataire assure l'hébergement des Données, la maintenance corrective et la sécurité des Solutions. Le Prestataire réalise la sauvegarde des Données dans les conditions définies en Annexe 4. Les Services sont assurés par le Prestataire conformément au SLA décrits en Annexe 3 et choisis dans l'offre commerciale.

**5.4** S'agissant des Solutions, Phone Design garantit seulement (i) que les Solutions seront conformes à leurs spécifications techniques et fonctionnalités expressément garanties par Phone Design, et (ii) qu'à sa connaissance Phone Design est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le présent Contrat. Phone Design déclare et garantit aussi qu'à sa connaissance, à la date de signature du présent Contrat, les Solutions ne portent pas directement atteinte aux droits des tiers. Phone Design ne donne aucune autre garantie (expresse ou implicite) sur les Solutions, et en particulier aucune garantie de performance.

**5.5** Ces garanties restent cependant soumises aux conditions expresses suivantes :

- que le Partenaire n'utilise pas les Solutions dans des buts ou pour des objectifs qui n'ont pas été envisagés par les parties ;
- que le Partenaire utilise les Solutions sur un environnement matériel, technique et technologique compatible avec la mise en œuvre de ces Solutions ;
- que le Partenaire n'ait procédé ou fait procéder à aucune modification et/ou intervention sur le fonctionnement ou l'architecture des Solutions.

**5.6** Toute modification des Solutions sans l'accord écrit préalable de Phone Design exclura en effet automatiquement la mise en œuvre de ces garanties à l'encontre de Phone Design.

## Article 6 | LICENCES DES SOLUTIONS

### 6.1 Concession de licence :

Phone Design concède au Partenaire, qui accepte, une licence d'utilisation et d'exploitation non-exclusive des Solutions accessibles en mode SaaS (« Software as a Service ») sur son serveur par le biais du réseau Internet. Le Partenaire s'engage à utiliser les Solutions conformément à ce Contrat, à ses besoins et à leur documentation.

Cette licence est limitée à la société / structure du Partenaire mais est concédée sans limite de postes ni de pays d'utilisation. Le droit concédé au Partenaire est cependant un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation, limité au Partenaire, sous réserve de ce qui figure dans le point 6.3 ci-dessous.

Cette concession de licence prendra effet à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat et restera en vigueur pendant toute la durée de ce Contrat. Les parties reconnaissent que Phone Design a le droit de concéder d'autres licences des Solutions à tous autres partenaires, y compris des concurrents du Partenaire.

Sous réserve des dispositions du point 6.3 ci-dessous, le Partenaire :

- n'est pas autorisé à concéder de sous-licence des Solutions ou à céder cette licence à des tiers (y compris ses filiales, au sens large) sans l'accord écrit et préalable de Phone Design ;
- s'interdit de substituer un tiers dans ses droits et obligations sans l'accord écrit et préalable de Phone Design.

## 6.2 Domaine et limites d'utilisation :

Le droit d'utilisation concédé au Partenaire s'entend du droit, pour le Partenaire, d'utiliser les Solutions pour ses besoins propres et conformément à la documentation de Phone Design, aux dispositions du présent Contrat ainsi qu'à la réglementation applicable. Le droit d'utilisation du Logiciel n'est concédé au Partenaire que dans le seul et unique but de permettre à ce dernier d'offrir et de vendre à ses Clients des services similaires à ceux offerts par Phone Design, à l'exclusion de toute autre finalité. Le Partenaire s'interdit strictement, directement ou indirectement, toute autre utilisation du Logiciel, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, reverse engineering ou reproduction des Solutions, sans que cette liste ne soit limitative, ainsi que de tout acte susceptible de porter atteinte à l'intégrité des Solutions et des logiciels qui les composent. Le Partenaire s'interdit de modifier les textes accompagnant les Solutions, et notamment toute documentation, notice ou étiquette, y compris la traduction de ces documents. Le Partenaire s'engage en outre à respecter les dispositions du Code de la propriété Intellectuelle et à utiliser les Solutions et leurs diverses fonctionnalités et modules de manière sincère et régulière dans ce cadre. Phone Design se réserve le droit d'ajouter dans les Solutions des programmes de suivi d'utilisation afin de pouvoir vérifier que les déclarations faites par le Partenaire sont exactes.

## 6.3 Sous licence aux Clients du Partenaire :

Le Prestataire autorise le Partenaire à consentir à ses propres Clients, conformément à l'objet et aux limites de ce Contrat, une sous-licence des Solutions, pour ce qui est des fonctionnalités et outils à destination de ces Clients et qui sont accessibles sur le site web dédié au Client.

## Article 7 | DESCRIPTIF DES OUTILS DIGITAUX ET DES SERVICES APPLICATIFS

Le descriptif détaillé des Outils Digitaux mis à disposition du Partenaire par le Prestataire figure en Annexe 1 au Contrat.

Le descriptif détaillé des Services Applicatifs mis à disposition du Partenaire par le Prestataire figure en Annexe 2 au Contrat.

## Article 8 | MAINTENANCE, AMÉLIORATIONS ET MODIFICATIONS DES SOLUTIONS

### 8.1 Améliorations :

Phone Design pourra mettre en œuvre toutes les améliorations et tous les perfectionnements des Solutions. Sauf accord contraire entre les parties, la présente licence englobera ces améliorations et perfectionnements futurs. De son côté, le Partenaire communiquera à Phone Design toutes idées et suggestions d'amélioration ou de perfectionnement qu'il pourrait avoir au sujet des Solutions.

### 8.2 Corrections :

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective des Solutions dans le cadre du SLA figurant en Annexe 3. Phone Design pourra donc être amené à procéder à des corrections des Solutions, dans le cadre de mesures préventives ou correctives, pour en améliorer le fonctionnement. Le Partenaire s'engage à coopérer avec Phone Design pour la mise en place de ces corrections et modifications, ou procédera lui-même à ces corrections ou modifications recommandées par Phone Design, faute de quoi le Partenaire perdra le bénéfice des garanties accordées par Phone Design.

En cas d'anomalies découvertes par le Partenaire, celui-ci s'engage à en informer Phone Design sans tarder et au plus tard dans un délai de quatre (4) jours calendaires, par email. Dans le cadre de cette maintenance, le traitement d'éventuelles anomalies est assuré du lundi au vendredi inclus, de 9h00 à 18h00.

En cas d'anomalie déclarée par le Partenaire, Phone Design procédera au diagnostic de l'anomalie en question.

Si Phone Design reconnaît l'existence d'une anomalie, Phone Design fera ses meilleurs efforts pour y remédier et la corriger dans des délais raisonnables, en accord avec le SLA figurant en Annexe 3.

**8.3** Le Prestataire n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- Refus du Partenaire de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Utilisation de tout ou partie des Solutions de manière non conforme à leur destination, à leur documentation ou au Contrat ;
- Modification non autorisée des Solutions par le Partenaire ou par un tiers mandaté par le Partenaire ;
- Manquement du Partenaire à ses obligations au titre du Contrat ;
- Implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Solutions ;
- Défaillance des réseaux de communication électronique ;
- Acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- Utilisation par le partenaire d'un environnement technique ou de matériels inadaptés à la bonne utilisation des Solutions ;
- Détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Solutions.

Toutefois, le Prestataire peut prendre en charge, si cela s'avère possible, la résolution des dysfonctionnements provoqués par les cas listés ci-dessus, au tarif du Prestataire en vigueur à la date d'intervention.

Les interventions du Prestataire dans le cadre d'opérations de maintenance préventive ou corrective peuvent rendre les Services et les Solutions momentanément indisponibles.

#### **8.4 Adaptations et modifications :**

Les éventuelles nouvelles fonctionnalités, développements ou adaptations spécifiques de tout ou partie des fonctionnalités des Solutions qui pourraient être demandées par le Partenaire n'entrent pas dans la définition des améliorations et perfectionnements des Solutions et ne sont pas compris dans l'objet de Contrat. Ces modifications ou développements doivent être négociés par le Partenaire au cas par cas avec Phone Design et doivent être acceptés expressément par Phone Design sur la base d'un devis ou d'un avenant accepté par les deux parties.

### **Article 9 | QUALITÉ DES OUTILS DIGITAUX ET APPLICATIFS**

**9.1** Compte tenu de la nature et de la complexité des technologies mises en œuvre pour l'exécution du Contrat, et des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter, chaque partie :

- s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution du présent Contrat,
- reconnaît que les Services et les Solutions fournis par le Prestataire ne peuvent être totalement exempt d'anomalies, de défauts ou de bugs, et qu'il pourrait en résulter une indisponibilité temporaire des Solutions et/ou des Services.

**9.2** Le Prestataire ne sera pas tenu responsable des éventuelles indisponibilités raisonnables ou ralentissements des Services ou des Solutions liés à des interruptions d'accès internet ou coupures d'électricité. De plus, l'usage que le Partenaire ou ses Clients font des Données obtenues en utilisant les Solutions est fait sous leur seule responsabilité, sans responsabilité du Prestataire.

### **Article 10 | IDENTIFIANTS ET CODE D'ACCÈS**

**10.1** Lors de chaque connexion aux Solutions, le Partenaire utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués par le Prestataire ou les identifiants qu'il aura créé sur l'interface de la Solution. Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions objets du Contrat au Partenaire et à ses seuls Utilisateurs autorisés, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Partenaire telles que transmises.

**10.2** Les Identifiants sont personnels. Le Partenaire s'engage à ne pas les divulguer à des tiers sous quelque forme que ce soit. Le Partenaire est et reste seul responsable de l'utilisation de ses Identifiants et de ses codes d'accès. Le Partenaire assume également la responsabilité de la sécurité de ses propres postes d'accès aux Solutions.

### **Article 11 | PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

**11.1** Phone Design reste en tout état de cause et à tout moment le seul et unique propriétaire des Solutions ainsi que des logiciels et de la documentation associée aux Solutions, ainsi que du savoir-faire qui serait communiqué par Phone Design et/ou utilisés par Phone Design pour la réalisation de Services. Tous les droits de propriété intellectuelle se rapportant aux Solutions, et notamment les algorithmes, dessins, plans, échantillons, procédés, savoir-faire, rapports et/ou autres documents de Phone Design, ainsi que tous développements réalisés par Phone Design, y compris pour le compte du Partenaire ou d'un Client spécifique, restent la propriété seule et exclusive de Phone Design et sont protégés par la loi et les droits de propriété intellectuelle.

Les droits de propriété intellectuelle se rapportant aux Solutions, et notamment les droits d'auteurs, de brevets, marques, dessins et modèles ainsi que tous autres droits concernant directement ou indirectement les Solutions restent la propriété seule et exclusive de Phone Design. Il en va de même de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée par Phone Design dans le cadre du Contrat.

**11.2** Le Partenaire s'interdit de décompiler ou de pratiquer du "reverse engineering" sur les Solutions, de les décortiquer, de les reproduire dans le but de créer de nouvelles applications ou de créer une ou plusieurs solutions ou logiciels susceptibles de reproduire ou de concurrencer directement ou indirectement les Solutions. Le Partenaire s'interdit d'enlever, de changer ou modifier les informations relatives à la propriété des Solutions par Phone Design.

**11.3** Phone Design pourra notamment, en cas de violation de ses obligations par le Partenaire, suspendre la licence du Partenaire et ses accès aux Solutions et Services, et ce aux frais du Partenaire.

**11.4** Le présent Contrat n'entraîne aucun transfert de propriété des Solutions au bénéfice du Partenaire. La mise à disposition des Solutions dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Partenaire au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

**11.5** Le Partenaire s'engage à ne faire aucune reproduction, même partielle et sous quelque forme que ce soit, des messages, voix et musiques livrés par Phone Design, et ce sous peine de résiliation immédiate de ce Contrat et sous réserve de tous dommages et intérêts.

**11.6** Phone Design est susceptible de voir sa responsabilité engagée du fait de messages destinés à être diffusés sur des réseaux publics. Par conséquent, Phone Design se réserve le droit de ne pas créer de messages susceptibles de violer les droits des tiers, de même que des messages susceptibles d'être en infraction vis-à-vis de la réglementation et de la législation en vigueur. Toute réclamation du Partenaire à ce titre devra être faite par lettre recommandée (ou courrier suivi de type Fedex, DHL, UPS ...) au siège de Phone Design dans un délai maximum de 8 jours à peine de forclusion.

## Article 12 | CONDITIONS FINANCIÈRES

### 12.1 PRIX DES SERVICES ET DES SOLUTIONS

Le prix des Services est la contrepartie financière que le Partenaire s'engage à verser au Prestataire pour bénéficier des Services et des Solutions.

Le tarif de l'offre commerciale couverte par ce Contrat est basé sur l'accès à tous les Services et à toutes les Solutions décrits dans les Annexes 1 et 2 de ce Contrat.

Le tarif et les conditions de paiement de l'offre « MY STUDIO » sont fixés par l'Offre commerciale.

Ce tarif est révisable au regard des conditions financières exposées ci-après.

Sont exclues de ce tarif et donnent lieu à facturation séparée du Prestataire au Partenaire les prestations de formation et d'assistance technique non expressément comprises dans ce Contrat, et plus généralement toutes prestations n'entrant pas dans la présente offre « MY STUDIO ».

### 12.2 ACHAT DE MESSAGES SONORES

Le prix d'achat des messages sonores est un prix par message et par langue / avec musique Sans Droits, commerce ou Corporate. Le prix d'achat des messages sonores est fixé par l'Offre commerciale.

Ce tarif est unique et comprend l'engagement d'une mise à l'écoute vers le Client dans un délai d'environ 48h00.

La livraison du message sonore est effectuée par le Prestataire uniquement après validation du Client du Partenaire.

Ce tarif est révisable annuellement selon la formule et modalités énoncées ci-après « Révision du Prix ».

Les tarifs du Prestataire n'incluent pas les droits et taxes liés à la diffusion et dus à la SACEM et autres droits voisins, payables à la première demande des services de redevances, à l'exception des musiques Sans Droits, dont les certificats sont envoyés gratuitement aux Clients sous réserve d'obtenir leurs coordonnées complètes et qu'ils disposent de l'autorité suffisante pour recueillir et/ou transmettre cette information en interne.

### 12.3 GRATUITE DE MISE EN PLACE

La mise en place des Solutions en mode SaaS sur les sites français et internationaux du Partenaire est offerte au Partenaire. Cette mise en place inclut une prestation de conseil et d'accompagnement à la personnalisation de la pertinence métier de notre solution, depuis la première itération jusqu'à sa mise en production.

### 12.4 REMISES COMMERCIALES

Une remise est appliquée à chaque facture mensuelle sur le montant total d'Achat des Messages Sonores du Mois. Elle figure dans l'Offre commerciale.

### 12.5 Clause de révision du Prix

Il est expressément convenu que le montant des sommes facturées par le Prestataire pourra être révisé à chaque échéance annuelle, selon la formule suivante :

$$P = P0 * (S1/S0)$$

Dans laquelle :

P = prix révisé,

P0 = prix initial,

S1 = valeur de l'indice SYNTEC du mois m-3 où m est le mois de révision des prix,

S0 = valeur de l'indice SYNTEC du mois m-3 où m est le mois de signature du Contrat.

### 12.6 Modalités de paiement / facturation

Un dossier d'ouverture de compte sera fourni par Phone Design au Partenaire, qui s'engage à le compléter et à le retourner à Phone Design dans les meilleurs délais.

Une facture mensuelle dématérialisée de tous les messages livrés est émise chaque mois par Phone Design. Sur cette facture, un paragraphe descriptif est créé pour chaque livraison du mois échu.

Le prix est payable selon les termes du dossier d'ouverture de compte à compter de la date de réception de la facture, par chèque, par prélèvement ou par virement sur le compte bancaire de Phone Design dont les coordonnées seront communiquées au Prestataire.

### 12.7 Défaut de paiement

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Partenaire d'une facture à son échéance entraîne de plein droit :

L'application par le Prestataire d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt appliqué par la BCE, majoré de 10 points sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;

La facturation d'un forfait de 40 € par facture en retard ou impayée, pour couvrir une partie des frais de recouvrements par le Partenaire

Le surcoût de la résiliation de plein droit du Contrat sous 15 jours après l'envoi par le Prestataire d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception ou par une lettre suivie (type DHL, Fedex, UPS ...) demeurée infructueuse.

## Article 13 | PROPRIÉTÉ, TRAITEMENT ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

### 13.1 Propriété des Données

Le Partenaire est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Solutions et les Services dans le cadre du Contrat. Le Prestataire s'engage à respecter pleinement le droit de propriété des Données du Partenaire.

### 13.2 Traitement des Données à caractère personnel

Pour ce qui est des Données à caractère personnel, celles-ci sont régies par l'Annexe 4.

### 13.3 Exploitation des Données

Le Partenaire assure la responsabilité éditoriale de l'utilisation des Services Applicatifs.

Le Partenaire est et reste seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services Applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Partenaire. Plus généralement, le Partenaire est et reste seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services Applicatifs.

Le Partenaire garantit le Prestataire contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

### 13.4 Sécurité des Données

Chacune des parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données. Sous réserve de l'Article 14 ci-dessous, le Prestataire s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans les Solutions. Le Prestataire mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations frauduleuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données, étant entendu qu'une sécurité à 100% ne peut jamais être assurée ni garantie.

## Article 14 | RESPONSABILITÉ DES PARTIES

**14.1** Chacune des parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage à l'autre partie.

**14.2** En cas de faute grave ou répétée du Prestataire, celui-ci ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'inexécution des Services, et sous réserves des dispositions des articles 14.3 à 14.7 ci-dessous.

**14.3** Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou d'accès à internet, ou en cas de force majeure.

**14.4** Si Phone Design reconnaît l'existence d'une anomalie des Solutions ou un défaut des Services, alors Phone Design sera seulement tenue, à sa seule discrétion, de (i) remplacer, corriger ou réparer les Solutions et/ou refaire les Services, ou (ii) si le prix n'a pas encore été payé, à réduire ce prix ou à annuler le Contrat, ou (iii) si le prix a déjà été payé, à rembourser au Partenaire tout ou partie de ce prix.

**14.5** Le Partenaire devra en tout état de cause limiter tout dommage potentiel ou existant subi par lui. De plus il n'est pas autorisé à retarder le paiement des factures de Phone Design en cas de non-conformité prouvée ou alléguée des Solutions ou des Services.

### 14.6 Exclusion de responsabilité :

En tout état de cause, Phone Design ne pourra pas être tenu pour responsable des pertes de production, pertes de revenus, d'exploitation ou de profits, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle et/ou tout autre dommage ou préjudice indirect ou spécifique du Partenaire, d'un Client du Partenaire ou d'un tiers, au titre de sa responsabilité contractuelle ou délictuelle. Phone Design ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des Identifiants remis au Client. De ce fait, le Partenaire renonce à ses droits d'action contre Phone Design et les assureurs de Phone Design pour ce type de préjudice et obtiendra le même renoncement de ses propres assureurs.

### 14.7 Limitation de responsabilité :

En tout état de cause, il est expressément convenu que la responsabilité de Phone Design au titre de ce Contrat sera plafonnée à une somme égale au total des rémunérations versées par le Partenaire à Phone Design au cours des 12 mois précédant l'événement au titre duquel le Partenaire aurait mis en cause la responsabilité de Phone Design. Toute réclamation ou mise en cause de la responsabilité de Phone Design devra être faite par un écrit circonstancié adressé à Phone Design par LRAR ou par un courrier suivi (type DHL, Fedex, UPS ...).

## 14.8 Assurances

Chacune des parties déclare être assurée pour l'ensemble de ses activités au titre de ce Contrat auprès d'un assureur notoirement solvable.

## Article 15 | FORCE MAJEURE

**15.1** Aucune partie ne sera responsable en cas d'événement de force majeure rendant impossible la réalisation du Contrat ou qui viendrait en rendre la réalisation particulièrement difficile.

**15.2** La Force majeure recouvre toute circonstance qui dépasse le contrôle des parties, telle que notamment les guerres, conflits militaires, guerres civiles, embargo, émeutes, terrorisme, grèves, confiscations de biens, catastrophes naturelles, ordonnances ou décisions administratives, épidémies ou pandémies et leurs conséquences, pénuries de composants ou matériaux.

**15.3** Aucun événement de force majeure qui empêcherait le Partenaire d'utiliser les Solutions ou qui réduirait cette utilisation ne l'autorise à suspendre ou retarder des paiements dus ou à résilier le Contrat. Si un événement de force majeure rend impossible la réalisation du Contrat pour une période de plus de deux (2) mois, le Contrat pourra être automatiquement résilié(e) par écrit (par LRAR ou un courrier suivi de type DHL, Fedex, UPS ... adressée à l'autre partie) sans autre formalité par une des parties.

## Article 16 | CONFIDENTIALITÉ

**16.1** Chacune des Parties s'oblige à tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à :

- Ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ;
- N'utiliser les informations confidentielles de l'autre partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

**16.2** Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui :

- Seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la partie les recevant,
- Seraient développées à titre indépendant par la partie les recevant,
- Seraient connues de la partie les recevant avant que l'autre partie ne les lui divulgue
- Seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité,
- Devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la partie les ayant fournies).

**16.3** Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de 10 ans après le terme du Contrat.

**16.4** Chacune des parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, à l'exception cependant d'un exemplaire pour permettre à la partie concernée de continuer à connaître l'étendue de ses obligations dans le temps, ainsi que des sauvegardes informatiques automatiques.

**16.5** Les parties s'engagent à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

## Article 17 | NON-CONCURRENCE

**17.1** Pendant toute la durée de ce Contrat, et même après l'arrêt du Contrat, le Prestataire s'engage à ne pas effectuer de vente en direct aux Clients finaux du Partenaire pour lesquels il aura exécuté des commandes de messages pendant le Contrat, sauf dérogation écrite de la part du Partenaire ou sauf si le Client en question n'est plus en affaires avec le Partenaire concernant l'objet de ce Contrat.

**17.2** Pour respecter cet engagement, il est cependant nécessaire que Phone Design puisse identifier lesdits Clients finaux et disposer au minimum de la raison sociale, de l'adresse complète, du numéro de téléphone principal et du numéro d'identification de l'établissement.

**17.3** En revanche, si le Client d'un autre Partenaire, autre que le Partenaire partie au présent contrat, passe commande à Phone Design via cet autre Partenaire, Phone Design pourra honorer les commandes de ce nouveau Partenaire ou de ce Client.

**17.4** Dans le cadre de marchés pour des entreprises multisites dont le Partenaire n'est pas en contrat avec au moins la moitié des agences ou sites du Client, le Prestataire pourra travailler directement avec ce Client et leur proposer un contrat cadre. Si un tel contrat multisite existe déjà au moment où le Partenaire devient l'intégrateur d'une ou de toutes les agences ou sites, le Prestataire pourra rester le fournisseur direct de ce Client.

## Article 18 | DROIT APPLICABLE – LITIGES

**18.1** Le présent Contrat et les opérations qui en découlent sont exclusivement régis et soumis au droit français avec exclusion des règles concernant les conflits de lois.

**18.2** Les parties s'efforceront de mettre un terme à tout litige ou différend survenu entre elles à l'amiable. A défaut de règlement amiable dans un délai d'un mois à compter de la saisine de l'une des parties par l'autre par LRAR ou par un courrier suivi (type DHL, Fedex, UPS ...), tous les litiges auxquels le Contrat pourrait donner lieu, concernant notamment sa validité, son interprétation, exécution, résiliation, leurs conséquences et leurs suites, seront soumis au Tribunal de Commerce de TROYES, France.

## Article 19 | DISPOSITIONS FINALES

**19.1** Le Contrat constitue l'intégralité des engagements existant entre les parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat et existant entre les parties.

**19.2** Il est expressément convenu entre les parties que la nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas la nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

**19.3** Il est convenu entre les parties que toute tolérance ou renonciation d'une des parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au Contrat, quelles que puissent en être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, ni être susceptible de créer un usage ou un droit quelconque au bénéfice de l'autre partie.

**19.4** Aucun document postérieur, aucune modification de ce Contrat quelle qu'en soit la forme ne produira d'effet entre les parties sans prendre la forme d'un avenant dûment daté et signé par leurs représentants dûment habilités.

## ANNEXE 1

## DESCRIPTIF DES OUTILS DIGITAUX

Voici le descriptif des **Outils Digitaux** mis à la disposition du Partenaire inclus dans le contrat.

<p><b>Site Studio en Marque Blanche</b></p>	<p>Le Prestataire crée un site web dédié, au nom et aux couleurs du Partenaire (en Marque Blanche). Ce site dit « <b>Site Studio</b> » est créé à base du « Template » développé par le Prestataire ; il ne s'agit pas d'un site sur mesure. Le Partenaire accepte que le Prestataire puisse déposer, acheter un nom de domaine en conséquence du nom du studio à créer (par exemple : <a href="http://www.raison_sociale_du_partenaire-studio.com">www.raison_sociale_du_partenaire-studio.com</a>). Le Partenaire accepte que le Prestataire utilise son logo, son nom et ses couleurs pour créer et illustrer ce Site Studio. Le Partenaire accepte que le Site Studio, les outils et les données de ses Clients soient hébergés par les propres moyens du Prestataire.</p> <p>De base, le Site Studio ainsi créé au nom du Partenaire contient un catalogue musical avec plus de 800 musiques Sans Droits, éventuellement des milliers de musiques du commerce, un casting de voix de comédiens et comédiennes professionnelles sous contrat artistique avec le Prestataire, une bibliothèque d'exemples de messages et les contenus, des articles du moment.</p> <p>Le Partenaire peut faire la promotion de son Site Studio. Toute commande prise au nom du Site Studio et acceptée par le Partenaire sera honorée d'un point de vue enregistrement studio par Phone Design et honoré d'un point de vue technique et installation par le Partenaire.</p> <p>Phone Design s'engage à ce que l'URL du Site Studio soit restituée au Partenaire sous 30 jours sur simple demande écrite.</p>
<p><b>Espace Client</b></p>	<p>Un compte personnalisé appelé « <b>Espace Client</b> », accessible par l'email du contact et son N° de client studio est mis à la disposition de chaque Client pour la saisie de ses directives, l'écoute des messages pour validation, l'accès à l'historique et l'éventuel téléchargement des messages déjà enregistrés ainsi que le Mix &amp; Play quand ils y sont autorisés par le Partenaire.</p> <p>Le Partenaire peut laisser son Client accéder à une messagerie. Lorsqu'elle est activée sur l'espace de son Client, celui-ci peut poser ses questions ou remarques par écrit avec historisation des conversations et notifications vers le Client, le Site Studio ou le Partenaire lui-même selon le paramétrage.</p>
<p><b>Extranet ECHO</b></p>	<p>Le compte <b>Extranet ECHO</b> est une interface web de gestion du Site Studio qui confie au Partenaire une autonomie totale pour la visualisation du suivi des commandes, des productions, des livraisons, des factures, sous forme de tableaux de bord interactifs. Spécialement conçu pour la vente indirecte, cette Interface de gestion Studio est une solution 100% automatisée, accessible via une interface simple, loguée et sécurisée, qui permet au Partenaire de gérer l'intégralité des services destinés à ses Clients et collaborateurs.</p> <p>L'Extranet ECHO permet la création illimitée de comptes Clients. Chaque compte Client créé intègre la création d'un Espace Client.</p> <p>La validation des demandes de nouvelles productions, de corrections et de livraisons sont soumises au Partenaire.</p> <p>L'Extranet permet la consultation historique de toutes les actions menées et le téléchargement des messages livrés.</p> <p>Phone Design adressera au Partenaire un Identifiant et un Code d'accès lui permettant de se</p>

	<p>loguer à l'Extranet ECHO en tant qu'administrateur. Ce compte administrateur permet l'accès à tous les modules de l'Extranet ECHO, données comptables comprises et permet de saisir les Utilisateurs et leurs droits paramétrables pour ne donner l'accès qu'à certains modules et ou fonctions de l'Extranet ECHO à des collaborateurs.</p> <p>Ces codes d'accès ne reposent que sur une concession de droits d'accès aux plate formes de Phone Design. Phone Design ne pourra pas être tenu pour responsable de tout transfert à d'autres personnes que celles indiquées au Contrat ayant obtenues des droits d'utilisations.</p> <p>Le Partenaire s'assurera donc de la confidentialité de chaque login et code d'accès qui lui aura été confié. Toute transmission de données effectuée à partir du login du Partenaire sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.</p> <p>Toutes pertes, détournements ou utilisations non autorisés d'un Identifiant, login et/ou d'un code d'accès et leurs conséquences relèvent de la responsabilité du Partenaire. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, le Partenaire s'engage à avertir Phone Design sans délai, par message électronique ou par lettre, afin que ce dernier procède au changement immédiat du login principal confié.</p>
<b>Interface de Téléchargements Multiformats</b>	<p>Tous les messages créés peuvent être téléchargés 24h/24, 7J/7 sous tout format son pour la téléphonie : MP3, Wav 8Khz 16bits, Wav 8khz 8bits loi a, GSM, mais aussi : OGG, Wav 44khz 16bits, Wav 16Khz 16bits, Wav 8Khz 8 bits loi u, ou encore : IMA, RAW, SLN, VOX, V32.</p>
<b>WavAPI : API à disposition</b>	<p>L'API Phone Design est une interface RESTful permettant d'interroger et de configurer les paramètres des Services de Phone Design, tels que : Catalogues (Comédiens, Musiques), Commande de messages, Indicateurs de suivi, Téléchargements des messages (Chaque message créé dans nos studios dispose d'une référence ID unique).</p> <p>Le WAVAPI permet de voir nos applications comme un ensemble de services du métier de la production de messages sonores et de leurs intégrations, structurés et correctement décrits, dialoguant selon un standard international.</p> <p>Le Manuel des fonctions et les conditions d'utilisation sont accessibles sur <a href="http://www.wavapi.com">www.wavapi.com</a></p>
<b>Mix &amp; Play : Remixage musical</b>	<p>Le « <b>Mix &amp; Play</b> » est un web Service gratuit mis à la disposition du Partenaire et de ses Clients pour l'actualisation musicale illimitée des messages enregistrés par Phone Design.</p> <p>Phone Design octroie au Partenaire une exploitation non exclusive et non cessible d'utilisation du Service Mix &amp; Play. Ce Service peut uniquement être utilisé au nom du Partenaire pour les besoins de ses propres Clients.</p> <p>Les messages peuvent être remixés avec des musiques du commerce ou libres de droit.</p> <p>Les messages qui ont moins de 5 ans sont pratiquement tous éligibles au Mix &amp; Play. Si une production multi messages contient 1 message sans musique, alors c'est l'ensemble de la production qui n'est pas éligible au Mix &amp; Play. Aucun recours ne peut être envisagé pour la remise à disposition de fichiers dans cette interface de mixage automatique.</p> <p>Les messages dont le studio doit assurer le téléchargement (via boîtier externe type ADAGIO, GSM...) ne sont pas disponibles pour ce Service. Cependant si certains messages se trouvaient être disponibles au remixage par mégarde, il est à noter que Phone Design ne les téléchargerait pas gratuitement.</p> <p>Il n'existe aucun archivage des remixages et/ou téléchargement Mix &amp; Play. Le remixage automatique se fait message par message avec téléchargement associé selon les formats de téléphonie proposés.</p>

## ANNEXE 2

## DESCRIPTIF DES SERVICES APPLICATIFS

Le descriptif des **Services Applicatifs** mis à disposition du Partenaire figure ci-dessous :

<p><b>Réseau</b></p>	<p>Le Prestataire choisit l'opérateur de son choix, fournisseur d'accès au réseau. Le Partenaire ne peut adopter ou imposer un autre opérateur de télécommunication pour les Services applicatifs qu'il commande au Prestataire.</p> <p>Le Prestataire ne pouvant être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau, l'option « serveur de secours » sera activée, nativement et sans surcoût, par la mise en place d'un service auxiliaire en cas d'interruption du réseau principal.</p> <p>Dans le cadre de ce Service auxiliaire, des tests de secours devront être réalisés par le Prestataire avant ou pendant la mise en production réelle sans que ces tests ne gênent en aucune façon l'activité du Partenaire.</p>
<p><b>Accès aux solutions</b></p>	<p>Le Partenaire utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 24 heures sur 24,</li> <li>- 7 jours sur 7, compris les dimanche et jours fériés,</li> </ul> <p>avec assistance des équipes techniques du Prestataire lors de la phase d'intégration qui précède la mise en production.</p> <p>Le Prestataire s'engage à prévenir 48h à l'avance le Partenaire. La période de maintenance ne saura excéder 24 heures.</p> <p>La procédure d'accès définie par le Prestataire doit être rigoureusement respectée par le Client.</p> <p>L'identification du Partenaire lors de son accès aux Services Applicatifs se fait par utilisation d'un ou plusieurs des moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'un Identifiant Attribué au Partenaire par le Prestataire ;</li> <li>- D'un Code d'Accès communiqué au Partenaire par le Prestataire ;</li> <li>- Par contrôle d'adresse IP ;</li> <li>- Par échange de certificat (lors d'attribution de Token)</li> </ul>

## ANNEXE 3

## ENGAGEMENT DE NIVEAUX DE SERVICES (SLA)

Dans le cadre de son offre, le Prestataire s'engage à respecter la SLA du service basique et notamment les points suivants qui sont le gage de la qualité de sa prestation, à savoir :

## 1. PERFORMANCES

<b>Disponibilité</b>	Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable au Partenaire pour qu'il puisse accéder et utiliser les Solutions concernées aux heures déterminées au Contrat. Le Prestataire a notamment mis en place un système redondant permettant un service sans interruption.
<b>Temps d'Intervention</b>	Lorsqu'un incident survient sur notre serveur, nous garantissons l'intervention de nos équipes pour résoudre le problème sous un délai inférieur à 60 minutes pendant les heures de bureau. Pour tout ticket ouvert en dehors des heures de bureau, la garantie d'intervention court à partir de la première heure ouvrable suivant l'ouverture du ticket. Le délai court à partir du moment où vous avez ouvert un ticket de support pour déclarer l'incident.
<b>Temps de Rétablissement</b>	Lorsqu'un incident est dû à un problème matériel nécessitant intervention sur site et remplacement de pièces, nous garantissons que nos équipes auront réparé le problème en : moins de 480 minutes pendant les heures de bureau moins de 960 minutes en dehors des heures de bureau Le délai court à partir du moment où votre ticket de support a été pris en charge par un de nos techniciens.

## 2. PARTENARIAT

<b>Offre</b>	<b>My Studio</b>
<b>Destination</b>	Internationale – Français & Anglais
<b>Tarif unique du message</b>	Le prix d'achat par message et/ou langue est stipulé sur l'Offre Commerciale.  Un message sonore comprend un texte à enregistrer par un comédien et un choix de musique, son mixage, sa mise à l'écoute et sa livraison après validation. Un message sonore peut comprendre 1 ou plusieurs langues. Le prix unitaire du message est à multiplier par le nombre de langue totale. Chaque langue est interprétée par un comédien de langue maternelle.
<b>Facturation</b>	Facture mensuelle de tous les messages approuvés par le Client final et livrés.

<b>Remise mensuelle</b>	Stipulée sur l'Offre Commerciale
-------------------------	----------------------------------

### 3. SERVICE PRODUCTION – Messages Sonores

<b>Textes interprétés</b>	<p>Chaque message commandé comprend l'enregistrement d'un texte de 0 à X mots maximum. Au-delà du nombre de mots maximum, un message supplémentaire est compté. Ce texte est interprété par un(e) comédien(ne) professionnel(le) sous contrat artistique.</p> <p>Le nombre de mots maximum par message est stipulé sur l'Offre Commerciale</p>
<b>Casting Comédiens</b>	<p>Tous les comédiens du Prestataire sont sous contrats artistiques. Ce sont des professionnels de la voix Off. Ils disposent d'un accès extranet Comédiens avec accès 24h/24 et reçoivent les notifications nécessaires aux signalements des missions à exécuter. Les missions comprennent un regroupement des textes à interpréter sous 24h00. Le Prestataire est chargé d'entretenir des relations privilégiées avec les comédiens sous contrat pour que la qualité des travaux d'enregistrement soit élevée. Les comédiens du Prestataire peuvent être indisponibles (maladies, congés, ...). Le Client en est systématiquement averti sur toutes les pages web concernant les castings : les dates d'indisponibilité du comédien apparaissent instantanément sur sa présentation.</p> <p>L'accès complet ou restreint au casting des comédiens est stipulé sur l'Offre Commerciale</p>
<b>Catalogues Musicaux</b>	<p>Les catalogues musicaux retenus pour les entreprises Clientes du Partenaire sont stipulés sur l'Offre Commerciale (Musiques Sans Droits, Musiques du commerce avec redevances, Musique Corporate du client à intégrer, Un panel de 1 à 50 musiques sans droits pour limiter le choix, ...)</p>
<b>Biblio Textes : Génériques &amp; Métiers</b>	<p>Des centaines d'exemples de textes sont à la disposition des Clients. Ces textes sont des formules qui peuvent être copiées et modifiées à volonté.</p>
<b>Montage des messages</b>	<p>Les textes enregistrés par les comédiens sont écoutés et validés systématiquement par le personnel du Prestataire via une interface interne d'écoute avant le mixage.</p> <p>Le montage voix/musique peut être exécuté par des techniciens sons du Prestataire sur le logiciel CUBASE dont le Prestataire détient les licences pour chaque poste de montage.</p> <p>Le montage voix/musique peut être semi automatisé. Une production groupée pour 10 à 20 clients permet d'automatiser un bon nombre de tâches. Un mixage global est réalisé par un technicien du son avec découpage automatisé.</p> <p>Le montage voix/musique peut être entièrement automatisé. Un algorithme exécute les fusions textes et musique choisies. La condition de départ est un choix limité de musique et un choix de textes pré établis dont il faut remplir quelques variables : Noms, Raison sociale, Horaires ...)</p> <p>L'option de montage (exécuté par techniciens du son, semi automatisé ou automatisé) est stipulée sur l'Offre Commerciale.</p>

<b>Délai de Production et Mise à l'écoute</b>	Le délai de production, c'est-à-dire la présentation au Client de l'écoute et de l'approbation du ou des messages sur son espace client, sous réserve que le comédien soit affiché disponible au jour du lancement de l'enregistrement est fixé sur l'Offre Commerciale.
<b>Délai de Livraison</b>	Après validation par le Client ou le Partenaire sur ECHO, la livraison est effectuée automatiquement par un serveur.  - Livraison automatique sous quelques minutes après validation ou 24 heures maximum en cas de livraison manuelle nécessaire.
<b>Durée de stockage des messages</b>	Le Prestataire s'engage à ce que 95% des messages livrés soient accessibles en stockage. Il est cependant recommandé au Partenaire de stocker lui-même les messages qu'il a commandés.  La durée garantie de stockage des messages livrés est stipulée sur l'Offre commerciale.
<b>Certificat de Musique sans droits</b>	Pour chaque message enregistré avec une musique dite Sans Droits du catalogue du Prestataire, un certificat au nom du Client et de son adresse postale peut être téléchargé par le Partenaire depuis l'Extranet ECHO ou par le Client lui-même via son espace client si le partenaire a autorisé son compte à le faire.

#### 4. SERVICE CLIENT – Relation Client

<b>Support Client</b>	<p>Le service Client, en charge de la relation Client final est ouvert (contacts téléphoniques, mails, messagerie) du lundi au vendredi de 9h00 à 12 h00 et de 14h00 à 18h00 - heure Française.</p> <p>Chaque client bénéficie d'un conseiller studio dédié. Le service et les outils sont constitués de façon à ce que chaque demande puisse être traitée instantanément, même en cas d'indisponibilité ou d'absence du conseiller dédié.</p> <p>Les appels entrants sont répondus immédiatement ou rappelés automatiquement dans les 2 heures en cas d'engorgement du plateau. Les messages écrits sur la messagerie de l'espace client sont répondus à 50% en temps réel et à 50% sous 12h maximum. Les emails sont répondus à 80% en journée et à 20% le lendemain maximum.</p> <p>Chaque conseiller s'engage à apporter une réponse rapide, personnalisée avec une prise en compte de chaque problématique spécifique sous réserve des possibilités techniques et contractuelles et ce quel que soit le nombre de demandes du même client.</p> <p>Le champ de compétence des conseillers couvre l'organisation, la typologie et le choix des composantes des messages (texte, musique et voix) ainsi que la procédure à suivre concernant la création, la validation et l'écoute desdits messages.</p> <p>Les conseillers peuvent, en fonction de leur expérience, répondre à des questions concomitantes et des préconisations personnelles sans être responsables des choix définitifs des clients. Par exemple : le choix de la musique ou de la voix est de l'ordre de la perception de chacun ; des préconisations sur les composantes pourront être apportées sur demande explicite et justifiée du client.</p> <p>L'inclusion de ce service ou non dans le contrat est stipulée sur l'Offre Commerciale.</p>

<b>Accompagnement Client</b>	<p>Le conseiller studio contactera le client chaque semaine (par téléphone, mail, sms ou newsletter) ou en fonction du calendrier souhaité (par le client ou par le partenaire) jusqu'à la finalisation du projet ou jusqu'à la date limite prédéfinie de la production en cours.</p> <p>En cas de non-réponse répétée sur les différents postes, il pourra être demandé au Prestataire des coordonnées complémentaires.</p> <p>L'inclusion de ce service ou non dans le contrat est stipulée sur l'Offre Commerciale.</p>
<b>Rédaction - Suggestions Textes</b>	<p>Le conseiller studio est en charge de guider le client dans l'adaptation des textes à ses objectifs et à son image. Il pourra ainsi prérédiger des suggestions de textes qui serviront de base de travail ou reformuler des textes transmis si nécessaire. Il vérifiera également la cohérence des textes validés avant leurs enregistrements.</p> <p>Sa mission est de guider et d'alerter. Le client reste décisionnaire et responsable des textes validés.</p> <p>L'inclusion de ce service ou non dans le contrat est stipulée sur l'Offre Commerciale.</p>
<b>Vente – Fidélisation – Devis</b>	<p>Le conseiller studio pourra être amené selon les options choisies par le Partenaire, à préconiser une utilisation de l'accueil téléphonique adaptée aux besoins de communication du client final, lui présenter les offres tarifaires adéquates, établir les devis au nom du prestataire et faire les relances nécessaires jusqu'à la signature du devis. En fonction du produit choisi, un suivi régulier (calendrier défini avec le client) sera effectué pour une utilisation optimale des messages achetés.</p> <p>L'inclusion de ce service ou non dans le contrat est stipulée sur l'Offre Commerciale.</p>

## 5. SERVICE ADV – Gestion Commandes

<b>Ouverture de Compte Client Final Saisie de Commande</b>	<p>Le service ADV du prestataire est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 heure Française. Il assure un suivi logistique, administratif et financier de vos commandes.</p> <p>Par suite d'un mail ou d'un appel téléphonique de vos équipes, l'ADV Phone Design prend en charge toute la saisie nécessaire à l'exécution de votre commande : crée la fiche client, la fiche de production et coordonne nos services pour la bonne exécution de vos directives ou de celles de votre client.</p> <p>Vous retrouvez toutes les étapes enregistrées sur votre extranet ECHO.</p> <p>L'inclusion de ce service ou non dans le contrat est stipulée sur l'Offre Commerciale.</p>
<b>Gestion des Demandes Validations de Production</b>	<p>Le service ADV du prestataire contrôle et veille activement à la conformité des messages pour validation et mise en production.</p> <p>L'inclusion de ce service ou non dans le contrat est stipulée sur l'Offre Commerciale.</p>
<b>Gestion des modifications et S.A.V.</b>	<p>Le service ADV du prestataire supervise les demandes de changements de directives du client. Il contrôle la légitimité des demandes et déclenche les corrections nécessaires auprès des équipes Studio. Il agit de même lors des demandes de SAV.</p> <p>L'inclusion de ce service ou non dans le contrat est stipulée sur l'Offre Commerciale.</p>

## 6. SERVICE PARTENAIRE – Coaching

<b>Accompagnement Technique, Commercial et Juridique</b>	<p>Le service Partenaire en charge de la relation Partenaire est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12 h00 et de 14h00 à 18h00 heure Française. Chaque membre du service Partenaire peut intervenir pour dispenser des formations techniques/Adv sur les outils : ECHO et les sites internet marque blanche associés, mais aussi dispenser des formations sur la Vente de messages sonores ou encore des formations sur le Conseil à créer des messages sonores d'accueil téléphonique.</p> <p>Le service partenaire peut élaborer une stratégie commerciale et marketing précise avec le Partenaire selon son business modèle. 3h00 de coaching sont comprises dans la licence annuelle.</p>
<b>Modules de Formations</b>	<p>La liste des modules de formations en cours est soumise sur simple demande mail par le service partenaire : partenaires@conseil-sonore.com</p> <p>Les formations sont dispensés par téléphone ou Webconférence.</p> <p>Ce contrat donne droit à 4h00 de formation annuelle des équipes Partenaire.</p>
<b>Gestion Messagerie Partenaire</b>	<p>L'Extranet ECHO intègre une messagerie avec notifications permettant une correspondance paramétrable du Partenaire avec son Client, du Site Studio avec le Client ou tripartite : Partenaire, Client et Site Studio. La messagerie permet également un dialogue entre le Site Studio et le Partenaire.</p>

## 7. SERVICE COMMUNICATION – Expérience Client

<b>Marketing Digital : Création de contenu &amp; Marketing automatisé</b>	<p>Le Prestataire s'engage à créer au moins 6 articles de contenus sur le site internet ou espace Client chaque année. Ces articles pourront être partagés sur les réseaux sociaux LinkedIn et Facebook.</p> <p>Également, 2 Kit com seront mis disposition chaque année sur l'Extranet ECHO.</p>
<b>Mesure Satisfaction : NPS</b>	<p>Le Prestataire s'oblige à un résultat mesuré du taux de satisfaction Client. Le Net Promoteur Score est affiché en temps réel sur l'Extranet ECHO. Le Prestataire s'engage à un NPS supérieur ou égale à <b>20</b> en moyenne par période de 12 mois.</p>

## ANNEXE 4

### GARANTIE DE CONFORMITE AU RGPD

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

A cette fin, Phone Design garantit sa conformité au RGPD pour la sous-traitance de données personnelles et déclare à son partenaire distributeur :

- qu'il présente les garanties requises quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 Avril 2016) et garantisse la protection des droits de la personne concernée,
- qu'il traitera les données personnelles conformément au RGPD et aux instructions du responsable du traitement,
- qu'il respectera scrupuleusement les obligations mentionnées à l'article 28 du RGPD et, plus généralement, l'ensemble des règles imposées par le RGPD pour le traitement de données personnelles.
- qu'il dispose d'un délégué à la protection des données à caractère personnel (DPO) dont les coordonnées sont : Dave LOES - Responsable Informatique – 6 Rue Claude Jobert 10000 Troyes
- qu'il tient à jour par écrit un registre des activités de traitement, lequel pourra être communiqué intégralement ou partiellement sur simple demande formulée.
- qu'il se porte garant de la conformité des éventuels sous-traitants ultérieurs, lesquels seront portés à la connaissance de son partenaire distributeur.
- qu'il respectera scrupuleusement ses obligations d'assistance et de conseil.
- qu'il notifiera dans les 2 jours ouvrés de leur révélation, les violations de données qui l'affectent ou qui affectent les sous-traitants ultérieurs.
- que cette notification est conforme aux exigences de l'article 33 du RGPD et qu'elle contient notamment: la description de la violation et son ampleur, le nom de l'éventuel DPO ou d'un autre point de contact, la description des conséquences probables, la description des mesures prises ou que le responsable se propose de prendre pour remédier à la violation des données.
- qu'il met en œuvre des mesures de sécurité physique, de sécurité logique et de formation adaptées au contexte et qu'il respecte l'article 32 du RGPD (sécurité et confidentialité des données).
- qu'il met en œuvre les mesures de protection intégrée de la vie privée (privacy by design) et de « privacy by default » telles que définies par le RGPD et en particulier ses articles 24, 25.
- qu'il garantit que les données sont conservées uniquement dans les lieux prévus au contrat et, en tout état de cause, qu'il n'y a aucun flux de données hors de l'Union Européenne. Si de tels transferts étaient envisagés, ils devront satisfaire aux exigences prévues par le RGPD et la loi française (décision d'adéquation, accord international, clauses contractuelles type, binding corporate rules, consentement).
- qu'il a mis en œuvre des mesures de nature à permettre l'exercice des droits qui leur sont reconnus par les personnes concernées (information, accès, communication, opposition / droit à l'oubli, limitation, portabilité).
- qu'en fin de contrat il avertira le Partenaire Distributeur et lui il laissera un temps raisonnable pour récupérer les données dans un format facilement exploitable.