

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Ocall, exploitant la marque UPMI

Mise à jour : 10/09/2025 – Applicables aux clients professionnels (B2B).

### Préambule

UPMI est une marque exploitée par la société Ocall, Société par actions simplifiée immatriculée au RCS Rennes sous le numéro 985 050 798, dont le numéro de TVA est le FR70985050798 et dont le siège social est situé au 16 rue de l'étang, 35250 Saint Aubin d'Aubigné. Les présentes CGV s'appliquent aux services commercialisés sous la marque UPMI et engagent juridiquement Ocall. UPMI fournit exclusivement des services techniques de diffusion et de mise à disposition d'outils numériques. Elle n'intervient pas sur le contenu, la stratégie ou la légalité des campagnes marketing réalisées par ses Clients, lesquels en demeurent seuls responsables.

### 1. Article 1 – Définitions

- 1.1. « Ocall, exploitant la marque UPMI » : prestataire contractuel assurant la fourniture des Services techniques décrits aux présentes.
- 1.2. « Client » : tout professionnel souscrivant aux Services d'UPMI.
- 1.3. « Services » : prestations techniques fournies par Ocall via la marque UPMI, comprenant exclusivement l'hébergement, le routage, la mise à disposition d'outils digitaux, la gestion technique de campagnes de diffusion (emails inclus, SMS facturés en sus), et la mise à disposition de modules de jeux-concours automatisés.
- 1.4. « Données » : toute information, y compris données à caractère personnel, traitée dans le cadre des Services.
- 1.5. « Responsable de traitement » : le Client, au sens du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »).
- 1.6. « Sous-traitant » : Ocall, exploitant la marque UPMI, uniquement pour l'hébergement, le routage et la mise à disposition des outils, sans pouvoir de décision sur les finalités des traitements.

### 2. Article 2 – Objet et documents contractuels

- 2.1. Les présentes CGV ont pour objet de régir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la fourniture des Services par Ocall, exploitant la marque UPMI, au Client.
- 2.2. Le **Contrat** est constitué, par ordre de priorité décroissant, des documents suivants :  
(1) le devis, bon de commande ou contrat-cadre signé(e) par le Client (y compris ses avenants et bons de commande ultérieurs),  
(2) l'**Annexe A – Accord de sous-traitance RGPD**,  
(3) les annexes spécifiques applicables (notamment **Annexe B – Charte Prospection & Démarchage**, **Annexe C – Cadre Jeux-concours**, **Annexe D – Modèle de règlement**),  
(4) les présentes **CGV**,  
(5) toute documentation technique communiquée

par Ocall.

En cas de contradiction entre des dispositions de documents de rang différent, le document de rang supérieur prévaut pour les seules clauses en conflit.

- 2.3. Les documents contractuels émanant du Client (conditions générales d'achat, notes, commandes, etc.) sont inopposables, sauf acceptation écrite et expresse d'Ocall identifiant les clauses dérogeant aux CGV.

- 2.4. La langue de référence du Contrat est le français. En cas de traduction, la version française prévaudra.

### 3. Article 3 – Acceptation des CGV et formation du Contrat

- 3.1. L'acceptation des présentes CGV résulte de l'un des actes suivants : (i) signature d'un devis/contrat, (ii) validation en ligne des CGV par mécanisme de type **click-wrap** (case à cocher + bouton d'acceptation), (iii) première utilisation des Services par le Client ou par tout Utilisateur autorisé.
- 3.2. Le Client reconnaît que la **preuve** de l'acceptation et de la date de formation du Contrat pourra résulter des systèmes d'horodatage d'Ocall (journals de connexion, adresse IP, identifiant de compte, empreinte technique), lesquels feront foi entre les Parties jusqu'à preuve contraire.
- 3.3. Les conditions générales ou documents du Client sont exclus et ne s'appliquent pas, sauf accord écrit et expès d'Ocall identifiant les stipulations acceptées à titre dérogatoire.
- 3.4. Toute mise à jour des CGV est régie par l'article 23. La **poursuite d'utilisation** des Services après notification vaut acceptation des CGV mises à jour, sans préjudice du droit de résiliation du Client prévu à l'article 21.

### 4. Article 4 – Services fournis

- 4.1. Ocall fournit au Client, dans le cadre des Services :
  - des prestations techniques (hébergement, routage, formulaires, tirages au sort automatisés),
  - des outils de fidélisation (emails inclus dans l'abonnement, SMS facturés en sus),
  - un espace de gestion de base clients constituée par le Client via ses campagnes et jeux.
- 4.2. **Limites** : les Services sont fournis « en l'état » dans leur version disponible au jour de l'exécution. Ocall se réserve le droit de faire évoluer, modifier ou supprimer certaines fonctionnalités, sous réserve d'en informer le Client avec un préavis raisonnable lorsque ces modifications sont substantielles.
- 4.3. Ocall n'agit **jamais** comme organisateur, co-organisateur ou responsable légal des jeux-concours. Ocall n'est pas responsable de la base clients du Client ni de sa conformité légale.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Ocall, exploitant la marque UPMI

Mise à jour : 10/09/2025 – Applicables aux clients professionnels (B2B).

4.4. Ocall n'accorde aucune garantie de résultat, de performance commerciale ou marketing, le Client étant seul responsable de l'exploitation de ses données et campagnes.

### 5. Article 5 – Commandes et formation du Contrat

5.1. Le Contrat est réputé formé à la première des dates suivantes : (i) signature par le Client d'un devis ou contrat émis par Ocall, (ii) validation en ligne des Services par le Client, (iii) première utilisation des Services

5.2. Les commandes doivent être passées par écrit (devis accepté, bon de commande, email de confirmation, interface en ligne). Les commandes verbales ne sont pas opposables à Ocall.

5.3. Ocall se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande dans les cas suivants :

- Risque sérieux de non-paiement ou antécédent d'impayé,
- Non-conformité manifeste avec la réglementation (prospection interdite, loterie prohibée, contenu illicite),
- Risque d'atteinte à l'image, la réputation ou les infrastructures d'Ocall,
- Manquement légal ou contractuel antérieur du Client.
- Dans tous les cas de refus ou d'annulation, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité.

### 6. Article 6 – Prix et conditions de paiement

6.1. Les prix sont exprimés en euros hors taxes et majorés de la TVA au taux en vigueur.

6.2. Les emails sont inclus dans l'abonnement. Les SMS sont facturés en sus, selon le tarif en vigueur communiqué au Client et susceptible d'évolution avec un préavis de trente (30) jours.

6.3. Paiement : les factures sont payables à trente (30) jours date de facture, par virement bancaire ou tout autre moyen indiqué sur la facture. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

6.4. En cas de retard de paiement, s'appliqueront de plein droit : (i) les pénalités de retard légales au taux en vigueur, (ii) une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement, sans préjudice des frais réels supplémentaires engagés par Ocall.

6.5. Ocall pourra suspendre immédiatement les Services en cas d'impayé total ou partiel persistant plus de dix (10) jours après relance restée sans effet.

6.6. Ocall peut réviser ses tarifs à tout moment, moyennant information écrite au Client avec un préavis de trente (30) jours. Les nouvelles conditions s'appliquent uniquement aux périodes postérieures

à ce délai. Le Client pourra résilier le contrat pendant ce préavis sans pénalité.

6.7. Des frais complémentaires peuvent être facturés pour toute prestation non incluse dans l'abonnement standard (mise en service, configuration spécifique, personnalisation de gabarits, intégrations tierces, reprise ou normalisation de bases de données, formation ou assistance avancée), selon tarif en vigueur.

6.8. Toute contestation de facture doit être notifiée par écrit dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de sa réception. La contestation ne suspend pas l'exigibilité de la partie non contestée. En cas de contestation manifestement infondée, les frais de gestion ou de recouvrement engagés par Ocall pourront être refacturés au Client, dans la limite d'un plafond de cent cinquante (150) euros hors taxes.

6.9. Ocall se réserve le droit d'appliquer une **indexation annuelle automatique** des tarifs sur la base de l'indice INSEE des prix à la consommation (hors tabac), avec prise d'effet au 1er janvier de chaque année.

### 7. Article 7 – Obligations du Client

7.1. Le Client garantit :

- la légalité, la véracité et la licéité de ses contenus, de ses campagnes et de ses bases marketing,
- le respect du RGPD, de la loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN), de la loi Évin, du Code des postes et communications électroniques, et de toutes réglementations applicables,
- la collecte préalable du consentement explicite des personnes contactées, ainsi que la capacité à fournir à Ocall, sur simple demande, la preuve dudit consentement (date, méthode de recueil, version du formulaire ou du support),
- la tenue d'un registre de preuves de consentement des personnes contactées, conservé pendant une durée minimale de trois (3) ans, sauf disposition légale imposant une durée différente,
- l'insertion systématique, dans tous les messages envoyés (emails et SMS), d'un mécanisme clair et visible de désinscription (lien de désabonnement ou mention STOP gratuite),
- l'ajout, dans tout formulaire ou support de collecte de données, de mentions légales obligatoires (finalité du traitement, droits RGPD, coordonnées du responsable de traitement, lien vers la politique de confidentialité du Client), dûment mises à jour et datées,

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Ocall, exploitant la marque UPMI

Mise à jour : 10/09/2025 – Applicables aux clients professionnels (B2B).

- l'identification claire et non trompeuse de l'expéditeur dans toutes ses communications.
- 7.2. Le Client s'interdit d'utiliser les Services pour la diffusion de contenus relevant de secteurs interdits ou réglementés sans autorisation préalable (santé, produits pharmaceutiques, opinions politiques, convictions religieuses, offres d'emploi trompeuses, jeux d'argent, etc.).
- 7.3. En cas de manquement du Client à ses obligations, Ocall pourra, sans préavis, suspendre les Services concernés et/ou résilier le contrat, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels Ocall pourrait prétendre.
- 7.4. Tous coûts, amendes, réparations, sanctions administratives, judiciaires ou indemnisations liés à un manquement du Client resteront exclusivement à sa charge.
- 7.5. Le Client s'engage à utiliser les Services conformément aux lois et règlements applicables, ainsi qu'aux bonnes pratiques en matière de communication électronique.
- 7.6. Sont strictement interdits :
  - Tout contenu ou campagne à caractère illicite, diffamatoire, haineux, discriminatoire, contrefaisant, trompeur, obscène ou portant atteinte aux droits de tiers,
  - L'utilisation de bases de données achetées, louées, échangées ou obtenues sans consentement valable,
  - L'envoi massif, répétitif ou abusif de messages (« spam »), défini comme tout envoi non sollicité ou disproportionné par rapport à la relation avec le destinataire,
  - Toute action susceptible de porter atteinte à la réputation, à la sécurité ou à la disponibilité des infrastructures techniques d'Ocall/UPMI,
  - L'utilisation des Services à des fins contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits des personnes.
  - Ocall se réserve le droit de contrôler automatiquement les volumes et taux de délivrabilité des campagnes pour s'assurer du respect des seuils techniques indiqués en Annexe B. En cas de dépassement répété, Ocall pourra suspendre temporairement ou définitivement l'accès du Client aux Services.
  - Ocall pourra suspendre immédiatement et sans préavis tout Service dont l'utilisation apparaît manifestement illicite ou abusive. Cette suspension ne donne droit à aucune indemnisation du Client.
  - En cas de récidive ou de manquement grave, Ocall pourra résilier le contrat de plein droit, sans préavis ni indemnité, et réclamer au Client tous dommages et intérêts liés au préjudice subi.

### 8. Article 8 – Prospection commerciale

- 8.1. Le Client s'engage à respecter strictement la réglementation applicable à la prospection commerciale par voie électronique et téléphonique, notamment le RGPD, la LCEN, le Code des postes et communications électroniques, la loi Évin, les décisions de l'ARCEP, ainsi que la loi n° 2025-XXX du 30 juin 2025 relative au démarchage téléphonique.
- 8.2. En matière d'email et de SMS :
  - En B2C : le Client ne peut prospecter que sur la base d'un consentement préalable, libre, spécifique, éclairé et univoque, sauf exception légale en cas de clients existants pour des produits ou services analogues.
  - En B2B : la prospection est autorisée sans consentement préalable uniquement si le message a un lien direct avec l'activité professionnelle du destinataire et qu'une possibilité simple et gratuite d'opposition est offerte dans chaque communication.
- 8.2.1. Tout email ou SMS doit comporter :
  - un expéditeur clairement identifié,
  - un objet non trompeur,
  - un mécanisme de désinscription actif, visible et permanent.
- 8.3. En matière de téléphone :
  - Le Client s'interdit tout démarchage des consommateurs inscrits sur la liste Bloctel ou toute autre liste d'opposition équivalente,
  - Depuis le 30 juin 2025, il est interdit de démarcher des consommateurs sans leur consentement explicite et préalable,
  - L'utilisation de numéros mobiles (06/07) à des fins de démarchage est strictement interdite.
- 8.4. Le Client est seul responsable de la gestion et de l'archivage de la preuve des consentements, oppositions et désinscriptions. Ces éléments doivent être conservés pour une durée minimale de trois (3) ans et transmis à Ocall sur simple demande.

### 9. Article 9 – Cookies et traceurs

- 9.1. Le Client est seul responsable de la conformité de toute utilisation de cookies, SDK, pixels ou autres traceurs déployés via les Services.
- 9.2. Tout dépôt ou lecture de traceurs non strictement nécessaires au fonctionnement du service est subordonné au recueil préalable d'un consentement valide conformément à la directive ePrivacy et aux lignes directrices de la CNIL.
- 9.3. Le Client s'engage à :
  - mettre en place une plateforme de gestion des consentements (CMP) conforme,

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Ocall, exploitant la marque UPMI

Mise à jour : 10/09/2025 – Applicables aux clients professionnels (B2B).

- conserver la preuve des choix exprimés par les utilisateurs pendant une durée de six (6) mois minimum,
  - permettre aux utilisateurs de retirer leur consentement à tout moment avec la même facilité que pour l'accorder.
- 9.4. Ocall/UPMI n'exerce aucun contrôle sur les cookies ou traceurs déployés par le Client et ne saurait être tenu responsable d'un manquement aux obligations légales ou réglementaires.

### 10. Article 10 – Jeux-concours

- 10.1. Le Client demeure seul organisateur et responsable des jeux-concours réalisés à l'aide de la plateforme UPMI. Ocall/UPMI n'intervient qu'en qualité de prestataire technique, fournissant l'hébergement, les formulaires et les tirages automatisés.
- 10.2. Le Client garantit que chaque jeu-concours :
- respecte le principe de gratuité de participation ou propose une voie gratuite alternative lorsqu'un achat est requis,
  - est assorti d'un règlement écrit, clair et accessible pendant toute la durée du jeu,
  - respecte les règles de transparence et d'impartialité des tirages,
  - est conforme au RGPD pour toute collecte de données (mentions légales, consentement, durée de conservation),
  - respecte les dispositions fiscales applicables aux lots attribués.
- 10.3. Sont interdits comme lots : tabac et assimilés, armes et munitions, stupéfiants, médicaments soumis à prescription, et boissons alcoolisées de plus de 18°. Les boissons ≤ 18° doivent respecter strictement la loi Évin (présentation sobre, sans incitation).
- 10.4. En cas de litige, sanction administrative, réclamation de participants ou action judiciaire relative au jeu, Ocall est expressément dégagé de toute responsabilité.
- 10.5. Le Client s'engage à se conformer aux obligations détaillées en **Annexe C (Cadre Jeux-concours)** et, le cas échéant, à utiliser et compléter le **modèle de règlement fourni en Annexe D**.

### 11. Article 11 – Propriété intellectuelle

- 11.1. Ocall conserve la pleine propriété intellectuelle et industrielle de l'ensemble des Services, outils, gabarits, logiciels, interfaces, bases de données, documentations et développements mis à disposition du Client.
- 11.2. Le Client bénéficie uniquement d'un droit personnel, non exclusif, non cessible et non

transférable d'accès et d'utilisation des Services pendant la durée du contrat, conformément à leur destination.

- 11.3. Sont strictement interdits, sans accord écrit préalable d'Ocall :
- toute reproduction, adaptation, modification, traduction, décompilation ou ingénierie inverse des outils ou logiciels,
  - toute extraction substantielle des bases de données,
  - toute revente, mise à disposition ou exploitation des Services au bénéfice de tiers non autorisés.
- 11.4. Le Client garantit qu'il détient tous les droits nécessaires sur les contenus, marques, logos et données qu'il utilise via les Services. Il s'engage à indemniser intégralement Ocall de toute réclamation de tiers fondée sur une violation de droits de propriété intellectuelle.

### 12. Article 12 – Données personnelles

- 12.1. Le Client agit en qualité de responsable de traitement au sens du RGPD. À ce titre, il assume seul la conformité de ses traitements (information des personnes, collecte du consentement, registre, gestion des droits).
- 12.2. Ocall, exploitant UPMI, agit uniquement en qualité de sous-traitant technique, limité aux opérations d'hébergement, de routage et de mise à disposition des outils.
- 12.3. Ocall ne pourra en aucun cas être tenu responsable :
- de la collecte ou de l'utilisation illégale des données par le Client,
  - de l'absence ou de l'insuffisance de consentement recueilli par le Client,
  - de la non-mise en œuvre par le Client de ses obligations légales (droit d'accès, d'opposition, d'effacement, etc.).
- 12.4. À la fin du contrat, Ocall supprime ou restitue les données du Client dans un délai maximum de 90 jours, sauf obligations légales de conservation. Les journaux techniques et sauvegardes automatiques sont conservés au maximum 12 mois à des fins de sécurité et de preuve.
- 12.5. Le Client peut, une fois par an, réaliser à ses frais un audit documentaire limité, sous réserve d'un préavis écrit de 30 jours. Cet audit se limite à la consultation de preuves indirectes (rapports de certification, attestations d'hébergeurs, procédures internes). Aucun accès direct aux systèmes, aux données de tiers ou aux codes sources n'est autorisé.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Ocall, exploitant la marque UPMI

Mise à jour : 10/09/2025 – Applicables aux clients professionnels (B2B).

- 12.6. Ocall informera le Client s'il reçoit une instruction manifestement illicite et pourra suspendre l'exécution de celle-ci tant qu'elle n'a pas été modifiée ou retirée.

### 13. Article 13 – Suspension

- 13.1. Ocall peut suspendre tout ou partie des Services, sans préavis en cas :
- de manquement grave du Client à ses obligations,
  - d'urgence de sécurité ou menace pour l'intégrité des systèmes,
  - d'ordre d'une autorité administrative ou judiciaire,
  - de non-conformité légale ou réglementaire,
  - d'impayé non regularisé.
- 13.2. Sauf urgence manifeste, Ocall s'efforcera d'informer préalablement le Client par email.
- 13.3. La suspension des Services n'entraîne pas la suspension des obligations de paiement du Client.
- 13.4. La suspension ne donne lieu à aucune indemnisation, réduction ou remboursement.

### 14. Article 14 – Garanties

- 14.1. Ocall s'engage à mettre en œuvre tous moyens raisonnables pour assurer le bon fonctionnement des Services.
- 14.2. Ocall ne garantit pas :
- l'absence totale de bugs, erreurs ou interruptions,
  - la compatibilité des Services avec tout matériel, logiciel, configuration ou environnement technique du Client,
  - la délivrabilité des emails ou SMS, laquelle dépend de facteurs extérieurs (filtres anti-spam, politiques opérateurs, etc.),
  - l'atteinte d'un résultat commercial ou marketing.
- 14.3. Toute garantie légale non expressément prévue est exclue dans la limite permise par la loi.
- 14.4. Disponibilité et maintenance
- Ocall assure une disponibilité de la plateforme sur la base d'une obligation de moyens (« best effort »), avec un objectif purement indicatif de 99 % hors périodes de maintenance planifiées. Cet objectif n'a pas valeur d'engagement contractuel.
  - Des opérations de maintenance planifiées peuvent intervenir entre 22h et 6h (heure de Paris), après information préalable raisonnable du Client.
  - En cas d'urgence de sécurité ou de menace immédiate pour l'intégrité du système, Ocall pourra intervenir à tout moment sans préavis.
  - Le Client reconnaît que :

- des interruptions temporaires peuvent survenir pour des raisons techniques indépendantes de la volonté d'Ocall (ex. incident réseau, fournisseur tiers),
- Ocall n'est pas tenu responsable des éventuelles pertes de données, retards ou interruptions résultant de telles opérations,
- Il lui appartient de mettre en place ses propres sauvegardes locales ou alternatives si la continuité de son activité l'exige.
- La suspension ou l'indisponibilité temporaire des Services pour maintenance ou incident ne saurait ouvrir droit à indemnisation, réduction de prix ou résiliation anticipée du contrat.

### 15. Article 15 – Limitation de responsabilité

- 15.1. La responsabilité d'Ocall, toutes causes confondues, est strictement plafonnée au montant total hors taxes effectivement payé par le Client au titre des Services dans les douze (12) mois précédent le fait générateur de responsabilité.
- 15.2. Sont exclus de toute indemnisation : perte de chiffre d'affaires, perte de données, perte de clientèle, atteinte à l'image, trouble commercial, manque à gagner, et plus généralement tout dommage indirect ou immatériel.
- 15.3. Ce plafonnement et ces exclusions ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute lourde avérée d'Ocall ou d'atteinte corporelle.
- 15.4. Ocall ne pourra être tenu responsable des incidents imputables exclusivement à ses sous-traitants techniques (hébergeurs, routeurs, opérateurs SMS/email), sauf faute caractérisée de sélection ou de surveillance.
- 15.5. En cas de perte, altération ou destruction de données, la responsabilité d'Ocall est limitée à la tentative de restauration à partir des sauvegardes disponibles, sans garantie de restitution exhaustive.
- 15.6. Toute action du Client à l'encontre d'Ocall se prescrit dans un délai d'un (1) an à compter du fait générateur.
- 15.7. Le Client renonce expressément à toute action collective ou recours collectif, sous quelque forme que ce soit.

### 16. Article 16 – Force majeure

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Ocall, exploitant la marque UPMI

Mise à jour : 10/09/2025 – Applicables aux clients professionnels (B2B).

- 16.1. Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles si ce manquement résulte d'un événement constitutif de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil
- 16.2. Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : catastrophes naturelles, incendies, inondations, grèves totales ou partielles, coupures d'électricité ou d'Internet, pannes d'hébergement massif, épidémies ou pandémies, actes de terrorisme, guerre, décisions gouvernementales, ou tout autre événement indépendant de la volonté raisonnable de la partie affectée.
- 16.3. En cas de survenance d'un tel événement, l'exécution des obligations est suspendue pendant toute la durée de la force majeure, sans indemnité d'aucune sorte.
- 16.4. Les parties renoncent expressément à l'application de l'article 1195 du Code civil (théorie de l'imprévision).

### 17. Article 17 – Confidentialité

- 17.1. Chacune des parties s'engage à conserver strictement confidentielles toutes les informations de nature technique, commerciale, stratégique ou financière reçues de l'autre partie dans le cadre du contrat.
- 17.2. Cette obligation perdure pendant la durée du contrat et pour une période de cinq (5) ans après sa cessation, pour quelque cause que ce soit.
- 17.3. Ne sont pas considérées comme confidentielles :
  - les informations déjà accessibles au public au moment de leur communication,
  - les informations obtenues légalement auprès de tiers non soumis à un engagement de confidentialité,
  - les informations développées indépendamment par l'une des parties.
- 17.4. En cas d'obligation légale ou réglementaire de divulgation, la partie concernée devra en informer l'autre dans la mesure du possible.

### 18. Article 18 – Sous-traitance et cession

- 18.1. Ocall est libre de recourir à tout sous-traitant technique de son choix pour l'exécution des Services, sous réserve de leur imposer des obligations de confidentialité et de sécurité équivalentes.
- 18.2. Le Client ne peut céder, transférer ou déléguer tout ou partie de ses droits ou obligations contractuelles, à titre gratuit ou onéreux, sans l'accord écrit préalable d'Ocall.

- 18.3. Toute cession ou transfert non autorisé sera nul et sans effet à l'égard d'Ocall.

### 19. Article 19 – Références commerciales

- 19.1. Sauf opposition écrite expresse du Client notifiée avant ou pendant l'exécution du contrat, Ocall est autorisé à citer le nom, la dénomination sociale, l'enseigne et/ou le logo du Client comme référence commerciale.
- 19.2. Cette utilisation est strictement limitée aux supports institutionnels d'Ocall (site internet, plaquettes, propositions commerciales, présentations professionnelles) et à la durée du contrat ainsi qu'aux vingt-quatre (24) mois suivant sa cessation.
- 19.3. L'utilisation du logo ou de la marque du Client se fera dans le respect de sa charte graphique lorsqu'elle est communiquée.
- 19.4. Toute utilisation plus large (témoignage, étude de cas, communiqué de presse, publicité, citation de résultats) nécessite l'accord écrit préalable du Client.
- 19.5. Le Client ne pourra prétendre à aucune contrepartie financière au titre de l'utilisation de son nom ou logo, sauf convention particulière écrite.

### 20. Article 20 – Convention de preuve

- 20.1. Les parties reconnaissent que les enregistrements électroniques conservés par Ocall (logs, exports, factures, communications électroniques) font foi entre elles, sauf preuve contraire apportée par le Client.
- 20.2. Les journaux et preuves techniques générés par la plateforme UPMI sont présumés fiables et opposables, y compris en matière de participation à des jeux-concours, d'envois marketing ou de traçabilité des opérations.

### 21. Article 21 – Durée et résiliation

- 21.1. Le contrat est conclu sans engagement de durée minimale, sauf stipulation contraire dans le devis ou contrat signé. Il est reconduit tacitement de mois en mois.
- 21.2. Chaque partie peut résilier le contrat à tout moment, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen écrit conférant date certaine, sous réserve d'un préavis de trente (30) jours calendaires.
- 21.3. En cas de manquement grave non réparé dans les quinze (15) jours suivant une mise en demeure écrite, l'autre partie pourra résilier le contrat de plein droit, sans préavis supplémentaire.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Ocall, exploitant la marque UPMI

Mise à jour : 10/09/2025 – Applicables aux clients professionnels (B2B).

- 21.4. En cas de défaut de paiement non régularisé dans un délai de quinze (15) jours après mise en demeure, Ocall pourra résilier le contrat de plein droit et sans indemnité.
- 21.5. À la date de résiliation :
  - toutes les sommes dues deviennent immédiatement exigibles,
  - les Services sont désactivés sans préavis,
  - le Client conserve un accès en lecture seule à sa base pendant trente (30) jours,
  - sur demande et sous réserve du paiement intégral des factures, Ocall fournira un export des données au format standard (CSV/JSON). Les prestations d'export spécifiques seront facturées en sus,
  - les données seront supprimées ou restituées au-delà de ce délai, sauf obligations légales contraires.

## 22. Article 22 – Loi applicable et réclamations

- 22.1. Les présentes CGV sont rédigées en langue française et régies par le droit français.
- 22.2. Toute difficulté ou litige doit être porté préalablement à la connaissance d'Ocall par réclamation écrite.
- 22.3. Les réclamations peuvent être adressées :
  - par courrier électronique à [contact@ocall.fr](mailto:contact@ocall.fr),
  - par courrier postal à : Ocall – 16 rue de l'étang, 35250 Saint Aubin d'Aubigné.
- 22.4. Ocall s'engage à accuser réception sous dix (10) jours ouvrés et à répondre dans un délai de trente (30) jours calendaires.
- 22.5. À défaut de résolution amiable dans les soixante (60) jours suivant la réclamation, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du ressort de la Cour d'appel de Rennes, même en cas de pluralité de défendeurs ou appel en garantie.
- 22.6. Le Client renonce expressément à toute action collective ou recours collectif.

## 23. Article 23 – Évolution des CGV

- 23.1. Ocall peut modifier les présentes CGV à tout moment, sous réserve d'un préavis de trente (30) jours notifié par écrit ou par voie électronique.
- 23.2. La poursuite de l'utilisation des Services au-delà de ce délai vaut acceptation des nouvelles CGV.
- 23.3. En cas de refus des modifications, le Client pourra résilier le contrat par simple notification écrite avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGV, sans frais ni pénalité.

## ANNEXE A – Accord de sous-traitance RGPD (Art. 28 du Règlement (UE) 2016/679)

### A.1. Rôles des parties

- Le Client agit en tant que **responsable de traitement** au sens du RGPD.
- Ocall, exploitant la marque UPMI, agit uniquement en qualité de **sous-traitant technique**, limité aux opérations suivantes : hébergement, routage, mise à disposition des outils digitaux et services techniques associés.

### A.2. Instructions documentées

- Ocall n'agit que sur instructions documentées, licites et compatibles avec la réglementation en vigueur, émanant du Client.
- Tout traitement non prévu par le contrat ou les présentes CGV devra faire l'objet d'un **accord écrit distinct**.
- Ocall informera le Client si une instruction lui paraît manifestement illicite, mais ne saurait être tenu responsable si le Client maintient ladite instruction.

### A.3. Responsabilités du Client

- Le Client garantit avoir recueilli tous les consentements requis et avoir respecté toutes les obligations d'information et de transparence prévues par le RGPD et la loi Informatique & Libertés.
- Le Client s'engage à tenir un **registre de traitement** et un **registre de preuves de consentement**, conservés pendant la durée légale.
- Le Client demeure **seul responsable** vis-à-vis des personnes concernées, de la CNIL ou de toute autorité de contrôle.
- Le Client **indemnisera intégralement Ocall** de toute conséquence financière, administrative ou judiciaire liée à ses manquements (amendes, frais de défense, indemnisations).

### A.4. Confidentialité et sécurité

Ocall met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, incluant notamment :

- hébergement sécurisé dans l'Union européenne,
- chiffrement des communications et des transferts,
- contrôle d'accès nominatif et restreint,
- traçabilité des accès et des opérations,
- sauvegardes régulières et tests de restauration.

Le personnel d'Ocall est soumis à une clause stricte de confidentialité et formé à la protection des données.

### A.5. Notification d'incident

- Ocall notifie au Client toute violation de données personnelles **dans les quarante-huit (48) heures** suivant sa découverte.
- Cette notification précise :
  - la nature de l'incident,
  - les catégories et volumes de données concernées,

## ANNEXES

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Ocall, exploitant la marque UPMI

Mise à jour : 10/09/2025 – Applicables aux clients professionnels (B2B).

- les conséquences possibles,
- les mesures correctives mises en place.
- Il appartient au Client de notifier la violation à la CNIL et, le cas échéant, aux personnes concernées.

### A.6. Sous-traitants ultérieurs

- Ocall peut recourir à des sous-traitants techniques (hébergeurs, opérateurs de routage, prestataires de sécurité).
- Ocall impose à ces sous-traitants des obligations contractuelles équivalentes en matière de confidentialité et de sécurité.
- Une liste des principaux sous-traitants est tenue à disposition du Client sur demande écrite.

### A.7. Transferts hors UE

- Aucun transfert hors Union européenne ne peut être réalisé sans garanties appropriées (clauses contractuelles types, décision d'adéquation, certification).
- Ocall informera préalablement le Client de tout transfert envisagé et de ses garanties.

### A.8. Audit

- Le Client peut, **une fois par an** et à ses frais, procéder à un audit documentaire limité, sous réserve d'un **préavis écrit de trente (30) jours**.
- Cet audit est limité à la consultation de documents justificatifs (rapports de certification, attestations d'hébergeurs, audits de tiers indépendants).
- Aucun accès direct aux systèmes, bases de données de tiers, codes sources ou infrastructures n'est autorisé.
- Tout audit est soumis à un engagement de confidentialité préalable.

### A.9. Fin du contrat

- À l'expiration ou à la résiliation du contrat, le Client conserve un accès en lecture seule à ses données pendant trente (30) jours.
- Sur demande écrite du Client, Ocall supprimera ou restituera les données dans un délai maximum de quatre-vingt-dix (90) jours, sauf obligations légales de conservation.
- Les journaux techniques et sauvegardes automatiques peuvent être conservés pour une durée maximale de **douze (12) mois** à des fins de sécurité et de preuve.
- Une attestation de suppression pourra être délivrée par Ocall sur demande du Client.

## ANNEXE B – Charte Prospection & Démarchage

### B.1. Règles générales

- Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions applicables en matière de prospection, notamment le RGPD, la LCEN, le Code des postes et

communications électroniques, la loi Évin et les règles de l'ARCEP.

- L'utilisation de bases de données achetées, louées, échangées ou obtenues sans consentement valable est strictement interdite.
- Toute prospection doit être loyale, transparente et respecter les droits des personnes concernées (information claire, droit d'opposition effectif, mécanisme de désinscription).
- Le Client demeure seul responsable de la conformité de ses opérations de prospection et **indemnisera intégralement Ocall/UPMI** en cas de manquement.

### B.2. Emails

- **B2C** : consentement explicite préalable obligatoire, sauf exception légale applicable aux clients existants et uniquement pour des produits ou services analogues.
- **B2B** : prospection autorisée sans consentement préalable uniquement si le message a un lien direct avec l'activité professionnelle du destinataire et si une possibilité simple et gratuite d'opposition est offerte.
- Chaque email doit comporter obligatoirement :
  - un expéditeur clairement identifié,
  - un objet loyal et non trompeur,
  - un lien de désinscription actif, visible et permanent,
  - une adresse électronique valide permettant de contacter l'expéditeur.

### B.3. SMS

- Les SMS sont facturés en supplément par UPMI au tarif en vigueur.
- Leur usage est strictement réservé à des campagnes **légales et conformes**.
- Consentement explicite préalable obligatoire en B2C.
- Contenu limité à 160 caractères par SMS et conforme aux exigences des opérateurs.
- Chaque SMS doit comporter :
  - l'identification claire de l'expéditeur,
  - un mécanisme simple de désinscription (par exemple : mention STOP gratuite).
- L'envoi de SMS est interdit entre 20h et 8h, ainsi que les dimanches et jours fériés (conformité ARCEP).
- Le Client assume seul l'intégralité des conséquences d'un usage abusif (plaintes, sanctions administratives, frais de gestion opérateurs).

### B.4. Téléphone

- Le Client doit respecter la liste d'opposition **Bloctel** et la loi du 30 juin 2025 interdisant le démarchage des consommateurs sans consentement explicite.
- L'utilisation de numéros mobiles (06/07) à des fins de démarchage est **strictement interdite**.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Ocall, exploitant la marque UPMI

Mise à jour : 10/09/2025 – Applicables aux clients professionnels (B2B).

- Toute campagne téléphonique doit être documentée (date, heure, numéro appelé, finalité).
- Ocall/UPMI ne fournit aucun fichier de prospection téléphonique et décline toute responsabilité à cet égard.

### B.5. Seuils techniques de délivrabilité

- Afin de protéger la réputation des infrastructures techniques, les seuils suivants doivent impérativement être respectés :
  - taux de plaintes (SPAM) < 0,1 %,
  - taux de rejets (bounces) < 5 %.
- En cas de dépassement répété, Ocall/UPMI pourra suspendre temporairement ou définitivement l'accès aux outils, sans indemnité pour le Client.

### B.6. Responsabilités

- Ocall/UPMI ne pourra être tenu responsable :
  - du contenu ou de la légalité des messages envoyés,
  - du ciblage choisi par le Client,
  - du non-respect par le Client des règles légales ou déontologiques,
  - des sanctions administratives ou financières infligées au Client.
- Le Client **garantit et indemnisera Ocall/UPMI** contre toute conséquence financière, administrative ou judiciaire découlant de ses pratiques de prospection.

### B.7. Envois unitaires par le Client

- La plateforme UPMI permet au Client d'adresser des messages unitaires à ses propres contacts.
- Le Client reconnaît être **seul responsable** du contenu et de la conformité de ces messages à la réglementation en vigueur (RGPD, CNIL, LCEN, loi Évin).
- Tout envoi promotionnel suppose l'existence d'un consentement préalable valide (opt-in en B2C) ou le respect des conditions légales applicables en B2B.
- Ocall/UPMI n'exerce aucun contrôle éditorial sur ces messages et ne pourra être tenu responsable en cas de plainte, sanction ou litige.
- Le Client garantit et indemnisera Ocall/UPMI de toute conséquence financière, administrative ou judiciaire résultant d'un usage abusif de cette fonctionnalité.

## ANNEXE C – Cadre Jeux-concours

### C.1. Organisation

- Le Client est **seul organisateur** des jeux-concours proposés via la plateforme UPMI.
- Ocall/UPMI agit exclusivement en qualité de **prestataire technique** (hébergement, formulaires, tirages automatisés).
- En aucun cas, Ocall/UPMI ne peut être considéré comme co-organisateur, garant ou responsable vis-à-vis des participants.

- Le Client assume seul la charge juridique, réglementaire et fiscale de l'organisation du jeu.

### C.2. Obligations du Client

Le Client s'engage à garantir :

- la **gratuité de participation**, ou la mise en place d'une voie gratuite alternative lorsque la participation est conditionnée à un achat, conformément à la loi ;
- l'existence d'un **règlement clair, complet et accessible**, rédigé préalablement au lancement du jeu ;
- la **transparence des tirages** et l'absence de manipulation ou de biais ;
- la **conformité au RGPD** de toute collecte de données personnelles (mentions légales, consentement, durée de conservation) ;
- la **légalité et la conformité des lots proposés** ;
- l'absence de conditionnement de la participation à l'achat d'un produit ou service, sauf disposition légale contraire expresse ;
- la prise en charge exclusive des **frais juridiques et administratifs** liés au jeu (ex. rédaction par huissier, dépôt de règlement, mentions CNIL, obligations fiscales).

### C.2 bis. Information des participants

- Le Client doit informer clairement les participants du caractère **obligatoire ou facultatif** des données collectées.
- Les coordonnées (adresse e-mail, numéro de téléphone mobile) ne peuvent être utilisées que pour l'envoi de **messages strictement nécessaires à la gestion du jeu** (confirmation de participation, information en cas de gain).
- Ces messages transactionnels ne constituent pas de la prospection commerciale.
- Toute communication promotionnelle demeure soumise à l'obtention préalable du **consentement explicite** du participant.
- La participation des **mineurs de moins de 18 ans** doit être subordonnée à l'autorisation expresse et préalable d'un représentant légal.

### C.3. Lots interdits

Sont formellement interdits comme lots :

- tabac et produits assimilés,
- armes et munitions,
- stupéfiants,
- médicaments et produits de santé soumis à prescription,
- boissons alcoolisées titrant plus de 18°.

⚠ Les boissons alcoolisées ≤ 18° doivent respecter strictement la loi Évin (présentation sobre, sans incitation).

### C.4. Archivage

- Le Client doit conserver une copie du règlement ainsi que les preuves de tirage (listes, journaux techniques,

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Ocall, exploitant la marque UPMI

Mise à jour : 10/09/2025 – Applicables aux clients professionnels (B2B).

attestations) pendant une durée minimale de **six (6) ans**.

- Ces documents doivent pouvoir être communiqués en cas de contrôle administratif, fiscal ou judiciaire.

### C.5. Responsabilité

- Ocall/UPMI décline toute responsabilité en cas de litige, sanction, contrôle administratif, réclamation de participants ou action judiciaire liée au jeu.
- Ocall/UPMI ne fournit aucun conseil juridique relatif à la légalité, la rédaction ou la validité du règlement.
- Le Client est **seul responsable** du respect des lois et règlements applicables (notamment Code de la consommation, Code pénal, fiscalité des jeux et loteries).
- Le Client garantit et indemnisera Ocall/UPMI de toute conséquence financière, administrative ou judiciaire résultant de ses jeux-concours.

## ANNEXE D – Modèle de règlement type de jeu-concours

**⚠️ Notice préalable**  
Le présent modèle est fourni par UPMI à **titre purement indicatif**.

Chaque Client (commerçant) est **seul organisateur** de son jeu-concours et doit **compléter, adapter et vérifier** ce règlement (nom, adresse, durée, lots, modalités, mentions légales, obligations CNIL, fiscalité).

Ocall/UPMI n'est en **aucun cas organisateur, rédacteur, ni validateur juridique** de ce règlement, et décline toute responsabilité relative à son contenu ou à son application.

Le Client reste **seul responsable** du respect des lois et règlements applicables (Code de la consommation, Code pénal, RGPD, loi Évin, fiscalité des jeux et loteries).

### Article 1 – Organisateur

Le jeu est organisé par **[Nom du commerçant]**, domicilié à **[adresse complète]**, ci-après « l'Organisateur ».

### Article 2 – Conditions de participation

- Le jeu est ouvert à toute personne physique majeure résidant en **France métropolitaine**, à l'exclusion :
  - du personnel de l'Organisateur,
  - et de toute personne ayant participé directement ou indirectement à la conception, l'organisation ou la réalisation du jeu.
- La participation des **mineurs** est subordonnée à l'autorisation expresse et préalable d'un représentant légal.
- La participation est **strictement individuelle** et ne peut donner lieu à aucune mutualisation, automatisation ou utilisation de robots.

- Toute tentative de fraude, tricherie, manipulation ou violation des présentes conditions entraînera l'exclusion définitive du participant.

### Article 3 – Modalités de participation

- [Décrire les modalités précises choisies par le commerçant : formulaire papier ou en ligne, QR code, ticket de caisse, participation via la plateforme UPMI, etc.].
- La participation est **gratuite et sans obligation d'achat**.
- Lorsqu'une mécanique conditionnée à l'achat est utilisée, une **voie de participation gratuite alternative** doit obligatoirement être proposée.
- Toute participation incomplète, illisible, non conforme, falsifiée ou frauduleuse sera considérée comme **nulle**.

### Article 4 – Durée du jeu

Le jeu se déroule du **[date de début]** au **[date de fin]** inclus. Toute participation en dehors de cette période sera automatiquement rejetée.

### Article 5 – Tirage au sort

- Le(s) gagnant(s) sera(ont) désigné(s) par tirage automatisé via la plateforme UPMI, sous la responsabilité **exclusive** de l'Organisateur.
- Le tirage fera l'objet d'un **enregistrement automatique** conservé pendant **six (6) ans**, à titre de preuve.
- L'Organisateur garantit la **transparence** et l'**impartialité** du processus de désignation des gagnants.

### Article 6 – Lots

- Les lots attribués sont les suivants : **[détail des lots]**.
- Sont **strictement interdits** comme lots :
  - tabac et produits assimilés,
  - armes et munitions,
  - stupéfiants,
  - médicaments et produits de santé soumis à prescription,
  - boissons alcoolisées titrant plus de 18°.
- Les boissons alcoolisées ≤ 18° doivent respecter strictement la **loi Évin** (présentation sobre, sans incitation).
- La valeur commerciale totale des lots est estimée à **[montant]**.
- Les lots ne sont **ni échangeables, ni remboursables, ni cessibles**, sauf décision expresse de l'Organisateur.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Ocall, exploitant la marque UPMI

Mise à jour : 10/09/2025 – Applicables aux clients professionnels (B2B).

### Article 7 – Information des gagnants

- Les gagnants seront avertis par [email / SMS / téléphone] dans un délai de [X jours] suivant le tirage.
- En cas de non-réponse dans un délai de [X jours], le lot sera attribué à un suppléant désigné selon les mêmes modalités.
- L'Organisateur ne saurait être tenu responsable en cas :
  - d'impossibilité de contacter le gagnant,
  - de coordonnées inexactes, erronées ou incomplètes,
  - de refus de recevoir le lot,
  - ou de toute circonstance indépendante de sa volonté.

### Article 8 – Données personnelles

- Les données collectées dans le cadre du présent jeu sont traitées par l'**Organisateur**, en sa qualité de **responsable de traitement**.
- UPMI/Ocall n'agit qu'en tant que **prestataire technique**, sans accès ni utilisation des données à des fins propres.
- Les données sont utilisées uniquement pour :
  - l'enregistrement des participations,
  - l'information des gagnants,
  - la remise des lots,
  - et, le cas échéant, l'envoi d'offres commerciales si le participant a donné son consentement explicite.
- Les données sont conservées pour la durée nécessaire à l'organisation du jeu et à la remise des lots, puis archivées pendant un maximum de **3 ans**.
- Conformément au RGPD, les participants disposent des droits suivants :
  - droit d'accès,
  - droit de rectification,
  - droit d'opposition,
  - droit à l'effacement,
  - droit à la limitation du traitement.
- Ces droits peuvent être exercés auprès de l'**Organisateur** aux coordonnées indiquées à l'**Article 1**.
- Les participants disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la **CNIL** ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

### Article 9 – Consultation du règlement

- Le règlement complet est accessible gratuitement pendant toute la durée du jeu à l'adresse suivante : [site web / point de vente / QR code].
- Une copie pourra être obtenue gratuitement sur simple demande écrite adressée à l'**Organisateur**.

### Article 10 – Responsabilité

- L'**Organisateur** est **seul responsable** de l'organisation, du déroulement et de la légalité du jeu.
- Ocall/UPMI n'intervient qu'en qualité de **prestataire technique** et ne pourra être tenu responsable de quelque litige, sanction ou réclamation que ce soit relatif :
  - à l'organisation du jeu,
  - à la légalité des modalités,
  - à la conformité des lots,
  - ou à la gestion des données personnelles.
- L'**Organisateur** assume **seul** toutes conséquences juridiques, fiscales, administratives et réglementaires liées au jeu.
- Le participant reconnaît expressément qu'Ocall/UPMI est **tiers au contrat** et qu'aucune action ne peut être engagée directement à son encontre.

### Article 11 – Litiges

- Tout litige relatif au présent jeu relève de la compétence exclusive des **tribunaux du ressort du siège social de l'**Organisateur****.
- Le recours à une action collective ou à un recours collectif est **exclu**.