

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE (CGU/CGV) – VOLUBILE

(Dernière mise à jour : 01/09/2025)

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (ci-après « CGU/CGV ») régissent l'accès et l'utilisation de la plateforme Volubile ainsi que les conditions contractuelles applicables aux services proposés. Elles constituent un contrat entre Volubile, exploitée par WEENGAGE, et toute personne accédant ou utilisant la plateforme. Toute création de compte ou utilisation des Services emporte acceptation sans réserve des présentes CGU/CGV.

1. Informations légales

La plateforme est exploitée par WEENGAGE sous le nom commercial Volubile (ci-après « Volubile »). Société par action simplifiée, au capital de 35400 €, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Créteil sous le numéro 979 506 714 Siège social : 41 rue Charles Tellier 9400 Vitry-sur-Seine. Représentée par Stéphanie Delestre dûment habilitée.

Contact : contact@volubile.ai

Numéro de TVA intracommunautaire : FR20979506714

2. Définitions

Pour l'interprétation des présentes CGU/CGV :

- **« Plateforme »** : désigne le site internet Volubile.ai, les services de création, test et déploiement d'agents vocaux IA, les interfaces API, la documentation et les applications associées.
- **« Utilisateur »** : toute personne accédant à la Plateforme, qu'il s'agisse d'un visiteur, d'un client ou d'un développeur.
- **« Client »** : personne physique ou morale titulaire d'un compte et ayant souscrit une offre payante ou gratuite.
- **« Prompt »** : instruction, message ou texte fourni par le Client ou l'Utilisateur afin de définir le comportement et les réponses d'un agent vocal ou d'un modèle d'intelligence artificielle. Les prompts peuvent inclure des questions, des consignes, des scripts ou toute formulation destinée à orienter la production de contenus générés par l'IA.
- **« Service » ou « Services »** : l'ensemble des fonctionnalités offertes par Volubile : création et configuration d'agents vocaux, fourniture de numéros d'appel, intégrations (CRM, webhooks, outils tiers), hébergement des conversations, outils d'analyse et de reporting, facturation des minutes d'appel ou messages, etc.

- « **Contenu Utilisateur** » : données, textes, scripts, prompts, enregistrements, transcriptions ou tout autre contenu fourni ou généré par l'Utilisateur via la Plateforme.
- « **Contenu généré par l'IA** » : réponses, messages et dialogues produits par les agents vocaux ou les modèles d'IA utilisés par Volubile.
- « **CGU/CGV** » : le présent document régissant les conditions d'utilisation (CGU) et les conditions de vente (CGV) des Services.

3. Objet et champ d'application

Les présentes CGU/CGV ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation de la Plateforme ainsi que les conditions de vente des Services, notamment la facturation des communications, abonnements ou modules payants. Elles s'appliquent à toute personne utilisant la Plateforme.

Toute création de compte ou utilisation du Service emporte acceptation sans réserve des présentes CGU/CGV.

Volubile se réserve le droit de faire évoluer la liste des Services qu'elle commercialise, d'y ajouter et/ou modifier des Services, sans que l'Utilisateur et/ou le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité. Plus particulièrement, Volubile se réserve le droit d'ajouter des fonctionnalités à celles composant sa Plateforme. Volubile en informera alors l'Utilisateur et/ou le Client.

Les présentes CGU/CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des Services qu'elle commercialise. Sauf accord exprès et préalable de Volubile, ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation. Ces CGU/CGV sont accessibles à tout moment sur Volubile.ai et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Volubile constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

4. Acceptation et modification des CGU/CGV

Les CGU/CGV sont consultables en ligne sur le site Volubile.ai.

Lors de la création de son compte utilisateur sur le site Volubile.ai, l'Utilisateur devra accepter les présentes CGU/CGV.

Les présentes CGU/CGV s'applique à toutes relations contractuelles entre Volubile et l'Utilisateur et/ou le Client sauf accord dérogatoires exprès.

Volubile se réserve le droit de modifier et de faire évoluer, à tout moment, les présentes CGU/CGV. Elles seront modifiées et immédiatement mises en ligne sur Volubile.ai. Toutes les modifications, notamment issues de mesures législatives ou réglementaires, entreront en application immédiatement et sans réserve.

Lors de chaque modification des présentes CGU/CGV, autres que celles issues de mesures législatives ou réglementaires, Volubile en avertira l'Utilisateur et/ou le Client via son compte ou par email en l'invitant à prendre connaissance des CGU/CGV actualisées et d'en accepter la nouvelle version en vigueur dans un délai de 30 (trente) jours. Passé ce délai, l'utilisation continue des Services vaudra acceptation des CGU/CGV modifiées. Les autres modifications prendront effet immédiatement à compter de leur mise en ligne sur Volubile.ai mais ne seront pas applicables aux commandes validées antérieurement à ladite modification par l'Utilisateur et/ou le Client et ce, uniquement pendant l'année en cours du contrat.

Si l'Utilisateur et/ou le Client refuse de signer les nouvelles CGV/CGU en vigueur, Volubile pourra suspendre l'accès au compte de l'Utilisateur et résilier le contrat avec le Client.

Toutefois, les présentes CGV/CGU sont mises à la disposition du Client par un lien hypertexte figurant sur Volubile.ai et ce, à titre d'information uniquement.

Le Client a la faculté de télécharger et sauvegarder lesdites Conditions Générales à partir du site internet Volubile.ai, ces opérations relevant de sa responsabilité exclusive. Le document ainsi téléchargé et sauvegardé étant susceptible de modifications par Volubile, il ne pourra en aucun cas faire foi. Seule la version des Conditions Générales signées par le Client seront valables et auront autorité entre les Parties.

5. Accès à la plateforme et création de compte

L'accès à la Plateforme nécessite au préalable que l'Utilisateur dispose d'une connexion Internet sous sa seule direction et responsabilité. Ainsi, l'Utilisateur doit s'assurer de la compatibilité de son installation informatique et de son matériel avec la Plateforme.

L'Utilisateur reconnaît qu'il a connaissance des risques liées à Internet et que les échanges de données circulant sur Internet bénéficie d'une fiabilité relative et ne sont donc pas protégés, notamment contre les risques de détournement et de piratages.

Il reconnaît également que les performances techniques du réseau Internet, ainsi que le temps pour consulter, interroger ou transférer des informations sont variables et aléatoires et ne relèvent pas de la responsabilité de Volubile. L'Utilisateur assume seul tous les frais réclamés par le fournisseur d'accès Internet et liés à la connexion Internet pour accéder à la Plateforme Volubile.

Volubile s'efforce d'assurer la disponibilité de la Plateforme 24h/24h et 7j/7j. Toutefois, l'accès à la Plateforme peut être interrompu, par les phénomènes extérieurs à Volubile ou notamment dans le cadre d'opération de maintenance, de mises à niveau ou de mises à jour, de réparation d'urgence, ou par suite de circonstances indépendantes de la volonté de Volubile.

L'accès à certaines fonctionnalités nécessite la création d'un compte. L'Utilisateur doit être majeur, avoir la capacité juridique et, s'il représente une société, disposer des pouvoirs nécessaires pour engager celle-ci. Lors de la création de compte, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour. Il est responsable de la confidentialité de ses identifiants, des informations contenues sur son compte et de toute utilisation de celui-ci.

L'Utilisateur s'engage à informer Volubile sans délai et par écrit, de toute modification des informations le concernant et/ou ayant une incidence sur l'utilisation de la Plateforme et des Services

La Plateforme ne peut être tenue responsable en cas d'accès non autorisé résultant d'une négligence de l'Utilisateur.

Les identifiants de connexion à la Plateforme ne sont pas transmissibles, à aucun titre, à un tiers.

6. Description des services

La Plateforme permet notamment :

1. **Créer et configurer des agents vocaux IA** : définition des prompts multilingues, choix des modèles de traitement du langage naturel et des voix de synthèse, paramétrage de scénarii et de workflows (arborescence, conditions, appels d'API externes, transferts d'appels, envoi d'emails ou de SMS, prise de rendez-vous, etc.).
2. **Héberger et exécuter ces agents** lors de conversations téléphoniques ou via un widget web/sms ; acheminer des appels sortants ou entrants en utilisant des numéros dédiés ou des passerelles SIP ; possibilité d'enregistrer et de transcrire les appels selon les paramètres choisis par le Client.
3. **Gérer des campagnes d'appels ou de messages** : importer des listes de contacts (respectant la réglementation sur la prospection téléphonique), planifier les appels, monitorer la progression et analyser les résultats.
4. **Intégrer des outils tiers** (CRM, calendriers, services de paiement, Slack, etc.) via des connecteurs ou webhooks, stocker des secrets et appeler des API externes.
5. **Accéder à des outils d'analyse** : tableaux de bord de suivi des appels (taux de décroché, durées, coûts, taux de résolution, etc.), analyse des conversations, citation d'informations et extraction de variables pour alimenter des systèmes tiers.
6. **Gestion multi-comptes et droits d'accès** : création de sous-comptes ou espaces de travail avec droits différenciés et possibilité de facturation séparée.
7. **Fonctionnalités avancées** : personnalisation de la numérotation (pool de numéros, ID d'appel personnalisé), blocage de numéros, options de mémoire persistante pour suivre le contexte d'une session à l'autre, options de personnalisation du code (nœuds de code sur mesure), SSO, selon les offres, et conformité RGPD/SOC2/HIPAA.

7. Obligations de l'utilisateur

7.1 Utilisation loyale et licite

L'Utilisateur s'engage à utiliser la Plateforme et les Services conformément à leur destination et aux lois et règlements en vigueur. À ce titre, il lui est notamment interdit :

- De détourner les Services à des fins criminelles, frauduleuses, illégales, à des fins malveillantes ou contraires aux bonnes mœurs et/ou à des droits de tiers ;
- De porter atteinte de quelques manières que ce soit aux règles de sécurités propres aux fonctionnements des Services ;

- D'utiliser les Services pour effectuer des appels téléphoniques non sollicités, notamment pour promouvoir des produits ou services, sauf si l'accord préalable de la personne contactée par téléphone a été obtenu ;
- D'usurper l'identité d'un tiers ou de créer un compte falsifié ;
- De violer les droits de propriété intellectuelle de tiers ;
- D'envoyer des appels ou des messages non sollicités ou relevant du démarchage téléphonique sans respecter les obligations légales (liste Bloctel, RGPD, TCPA, etc.) ;
- D'extraire ou de tenter d'extraire les codes sources ou de perturber le fonctionnement de la Plateforme ;
- D'obtenir ou de tenter d'obtenir un accès non autorisé à d'autres comptes, systèmes informatiques ou réseaux connectés à la Plateforme ;
- Utiliser des moyens automatisés par accéder à la Plateforme et/ou aux Services sans autorisation de Volubile ;
- De collecter ou transmettre des renseignements sans consentement ;
- D'utiliser les Services à des fins diffamatoires, harcelante, abusive ou menaçante ;
- De transmettre des virus ou tout autre code malveillant.

De plus, les enregistrements et les transcriptions des appels doivent être utilisés uniquement pour le suivi de qualité et l'amélioration des services. Les Utilisateurs et les Clients peuvent choisir de sauvegarder ces enregistrements et transcriptions à leurs propres risques. Ils doivent également s'assurer d'informer leurs interlocuteurs que la transcription de leurs propos sera sauvegardée, afin de respecter la législation en vigueur.

Toute divulgation des échanges relevant du secret des correspondances est de la responsabilité de l'Utilisateur. En cas de divulgation et de violation dudit secret, Volubile ne serait en être tenu pour responsable.

En cas d'utilisation déloyale et/ou illicite de la Plateforme et enfreignant les présentes conditions générales, Volubile se réserve le droit de supprimer un contenu et en cas de violation répétées, Volubile pourra résilier le compte.

7.2 Conformité réglementaire

Le Client et/ou l'Utilisateur est seul responsable du respect des législations applicables (réglementation sur les données personnelles, droit de la consommation, réglementation téléphonique, protection des consommateurs, obligations relatives aux appels publicitaires). Il appartient au Client et/ou l'Utilisateur de recueillir le consentement des destinataires avant toute utilisation de leurs données ou démarchage. Il lui appartient notamment :

- d'obtenir le consentement explicite des personnes contactées avant tout appel ou message automatisé ;
- de vérifier les listes d'opposition (ex. Bloctel) et de s'abstenir de contacter les numéros inscrits ;
- d'informer les destinataires de la possibilité de ne plus recevoir d'appels automatisés (opt-out) et de mettre en œuvre les demandes de désinscription ;
- de respecter les horaires autorisés et les obligations de déclaration éventuelles.

Volubile décline toute responsabilité à cet égard.

7.3 Enregistrements et transcriptions

Les appels et échanges réalisés via la Plateforme peuvent être **enregistrés et transcrits** afin d'assurer la bonne exécution du Service et d'améliorer les modèles d'IA. Sauf opt-out demandé par le Client, le Client autorise Volubile à enregistrer et transcrire les conversations pour les finalités suivantes :

- fournir le Service et rendre les enregistrements accessibles au Client ;
- améliorer et entraîner les modèles internes de Volubile, sous réserve d'anonymisation des données et d'agrégation ;
- produire des statistiques d'utilisation et des rapports.

Les enregistrements et transcriptions sont conservés pour la durée strictement nécessaire à ces finalités et détruits à l'issue du délai convenu dans la politique de confidentialité. Le Client peut choisir de désactiver l'enregistrement ; il reste alors seul responsable des conséquences (perte de preuve, impossibilité de restituer les conversations). Il appartient au Client d'informer ses interlocuteurs de l'existence de cet enregistrement et d'obtenir leur consentement lorsque la loi l'exige.

7.4 Contenu utilisateur et licence

Le Client garantit qu'il dispose de tous les droits sur le Contenu Utilisateur qu'il fournit ou génère via la Plateforme. En transmettant des Contenus Utilisateur, le Client concède à Volubile, pour la durée légale de protection et pour le monde entier, une licence non exclusive, gratuite et transférable aux seules fins d'héberger, stocker, traiter, reproduire et analyser ces Contenus aux fins de fourniture, d'amélioration et de sécurisation du Service. Le Client reste propriétaire de ses Contenus Utilisateur et Volubile s'engage à ne pas les vendre à des tiers.

7.5 Contenu généré par l'IA

Volubile et/ou ses concédants restent propriétaires de tous les droits de propriété intellectuelle attachés aux modèles d'intelligence artificielle, aux agents vocaux et à leur architecture. Le Client bénéficie d'une **licence personnelle, non exclusive, non transférable** pour utiliser le Contenu généré par l'IA dans le cadre de sa propre activité et pour la durée du contrat. Toute reproduction, distribution, vente, ou création d'œuvres dérivées à partir du Contenu généré est strictement interdite sans l'autorisation écrite de Volubile.

8. Propriété intellectuelle

La marque Volubile, la structure générale de la Plateforme et ses composantes, les logiciels, codes sources, textes, images, vidéos et, plus généralement, tous les éléments originaux composant la Plateforme sont protégés par les lois relatives à la propriété intellectuelle et restent la propriété exclusive de Volubile.

Notamment, toute reproduction, représentation, adaptation, extraction totale ou partielle de données, prêt, échange, transfert sur un autre support, modification, adaptation, arrangement, transformation, exploitation commerciale, ou non de tout ou partie de la Plateforme sans autorisation écrite et préalable de Volubile est interdite. En pareil cas, Volubile se réserve le droit d'engager des poursuites à l'encontre de l'auteur de cette violation et de solliciter des dommages et intérêts en réparation du préjudice subi, outre la cessation immédiate et sous astreinte d'une telle violation.

9. Traitement des données personnelles

Volubile attache la plus grande importance au respect de la vie privée et à la protection des données personnelles des Utilisateurs. Ainsi, Volubile s'engage à respecter la réglementation applicable (RGPD) à mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel et à traiter et utiliser de telles données dans les respects des dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n°78-17 modifiée du 6 janvier 1978 dite « loi informatique et libertés ».

Volubile agit principalement en tant que sous-traitant des données pour le compte de ses Clients. Volubile peut également utiliser certaines données (appels, transcriptions) pour améliorer ses modèles internes en appliquant des techniques d'anonymisation.

Les données font l'objet d'un traitement informatique par Volubile agissant en qualité de responsable de traitement dont la finalité de traitement est prévue dans la Politique de traitement des données personnelles, disponible sur le site Volubile.

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités.

Toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses données après son décès. Ces droits peuvent être exercés conformément aux modalités prévues dans la Politique de Confidentialité.

En cas d'exercice du droit d'opposition, toute communication auprès de l'utilisateur (à l'exclusion de la gestion de son compte) cessera.

Pour une information complète sur le traitement des données, il convient de se reporter à la politique de traitement des données personnelles disponible sur le site Volubile.

10. Responsabilité de l'utilisation de la plateforme

La Plateforme est fournie « en l'état » et « telle que disponible ». Aucune garantie explicite ou implicite n'est fournie quant à son fonctionnement, son adéquation à un usage particulier ou l'absence d'erreurs.

Volubile ne serait être tenue pour responsable et d'indemniser l'Utilisateur et/ou le Client du fait de la perte et/ou de la destruction de ses données ou fichiers qu'il appartient à l'Utilisateur et au Client de sauvegarder.

11. Suspension et résiliation

Volubile se réserve le droit de suspendre ou de résilier tout compte en cas de nonrespect des CGU/CGV, de suspicion d'utilisation frauduleuse ou illicite, ou sur demande d'une autorité compétente. L'Utilisateur et/ou le Client pourra résilier son compte à tout moment en adressant une demande via son espace ou par courriel. La résiliation entraîne la suppression des accès au Service et des données après un délai de conservation précisé dans la politique de confidentialité.

12. Commandes et abonnements des services de Volubile

Le Client passe commande via son espace personnel ou via un devis selon la spécificité du Services commandés et selon l'indication précisée.

La vente des Services n'est parfaite qu'après acceptation expresse et par écrit de la commande du Client par Volubile, matérialisée par l'envoi d'un mail de confirmation au client.

Pour les commandes passées exclusivement sur la Plateforme, la commande est réalisée lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande. Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation.

Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constituent une preuve du contrat de vente. Le Client reconnaît donc qu'en acceptant les présentes CGV/CGU, il est lié contractuellement à Volubile et s'engage à en respecter toutes les stipulations.

Par ailleurs, les données enregistrées dans le système informatique de Volubile constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

13. Durée, suspension et résiliation des abonnements

Les abonnements sont conclus pour la durée initiale choisie (mensuelle ou annuelle) et se renouvellent tacitement pour des périodes équivalentes, sauf résiliation par l'une des parties 1 mois avant l'échéance. Le Client peut résilier son abonnement à tout moment en adressant une demande via son espace ou par e-mail ; la résiliation prend effet à la fin de la période en cours + 1 mois. En cas de manquement grave (non-paiement, usage illicite), Volubile pourra suspendre ou résilier l'abonnement immédiatement, après notification.

14. Tarifs et modalités de paiement

Les offres de Volubile peuvent être gratuites ou payantes (abonnement mensuel/annuel, paiement à l'usage, modules supplémentaires). Les tarifs sont indiqués en euros hors taxes (et TTC lorsqu'elles s'appliquent). Ils comprennent notamment :

- **Frais de communications** : facturés à la minute pour les appels ou à l'unité pour les messages/SMS/Chat, variables selon la destination ou le volume consommé ;
- **Abonnements** : donnant accès à des fonctionnalités avancées (numéros dédiés, mémoire persistante, rapports avancés, stockage prolongé) ;
- **Frais additionnels** : par exemple, achat de numéros de téléphone, intégration d'outils tiers, etc.

Les prix en vigueur sont consultables sur la page « Tarifs » du site. La Plateforme se réserve le droit de les modifier à tout moment, mais les services déjà facturés resteront au tarif appliqué lors de la commande.

Les paiements s'effectuent par prélèvement automatique, carte bancaire, virement ou tout moyen proposé sur la Plateforme. Le montant des abonnements est prélevé périodiquement selon la formule choisie ; les consommations sont facturées en fin de cycle ou déduites d'un crédit prépayé.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux annuel de 2 fois le taux d'intérêt légal du montant TTC du prix des Services figurant sur ladite facture, seront automatiquement et de plein droit acquises à Volubile, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Les sommes versées sont définitivement acquises et non remboursables, sauf disposition impérative de la loi ou cas particulier convenu par écrit avec le service client Volubile. En cas d'arrêt définitif du Service par Volubile, un remboursement au prorata du service non utilisé pourra être proposé.

Volubile se réserve le droit de suspendre ou de résilier tout compte ou abonnement :

- en cas de non-respect des CGU/CGV ;
- en cas d'utilisation frauduleuse ou illicite des Services ;
- en cas de non-paiement à l'échéance ;
- sur demande d'une autorité compétente.

La suspension ou la résiliation n'ouvre pas droit au remboursement des sommes déjà versées. La résiliation entraîne la suppression des accès aux Services et l'effacement des données après un délai de conservation défini dans la Politique de confidentialité.

15. Droit de rétractation

- **Clients consommateurs** : conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès et renoncement clair du consommateur à son droit de rétractation. En s'inscrivant et en utilisant le Service immédiatement, le Client reconnaît et accepte que l'exécution commence et renonce à son droit de rétractation.
- **Clients professionnels** : aucun droit de rétractation ne s'applique.

16. Modalités de livraison des services

Les Services sont fournis en ligne et accessibles dès la création du compte ou la validation de la commande ou, à défaut, selon un calendrier arrêtés entre les Parties et prévus dans l'acceptation de la commande. Aucun support physique n'est expédié.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai de 48 heures à compter de la fourniture des Services pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès de Volubile. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

En cas de demande particulière du Client concernant les modalités de livraison des Services, dûment acceptées par écrit par Volubile, les coûts y afférents feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par le Client.

17. Responsabilité et garantie

Volubile garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des Services et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits Services à l'exclusion de toute négligence, faute du Client ou tout comportement ou action de celui-ci contraire aux recommandations de Volubile et règles d'utilisation des Services et de la Plateforme.

Volubile n'est tenu qu'à une obligation de moyens dans la fourniture de ses Services aux Clients.

La responsabilité de Volubile ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer Volubile, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de 10 jours à compter de leur découverte.

Volubile rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité de Volubile serait retenue, sa garantie serait limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Services durant le mois (soit une période de 30 jours) précédant la survenance du vice ou dysfonctionnement rendant impossible l'utilisation normale du Service.

Lorsque le Client est un consommateur situé dans l'Union européenne, il bénéficie de la garantie légale de conformité prévue par les articles L224-25-12 et suivants du Code de la consommation pour les biens et services numériques. Volubile est tenue de livrer un service conforme au contrat et de fournir les mises à jour nécessaires au maintien de cette conformité pendant la durée convenue. En cas de défaut de conformité, le Client pourra demander la mise en conformité ou, à défaut, la réduction du prix ou la résolution du contrat selon les conditions légales.

18. Imprévision et exception d'inexécution

Les présentes Conditions Générales de Vente excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article [1195 du Code civil](#) pour toutes les opérations de Fourniture des Services au Client.

Volubile et le Client renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de l'article [1195 du Code civil](#) et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion de la vente, quand bien même leur exécution s'avèrerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

Par exception à ce qui précède, chacune des Parties pourra soulever un cas d'imprévision, telle que définie par l'article 1195 du code civil, dans le cas d'une augmentation des coûts relatifs aux prestataires LLM, prestataires de téléphonie, prestataires d'hébergement ou prestataires d'énergie. Dans l'un de ces cas, les Parties s'engagent à organiser une tentative préalable et obligatoire de conciliation dans le cadre du Comité de suivi.

En cas de succès de cette conciliation et de la renégociation du présent contrat, les Parties établiront sans délai une nouvelle convention.

En cas d'échec de la renégociation, la partie la plus diligente pourra saisir le juge d'une demande de révision ou de résolution du présent contrat.

Pendant la période de conciliation et en cas d'échec de la renégociation, l'exécution du présent contrat sera suspendue ou aménagée d'un commun accord entre les Parties selon les circonstances qui le nécessitent.

19. Exception d'inexécution

Il est rappelé qu'en application de l'article [1219 du Code civil](#), chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique.

La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cette exception d'inexécution pourra également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article [1220 du Code civil](#), s'il est manifeste que l'une des Parties n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour la Partie victime de la défaillance.

Cette faculté est utilisée aux risques et périls de la Partie qui en prend l'initiative. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

20. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas d'inexécution ou de retard résultant d'un cas de force majeure tel que défini par la loi ou la jurisprudence française (grève, coupure internet généralisée, pandémie, etc.).

21. Cession et sous-traitance

Volubile se réserve le droit de céder ou transférer tout ou partie du présent contrat à toute société contrôlée ou affiliée, ou de sous-traiter tout ou partie des Services, sous réserve de garantir un niveau de service équivalent et de respecter la confidentialité des données. Le Client ne peut céder ou transférer le contrat sans l'accord préalable et écrit de Volubile.

22. Résolution du contrat

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties à ses obligations contractuelles, le contrat pourra être résolu au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit sept (7) jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes des présentes, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

23. Réclamations et médiation

En cas de litige concernant la vente des Services, le Client consommateur est invité à contacter le service client de Volubile afin de rechercher une solution amiable. S'il est situé dans l'Union européenne et qu'aucune solution amiable n'aboutit, le Client pourra recourir gratuitement au service de médiation de la consommation dont relève Volubile ou utiliser la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

24. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGU/CGV sont soumises au droit français. En cas de litige relatif à leur interprétation ou exécution, et à défaut d'accord amiable, les tribunaux compétents seront ceux désignés par le code de procédure civile. Pour les Clients consommateurs, les règles protectrices du droit de la consommation s'appliquent.
