

Conditions generales de vente

Voys SAS

(version 1 - 1 janvier 2026)



Entre:

Voys SAS dont le siège social est situé 4 Rue de Marivaux 75002 Paris ci-après dénommée: 'Voys',

et

le Client, ensemble désignés 'Parties',

Article 1: Définitions

- Application Voys: un outil permettant de passer et recevoir des appels VoIP via un smartphone Android ou iOS sur le réseau 4G ou d'ajuster certains paramètres dans Freedom. Voys ne fournit que le logiciel, et le bon fonctionnement de l'application dépend du matériel, du système d'exploitation et du réseau de l'utilisateur final.
- Attaque DDoS: une attaque menée depuis plusieurs ordinateurs au cours de laquelle le serveur attaqué reçoit tant de requêtes qu'il devient inaccessible, et parfois même subit un crash.
- Client: utilisateur des services et du matériel de Voys, ainsi que les tiers qui lui sont associés tels que les employés ou partenaires utilisant les Services et le Matériel de Voys pour le compte du Client.
- Confirmation de Demande: email récapitulatif envoyé au Client à réception de la demande de Services passée par le Client via le site internet de Voys
- Connexion: la possibilité d'utiliser les Services proposés par Voys et commandés par le Client.
- Contrat: l'accord conclu entre Voys et le Client, donnant accès à Freedom, à travers lequel les Services sont fournis, incluant la Confirmation de Demande, les présentes Conditions Générales, la Fair Use Policy (FUP), la Politique de Confidentialité, ainsi que tous avenants et accords postérieurs conclus entre les Parties
- Date d'acceptation: Le Contrat prend effet à compter de la date mentionnée à l'article 3.9 des présentes Conditions Générales de Vente.
- Demande: la demande adressée par le Client à Voys pour utiliser ses Services.
- Durée des services: voir la définition de 'Résiliation'.
- Force majeure: toute circonstance échappant raisonnablement au contrôle des parties, empêchant l'exécution du contrat (livraison de produits et services) ou la rendant impossible, notamment, mais pas exclusivement: incendie, inondation, explosion, accident, guerre, terrorisme, grève, embargo, réglementation gouvernementale, catastrophe naturelle, changement législatif, sabotage, interruption de l'approvisionnement en énergie ou en matériaux par des tiers, retard

de transport, non-livraison dans les délais par des fournisseurs ou tiers, maladie ou indisponibilité du personnel de Voys, et défaillance des matériaux ou logiciels prescrits par des tiers.

- Freedom: l'environnement web de Voys, accessible avec les Identifiants de connexion.
- Identifiants de connexion: le nom d'utilisateur et le mot de passe fournis par Voys au Client, permettant l'accès à Freedom.
- Internet: le réseau mondial interconnecté qui utilise le protocole TCP/IP pour l'échange de communications de données.
- Jours ouvrés: du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés reconnus.
- Matériel: comprend, entre autres, mais sans s'y limiter: les téléphones et le matériel connexe, tels que les routeurs et les commutateurs.
- Notification 'Prêt à être utilisé': la notification indiquant que le service concerné est prêt à être utilisé conformément aux obligations de Voys.
- Plateforme: voir la définition de 'Freedom'.
- Plateforme VoIP: les services de Voys fournis via la plateforme de VoIPGRID.
- Portage de numéro: le transfert d'un numéro existant vers un nouveau fournisseur de télécommunications.
- Réseau de télécommunications: les systèmes de télécommunications utilisés, exploités ou détenus par Voys.
- Réseau VoIP: la plateforme VoIP exploitée par Voys, sur laquelle les Services sont proposés.
- Résiliation: la possibilité de résilier le Contrat et/ou un ou plusieurs Services par écrit ou par voie numérique, à tout moment les Jours ouvrés.
- RGPD: Règlement Général sur la Protection des Données (EU 2016/679), qui concerne la protection des personnes physiques en lien avec le traitement des données personnelles et la libre circulation de ces données dans l'Union Européenne, que Voys respecte.
- Service(s): les services de télécommunication spécifiques fournis par Voys à ses Clients. Ces services sont décrits dans le Contrat et sur les sites web de Voys. Les services peuvent être contractés et annulés quotidiennement.
- Service VoIP: un service qui permet la téléphonie via un réseau utilisant le protocole Internet (IP).
- Travaux: ensemble d'opérations réalisées par Voys à distance pour permettre la mise en œuvre du Service et l'utilisation effective des Identifiants de connexion, sous réserve de la fourniture par le Client de connexions internet et téléphone suffisamment performantes ;
- VoIPGRID: le fournisseur de Voys et le développeur de la plateforme téléphonique.

Article 2. Applicabilité des Conditions Générales

2.1 Les présentes Conditions Générales sont constituées des articles 1 à 18.

2.2 Ces Conditions Générales s'appliquent à toutes les Demandes soumises par le Client, aux offres et devis faits au Client, et aux Contrats conclus avec le Client, qu'ils soient convenus en ligne ou non, sauf si le Client et Voys en ont expressément convenu autrement par écrit. Les conditions d'achat et/ou autres conditions générales du Client sont par la présente expressément rejetées et ne sont pas applicables.

2.3 Ces Conditions Générales s'appliquent également à tout accord ultérieur entre Voys et le Client, sauf si un autre accord écrit est conclu.

2.4 Le Client ne peut invoquer des dérogations à ces Conditions Générales que si et dans la mesure où celles-ci ont été expressément approuvées par écrit par Voys.

2.5 En cas de contradiction entre les dispositions du Contrat, l'ordre de priorité suivant s'appliquera:

- a) le texte principal de la Confirmation de Demande
- b) les présentes Conditions Générales;
- c) la description des Services fournie au Client;
- d) tout autre document lié au Contrat.

Article 3. Formation du Contrat

3.1 Les offres, devis et Demandes sont sans engagement et peuvent être révoquées à tout moment par Voys avant la conclusion du Contrat.

3.2 Sauf accord contraire, la Demande de Services et/ou de Matériel est effectuée par le Client, qui remplit le formulaire en ligne dédié de façon correcte et complète et le signe.

3.3 Voys ne peut traiter une Demande que si le Client fait preuve de toute la coopération nécessaire et si tous les documents requis sont soumis.

3.4 Le Client est tenu de fournir à Voys toutes les informations nécessaires à la livraison du Service et/ou du Matériel.

3.5 Voys est autorisée à vérifier à tout moment la solvabilité du Client.

3.6 Voys est en droit de demander des garanties raisonnables pour l'exécution des obligations de paiement du Client.

Cette garantie peut consister, sans s'y limiter, en un dépôt de garantie, une garantie de la société mère du Client ou une garantie bancaire. Le Client est tenu, à la première demande de Voys, de fournir la garantie demandée par Voys.

3.7 Voys est autorisée à reporter ou suspendre la livraison des Services et/ou du Matériel si:

- Voys a des doutes fondés quant à la solvabilité du Client et/ou si le Client ne fournit pas la garantie demandée par Voys conformément à l'article 3.6 et/ou, lorsque le Client y a consenti, l'autorisation de prélèvement automatique sur son compte bancaire fait l'objet d'un rejet.
- il est certain ou quasiment certain que le Client ne pourra pas respecter les conditions du Contrat ;
- il existe un soupçon suffisamment raisonnable ou des faits et circonstances suffisamment caractérisés indiquant que le Client n'agit pas conformément à l'article 9, cette condition étant laissée à l'appréciation de VOYS.

3.8 Le Contrat, y compris ses modifications, est formé dans les conditions suivantes: L'enregistrement d'une Demande sur le site du Voys est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa Demande.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa Demande, 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.

La prise en compte de la Demande et l'acceptation de celle-ci sont confirmées par l'envoi d'un mail.

Les données enregistrées dans le système informatique du Voys constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Les éventuelles modifications de la Demandes adressées par le Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du Voys, que si elles sont notifiées par écrit, sept (7) jours au moins avant la date prévue pour la fourniture de Services commandés, après signature par le Client d'un bon de commande spécifique et ajustement éventuel du prix.

Le Contrat prend effet à la date de réception de la Confirmation de la Demande, confirmation écrite ou électronique émanant de Voys, indiquant que la Demande du Client a été acceptée.

Le cas échéant, la date de prise d'effet du Contrat peut être reportée à la date à laquelle le Client permet effectivement à Voys de commencer l'exécution des Travaux ou de fournir le Service, notamment, mais non exclusivement, en s'assurant de disposer de services de téléphonie et de connexion internet suffisamment efficaces.

3.9 En cas d'annulation de la Demande par le Client après son acceptation par Voys moins de cinq (5) jours avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant à 20 % du prix total HT des Services sera acquise à Voys et facturée au Client, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

3.10 Les promesses ou accords verbaux n'engagent Voys que s'ils font l'objet d'une confirmation ultérieure par écrit ou par e-mail au Client.

Article 4. Utilisation du service

4.1 Une fois le Contrat conclu, Voys doit évaluer si le Service peut effectivement être fourni. Voys se réserve le droit de faire appel à des tiers externes pour fournir tout ou partie du Service au Client et/ou pour conseiller et/ou assister le Client. Lorsque le Service ne peut être fourni pour des raisons indépendantes de la volonté ou du comportement du Client, Voys en informe le Client dans un délai n'excédant pas sept (7) jours après la Demande.

Une fois que le service est mis en place, Voys adresse au Client une notification ' Prêt à être utilisé ', et lui communique ses identifiants de connexion.

4.2 Les détails techniques des Services sont décrits dans les pages ' Aide 'pertinentes accessibles sur le site internet de VOYS et/ou dans tout autre document fourni. Voys se réserve le droit de les modifier unilatéralement à tout moment.

4.3 Les détails techniques du Service sont contraignants à la fois pour Voys et pour le Client en ce qui concerne les Services fournis au Client.

4.4 Voys peut modifier, suspendre ou retirer à tout moment son offre de Services et/ou de Matériel vers certaines destinations ou numéros. Voys en informera le Client par email, un (1) mois au moins avant la suspension ou la suppression de la destination ou du numéro concerné(e).

4.5 Voys s'efforce de fournir le Service de la manière la plus fluide et la plus efficace possible. Cependant, aucune garantie n'est donnée quant à la qualité et à la disponibilité du Service, Voys n'étant tenue que d'une obligation de moyens dans la délivrance et la qualité du Service.

4.6 Voys s'efforce d'optimiser la sécurité du Service grâce aux mesures de sécurité qu'elle fournit, mais ne peut garantir une sécurité adéquate en toutes circonstances. Voys ne peut voir sa responsabilité engagée pour les dommages résultant d'une sécurité non optimale, de failles de sécurité et/ou d'intrusions (illicites) par des tiers, à moins que le Client ne prouve que Voys a manqué à son obligation de moyens. En tout état de cause, la responsabilité de Voys ne peut être engagée que dans les limites mentionnées à l'article 8 des présentes Conditions Générales.

4.7 Les Services fournis par Voys sont accessibles par l'intermédiaire d'une connexion internet et de services fournis par des opérateurs tiers.

Voys ne peut être tenue pour responsable de la qualité du service VoIP, du service Fixe-Mobile et/ou du service Internet qui peut être affectée par la qualité des connexions, ainsi que des services de téléphonie et/ou internet fournis par des opérateurs tiers au Client.

4.8 Le Client est tenu de respecter la Fair Use Policy (FUP), acceptée lors de la souscription du Service, et consultable à tout moment sur le site de Voys. En cas de modification de la FUP, Voys adresse la version la plus récente au Client par email.

4.9 Si le Client semble abuser du Service et/ou dépasse, intentionnellement ou non, une utilisation raisonnable telle que définie dans la FUP, Voys peut sommer le Client de passer à un niveau de Service en adéquation avec l'utilisation du Service. Dans ce cas, Voys est autorisée à modifier la facturation dans les conditions prévues à l'article 7.12.

Article 5. Numéros, mots de passe et codes d'accès

5.1 Pour la bonne exécution du Service, Voys peut mettre à disposition du Client un ou plusieurs numéros, adresses e-mail, noms de domaine et/ou adresses IP, ainsi que des noms d'utilisateur, mots de passe et/ou autres codes d'accès associés. Le Client ne peut faire valoir aucun droit concernant leur utilisation ou leur conservation, sauf dans le cadre des dispositions légales relatives à la portabilité des numéros.

5.2 Voys se réserve le droit de modifier ou de retirer un ou plusieurs numéros, adresses e-mail, noms de domaine, adresses IP, noms d'utilisateur, mots de passe et/ou tout autre code d'accès mis à disposition du Client. Dans ce cas, Voys s'efforcera d'informer le Client de sa décision au moins un (1) mois à l'avance.

5.3 Voys n'est pas responsable des dommages subis par le Client en raison de modifications du plan national de numérotation ou d'autres législations qui empêcheraient l'utilisation continue des numéros, adresses e-mail, noms de domaine, adresses IP, noms d'utilisateur, mots de passe et/ou autres codes d'accès attribués au Client.

5.4 Le Client déclare et garantit qu'il s'abstiendra de toute utilisation des numéros, adresses e-mail, noms de domaine, adresses IP, noms d'utilisateur, mots de passe et/ou autres codes d'accès qui violerait le plan national de numérotation, les règlements et les restrictions imposés par les autorités nationales de régulation lors de l'attribution des numéros, ou toute autre législation applicable.

5.5 Le Client déclare et garantit qu'il est conscient de la régionalisation des numéros de téléphone. Lorsque le Client utilise un numéro de téléphone lié à une région spécifique, il s'engage à se conformer aux règles, lois et règlements en vigueur dans ce domaine.

5.6 Voys prendra toutes les mesures nécessaires pour garantir l'accessibilité du numéro d'urgence 112.

Article 6. Tarifs

6.1 Les Services et/ou le Matériel sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la Demande, selon le barème de Voys ou, le cas échéant, selon le devis préalablement établi par Voys et accepté par le Client. Sauf indication contraire explicite, tous les montants mentionnés dans le Contrat sont hors TVA.

Une facture est établie par Voys et remise au Client lors de chaque fourniture de Services.

Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier, seront communiquées au Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du Client conformément aux dispositions de l'article [L 441-1, III du Code de commerce](#).

6.2 Lors de la souscription, Voys se réserve le droit de modifier les tarifs mentionnés sur son site internet et dans la Confirmation de Demande, afin d'appliquer d'éventuels pourcentages de réduction..

6.3 Voys est autorisé à modifier annuellement les tarifs mentionnés sur son site internet et dans la Confirmation de demande, à une date déterminée par Voys, conformément à l'indice des prix 'du coût du travail' établi par l'INSEE.

6.4 En outre, Voys se réserve la possibilité de modifier les tarifs applicables à tout moment. Toute modification sera notifiée au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur.

Si cette modification tarifaire est défavorable au Client, et qu'il s'y oppose, celui-ci peut résilier le Contrat jusqu'à la date d'entrée en vigueur de cette modification. Dans ce cas, le Client ne peut exiger de Voys l'exécution du Contrat. À cet égard, il est également fait référence à l'article 12.2.

6.5 Le coût des Travaux nécessaires à l'utilisation du Service sont en principe inclus dans les Tarifs mentionnés sur le site internet de Voys et dans la Confirmation de Demande. Si Voys doit effectuer des Travaux supplémentaires pour le compte du Client, qui, pour quelque raison que ce soit, ne sont pas stipulés par écrit dans le Contrat, ou s'il apparaît que les Travaux engendrent des coûts supplémentaires du fait d'un défaut de la part du Client, rendant impossible ou difficile l'exécution du Contrat, ces travaux et/ou coûts seront considérés comme des Travaux supplémentaires faisant l'objet d'un devis préalablement accepté par le Client et facturés en supplément au Client. De même, si le Client résilie intégralement ou partiellement le Contrat avant que le Service ne soit accessible, et alors que Voys a effectué des Travaux, ces Travaux seront facturés dans les conditions prévues à l'article 3.9.

6.6 Dans la mesure où les tarifs convenus sont liés à une période spécifique, lorsqu'ils ne sont pas dus pour la période entière, Voys peut facturer un montant au prorata par jour calendaire.

6.7 Sauf accord contraire dans le Contrat, les tarifs d'appel sont indiqués à la minute, mais le Client est facturé à la seconde.

6.8 Si le tarif de vente d'un numéro de service payant est modifié (à la hausse ou à la baisse), le Client est tenu d'en informer Voys immédiatement par écrit. Si cela n'est pas fait, Voys est en droit de ne pas verser ou de verser partiellement rétroactivement la commission de rétrocession (prix par minute du trafic du numéro de service).

Article 7. Facturation et Paiement

7.1 Les Services font l'objet d'une facturation mensuelle, éditée et prélevée en fin de mois.

Les modes de paiement sécurisés suivants sont utilisés:

- par prélèvement bancaire
- par cartes bancaires: Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bleues

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par Voys pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

Les éventuels frais supplémentaires seront préalablement validés par le Client lors de la Demande.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de 10 % du montant TTC du prix des Services figurant sur ladite facture, seront automatiquement et de plein droit acquises à Voys, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, Voys se réserve en outre le droit de suspendre l'exécution de ses obligations.

7.2 Le paiement est considéré comme effectué au moment où Voys reçoit la somme due.

7.3 Si le Client estime que le montant facturé est incorrect, il doit en informer par écrit ou par e-mail le service financier de Voys dans les 8 jours suivant la date de facturation, par email ou par courriel à l'adresse finance@voys.fr. La suspension de l'obligation de paiement ne peut être envisagée qu'après l'accord écrit préalable de Voys, qui est tenue de se positionner sur cette demande de suspension des paiements dans le délai de quinze (15) jours. Passé ce délai, le Client est en droit de suspendre le paiement jusqu'à régularisation de la situation. Si le Client envisage de suspendre le paiement pour les motifs susvisés, il doit préalablement en informer Voys par écrit à l'adresse finance@voys.fr.

7.4 Si le prélèvement automatique mentionné à l'article 7.1 ne peut être effectué par Voys sur le compte du Client, ou si un paiement précédent est rejeté, le Client est automatiquement en défaut. Voys en informera immédiatement le Client par lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure.

7.5 A défaut de paiement effectif apparaissant sur le compte bancaire de Voys dans un délai de sept (7) jours après la mise en demeure mentionnée à l'article 7.4, Voys sera en droit, sans autre notification, de prendre les mesures appropriées, y compris judiciaires, pour recouvrer le montant dû.

7.6 Le Client sera redevable de frais de recouvrement extrajudiciaires dans les situations décrites aux articles 7.4 et 7.5. Le montant de ces frais sera déterminé en fonction de la législation et de la réglementation en vigueur.

Si Voys peut prouver qu'elle a dû engager des frais plus élevés que ceux mentionnés ci-dessus, ces frais supplémentaires peuvent être inclus dans les sommes dues par le Client.

7.7 Voys a le droit de suspendre ou de mettre fin aux Services ou à la livraison de matériel au Client si, malgré la mise en demeure décrite à l'article 7.4, le paiement de la facture concernée et des frais supplémentaires découlant de l'accord entre Voys et le Client n'est pas effectué.

7.8 Tous les frais judiciaires, les frais de souscription d'un contrat similaire supportés par le Client et tout autre dommage direct et/ou indirect découlant d'un manquement à l'obligation de paiement par le Client sont entièrement à la charge et aux risques du Client.

7.9 Le paiement par le Client doit s'effectuer sans déduction, suspension ou compensation avec une créance envers Voys, sauf accord exprès entre les Parties.

7.10 Les paiements effectués par le Client sont toujours affectés en priorité au paiement des intérêts et frais dus, puis aux factures en suspens, en commençant par la plus ancienne, quand bien même le Client aurait indiqué que le paiement concerne une facture plus récente.

7.11 S'il existe un doute raisonnable concernant la capacité du Client à honorer ses obligations de paiement dans les délais, Voys a le droit de demander au Client une garantie supplémentaire sous forme de garantie bancaire ou de dépôt de garantie. Le Client est alors tenu de fournir cette garantie à la première demande de Voys.

7.12 En cas de suspicion d'usage abusif tel que défini à l'article 4.9, Voys est en droit de fractionner la facturation et de facturer les montants dus de façon hebdomadaire ou bi-mensuelle. Le Client est informé de ce changement de facturation par email, au moins quinze (15) jours à l'avance. .

7.13 Si le Client ne respecte pas ses obligations de paiement dans les délais, il risque une interruption temporaire ou définitive des Services.

Article 8. Responsabilité

8.1 Voys ne peut être tenue responsable des dommages résultant du mauvais fonctionnement ou de l'inefficacité de ses Services et, des connexions ou installations, y compris les erreurs liées au transfert de numéro, sauf en cas de faute intentionnelle, de faute lourde ou de négligence de la part de Voys.

8.2 En aucun cas Voys ne sera responsable de la manière dont le Client utilise les Services, connexions et/ou installations fournis par Voys. Le Client devra indemniser Voys contre les réclamations de tiers concernant le contenu des données, du trafic internet et/ou vocal, ou des informations que le Client envoie en utilisant les Services, connexions et/ou installations.

8.3 Si la responsabilité de Voys est engagée en vertu de l'article 8.1, cette responsabilité de Voys est limitée aux dommages directs liés au manquement caractérisé et sera plafonnée à un maximum de 5 000 € par événement ou par série d'événements liés, dans la limite de 10 000 € par an. La responsabilité de Voys est exclue:

- pour toute forme de dommage indirect ou consécutif audit manquement, tel que perte de chiffre d'affaires, perte de production et/ou perte de bénéfices,
- pour les dommages subis par le Client résultant du non-fonctionnement d'un Service constituant un système d'alarme téléphonique ou électronique et/ou un système de facturation (y compris les connexions pour les alertes et/ou paiements électroniques).

8.4 Le Client devra indemniser et garantir indemne Voys de toutes les réclamations de tiers relatives à l'exécution du Contrat.

8.5 Le Client est responsable de tout usage ou abus des Services et/ou Matériel et des numéros, noms de domaine, adresses IP, noms d'utilisateur, mots de passe et adresses e-mail qui lui ont été attribués. Le Client est également responsable de la mise en place de mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour la protection de ses données. De plus, le Client est responsable de la sécurité de son équipement, tel que les centrales téléphoniques, contre l'utilisation abusive ou les intrusions par des tiers. Voys ne peut être tenu responsable des dommages causés par cette utilisation abusive et/ou ces intrusions, et le Client indemniserà Voys pour tous les dommages et/ou coûts afférents à une telle utilisation abusive et/ou intrusion.

8.6 Il est interdit au Client d'utiliser les Services et/ou Matériel en violation des obligations légales et/ou contractuelles, en pratiquant par exemple, mais non limitativement, le spam illégal, la diffusion de contenu illégal, le piratage ou tout autre abus. Le Client est responsable de toutes les conséquences de ces actions. En cas d'utilisation abusive des Services et/ou Matériel au détriment de Voys ou de tiers (ou en cas de doute raisonnable sur l'existence d'une telle utilisation), le Client engage sa responsabilité et devra indemniser les coûts engagés par Voys et/ou des tiers ainsi que les dommages subis par Voys.

8.7 Voys se réserve le droit d'informer immédiatement les autorités compétentes et les tiers ayant un intérêt légitime, sur la base d'une obligation légale, et de transmettre toute information pertinente concernant l'utilisation abusive, y compris les données personnelles éventuellement concernées, sans que cela n'engage sa responsabilité.

8.8 En cas de force majeure, Voys ne peut être tenu responsable d'un éventuel manquement à ses obligations. La force majeure inclut notamment les situations où Voys est dans l'incapacité de remplir ses obligations en raison des actions ou omissions du Client, des défauts et/ou pannes dans l'équipement, les systèmes et/ou le réseau du Client, l'utilisation abusive ou l'intrusion dans l'équipement du Client, la fraude, l'abus, l'entretien, la guerre (menace), les émeutes, le terrorisme, les attentats, les dommages, l'incendie, les dégâts des eaux, le gel, les intempéries, la foudre, les tempêtes, les inondations, les tremblements de terre, les explosions (nucléaires), les grèves, les occupations d'entreprise, les mesures gouvernementales, les interruptions dans la fourniture d'énergie, les exigences de sécurité et environnementales (comme la contamination du sol, les affaissements de terrain ou de bâtiments, l'amiante), le refus et/ou l'accès limité aux terrains et/ou bâtiments, les conditions imposées par les propriétaires fonciers (comme l'installation de pavés décoratifs ou certains travaux), les retards dans l'obtention des permis nécessaires, les ruptures de câbles causées par des tiers, les pannes ou défaillances dans les services de communication fournis par des tiers, et tout acte de cybercriminalité (tels que, sans s'y limiter: les attaques DDoS, les piratages et les ransomwares).

Article 9. Obligations du Client

9.1 Le Client s'abstient de toute action ou omission envers Voys qui serait contraire aux dispositions légales, aux présentes Conditions Générales et/ou au Contrat, ou qui pourrait l'être.

9.2 Le Client respectera les règles de conduite généralement acceptées pour l'utilisation d'Internet. Il est possible que la description du Service contienne des dispositions concrètes supplémentaires à ce sujet. Le Client devra également se conformer aux règles de conduite applicables aux Services concernés.

9.3 Le Client devra fournir toute la coopération nécessaire à Voys lorsque cela est requis, par exemple, sans que cette liste soit exhaustive, pour résoudre un dysfonctionnement ou un problème.

9.4 La communication entre le Client et Voys devra se faire conformément aux normes sociales et en respectant un traitement équitable. En cas d'insultes, de langage inapproprié ou de comportement indésirable envers un employé de Voys, Voys ou une entité affiliée, Voys se réserve le droit de résilier unilatéralement le Contrat. Un délai raisonnable sera observé dans ce cas.

Article 10. Protection des données

10.1 Voys dispose d'un système de gestion de qualité certifié, conforme à la norme ISO-27001. Elle veille à la sécurité des données en prenant des mesures appropriées, tant organisationnelles que techniques.

10.2 Les Parties ne collectent pas plus de données personnelles, d'utilisation ou de trafic que nécessaire pour la fourniture des Services et pour la gestion de leurs opérations. Les données collectées ne sont traitées que conformément aux dispositions légales en vigueur, y compris le RGPD. Les Parties doivent informer activement les personnes concernées sur la manière dont elles utilisent les données personnelles.

10.3 Le Client donne son consentement pour que ses données soient traitées et utilisées dans le cadre des bases de données ou fichiers automatisés que Voys crée pour ses services et sa facturation. Ces données sont stockées et gérées en conformité avec la réglementation en vigueur. Les détails relatifs au traitement des données à caractère personnel figurent dans la Politique de confidentialité acceptée par le Client lors de la signature du Contrat.

10.4 En cas de violation des données à caractère personnel traitées par les Parties, par exemple en cas de fuite de données, les conséquences entre les Parties seront régies uniquement par la Politique de Confidentialité applicable entre Voys et le Client. La Politique de Confidentialité est communiquée par Voys lors de la conclusion du Contrat et acceptée par le Client à cette occasion. Elle est également consultable sur le site web de Voys. Lorsque Voys agit en tant que responsable du traitement, tel que défini par le RGPD, elle respecte la législation en vigueur à ce sujet.

Article 11. Cession de contrat

11.1 Les droits et obligations découlant du Contrat ne peuvent être transférés par le Client à un tiers sans l'accord préalable écrit de Voys.

11.2 En cas de conflit entre les dirigeants et ou associés d'une entreprise concernant l'utilisation du Service ou le Contrat avec Voys, aucune modification du Service ne sera effectuée sans un accord écrit entre les dirigeants et/ou associés de l'entreprise ou un jugement exécutoire.

11.3 Si Voys ne peut déterminer qui a souscrit le Service, elle se fondera d'abord sur la personne ayant signé le premier Contrat entre Voys et le Client, ou sur les modifications intermédiaires qui ont été correctement communiquées à Voys. Si cela ne peut être déterminé, elle se fondera sur la personne ou entité ayant effectivement réglé les factures au cours des six mois précédant la demande.

Article 12. Durée et résiliation du Contrat

12.1 Le Contrat entre en vigueur à la date déterminée à l'article 3.9. La facturation d'un Service et/ou de Matériel commence à partir de cette date. Cette date peut également concerner une livraison partielle. Voys informera le Client lorsque celui-ci pourra commencer à utiliser le Service et/ou le Matériel acquis.

12.2 Sauf accord écrit contraire, le Contrat peut être résilié à tout moment, les jours ouvrés, ou dès le premier jour ouvré suivant la demande de résiliation lorsque celle-ci est formulée les samedis, dimanches ou bien les jours fériés.

12.3 Chaque Partie a le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat et sans intervention judiciaire, par écrit, en cas de:

- a) Non-respect par l'autre Partie de ses obligations découlant du Contrat;
- b) Déclaration de faillite ou de mise en sursis de paiement de l'autre Partie;
- c) Demande de sursis ou de faillite par l'autre Partie, ou proposition d'un règlement avec ses créanciers pour éviter cela, ou notification de Voys à ce sujet par des tiers;
- d) Survenance d'une situation telle que décrite aux articles 4.9 et/ou 8.6 et/ou 9.4.

12.4 Voys est en droit de suspendre, sans préavis et avec effet immédiat, la fourniture de Services et/ou de Matériel, ou de résilier le Contrat, en tout ou en partie, si:

- a) Le Client ne respecte pas ses obligations découlant du Contrat, et notamment des présentes Conditions Générales, et si après l'expiration du délai raisonnable mentionné dans la mise en demeure, il n'a pas montré de signes de régularisation;
- b) Il y a abus ou utilisation inappropriée de la Connexion, ou bien suspicion d'abus ou d'utilisation inappropriée du Service ou des installations, équipements et/ou Services

associés (y compris, mais sans s'y limiter, les numéros mis à disposition, que cette utilisation soit imputable au Client ou non);

c) Il y a une situation de force majeure telle que définie à l'article 8.9;

d) Dans les cas visés aux articles 4.9 et/ou 8.6 et/ou 9.4.;

e) Dans le cas d'imprévision visés à l'article 13 ci-dessous: dans ce cas, la résiliation ne pourra intervenir que quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure déclarant l'intention d'appliquer la présente clause notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

12.5 En cas de suspension ou de résiliation comme décrit à l'article 12.4, la responsabilité de Voys ne pourra être recherchée par le Client. Lorsque la suspension ou la résiliation résulte de l'application de l'article 12.4 point a, b ou d, le Client devra relever et garantir indemne Voys en cas d'action en responsabilité engagée par des tiers. En cas de soupçons d'abus ou d'utilisation inappropriée, Voys a également le droit de retenir tous les paiements dus au Client, qu'ils soient en cours ou futurs, afin de protéger les intérêts, les coûts et les dommages de Voys et/ou de tiers. Si après enquête, Voys détermine qu'il y a eu abus ou utilisation inappropriée et que le Client n'a pas prouvé le contraire de manière irréfutable, les compensations concernées ne seront pas versées au Client. En cas de suspension ou de résiliation comme décrit à l'article 12.4, toutes les créances de Voys envers le Client découlant du Contrat deviendront immédiatement exigibles.

12.6 En cas de comptes administratifs partenaires, si le Contrat avec le Client est résilié de plein droit ou bien s'il est résilié par Voys conformément à l'article 12, Voys est en droit d'accéder à ces comptes afin de garantir une fourniture directe des Services et assurer ainsi la continuité des services fournis par Voys.

12.7 Le Client a la possibilité de résilier le Contrat à tout moment, en remplissant le formulaire dédié accessible sur le site internet de Voys.. La résiliation prend effet à compter de la réception de la confirmation de résiliation envoyée par Voys par email.

Article 13. Imprévision

13.1 En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

13.2 Cependant, si le changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat était définitif ou perdurait au-delà deux (2) mois, les présentes seraient purement et simplement résolues dans les conditions fixées à l'article 12.

Article 14. Gestion des systèmes de Voys

14.1 Voys est autorisé à suspendre et/ou à limiter temporairement l'utilisation de ses systèmes, dans la mesure où cela est nécessaire pour l'entretien, l'amélioration ou la mise à jour des systèmes. Le Client est informé par email au moins quarante-huit (48) heures à l'avance des éventuelles coupures ou restrictions programmées.

14.2 Voys est autorisé à modifier la procédure d'accès aux Services.

14.3 Voys n'est pas responsable des dommages subis par le Client en raison des dispositions des articles 14.1 et/ou 14.2.

Article 15. Propriété intellectuelle et savoir-faire

15.1 Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle concernant les Services et le Matériel fournis par Voys au Client, ainsi que les dénominations associées et tout ce que Voys développe, fabrique ou fournit, y compris les emballages, la documentation utilisateur, les rapports, les supports publicitaires, les conseils, les logos et les images, appartiennent exclusivement à Voys United B.V., Lübeckweg 2, 9723 HE Groningen.

15.2 Le Client n'est pas autorisé à utiliser les noms commerciaux, marques, logos et autres désignations de Voys sans l'accord préalable et écrit explicite de Voys. Dans ce dernier cas, le Client doit se conformer aux directives et instructions de Voys. Une exception est faite pour l'utilisation du logo en tant que revendeur Voys et/ou partenaire administratif.

15.3 Le Client n'est pas autorisé à retirer ou modifier toute indication concernant les brevets, droits d'auteur, marques, noms commerciaux ou autres droits de propriété intellectuelle ou industrielle des produits prêtés par Voys.

Article 16. Confidentialité

16.1 Les Parties s'engagent à assurer la confidentialité de toutes les données et informations échangées dans le cadre de ce Contrat, concernant les affaires et processus commerciaux de l'autre Partie, et qui peuvent raisonnablement être considérées comme confidentielles. Les Parties s'engagent à utiliser ces informations uniquement dans le but pour lequel elles ont été fournies.

16.2 L'obligation de confidentialité décrite à l'article 16.1 s'étend à tous les employés des Parties concernés ainsi qu'aux tiers partenaires, qui ont accès aux dites données et informations.

16.3 L'obligation de confidentialité reste en vigueur pendant trois (3) ans après la fin ou l'expiration du Contrat.

Article 17. Droit applicable et juridiction

17.1 Les présentes Conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

17.2 Tous les litiges auxquels les présentes et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Article 18. Dispositions finales

18.1 Les modifications concernant les pouvoirs du Client, de ses représentants ou mandataires doivent être immédiatement notifiées par écrit à Voys.

18.2 Le Client doit immédiatement notifier à Voys, par écrit ou par e-mail, tout changement d'adresse et/ou de données, notamment de facturation.

18.3 En cas de faillite, de sursis de paiement ou de procédure de redressement judiciaire, le Client doit immédiatement informer Voys.