

---

# E2I VOIP

Solutions de téléphonie IP et communications d'entreprise

E2I VOIP

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---

## Document contractuel

Opérateur de services télécom · Spécialiste des DOM

ENTRÉE EN VIGUEUR

## 30 août 2026

---

v1.1 · Alban RENIER · E2I

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

E2I ASSISTANCE — marque E2I VOIP · 23 chemin Troubiran, 97300 Cayenne · SIRET 517 434 577 00014

## Article 1 — Identité du Prestataire

Le prestataire propose ces conditions générales de vente (les « CGV ») :

Alban RENIER (entreprise individuelle E2I ASSISTANCE / marque E2I VOIP, siège 23 chemin Troubiran, 97300 Cayenne, SIRET 517 434 577 00014), désigné « E2I » ou le « Prestataire ».

Le Client contacte E2I aux coordonnées indiquées sur le devis, le bon de commande, la facture ou le site [www.e2i-voip.com](http://www.e2i-voip.com).

## Article 2 — Définitions

Dans les documents contractuels, les termes suivants signifient :

- « Client » : toute personne physique ou morale qui agit exclusivement à des fins professionnelles et souscrit un Service auprès d'E2I ;
- « Commande » : le devis, le bon de commande ou tout autre document commercial que le Client accepte ;
- « Conditions particulières » : les stipulations propres à une catégorie de Services, comme les Services VoIP/IPBX, Trunk SIP ou Numérotation ;
- « Contrat » : l'ensemble formé par la Commande, les Conditions particulières applicables, ces CGV et leurs annexes ;
- « Données Client » : les données, contenus et informations que le Client place dans les Services ou qu'E2I traite pour son compte ;
- « Équipement » : tout matériel que le Prestataire vend, loue ou met à disposition via le Contrat ;
- « Jour ouvré » : tout jour du lundi au vendredi, hors jours fériés légalement chômés du territoire où E2I fournit le support concerné ;
- « Mise en service » : le moment où E2I active techniquement le Service principal et le met à la disposition du Client ;
- « Service » : toute prestation, abonnement, licence, solution de téléphonie IP, IPBX, Trunk SIP, service de numérotation, service vocal, hébergement, support, intégration ou prestation associée qu'E2I fournit ;
- « Utilisateur » : toute personne que le Client autorise à utiliser un Service.

## Article 3 — Objet et champ d'application

Ces CGV définissent les conditions selon lesquelles E2I fournit ses Services et Équipements aux clients professionnels.

Elles s'appliquent à toute Commande passée en France, dans l'Union européenne ou au Canada. Aucune condition d'achat ni aucun document du Client ne s'applique, sauf si E2I l'accepte expressément par écrit.

Des Conditions particulières régissent certaines catégories de Services. En cas de contradiction, l'ordre de priorité est le suivant :

la Commande et ses dérogations acceptées expressément ;  
les Conditions particulières applicables ;  
les présentes CGV ;  
la documentation technique et commerciale du Service.

## **Article 4 — Information précontractuelle et acceptation**

Le Client reconnaît avoir reçu, avant la signature, les informations sur les caractéristiques essentielles, les prérequis, les prix, la durée et les conditions d'utilisation des Services commandés. Le Client doit vérifier leur adéquation à ses besoins professionnels. Il peut demander toute précision nécessaire avant de signer.

Le Contrat est conclu à la première de ces dates :

- signature ou acceptation électronique de la Commande ;
- réception par E2I de l'accord écrit du Client ;
- versement de l'acompte prévu à la Commande ;
- début d'exécution à la demande expresse du Client.

En acceptant la Commande, le Client accepte sans réserve les CGV et les Conditions particulières identifiées ou accessibles avant la conclusion du Contrat. La version acceptée est celle identifiée dans la Commande. Si aucune version n'est identifiée, c'est la version en vigueur et accessible en ligne à la date de conclusion du Contrat.

La personne qui accepte la Commande pour le Client garantit avoir le pouvoir de l'engager.

## **Article 5 — Commande, acompte et annulation**

Toute Commande acceptée est ferme. E2I peut exiger un acompte avant d'exécuter la Commande. Le montant de cet acompte figure dans la Commande. Il s'impute sur le prix total. Le Client ne peut pas le récupérer s'il annule la Commande. Cette règle ne change rien aux sommes dues pour les engagements irrévocables d'E2I.

Si le Client demande l'annulation, la suspension ou la modification après acceptation, il reste redevable des éléments suivants :

- les Équipements, licences, numéros, ressources, abonnements ou prestations spécifiquement commandés ;
- les travaux déjà réalisés ;
- les frais engagés auprès de tiers et non récupérables ;
- les indemnités de résiliation des Services avec engagement.

Toute modification du périmètre entraîne un avenant, une nouvelle Commande, ou un ajustement du prix ou des délais.

## **Article 6 — Conditions préalables et coopération du Client**

Le Client fournit des informations exactes et complètes dans les délais demandés. Il donne les accès, les autorisations et les prérequis techniques, administratifs et matériels. Il désigne au moins un interlocuteur administratif et un référent technique habilités.

Le Client garde la responsabilité de son environnement informatique et physique. Il gère l'accès Internet, le réseau local, le Wi-Fi, l'alimentation électrique, le pare-feu, le câblage, les postes informatiques et la sécurité des locaux. E2I n'assume ces tâches que si le contrat le prévoit expressément.

Tout retard, impossibilité ou surcoût lié à un manquement du Client, à une information fausse, à un accès bloqué ou à un prérequis non respecté entraîne les conséquences suivantes :

- prolonge les délais d'E2I ;
- ne constitue pas un manquement d'E2I ;
- entraîne la facturation des interventions, déplacements, reconfigurations ou temps d'attente supplémentaires.

## **Article 7 — Déploiement et délais**

Les dates et délais de déploiement restent indicatifs, sauf si la Commande prévoit un engagement ferme. E2I informe le Client des difficultés significatives qu'elle identifie.

E2I n'est pas responsable d'un retard causé par le Client ou par une dépendance externe hors de son contrôle raisonnable. Cela inclut la portabilité, l'opérateur donneur, le fournisseur, l'éditeur, le constructeur, l'hébergeur, l'accès Internet, les travaux de câblage ou une autorisation administrative.

Si le retard du Client dépasse trente jours après une demande écrite d'E2I, E2I peut facturer les éléments déjà fournis ou engagés. E2I peut aussi replanifier le projet selon ses disponibilités. Après une mise en demeure restée sans effet, E2I peut résoudre tout ou partie de la Commande aux torts du Client.

## **Article 8 — Mise en service et recette**

E2I notifie la Mise en service par tout moyen écrit. Le Client a huit jours calendaires pour signaler par écrit toute anomalie bloquante, reproductible et directement liée au périmètre livré.

Sans réserve motivée dans ce délai, ou si le Service est utilisé en production, la Mise en service est acceptée. Les réserves mineures n'empêchant pas l'utilisation essentielle du Service ne bloquent pas la recette. Elles sont traitées dans le support.

La recette ne prive pas le Client de déclarer un incident ultérieurement ou de faire valoir une garantie applicable.

## **Article 9 — Durée et prise d'effet de l'engagement**

Le contrat entre en vigueur à sa date de conclusion. La période d'engagement du Service principal débute à sa mise en service effective, sauf indication contraire dans la Commande.

Les Services récurrents de téléphonie VoIP ont une durée initiale de trente-six mois. À la fin de cette période, le contrat se renouvelle automatiquement par tranches de trente-six mois, sauf notification de résiliation selon l'article 10.

La Commande précise les Services sans engagement ou ceux ayant une durée différente.

## **Article 10 — Non-renouvellement et résiliation anticipée par le Client**

Pour empêcher le renouvellement du Service, le Client doit notifier E2I par écrit au moins trois mois avant la fin de la période en cours. La résiliation prend effet à cette date.

Si le Client résilie un Service avant la fin de sa période d'engagement et sans qu'E2I ait commis un manquement grave, les sommes suivantes deviennent immédiatement exigibles :

- les factures impayées ;
- les frais et consommations restant à facturer ;
- les redevances mensuelles fixes restant à courir jusqu'au terme ;
- les coûts non amortis, remises conditionnelles, licences, matériels et engagements irrévocables prévus par la Commande.

Le Client doit payer ces sommes même si le Service est techniquement arrêté, si son numéro fait l'objet d'une portabilité sortante ou s'il cesse d'utiliser le Service.

## **Article 11 — Résiliation ou suspension pour manquement**

En cas de manquement contractuel, l'autre partie peut adresser une mise en demeure fixant un délai raisonnable pour y remédier. Sans régularisation dans ce délai, elle peut résilier de plein droit le Service concerné. Cette résiliation ne remet pas en cause ses autres droits.

E2I peut suspendre immédiatement et sans préavis tout ou partie des Services lorsque la situation l'exige, en cas :

- de fraude, piratage, compromission ou trafic anormal suspecté ;
- d'utilisation illicite ou portant atteinte à un tiers ;
- de risque pour la sécurité ou l'intégrité des infrastructures ;
- d'urgence imposée par un opérateur, une autorité ou une obligation légale ;
- de dépassement d'un plafond de consommation ou de crédit ;
- de fourniture d'informations fausses ou d'usurpation d'identité.

La suspension est une mesure de protection et n'annule pas les sommes dues. E2I rétablit le Service quand la cause de la suspension disparaît et si les conditions de sécurité et de paiement sont réunies.

## **Article 12 — Prix**

Les prix sont en euros et hors taxes, sauf mention contraire. E2I facture les taxes, contributions et frais applicables en supplément.

La Commande indique les prix récurrents, ponctuels, les consommations, les forfaits, les options et les frais de Mise en service. E2I facture les interventions hors périmètre, les déplacements et les prestations complémentaires selon la Commande ou la grille tarifaire en vigueur.

E2I et ses fournisseurs calculent les consommations à partir des enregistrements techniques et des relevés de communications de leurs systèmes.

## Article 13 — Révision des prix et coûts externes

E2I peut répercuter de façon proportionnée toute hausse justifiée d'un coût externe nécessaire à la fourniture du Service. Cela concerne les tarifs d'opérateurs, les licences d'éditeurs, les infrastructures, les hébergements, les taxes, les contributions ou les obligations réglementaires.

E2I informe le Client par écrit de la nature de la hausse et de sa date d'application avec un préavis raisonnable. Une urgence réglementaire ou une décision d'un tiers peut imposer un délai plus court. Cette répercussion ne dépasse pas l'impact réel de la hausse sur le Service concerné.

E2I informe le Client des autres évolutions tarifaires dans un délai suffisant. Ce délai permet au Client de refuser le renouvellement. Ces évolutions s'appliquent à la prochaine période contractuelle.

## Article 14 — Facturation

Sauf stipulation contraire :

- E2I facture d'avance les abonnements, licences, locations et Services récurrents.
- E2I facture à terme échu les communications, consommations variables et dépassements.
- E2I émet la facturation récurrente entre le 5 et le 10 du mois. Cette plage reste indicative et ne modifie pas l'exigibilité indiquée sur la facture.

E2I transmet les factures sous forme électronique. Le Client informe E2I de toute modification de ses coordonnées de facturation et de ses références administratives.

## Article 15 — Paiement, retard et frais de recouvrement

Les entreprises et associations paient par prélèvement SEPA par défaut. E2I peut accepter un autre moyen par accord écrit. Les organismes publics paient selon leurs modalités légales applicables. Le Client effectue tout paiement par virement à l'échéance de la facture. Ce paiement respecte le délai contractuel.

Tout retard de paiement entraîne automatiquement les sanctions suivantes dès le lendemain de la date d'échéance, sans rappel préalable :

- des pénalités. Le taux correspond au taux de refinancement le plus récent de la Banque centrale européenne, majoré de dix points. Ce taux ne peut pas être inférieur au minimum légal ;
- l'indemnité forfaitaire légale de quarante euros pour frais de recouvrement par facture impayée ;
- une indemnisation complémentaire sur justification si les frais réels dépassent cette indemnité.

E2I peut refacturer au Client les frais bancaires ou de rejet réellement supportés à cause du Client.

Le Client ne peut effectuer aucune compensation ni retenue unilatérale sans l'accord écrit d'E2I ou une décision définitive.

## **Article 16 — Impayés, suspension et remise en service**

En cas d'impayé, E2I peut adresser toute relance ou mise en demeure utile. Si le Client ne régularise pas sa situation, E2I peut suspendre tout ou partie des Services à partir du dixième jour suivant l'échéance. E2I doit d'abord informer le Client de l'impayé et de la suspension envisagée.

E2I peut également :

- exiger le paiement immédiat des sommes échues ;
- réduire les plafonds de consommation ;
- refuser toute nouvelle Commande ou intervention non urgente ;
- demander un dépôt de garantie ou un paiement d'avance ;
- résilier le Contrat selon l'article 11.

Le service reprend après encaissement effectif de toutes les sommes requises. Cette reprise peut engager des frais prévus par la grille tarifaire en vigueur.

## **Article 17 — Support et niveaux de service**

Nous assurons le support standard à distance du lundi au vendredi de 8h à 17h, heure locale, hors jours fériés. Nous réservons le samedi de 8h à 12h aux Clients ayant souscrit l'option de support étendu. Nous n'assurons aucune astreinte le dimanche ou les jours fériés, sauf engagement spécifique.

Les Conditions particulières ou la Commande précisent les délais de prise en charge, les niveaux de priorité et les engagements de service. Sauf mention expresse, la garantie de temps d'intervention correspond au premier contact et au début de prise en charge. Elle ne garantit ni le rétablissement, ni le déplacement sur site.

Le délai commence à la réception d'un ticket exploitable sur le canal de support désigné, pendant les horaires applicables. Nous considérons un ticket reçu hors plage comme reçu à la prochaine ouverture.

## **Article 18 — Interventions hors périmètre**

Les Services sont fournis à distance, sauf stipulation contraire. E2I facture au tarif en vigueur toute intervention sur site, assistance sur un composant non couvert, demande d'évolution, formation, reprise de configuration ou diagnostic rendu nécessaire par l'action du Client ou d'un tiers.

E2I facture les déplacements selon le barème annoncé avant intervention. Ce barème couvre les indemnités kilométriques, le transport, l'hébergement, les péages et les autres frais nécessaires.

## **Article 19 — Conditions techniques et qualité de service**

Le Client respecte les prérequis techniques communiqués par E2I. Comme l'accès Internet, la téléphonie sur IP dépend de la latence, du débit, de la perte de paquets et de la gigue. Elle dépend aussi de l'alimentation, du réseau local, du NAT, du pare-feu et de la configuration des équipements.

E2I peut recommander ou qualifier certains accès, opérateurs, équipements et architectures. E2I ne garantit pas la qualité d'un accès non qualifié ou d'un environnement non conforme.

Quand plusieurs réseaux ou fournisseurs concourent au Service, E2I ne répond que du périmètre placé sous son contrôle. E2I assure la coordination raisonnablement attendue.

## **Article 20 — Administration et sécurité des Services**

Pour les Services managés, E2I conserve l'accès administrateur principal nécessaire à l'exploitation, à la sécurité et au support. Si l'offre souscrite le prévoit, E2I fournit un accès de co-administration à une personne techniquement compétente désignée par le Client.

E2I peut restreindre un accès administratif en cas de risque grave pour la sécurité, l'intégrité ou la continuité du Service. E2I informe le Client au préalable quand la situation le permet.

Le Client est responsable de ses comptes, terminaux, postes, mots de passe, accès administrateurs et Équipements placés sous son contrôle. Il applique les mesures de sécurité demandées par E2I. Il signale immédiatement toute compromission suspectée.

Toute modification non validée d'un pare-feu, réseau, VLAN, NAT, SBC, IPBX, trunk, DNS, provisionnement ou terminal exclut la responsabilité d'E2I pour les conséquences qui en résultent. E2I peut facturer le diagnostic et la remise en état.

## **Article 21 — Sauvegardes**

Quand le Service comprend une sauvegarde managée, E2I réalise une sauvegarde quotidienne du système PBX complet avec une rétention glissante de sept jours. Pour les solutions compatibles, E2I réalise aussi une sauvegarde applicative quotidienne de la configuration avec la même rétention.

La sauvegarde ne constitue pas un archivage réglementaire ni une conservation à long terme. Le Client reste responsable des obligations d'archivage ou de conservation qui dépassent le périmètre commandé.

E2I vérifie régulièrement le bon fonctionnement du dispositif. E2I ne garantit pas la restauration des données supprimées avant le point de sauvegarde disponible, corrompues à la source ou exclues du périmètre technique. Le Client doit souscrire séparément toute durée ou architecture renforcée.

## **Article 22 — Équipements vendus**

E2I conserve la propriété des Équipements vendus jusqu'au paiement intégral du prix et de ses accessoires. Le Client assume les risques dès la livraison ou la remise de l'Équipement.

Le Client bénéficie des garanties légales et de la garantie constructeur selon ses conditions. Si le Client n'a pas souscrit de prestation de maintenance, une panne matérielle n'inclut pas automatiquement l'intervention, le prêt, le déplacement ou la main-d'œuvre d'E2I.

Le Client ne peut pas utiliser une réclamation sur un Équipement pour retarder le paiement d'autres Services non contestés.

## **Article 23 — Équipements loués ou mis à disposition**

Les Équipements loués ou mis à disposition restent la propriété d'E2I, de leur propriétaire ou de leur financeur. Le Client ne peut ni les céder, ni les sous-louer, ni les donner en garantie.

Le Client garde, entretient et conserve les Équipements. Il est responsable de leur perte, de leur vol ou de leur détérioration, sauf usure normale. Il signale immédiatement tout sinistre à E2I.

À la fin du Contrat, le Client restitue les Équipements complets, dans le délai et selon les modalités indiqués par E2I. Les Équipements non restitués, incomplets ou détériorés peuvent être facturés à leur valeur de remplacement ou au montant prévu dans la Commande ou la grille tarifaire.

E2I peut remplacer un Équipement par un modèle techniquement équivalent.

## **Article 24 — Équipements et solutions de tiers**

E2I ne garantit pas la compatibilité, la performance, la sécurité ou le support d'un matériel, logiciel, accès ou service que le Client acquiert auprès d'un tiers sans validation préalable d'E2I.

E2I réalise toute intervention en obligation de moyens et la facture. E2I peut refuser une intervention présentant un risque de sécurité, de non-conformité ou d'atteinte à une garantie.

## **Article 25 — Fournisseurs, éditeurs et évolution des Services**

E2I peut faire appel à des opérateurs, hébergeurs, constructeurs et prestataires techniques. E2I reste responsable de ses obligations. Elle ne garantit pas la disponibilité ou la pérennité d'une fonctionnalité qu'un tiers contrôle seul.

Ces tiers peuvent modifier leurs tarifs, licences, API, protocoles, fonctions, infrastructures ou conditions techniques. E2I peut adapter l'architecture, changer de fournisseur, d'hébergeur, de serveur, de centre de données, de version ou de technologie.

Si un tiers modifie une fonction pour la rendre impossible ou disproportionnée, E2I propose une solution équivalente. L'identité d'un fournisseur n'est pas une caractéristique essentielle, sauf mention expresse dans la Commande.

## **Article 26 — Maintenance**

E2I et ses fournisseurs peuvent réaliser des maintenances programmées qui entraînent une interruption temporaire. E2I informe le Client à l'avance si cela est raisonnablement possible.

E2I peut réaliser les opérations urgentes liées à la sécurité, l'intégrité ou la continuité du service sans préavis. E2I limite leur durée et leur impact autant que possible.

Une interruption liée à une maintenance conforme ne constitue pas un manquement. Cette règle ne s'applique pas si un engagement de service contraire a été expressément souscrit.

## **Article 27 — Utilisation licite et loyale**

Le Client utilise les Services dans le respect des lois, règlements, décisions des autorités, règles de numérotation et droits des tiers. Il reste seul responsable du contenu, de la finalité et des destinataires de ses communications.

Sont comme interdits :

- usurper ou falsifier une identité ou un numéro appelant ;
- présenter un numéro sans en avoir le droit d'utilisation ;
- contourner les mécanismes d'authentification, de sécurité ou d'antifraude ;
- émettre des communications illicites, frauduleuses, harcelantes ou malveillantes ;
- revendre sans autorisation, faire du trafic de gros ou mutualiser de façon abusive ;
- porter atteinte aux droits, systèmes ou données d'un tiers.

Le Client garantit que ses Utilisateurs et prestataires respectent ces obligations.

## **Article 28 — Démarchage, appels automatisés et agents vocaux**

Les activités de centre d'appels, campagnes automatisées et compositeurs automatiques nécessitent l'accord écrit préalable d'E2I. Le télémarketing intensif et les agents vocaux automatisés ou utilisant l'intelligence artificielle exigent aussi cet accord et une offre adaptée.

Le Client reste seul responsable du respect de la réglementation applicable à ses campagnes. Il doit ainsi obtenir le consentement préalable, respecter les horaires et identifier l'appelant. Il gère aussi les listes d'opposition, la preuve du consentement, la protection des données et les secteurs interdits.

Depuis le 11 août 2026, la loi française interdit le démarchage téléphonique des consommateurs sans consentement préalable. Le Client conserve les preuves de ce consentement. Il les communique à E2I ou à toute autorité habilitée si elles les demandent.

E2I peut exiger une étude préalable et un dépôt de garantie. La Commande fixe le montant de ce dépôt. E2I peut aussi imposer des plafonds spécifiques, une tarification à la consommation et des mesures techniques renforcées.

Le Client indemnise E2I des conséquences financières directes et justifiées liées à un usage illicite ou non conforme qui lui est imputable. Cette règle ne transfère pas automatiquement à E2I les amendes ou sanctions personnelles prononcées contre elle.

## **Article 29 — Forfaits, usage raisonnable et consommation**

Les forfaits « illimités » sont réservés à un usage professionnel humain, normal et raisonnable. Sauf offre spécifique, ils interdisent les centres d'appels intensifs, les composeurs, les appels automatisés et les agents vocaux. Ils interdisent aussi la génération artificielle de trafic, la revente de minutes, la mutualisation abusive et le trafic de gros.

Si l'usage est manifestement anormal ou non conforme, E2I peut prendre les mesures suivantes. Elle informe d'abord le Client, sauf si l'urgence s'y oppose :

- suspendre ou limiter le trafic ;
- facturer les consommations hors périmètre au tarif applicable ;
- proposer ou imposer une offre adaptée ;
- résilier le Service si le manquement persiste ou est grave.

## **Article 30 — Prévention de la fraude et plafonds**

E2I définit des plafonds de consommation et bloque certaines destinations internationales, surtaxées ou sensibles. Pour un usage normal, le seuil standard de sécurité s'élève à deux cents euros. La Commande ou E2I peut communiquer un montant différent au Client.

Ce seuil ne garantit pas la détection et ne plafonne pas la responsabilité financière du Client. E2I peut intervenir avant son atteinte si elle détecte des indices de fraude. Elle l'ajuste aussi selon le profil, l'historique, les destinations, le risque ou les garanties financières.

En cas de suspicion, E2I peut suspendre le trunk ou les accès. Elle peut aussi réinitialiser les identifiants, bloquer des destinations, limiter le trafic et imposer des mesures de sécurisation.

Le Client paie les communications émises depuis ses accès. Il peut en être dispensé s'il prouve qu'elles résultent d'une faute d'E2I. Le Client signale sans délai à E2I toute compromission ou consommation anormale.

## **Article 31 — Numérotation et portabilité**

E2I met les ressources de numérotation à disposition selon leur disponibilité, le plan national de numérotation et les règles applicables. Le Client les utilise tant que le Service est maintenu. Cela n'affecte pas son droit réglementaire à conserver son numéro.

Pour une portabilité entrante, le Client fournit des informations exactes et complètes : identité du titulaire, mandat, RIO si requis, adresse et justificatifs. E2I n'est pas responsable d'un rejet ou d'un retard lié au Client, à l'opérateur donneur ou à une cause administrative externe.

E2I traite la portabilité sortante selon les règles applicables. À la date effective du portage, les services attachés aux numéros portés s'arrêtent techniquement. Les obligations contractuelles et financières nées avant cette date ou dues jusqu'au terme de l'engagement subsistent.

Le Client ne peut pas céder son numéro ni autoriser une autre entité à l'utiliser sans l'accord préalable d'E2I.

## **Article 32 — Appels d'urgence et usages nomades**

Si le Service donne accès aux numéros d'urgence, l'acheminement et la localisation se basent sur le numéro affiché et l'adresse physique déclarée par le Client.

Le Client fournit une adresse exacte pour chaque site ou numéro. Il la met à jour et prévient E2I avant tout déménagement ou changement d'affectation. Le SIRET peut compléter l'identification du site, mais ne remplace pas l'adresse physique.

Le Client informe ses Utilisateurs d'un point important. En télétravail, en mobilité, sur un softphone ou depuis un autre site, l'adresse du numéro peut ne pas correspondre à leur position réelle. En cas d'urgence, ils doivent indiquer verbalement leur localisation. Si possible, ils doivent utiliser un moyen d'appel qui permet une localisation adaptée.

E2I n'est pas responsable d'une localisation erronée. Cette erreur peut résulter d'une adresse non mise à jour, d'un usage nomade non signalé ou d'une configuration modifiée hors de son contrôle.

## **Article 33 — Enregistrement des appels**

Si le Client active l'écoute ou l'enregistrement des conversations, il définit les finalités et les moyens du traitement. Il reste responsable de sa licéité. Il doit définir une base légale et informer les personnes concernées. Il respecte leurs droits, limite les accès et sécurise les enregistrements. Il fixe aussi une durée de conservation proportionnée.

E2I agit comme sous-traitant technique si elle héberge ou administre ce dispositif pour le compte du Client. Elle suit strictement ses instructions. L'Annexe relative au traitement des données précise ces obligations.

La présence d'une fonctionnalité technique d'enregistrement ne constitue pas un conseil juridique. Elle ne valide pas non plus l'usage prévu par le Client.

## **Article 34 — Données personnelles**

E2I agit en qualité de responsable de traitement pour sa gestion commerciale, contractuelle et comptable. Elle assume aussi ce rôle pour le support, la sécurité, la prévention de la fraude et le recouvrement. E2I l'est enfin pour le respect de ses obligations. Sa politique de confidentialité décrit ces traitements.

E2I agit en qualité de sous-traitant pour les Données Client traitées dans le but de fournir et d'administrer les Services. Elle agit pour le compte du Client. L'Annexe relative au traitement des données fait partie du Contrat si elle s'applique.

La qualification des données de trafic et de communications dépend de la finalité. E2I agit comme responsable de traitement pour la facturation, la sécurité, l'antifraude, les contestations et ses obligations. E2I intervient comme sous-traitant pour les opérations réalisées pour le compte du Client.

E2I peut utiliser des sous-traitants ultérieurs pour fournir les Services selon les conditions de l'Annexe. Les engagements de localisation et de transfert figurent

dans cette Annexe ou la Commande. Les CGV n'imposent aucune localisation française ou européenne sans engagement exprès.

## **Article 35 — Confidentialité**

Chaque partie protège les informations confidentielles de l'autre avec le même soin que les siennes. Elle applique au minimum un soin raisonnable. Cela couvre les architectures, configurations, identifiants, tarifs négociés, documents techniques, informations commerciales, données de sécurité et secrets d'affaires.

Chaque partie limite l'accès aux personnes qui en ont besoin pour exécuter le Contrat. Ces personnes ont une obligation de confidentialité. Chaque partie n'utilise ces informations que pour les besoins du Contrat.

Les informations ne sont pas confidentielles si elles étaient licitement connues. Il en va de même si elles sont devenues publiques sans faute, reçues licitement d'un tiers ou développées indépendamment. Une divulgation légalement imposée reste permise. La partie informe préalablement l'autre si la loi le permet.

Cette obligation reste valable cinq ans après la fin du Contrat. Les secrets d'affaires restent protégés tant qu'ils gardent leur qualification légale.

## **Article 36 — Propriété intellectuelle**

Chaque partie reste propriétaire de ses éléments antérieurs, marques, logiciels, documents, méthodes, données et savoir-faire.

Les logiciels et solutions de tiers appartiennent à leurs titulaires. Leur usage respecte les licences correspondantes. Le Client reçoit un droit d'utilisation limité au périmètre et à la durée du Service souscrit.

Sans cession expresse et écrite, les scripts, configurations génériques, modèles, documentations, méthodes, intégrations, automatisations et savoir-faire conçus ou utilisés par E2I restent sa propriété. Le paiement d'une prestation ne vaut pas cession implicite de droits.

Le Client garde ses droits sur ses données et contenus. Il garantit détenir les droits nécessaires pour les confier à E2I.

## **Article 37 — Réversibilité et fin des Services**

Pendant trente jours après l'arrêt du Service, E2I fournit sur demande écrite les données exportables du Client. E2I remet aussi les exports de configuration et les éléments nécessaires à une migration, si la technique le permet.

La réversibilité standard n'inclut aucune prestation de migration, de transformation ou d'assistance étendue. E2I peut établir un devis pour ces travaux.

E2I ne remet jamais ses comptes fournisseurs ou opérateurs, ses secrets d'API, ses identifiants mutualisés, ses outils internes, ses secrets de sécurité et les informations sur ses infrastructures partagées. E2I ne remet pas non plus les licences que le Client ne détient pas.

Après la période de réversibilité, E2I peut supprimer ou anonymiser les données qui ne sont plus utiles.

Le Client doit payer les prestations de réversibilité. Cette condition ne bloque pas le droit impératif de portabilité d'un numéro. Elle respecte aussi la restitution des données personnelles imposée par la loi.

## **Article 38 — Obligations et responsabilité du Client**

Le Client assume l'utilisation des Services par ses Utilisateurs, prestataires et toute personne utilisant ses accès. Il est responsable :

- de la légalité des communications, campagnes, contenus et enregistrements ;
- de l'exactitude des informations et adresses déclarées ;
- de la sécurité de son environnement et de ses identifiants ;
- de ses sauvegardes et obligations d'archivage hors périmètre ;
- des conséquences de toute modification non autorisée ;
- du paiement des Services et consommations liés à ses accès.

Le Client garantit E2I contre les réclamations de tiers causées par un usage illicite des Services imputable au Client. E2I doit être informée dans un délai raisonnable et pouvoir participer à sa défense.

## **Article 39 — Responsabilité d'E2I**

E2I a une obligation de moyens, sauf si un engagement de résultat est expressément stipulé. Elle indemnise les dommages directs, certains, prévisibles et prouvés causés par un manquement imputable à E2I.

Dans les limites légales, E2I n'indemnise pas les dommages indirects ou immatériels (perte de chiffre d'affaires, marge, exploitation, clientèle, opportunité, contrat, image, économies escomptées ou manque à gagner). E2I n'indemnise pas non plus la perte de données si leur sauvegarde ne fait pas partie du périmètre contractuel.

Sauf exclusion légale, la responsabilité financière globale d'E2I est plafonnée. Ce plafond correspond aux sommes hors taxes payées par le Client pour le Service concerné au cours des six mois précédant le fait générateur.

Cette limitation ne s'applique pas si la loi l'interdit. Elle disparaît en cas de dol, de faute lourde l'annulant, de dommage corporel ou d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers. Elle cède aussi pour toute responsabilité légalement non limitable.

E2I n'est pas responsable des conséquences liées au Client, à un tiers ou à un accès Internet qu'elle ne fournit pas. Elle n'est pas responsable non plus d'un environnement non conforme, d'un cas de force majeure ou d'une décision d'une autorité.

## **Article 40 — Assurance**

Chaque partie dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie solvable. Elle maintient cette assurance pendant toute la durée du Contrat. Cette assurance couvre les conséquences liées à ses activités.

## **Article 41 — Force majeure**

Aucune partie ne répond d'un manquement causé par un événement de force majeure. Cette force majeure est définie par l'article 1218 du Code civil.

Ces critères visent les cyclones, tempêtes, tremblements de terre, fortes pluies, inondations, épidémies, catastrophes naturelles, incendies majeurs, coupures d'électricité ou de télécommunications, cyberattaques extérieures, décisions d'autorité et indisponibilités d'infrastructures critiques.

La partie empêchée informe l'autre rapidement et prend des mesures raisonnables pour limiter les effets. Les obligations affectées sont suspendues pendant l'empêchement. Si l'empêchement dépasse soixante jours et prive durablement le Contrat de son objet, chaque partie peut résilier les Services affectés sans indemnité. Les prestations déjà exécutées et les coûts irrévocablement engagés restent dus.

## **Article 42 — Imprévision et continuité contractuelle**

Les parties s'échangent de bonne foi si un changement imprévisible à la conclusion rend l'exécution excessivement onéreuse sans empêcher le Service. La partie concernée fournit les éléments nécessaires à l'examen de la situation.

Sans accord dans un délai raisonnable, chaque partie garde les droits reconnus par la loi. Cet article ne prive pas E2I de la faculté de répercuter les hausses externes prévues à l'article 13.

## **Article 43 — Cession et sous-traitance**

Le Client ne peut céder le Contrat, un Service ou un numéro à une autre entité sans l'accord écrit préalable d'E2I.

E2I peut sous-traiter tout ou partie de ses obligations. Elle reste responsable de ses propres engagements. Elle peut céder ou transférer le Contrat lors d'une cession d'activité, d'une restructuration, d'un apport ou d'un changement de société exploitante.

## **Article 44 — Preuve et communications électroniques**

Les échanges électroniques, tickets, journaux techniques, relevés de communications, enregistrements des systèmes, accusés de réception, signatures électroniques et données de facturation font foi comme éléments de preuve, sauf preuve contraire.

Le Client maintient à jour ses adresses électroniques de contact. Toute notification envoyée aux coordonnées déclarées est valablement effectuée.

Les relevés de communications peuvent comporter le numéro appelant, le numéro appelé, la date, l'heure, la durée, le coût et les données techniques nécessaires à la facturation, à la sécurité ou au traitement d'une contestation.

## **Article 45 — Réclamations et contestation de facture**

Le Client adresse toute réclamation par écrit. Il joint les éléments permettant son analyse.

Le Client doit envoyer sa contestation des communications ou consommations à E2I dans les trente jours après l'émission de la facture. Il doit identifier précisément les lignes contestées. Passé ce délai, les relevés sont présumés acceptés. Le Client conserve ses droits impératifs et la possibilité de prouver une erreur manifeste.

La contestation ne suspend pas le paiement des sommes non contestées. Les parties coopèrent de bonne foi pour analyser les relevés techniques.

## **Article 46 — Modification des documents contractuels**

Les CGV en ligne constituent la version de référence. Chaque version porte un numéro et une date d'entrée en vigueur. E2I archive les versions antérieures.

La version applicable à une Commande est celle acceptée lors de sa conclusion.

E2I informe le Client sur un support durable avec un préavis raisonnable avant toute modification substantielle d'un Contrat en cours. La modification ne s'applique pas rétroactivement aux obligations déjà exécutées.

Le Contrat permet d'actualiser les paramètres opérationnels dans des documents dédiés. Ces paramètres couvrent les tarifs, les canaux de support, la liste des sous-traitants, les prérequis techniques et les destinations ouvertes.

## **Article 47 — Nullité partielle et non-renonciation**

Si une clause est nulle ou inapplicable, les autres clauses restent en vigueur. Les parties la remplacent par une clause licite au même effet économique.

Si une partie n'exerce pas un droit, elle n'y renonce pas. Elle peut l'exercer plus tard.

## **Article 48 — Droit applicable et règlement amiable**

Le droit français régit le Contrat. Cette règle n'affecte pas les dispositions impératives applicables aux relations internationales.

Avant toute action en justice, les parties cherchent à résoudre leur différend de bonne foi. La partie la plus diligente envoie une réclamation écrite et détaillée. Les représentants habilités ont trente jours pour trouver une solution. Ce délai ne s'applique pas en cas d'urgence, de mesure conservatoire ou de risque de prescription.

## **Article 49 — Juridiction compétente**

Si le Client et E2I agissent en qualité de commerçants et si la loi l'autorise, les tribunaux compétents de Cayenne jugent tout litige lié au contrat (formation, exécution, cessation). Cette compétence exclusive s'applique aux procédures urgentes, aux appels en garantie et aux pluralités de défendeurs. Elle respecte les règles impératives contraires.

Si cette clause ne s'applique pas, par exemple si le Client professionnel n'est pas commerçant, les règles de droit commun déterminent la juridiction compétente.

Pour les relations internationales, les règles de compétence internationale encadrent l'application de cette clause. Elle exige l'acceptation effective du Client.

---

## Article 50 — Entrée en vigueur

Ces CGV entrent en vigueur le 30 août 2026. Elles portent le numéro de version v1.1.