

CONDITIONS D'UTILISATION DES FONCTIONNALITÉS DE TÉLÉPHONIE INTELLIGENTE

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions encadrent l'utilisation, par le Client, de toute fonctionnalité utilisant ou intégrant de la téléphonie intelligente fournie, configurée, intégrée ou rendue accessible par Corposolution, notamment dans le cadre de solutions de téléphonie, d'agents vocaux, de transcription, de résumé, de classification, d'acheminement d'appels, de génération de contenu, d'automatisation ou d'intégration avec des systèmes tiers (les « Fonctionnalités Intelligentes »). Ces conditions font partie intégrante de l'entente de services conclue entre le Client et Corposolution.

2. Nature et limites de la téléphonie intelligente

Le Client reconnaît que les technologies de la téléphonie intelligente sont de nature probabiliste et peuvent produire des résultats inexacts, incomplets, ambigus, inappropriés, imprévus ou différents de ceux qu'aurait produits une personne. Une Fonctionnalité Intelligente peut notamment mal comprendre une demande, générer une information erronée, omettre un renseignement, produire une transcription ou un résumé inexact, acheminer incorrectement une communication ou exécuter une action différente de celle attendue. Corposolution ne garantit pas que les résultats générés seront exempts d'erreurs, continus, exhaustifs ou adaptés à toutes les situations.

3. Validation, essais et supervision du Client

Le Client demeure responsable de déterminer si les Fonctionnalités Intelligentes conviennent à ses activités et au niveau de risque associé à leur utilisation. Le Client s'engage à participer aux essais raisonnablement requis avant la mise en production et à valider les scénarios, instructions, messages, bases de connaissances, règles d'acheminement et autres contenus pertinents. Après la mise en service, le Client doit assurer une supervision raisonnable, signaler rapidement les comportements problématiques et utiliser, lorsque pertinent, les mécanismes de correction, de désactivation ou de transfert vers une intervention humaine mis à sa disposition.

4. Informations, instructions et contenus fournis par le Client

Le Client est responsable de l'exactitude, de la légalité et de la mise à jour des informations qu'il fournit ou fait utiliser par les Fonctionnalités Intelligentes, notamment ses prix, produits, services, horaires, politiques, procédures, promotions, coordonnées, scripts, documents et instructions. Corposolution ne peut être tenue responsable d'un résultat découlant d'une information erronée, incomplète, obsolète ou trompeuse fournie, approuvée ou maintenue par le Client.

5. Interactions avec les clients et autres tiers

Le Client reconnaît qu'une interaction automatisée peut produire un résultat différent d'une intervention humaine et qu'une personne peut être insatisfaite d'une réponse ou d'une interaction générée par une Fonctionnalité Intelligente. Sous réserve des dispositions impératives de la loi, Corposolution ne garantit aucun résultat commercial lié à l'utilisation des Fonctionnalités Intelligentes et n'assume pas les décisions d'affaires du Client prises sur la base de leurs résultats.

6. Services et fournisseurs tiers

Certaines Fonctionnalités Intelligentes peuvent dépendre de plateformes, modèles, réseaux, API, services d'hébergement, services de reconnaissance ou de synthèse vocale, systèmes téléphoniques ou autres services exploités par des tiers. Leur disponibilité, leurs performances, leurs politiques, leurs limites, leurs modèles et leurs fonctionnalités peuvent changer sans contrôle de Corposolution. Corposolution ne garantit pas la disponibilité ininterrompue d'un service tiers et n'est pas responsable d'une interruption ou modification imputable exclusivement à un fournisseur tiers, sous réserve de ses propres obligations légales et contractuelles.

7. Protection des renseignements et utilisation conforme

Le Client demeure responsable d'utiliser les Fonctionnalités Intelligentes conformément aux lois applicables à ses activités, notamment en matière de protection des renseignements personnels, de confidentialité, d'enregistrement des communications et d'information des personnes concernées. Lorsque des renseignements personnels servent à rendre une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, des obligations particulières peuvent s'appliquer au Client. Le Client doit éviter de transmettre des renseignements sensibles à une Fonctionnalité Intelligente lorsqu'une telle transmission n'est pas nécessaire ou autorisée.

8. Limitation de responsabilité

DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, Corposolution ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, accessoires, particuliers ou consécutifs découlant de l'utilisation ou du fonctionnement d'une Fonctionnalité Intelligente, notamment d'une perte de clientèle, d'une perte de revenus ou de profits, d'une perte d'occasion d'affaires, d'une interruption d'activités, d'une perte de données ou d'une atteinte à la réputation attribuable à une réponse, une transcription, un résumé, un classement, un acheminement ou une action générée par une Fonctionnalité Intelligente.

9. Plafond de responsabilité

Sous réserve des dispositions auxquelles les parties ne peuvent légalement déroger, la responsabilité pécuniaire totale de Corposolution découlant des Fonctionnalités Intelligentes ou s'y rapportant est limitée au total des frais effectivement payés par le Client à Corposolution pour les Fonctionnalités Intelligentes concernées au cours des six (6) mois précédant l'événement ayant donné naissance à la réclamation. Cette limitation ne s'applique pas lorsqu'une telle limitation est interdite par la loi.

10. Exceptions prévues par la loi

Aucune disposition des présentes ne vise à exclure ou limiter une responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter. Notamment, conformément au Code civil du Québec, une exclusion ou limitation de responsabilité ne peut couvrir le préjudice matériel causé par une faute intentionnelle ou une faute lourde, ni exclure ou limiter la responsabilité pour un préjudice corporel ou moral.

11. Suspension ou désactivation

Corposolution peut recommander, suspendre ou désactiver une Fonctionnalité Intelligente lorsqu'elle constate un risque de sécurité, un fonctionnement manifestement problématique, une utilisation non conforme ou une situation susceptible de causer un préjudice important. Le Client peut demander la désactivation d'une Fonctionnalité Intelligente selon les modalités applicables à son service.

12. Consommation et ajustement du forfait

Certaines Fonctionnalités Intelligentes reposent sur des unités de consommation, notamment des jetons (« tokens »), des minutes, des requêtes, des transcriptions, de la synthèse vocale ou des appels à des services tiers. Le forfait du Client peut comprendre un niveau d'utilisation déterminé. Lorsque l'utilisation réelle ou anticipée dépasse ce niveau, des frais additionnels peuvent s'appliquer ou le forfait peut être ajusté vers un palier mieux adapté à la consommation. Corposolution informera le Client lorsqu'un ajustement est requis. Sur demande, Corposolution peut fournir au Client un sommaire raisonnable de sa consommation, selon les données rendues disponibles par les systèmes et fournisseurs concernés.

13. Acceptation

En signant le présent document, le Client confirme avoir lu et compris les limites inhérentes aux Fonctionnalités Intelligentes, reconnaît qu'une supervision humaine peut demeurer nécessaire et accepte les présentes conditions. Le Client confirme également que le signataire est autorisé à engager l'entreprise identifiée ci-dessous.

CLIENT

Entreprise : _____

Nom du signataire : _____

Titre : _____

Signature : _____

Date : _____

CORPOSOLUTION

Représentant : _____

Titre : _____

Signature : _____

Date : _____