

# Conditions Générales d'Utilisation

Le présent document a pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles d'une part, Hervé Le Guillou, ci-après dénommé l'EDITEUR, met à la disposition de ses utilisateurs le site, et les services disponibles sur le site et d'autre part, la manière par laquelle l'utilisateur accède au site et utilise ses services.

## Article 1 - Définitions des termes

La définition des termes ci-dessous sert à la bonne compréhension des conditions générales d'utilisation. Elles définissent non exhaustivement les grandes lignes de l'application DigiWeb.com.

- **CGU** représentent les conditions générales d'utilisation des Services de Digivoc.
- **Les services** représentent l'utilisation des fonctionnalités (création de campagnes, de sessions, consultation des statistique...) de DigiWeb.com.
- **Compte** représente les données personnelles relatives à un utilisateur, comprenant notamment ses identifiants, dont l'enregistrement est nécessaire pour accéder à l'ensemble des fonctionnalités de DigiWeb.com et à ses services.
- **Identifiants** représentent l'adresse e-mail ainsi que le mot de passe choisi par l'utilisateur permettant à celui-ci de s'identifier afin d'accéder aux services de Digivoc.
- **Inscription** représente la procédure d'inscription en ligne que l'utilisateur doit accomplir sur DigiWeb.com afin de pouvoir accéder aux services. Cette inscription conduit à la création des identifiants et du compte de l'utilisateur.
- **production.digivoc.com** représente [le site internet](#) permettant d'accéder aux divers services soumis aux conditions générales d'utilisation.
- **Digivoc** représente la société fournissant les services dont l'adresse est fournie dans l'article 18 des présentes CGU.
- **Administrateur(s)** représentent les membres de la société Digivoc ayant un accès complet sur l'application DigiWeb.com.
- **Utilisateur** représente toute personne physique ou morale accédant aux services et/ou titulaire d'un compte sur l'application
- **Visiteur** représente toute personne physique ou morale accédant aux services à des fins de consultation, sans authentification. Ce type de personne n'a pas accès à DigiWeb.com mais peut consulter le site <Digivoc.com>.
- **Une enquête** représente un questionnaire de satisfaction sur un produit. Les enquêtes sont constituées de campagnes (suivant l'outil NPS), de statistiques et d'enregistrements.
- **NPS** représente le « Net Promoter Score », c'est à dire, un outil de gestion de la satisfaction client. Le principe de cet outil est de récupérer une note (positive) sur un produit et un commentaire sur ce dernier. Le « score » qu'a obtenu le produit peut rendre compte de la satisfaction générale des acheteurs.
- **La Question** représente le corps de l'enquête. La question permet de structurer un

appel : message d'introduction, question, aide, commentaire, message de fin.

- **Une campagne** représente un ensemble d'appels, pour un questionnaire de satisfaction, selon la marque et le produit de l'enquête. Elle est programmable dans le temps.
- **Les Statistiques** représentent un bilan général des sessions d'une campagne. Elles permettent l'accès à deux diagrammes circulaire représentant les taux de réponses.
- **Verbatims** représentent les enregistrements des commentaires vocaux. Ils sont consultables à tout moment.
- **Livre d'or** représente la liste des enregistrements vocaux laissés par les clients pour une société.

## **Article 2 - Objet et version des Conditions Générales d'Utilisation**

Ces Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles tous les utilisateurs peuvent accéder aux services et les utiliser. Toute personne qui accède à l'un des services proposés par Digivoc s'engage à respecter, sans réserve, les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Digivoc est libre de modifier, à tout moment, les présentes CGU, afin notamment de prendre en compte toute évolution légale, jurisprudentielle, éditoriale et/ou technique. Tout utilisateur est donc tenu de se référer à la version accessible en ligne à la date de son accès à DigiWeb.com.

Les Conditions Générales d'Utilisation ont une application rétroactive à compter de la première consultation du site.

L'utilisateur est expressément informé que l'unique version des Conditions Générales d'Utilisation des services en ligne de Digivoc qui fait foi est celle qui se trouve en ligne sur le site production.digivoc.com ce qu'il reconnaît et accepte sans restriction, s'engageant à s'y référer systématiquement lors de chaque connexion. Lesdites CGU sont disponibles en permanence à l'adresse suivante : <http://www.digivoc.com/cgu.html>

## **Article 3 - Inscription au site production.digivoc.com**

Tout internaute ne peut pas devenir membre utilisateur du site production.digivoc.com. Le site production.digivoc.com propose des services aux entreprises ayant une part de relation client. L'adhésion d'un mineur est donc impossible.

Dans le cadre d'une inscription effectuée par un membre d'une entreprise, l'adhérent doit remplir un formulaire électronique d'adhésion. Il fournit des informations relatives à son état civil, à son entreprise et une adresse de courrier électronique (e-mail) valide. Il choisit son mot de passe, confirme accepter les mentions légales, et atteste de l'exactitude des renseignements fournis.

L'adhérent attend, après validation du formulaire d'adhésion, qu'un administrateur lui valide son compte. Lorsque la validation est effectuée, l'utilisateur reçoit, à l'adresse électronique qu'il a indiquée, un courrier électronique de confirmation. Digivoc se réserve le droit de refuser une inscription, notamment dans le cas où l'utilisateur:

- Crée une société inexistante sur l'application production.digivoc.com.
- Crée une société insultante, qui va à l'encontre des présentes CGU.

L'inscription au site est gratuite et valable pour une durée indéterminée. Ensuite, les

différents services sont définis en fonction du type de compte, c'est à dire, en fonction du forfait pris par l'utilisateur. Pour plus d'informations voir la [grille tarifaire](#).

#### **Article 4 - Informations d'authentification et compte**

L'utilisateur dispose d'un compte sur le site [production.digivoc.com](http://production.digivoc.com). Il accède à ce compte avec un identifiant (adresse e-mail) unique et un mot de passe personnel qu'il s'engage à conserver confidentiel. En cas de perte de son mot de passe, l'adhérent demande à Digivoc de générer un e-mail permettant la modification du mot de passe. Cet e-mail est envoyé à l'adresse de l'utilisateur. L'utilisateur doit conserver secret leurs identifiants. Il ne peut communiquer ces informations à un tiers, adhérent ou non, au site. Toute connexion au site faite à l'aide d'un identifiant et du mot de passe correspondant est réputée jusqu'à preuve contraire avoir été faite par l'utilisateur lui-même. Si celui-ci pense que son e-mail ou son mot de passe a été usurpé, il en avertit immédiatement Digivoc via le [formulaire de contact](#).

L'administrateur peut avoir accès aux identifiants d'une société car il est en charge des campagnes. Ce cas est rare et est l'unique exception.

#### **Article 5 - Données personnelles**

Dans une logique de respect de la vie privée de ses utilisateurs, Digivoc s'engage à ce que la collecte et le traitement d'informations personnelles, effectués au sein du présent site, soient effectués conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite Loi « Informatique et Libertés ». A ce titre, le site [production.digivoc.com](http://production.digivoc.com) fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 729280. Conformément à l'article 34 de la loi « Informatique et Libertés », Digivoc garantit à l'utilisateur un droit d'opposition, d'accès et de rectification sur les données nominatives le concernant. L'utilisateur a la possibilité d'exercer ce droit sur le [formulaire de contact](#). Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, nous vous renvoyons à la [charte de confidentialité](#).

#### **Article 6 - Règles concernant l'utilisation des services du site production.digivoc.com**

Digivoc est responsable des erreurs ou omissions commises sur les divers services. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir afin de corriger toutes erreurs ou omissions éventuelles dès que possible après en avoir été informé.

L'accès au site est normalement ininterrompu mais en cas de force majeure, peut être suspendu, limité ou résilié à tout moment. Votre accès au site et/ou aux services peuvent également être limité de manière occasionnelle pour permettre les réparations, les opérations de maintenance ou l'introduction de nouvelles fonctions ou de nouveaux services. Nous nous efforcerons de restaurer cet accès dès que cela sera raisonnablement possible. Nous nous réservons par ailleurs le droit de bloquer l'accès à, et/ou de modifier ou supprimer tout document qui peut donner lieu à un manquement à l'une des dispositions des présentes CGU.

#### **Article 7 - Responsabilité de l'utilisateur**

- L'utilisateur déclare être membre de l'entreprise pour laquelle il gère le compte.
- L'utilisateur s'engage à se conformer à l'ensemble des lois, règles et

réglementations en vigueur concernant l'interdiction de la diffusion de message obscènes ou violents et à ne pas utiliser ce site en contravention à toute loi, règle ou réglementation.

- Les messages utilisés aux travers des questions, quand il s'agit d'une enquête de satisfaction pour un produit donné, doivent avoir un lien avec ce produit.
- L'utilisateur accepte de ne pas utiliser le DigiService à des fins de multi-appels ou de spam téléphonique envers une personne qui ne le désire pas.

## **Article 8 - Les enquêtes**

Les enquêtes sur le site [production.digivoc.com](http://production.digivoc.com) sont créées par les utilisateurs. Chaque utilisateur peut consulter ses enquêtes : nombre de campagnes, total d'appels prévus, NPS, l'avancement. Toute la gestion des enquêtes qui en découle est prise en main par l'utilisateur, selon ces droits. Le nombre total d'appel est limité selon les types de comptes : [tableau forfaitaire](#).

## **Article 9 - Les Questions et le NPS**

La/les question(s) sont automatiquement saisies en fonction de l'enquête créée. Elles sont modifiables par tous les utilisateurs à l'aide du formulaire prévu à cet effet. Cette modification doit rester dans l'ordre d'idée de l'outil NPS, c'est à dire :

- une phrase d'introduction (Marque, produit).
- une question en rapport avec le produit, demandant une note.
- une aide à la personne sondée, sur la note à attribuer. (facultative ?).
- une réponse courte de type « c'est compris ».
- une invite à commenter la note.
- un message de fin.

Une refonte de ce scénario basique peut être faite. Pour ceci nous vous renvoyons à l'article 10. De plus, ce scénario peut être réalisé avec une voix humaine enregistrée. Dans ce cas nous vous renvoyons à l'article 13.

## **Article 10 - Les Campagnes**

Les campagnes sont les principales composantes d'une enquête. En effet une campagne correspond à une période durant laquelle les appels vont être émis. L'utilisateur peut créer une ou plusieurs campagnes et la/les modifier (si elles ne sont pas finies). Une campagne peut être programmée sur une plage horaire selon les jours de la semaine.

L'utilisateur peut consulter la liste de ses campagnes ou consulter une campagne en particulier.

## **Article 11 - Les Statistiques**

Les statistiques sont décomposées en trois parties : les statistiques d'appels, les statistiques applicatives et les verbatims. L'utilisateur peut consulter ces différentes sources. Les statistiques d'appels permettent d'observer deux diagrammes circulaires :

- le premier représente les pourcentages d'appels décrochés ou non.
- le second représente les pourcentages du moment où l'appel a été raccroché.

Les statistiques applicatives correspondent au NPS, c'est à dire à la question posée et la note attribuée.

Les verbatims sont les enregistrements des commentaires laissés par les sondés. L'utilisateur peut consulter ces enregistrements à l'aide d'un lecteur intégré au service.

## **Article 12 - Les Scénarios Personnalisables**

La question qui correspond à un scénario NPS est modifiable pour lui ajouter des éléments supplémentaires. Cette fonctionnalité est réservée aux utilisateurs de type Silver, Gold et Platinum. Elle se fait sur demande auprès de Digivoc lors de la commande ou via le [formulaire de contact](#) ou encore directement au 02 57 52 00 83.

## **Article 13 - Les Messages audios personnalisés**

Les messages audios personnalisés servent à passer outre la synthèse vocale. Un utilisateur de type Silver, Gold ou Platinum peut alors faire une demande auprès de digivoc via le [formulaire de contact](#) ou encore directement au 02 57 52 00 83 pour enregistrer un scénario avec une ou plusieurs voix d'acteurs, selon le tarif en vigueur du [tableau forfaitaire](#).

## **Article 14 - Le Support téléphonique**

Le support téléphonique, option disponible pour les utilisateurs Silver, Gold et Platinum, selon le [tableau forfaitaire](#), permet aux clients de Digivoc de nous contacter en cas de problèmes.

## **Article 15 - Le Livre d'Or**

Le livre d'or permet aux utilisateurs ayant pris le forfait ([tableau forfaitaire](#)) de laisser la possibilité à ses clients d'enregistrer une appréciation sur sa société. Cette fonctionnalité concerne essentiellement les clients d'un utilisateur. Digivoc se déleste de toutes responsabilités en cas de messages insultant et/ou dégradant.

## **Article 16 - Loi applicable**

Les présentes conditions générales d'utilisation sont régies par la Loi française.

## **Article 17 - Attribution de compétence**

Digivoc, ses adhérents et tous autres visiteurs conviennent qu'en cas de litige pouvant surgir concernant l'exécution ou l'interprétation des conditions générales d'utilisation, ils s'efforceront de trouver une solution amiable.

En cas d'échec de cette tentative de résolution amiable du différend, celui-ci sera porté devant les Tribunaux compétents.

## **Article 18 - Modification des conditions générales d'utilisation**

Les présentes conditions générales d'utilisation du site édité par Digivoc sont modifiables sans préavis. Chaque modification est portée à la connaissance de l'adhérent. Le fait de ne pas accepter les nouvelles conditions entraînera la résiliation de l'adhésion.

## **Article 19 - Les cookies**

L'utilisation des cookies permet à une application web d'enregistrer les informations relatives à la navigation d'une personne authentifiée (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc). Le site DigiWeb.com n'utilise pas de système de cookies utilisateur et s'engage à ne pas enregistrer ce type d'informations. Dans le cas contraire, tout utilisateur sera averti.

## **Article 20 - Convention sur la preuve**

Digivoc et les divers utilisateurs du site DigiWeb.com communiquent entre eux par voie électronique. En application de l'article 1369-2 du Code civil, l'adhérent accepte que les informations demandées en vue de son adhésion au site et celles qui seront adressées ultérieurement, soient transmises par voie électronique. Digivoc et l'adhérent conviennent que les courriers électroniques échangés entre eux prouvent valablement la teneur de leurs échanges et le cas échéant de leurs engagements. Il en est de même pour toutes les informations échangées entre eux par voie électronique.

## **Article 21 - Annonces publicitaire**

Digivoc autorise toutes annonces publicitaires réalisées pour son compte uniquement sur accord. Toutes publicités publiées au nom de digivoc ou de digiweb, sans contact préalable avec le gérant de la société, sont formellement proscrites.

## **Article 22 - Informations légales**

Le site web DigiWeb.com est édité par Digivoc, SAS au capital de 16150 €, enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Lannion sous le numéro 790 041 636 . Le siège social se situe 4 rue Marie Ampère - 22300 Lannion - Tel. : 02 .96 05 82 50.... .

Aucune reproduction, même partielle prévue à l'article L.122-5 du Code de la propriété intellectuelle, ne peut être faite de ce site sans l'autorisation du directeur de publication.

Directeur de la publication : Hervé Le Guillou.

Hébergeur du site:

OVH SAS au capital de 10 000 000 €  
RCS Roubaix – Tourcoing 424 761 419 00045  
Code APE 6202A  
N° TVA : FR 22 424 761 419  
Siège social : 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix - France.