

Conditions particulières d'utilisation du service de messagerie instantanée

Veillez lire attentivement les présentes conditions relatives au service de Live Chat (les "Conditions Particulières"). L'utilisation du Service de Live Chat est soumise aux présentes Conditions Particulières et aux termes de la Convention conclue entre le Client et Alpega dans le cadre de l'utilisation des produits et services d'Alpega (y compris, mais sans s'y limiter, les Conditions Générales).

En utilisant tout ou partie du Service de Live Chat, le Client marque son accord et accepte toutes les conditions figurant dans les présentes, à l'exclusion de toutes conditions générales et/ou particulières communiquées par le Client. En outre, les obligations incombant au Client en vertu des Conditions Particulières énoncées dans les présentes s'appliquent également aux Utilisateurs pour lesquels le Client demande l'utilisation du Service de Live Chat. Le Client déclare et garantit que ses Utilisateurs acceptent les Conditions Particulières énoncées dans les présentes. Il accepte d'endosser toute responsabilité si ses Utilisateurs ne respectent pas lesdites Conditions Particulières.

Si vous acceptez les présentes conditions pour le compte d'une entreprise ou toute autre personne (morale ou physique), vous déclarez et garanzissez que vous êtes habilité à lier ladite entreprise ou personne aux présentes conditions.

Les Conditions Générales s'appliquent aux présentes Conditions Particulières et en font partie intégrante. En cas de conflit ou d'incohérence entre les présentes Conditions Particulières et les Conditions Générales, les présentes Conditions Particulières prévalent.

1. Définitions

Les termes qui suivent auront les significations suivantes, à moins que le contexte ne s'y oppose, et lorsque le contexte l'exige ou le permet, les termes au singulier s'entendent également au pluriel et inversement.

"**Service de Live Chat**" désigne les services fournis au Client par Alpega par le biais de ses applications logicielles, services qui permettent une messagerie individuelle en temps réel entre les Clients;

"**Contenu**" : désigne l'ensemble des Messages, textes, fichiers, images, graphiques, illustrations, informations, fichiers audio et vidéo, photographies, données et autres contenus et matériels, sous quelque format que ce soit, fournis par le Client ou les Utilisateurs dans le cadre des Discussions;

"**Discussion**" désigne toute discussion entre Clients utilisant le Service de Live Chat;

"**Message**" désigne le(s) message(s) échangé(s) entre les Clients dans le cadre d'une Discussion.

Tous les termes et expressions définis dans les Conditions Générales ont la même signification lorsqu'ils sont utilisés dans les présentes Conditions Particulières.

2. Objet

Les présentes Conditions Particulières régissent la fourniture et l'utilisation du Service de Live Chat qui est un service permettant à chaque Client de communiquer avec d'autres Clients, via une fonction de messagerie individuelle, en temps réel, avec des fonctions de collecte de données et une modération optionnelle. Le Service de Live Chat permet une communication entre Clients pour, entre autres, demander des informations, négocier des prix, conclure des contrats, échanger des documents, informer ou être informé du processus d'exécution du transport ou gérer des situations imprévues.

3. Contenu

Le Client accorde à Alpega un droit limité, non exclusif, transférable et gratuit, d'utiliser, reproduire, manipuler et afficher le Contenu, dans le cadre exclusif de la fourniture des Services au Client et aux autres fins définies dans les présentes Conditions Particulières et dans la Convention.

Le Client admet que la publication du Contenu engage la responsabilité du Client qui en est à l'origine. Plus précisément, le Client est entièrement responsable de tout élément de Contenu que ses Utilisateurs publient ou mettent à disposition via le Service de Live Chat. Le Client reconnaît qu'Alpega n'a aucun contrôle et aucune responsabilité par rapport au Contenu publié sur le Service de Live Chat et que, par l'Utilisation de l'outil, il peut être exposé à un contenu inexact, trompeur ou autrement offensant. Le Contenu posté via le Service de Live Chat (ou toute traduction de ce Contenu mise à la disposition du Client) peut contenir des inexactitudes, des informations fausses ou trompeuses et des erreurs typographiques. Alpega ne garantit pas la fiabilité, l'authenticité, l'exactitude ou l'exhaustivité du Contenu (ou d'une quelconque traduction de ce Contenu) et ne garantit aucunement que les déficiences ou erreurs seront corrigées. Toute utilisation de ce Contenu (ou d'une

quelconque traduction de ce Contenu) se fait aux seuls risques du Client. Le Service de Live Chat peut inclure des services de traduction instantanée en lien avec le Contenu. En cas de conflit ou d'incohérence entre la version originale du Contenu et une quelconque traduction de ce Contenu, la version originale prévaut.

En outre, le site Internet, le logiciel et/ou l'application ainsi que le Contenu disponible par ou en relation avec l'accès et l'utilisation du Service de Live Chat, peuvent contenir des liens vers d'autres sites Internet, lesquels sont totalement indépendants d'Alpega. Alpega ne fait aucune déclaration ou garantie de quelque nature que ce soit concernant l'exactitude, l'exhaustivité ou l'authenticité des informations contenues sur de tels sites Internet. Le Client doit donc évaluer et supporter tous les risques liés à l'utilisation du Contenu et ne peut s'en remettre à Alpega en ce qui concerne ce Contenu.

En aucun cas, la responsabilité d'Alpega ne peut être engagée, tant en ce qui concerne le Contenu (ou une quelconque traduction de ce Contenu) qu'en ce qui concerne une perte ou un dommage, de quelque nature que ce soit, découlant de l'utilisation du Contenu (ou d'une quelconque traduction de ce Contenu) publié ou mis à disposition par le biais du Service de Live Chat. Le Client reconnaît qu'Alpega ne présélectionne pas, n'approuve pas et ne contrôle pas le Contenu, mais qu'elle a le droit (et, en aucun cas, l'obligation), à sa seule discrétion, de refuser, de supprimer ou de déplacer toute partie du Contenu disponible via le Service de Live Chat qui violerait les présentes Conditions Particulières et/ou les termes de la Convention, ou pour toute autre raison.

Le Client ne peut télécharger ou mettre à disposition, par quelque méthode que ce soit, via le Service de Live Chat, un Contenu (a) qui constitue une violation, un détournement ou une atteinte à un droit de propriété intellectuelle, un droit de propriété, un droit de publication, un droit à la vie privée ou tout autre droit légal protégeant des données, des informations ou des biens incorporels dans le monde entier, y compris, sans limitation, tout droit d'auteur, marque commerciale, marque de service, secret commercial, droit de brevet, droit moral, droit sui generis de base de données et droit contractuel ; (b) qui viole la Convention, y compris, sans limitation, la Politique de la Vie Privée ou toute loi, règle ou réglementation applicable (c) illégal, harcelant, diffamatoire, abusif, délictueux, menaçant, nuisible, portant atteinte à la vie privée d'une autre personne, vulgaire, diffamatoire, faux, intentionnellement trompeur, calomnieux, pornographique, sexuellement explicite, obscène, manifestement offensant, qui encourage le racisme, le sectarisme, la haine ou les atteintes physiques de toute nature contre tout groupe ou individu, qui promeut des activités illégales ou contribue à la fabrication d'armes, de matériels illégaux ou est autrement offensant ou illégal ; (d) qui contient des virus logiciels ou tout autre code, fichier ou programme informatique conçu pour interrompre, détruire, limiter ou autrement endommager la fonctionnalité de tout logiciel ou matériel informatique ou équipement de télécommunication ; (e) qui endommage, perturbe ou interfère avec les Services ou tout système, serveur ou réseau connecté aux Services ; (f) qui divulgue des données à caractère personnel révélant les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, les données génétiques et biométriques traitées dans le but d'identifier sans ambiguïté une personne physique, les données relatives à la santé, les données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou toute donnée à caractère personnel sensible protégée en vertu des lois, règles ou règlements applicables (g) qui, de quelque manière que ce soit, est préjudiciable aux mineurs ; (h) qui constitue une publicité non sollicitée ou non autorisée, du matériel promotionnel, du courrier indésirable, du spam, des chaînes de lettres, des systèmes pyramidaux ou toute autre forme de messages dupliqués ou non sollicités, commerciaux ou autres ; ou (i) qui impliquerait la violation, par Alpega, de toute loi, règle ou réglementation applicables, y compris celles relatives à l'exportation de données techniques.

Si un Contenu risque d'engager la responsabilité d'Alpega, celle-ci se réserve le droit, à sa seule discrétion, sans toutefois y être contrainte, de surveiller et de réviser le Contenu, d'enquêter sur les réclamations liées au Contenu, ou de prendre les mesures appropriées à l'encontre du Client. Cela peut inclure le retrait ou la modification de toute partie du Contenu, l'exercice d'un droit de compensation, voire même la résiliation des termes de la Convention et la notification de ce Contenu aux autorités chargées d'appliquer la loi.

Alpega a le droit d'analyser et de traiter le Contenu pour élaborer des statistiques ou des données agrégées et anonymisées ne permettant pas l'identification du Client ou de tout individu. Alpega est autorisé, à sa seule discrétion, à utiliser et divulguer ces statistiques ou données pendant la durée de la Convention et après sa résiliation.

4. Stockage

Chaque Discussion reste accessible au Client pendant une période de 2 ans à compter du dernier message envoyé. Après cette période de 2 ans, ou à la résiliation de la Convention, selon l'événement qui survient en premier lieu, le Client n'aura plus accès à la Discussion via le Service de Live Chat. Si la subsistance de la Discussion n'est plus nécessaire pour qu'Alpega puisse fournir les services et remplir ses obligations légales, Alpega supprimera alors définitivement la Discussion. À tout moment, avant la suppression de la Discussion, le

Client peut l'exporter vers ses propres serveurs ou dispositifs à des fins de sauvegarde.

Le Client est seul responsable du stockage approprié du Contenu partagé via le Service de Live Chat sur ses serveurs et ses appareils, que cela soit nécessaire pour se conformer aux exigences légales applicables ou non. Dans la mesure où la loi applicable le permet, Alpega n'est en aucun cas responsable du stockage de ce Contenu.

5. Responsabilité, exclusion de garantie et indemnisation

Le Service de Live Chat est limité à un usage professionnel et ne peut être utilisé qu'en conformité avec sa raison contractuelle, son but et la Convention. Le Client déclare qu'il n'utilisera pas le Service de Live Chat d'une manière qui pourrait constituer une violation de la loi et/ou de la Convention.

Le site Internet, le logiciel et/ou l'application qui permet l'accès et l'utilisation du Service de Live Chat agissent comme un lieu neutre où les Clients peuvent discuter, faciliter la conclusion d'accords et contrôler l'exécution desdits accords. Alpega n'intervient en aucune manière dans les transactions entre Clients. Par conséquent, Alpega n'a aucun contrôle sur la qualité, la sécurité ou les aspects juridiques des transactions qui peuvent avoir lieu grâce à l'utilisation du Service de Live Chat. Alpega ne fournit aucun support pour les services fournis par ses Clients. Le Client reconnaît et accepte qu'Alpega ne fournit aucun service de transport et n'est, dans le cadre de la fourniture de ses services, investie d'aucune mission d'aide envers les Clients. Alpega ne peut pas et ne souhaite pas garantir que ses Clients seront en mesure de payer les services offerts.

Le contrat juridique qui résulte des obligations convenues entre Clients sera conclu et soumis à la fois aux conditions fixées par les Clients et au droit applicable.

L'utilisation du Service de Live Chat se fait aux risques et périls du Client. Alpega met tout en œuvre pour fournir un lieu sûr pour les Discussions. Elle ne peut toutefois s'engager à garantir l'exactitude du Contenu (ou d'une quelconque traduction de ce Contenu). Elle n'assume aucune responsabilité pour toute inexactitude, erreur ou omission dans le Contenu (sauf disposition contraire dans la Convention entre Alpega et le Client). Si Alpega prend certaines mesures pour aider ses clients à éviter les activités potentiellement frauduleuses ou autres activités illégales dont elle a connaissance, elle n'a toutefois aucune obligation de prendre de telles mesures ou actions et n'assume aucune responsabilité en ce sens.

Si le Client a un litige avec un ou plusieurs autres Clients, il devra indemniser, et décharger Alpega, ses dirigeants, administrateurs, agents, filiales, coentreprises, employés, successeurs ou ayants droit de toute action, poursuite, réclamation, demande, jugement, dommages et intérêts (réels et indirects) de toute nature, connus et inconnus, pressentis ou non, divulgués et non divulgués, découlant de, ou en lien avec ce litige, de quelque manière que ce soit.

Le Client a pris connaissance des exigences techniques nécessaires à l'utilisation du Service de Live Chat, s'est familiarisé avec elles et les accepte sans objection. Le Client est conscient des risques et menaces liés à la transmission électronique de données.

Par la présente, Alpega confirme n'assumer aucune garantie relative au Service de Live Chat (qu'elle soit expresse ou implicite en vertu de la loi, du cours des affaires, de l'exécution, de l'usage du commerce ou autre), y compris toute garantie (a) de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier ou de non-violation des droits de tiers, (b) que le Service de Live Chat répondra aux exigences du Client, sera toujours disponible, accessible, ininterrompu, opportun, sécurisé ou sans erreur, (c) en termes de résultats pouvant être obtenus en utilisant le Service de Live Chat, (d) qu'Alpega sera en mesure de corriger toute déficience signalée, (e) en termes d'exactitude ou de fiabilité des informations obtenues à partir du Service de Live Chat.

Le Client reconnaît que le Service de Live Chat est fourni et hébergé par un fournisseur tiers (pour les besoins de cette clause : le " Prestataire "), que son utilisation nécessite un serveur tiers, de l'espace disque, une protection pare-feu, des systèmes d'exploitation sur serveur, des programmes de gestion et des programmes de serveur web tiers. Alpega peut changer de Contractant à tout moment. L'utilisation du Service de Live Chat par le Client est soumise à toutes les restrictions imposées par le Contractant. Nonobstant toute autre disposition de l'Accord, Alpega ne sera aucunement responsable des problèmes, défaillances, défauts ou erreurs du Service dans la mesure où ils sont causés par le Contractant.

6. Suivi et modération

Alpega a le droit d'accéder aux Discussions et au Contenu, de les surveiller et de les traiter (i) à des fins techniques et administratives, (ii) pour contrôler le respect des termes de la Convention, y compris, mais sans s'y limiter, les mesures de modération, et (iii) pour des raisons de sécurité. Alpega se réserve également le droit d'analyser la manière dont le Client utilise le Service de Live Chat pour améliorer tous les aspects des Services.

Avec le consentement du Client ou sur la base de son intérêt légitime, Alpega a le droit d'accéder aux Discussions et au Contenu constitué entre autres de données à caractère personnel et de les traiter à des fins

autres que celles mentionnées ci-dessus, y compris mais sans s'y limiter, le marketing et l'analyse. Pour de plus amples informations, le Client doit consulter la Politique de Vie Privée.

Le Service de Live Chat permet au Client de mettre en sourdine d'autres Clients à leur propre discrétion. Le Client est seul responsable de l'utilisation de cette fonction et le Client qui a été mis en sourdine n'a pas le droit de remettre cette décision en question.

Si un Client remarque une utilisation du Service de Live Chat non conforme à la Convention, il doit, dans les plus brefs délais, déposer une plainte auprès du service clientèle d'Alpega.

7. Suspension et cessation des services

Le Client accepte qu'Alpega, à sa seule discrétion, puisse (sans toutefois y être obligée) supprimer ou désactiver le compte d'un Utilisateur, bloquer l'adresse e-mail ou l'adresse IP d'un Utilisateur, ou mettre fin de toute autre manière à l'accès ou à l'utilisation du Service de Live Chat (ou de toute partie de celui-ci) immédiatement et sans préavis. Il accepte qu'Alpega supprime et élimine tout Contenu du Service de Live Chat, pour quelque raison que ce soit, y compris, sans limitation, si Alpega estime qu'un Utilisateur a violé les présentes Conditions Particulières. Alpega ne pourra en aucun cas être tenue responsable envers le Client ou tout autre tiers de la résiliation de l'accès du Client au Service de Live Chat. Le Client s'engage à cesser toute utilisation du Service de Live Chat immédiatement après cette résiliation.