CG

Conditions générales Calli

Abonnement au service Calli pour les établissements

Version 2026.4 · 25.10.2026

En bref

- Calli est un agent téléphonique fondé sur l'intelligence artificielle (IA) qui répond aux appels de votre établissement.
- Un setup est payé une seule fois à la signature ; il n'est jamais remboursé.
- Sans engagement de durée : résiliable pour la fin de chaque mois, avec un préavis de 10 jours ; tout mois commencé est dû.
- Vous restez responsable des informations transmises à Calli (carte, horaires, allergènes) et de vos relations avec vos clients.
- Pour les données de vos appelants, DigiNovae agit comme votre sous-traitant (art. 13). Calli conserve uniquement du texte (transcriptions, commandes, réservations), jamais l'audio.

Art. 1 – Parties et champ d'application

1. Les présentes conditions générales (« **CG** ») régissent le contrat d'abonnement au service Calli conclu entre DigiNovae - Gillian Berthomier, entreprise individuelle, Avenue Maurice-Troillet 41, 1950 Sion, éditrice de Calli (« **DigiNovae** »), et l'exploitant de l'établissement qui s'abonne (le « **Client** »).
2. Calli est destiné aux professionnels (restaurants, cafés, établissements de restauration à emporter ou avec livraison). Le Client déclare conclure le contrat pour les besoins de son activité professionnelle.
3. Dans les présentes CG :
   - « **Service** » : l'agent téléphonique Calli, le tableau de bord (« **dashboard** ») et les prestations décrites à l'art. 2 ;
   - « **Appelant** » : toute personne qui appelle le numéro de l'établissement et dont l'appel est traité par Calli ;
   - « **Offre** » : l'offre ou le bon de commande signé par le Client, qui précise notamment le plan, les options, le setup et la date prévue de mise en service ;
   - « **Mise en service** » : le jour où Calli commence à traiter les appels réels de l'établissement.
4. Les conditions générales du Client ne s'appliquent pas, sauf acceptation écrite de DigiNovae.

Art. 2 – Description du service

1. Calli répond aux appels adressés à l'établissement, selon la configuration convenue, et peut notamment :
   - **prendre des commandes** sur la base de la carte communiquée par le Client (sur place, à emporter), avec les alertes configurées ;
   - **enregistrer des réservations** (date, heure, nombre de personnes, groupes, tables) selon les règles fixées par le Client ;
   - **enregistrer les demandes de rappel** : lorsqu'un Appelant souhaite parler à un responsable de l'établissement, Calli lui demande le motif de son appel, son nom et le numéro auquel le rappeler, lui relit ce numéro pour confirmation et transmet la demande au Client, dans le dashboard ;
   - **tenir un historique** : journal des appels, commandes, réservations et notifications.
2. Calli ne transfère aucun appel en direct vers le Client ou vers une autre ligne. Lorsqu'une demande ne peut pas être satisfaite selon les règles fixées par le Client, par exemple une réservation au-delà de la capacité disponible, Calli propose à l'Appelant de modifier sa demande ou de laisser une demande de

rappel. Calli indique à l'Appelant que sa demande est transmise au responsable, sans s'engager sur un délai de rappel ; le Client décide seul de la suite à donner.

3. Le Client accède à un dashboard qui présente ces informations et des statistiques d'exploitation (par exemple nombre de réservations, heures d'affluence, articles les plus demandés, estimation du chiffre d'affaires téléphonique). Ces statistiques sont indicatives.
4. Fonctionnalités incluses dans tous les plans : Agent vocal IA, Prise d'appels 24/7, Commandes et réservations, Configuration menu et règles, Dashboard opérationnel. Dès le plan Growth : Synchronisation des horaires avec Google Business.
5. Calli est un outil d'assistance. Il ne remplace ni le contrôle du Client sur les commandes et réservations reçues, ni ses obligations envers sa clientèle. DigiNovae ne garantit aucun résultat commercial (chiffre d'affaires, nombre de réservations, appels récupérés, etc.).
6. Seules les fonctionnalités décrites dans les présentes CG et dans l'Offre sont dues. Toute autre fonctionnalité ou intégration (par exemple avec un système de caisse ou de réservation) requiert un accord écrit.

Art. 3 – Conclusion du contrat

1. Le contrat est conclu par la signature de l'Offre par le Client et par DigiNovae (signature manuscrite ou électronique, ou acceptation écrite de DigiNovae par courriel). Les présentes CG sont remises au Client avant la signature et l'Offre y renvoie expressément.
2. Les documents contractuels s'appliquent dans l'ordre suivant : (1) l'Offre signée, (2) les présentes CG, (3) la grille tarifaire en vigueur à la signature.
3. Les personnes qui présentent Calli pour le compte de DigiNovae (notamment les « Ambassadeurs Calli ») n'ont aucun pouvoir de conclure, de modifier ou de résilier un contrat, ni d'accorder un prix, une remise, un délai, une garantie de remboursement ou une fonctionnalité. Seuls les engagements écrits de DigiNovae la lient.
4. Le numéro de démonstration présenté avant la signature est un restaurant fictif ; il ne constitue pas une période d'essai.

Art. 4 – Setup et mise en service

1. Un setup est obligatoire à la mise en service, au choix standard ou avancé, payé à la signature ; il n'est jamais remboursé. Le Client choisit l'une des formules suivantes dans l'Offre :

Formule	Contenu	Prix unique
Setup standard	création de l'environnement et des accès	CHF 149.–
Setup avancé	configuration du menu, des règles, des tables…	CHF 299.–

2. Le setup est facturé à la signature et payable avant la mise en service. DigiNovae commence les travaux de configuration dès sa réception.
3. Le setup rémunère un travail réalisé une seule fois. Il n'est **jamais remboursé**, notamment en cas de résiliation, y compris pendant le premier mois ou au titre de l'art. 6. Si la mise en service n'a pas lieu pour une raison imputable à DigiNovae, les droits que la loi accorde au Client en cas d'inexécution sont réservés (art. 97 ss et 107 ss CO).
4. Le Client collabore à la mise en service : il fournit dans les délais convenus les informations nécessaires (art. 10), vérifie la configuration que DigiNovae lui présente et effectue ou autorise la redirection de son numéro. DigiNovae communique au Client la date de mise en service ; un retard dû au Client ne donne droit à aucun remboursement.
5. Le Client conserve son numéro de téléphone. Les appels sont redirigés vers un numéro technique attribué par DigiNovae ou son prestataire de téléphonie ; ce numéro technique reste la propriété de DigiNovae ou de ce prestataire et n'est pas transférable au Client. Les éventuels frais de l'opérateur du Client pour la redirection sont à sa charge.

Art. 5 – Durée et résiliation de l'abonnement

1. L'abonnement débute à la mise en service et est conclu pour une durée indéterminée, sans durée minimale d'engagement.
2. Chaque partie peut résilier l'abonnement pour la fin d'un mois civil, moyennant un préavis de 10 jours : la résiliation doit parvenir à l'autre partie au plus tard 10 jours avant la fin du mois concerné. La résiliation se fait par écrit ; un courriel suffit, adressé par le Client à contact@diginovae.com ou, pour DigiNovae, à l'adresse indiquée par le Client dans l'Offre. DigiNovae confirme la réception par écrit.
3. Tout mois commencé est dû en entier ; aucun montant n'est remboursé au prorata, sous réserve d'une exception accordée selon l'art. 6.
4. Chaque partie peut résilier le contrat avec effet immédiat pour de justes motifs, notamment en cas de violation grave des présentes CG, d'utilisation abusive ou illicite du Service, ou de retard de paiement persistant malgré la suspension (art. 9).
5. Les effets de la fin du contrat sont réglés à l'art. 17.

Art. 6 – Exception : premier mois satisfait ou remboursé

1. Hors le présent article, aucun montant payé (abonnement, options, dépassements, setup) n'est remboursé, sous réserve des avoirs prévus à l'art. 11 et des dispositions légales impératives.
2. DigiNovae peut, à titre exceptionnel, sans y être tenue et au cas par cas, accorder à un Client la garantie « premier mois satisfait ou remboursé ». Cette garantie n'existe que si elle figure expressément dans l'Offre signée par DigiNovae ; aucune autre personne, notamment un Ambassadeur Calli, ne peut l'accorder ni la promettre (art. 3). L'Offre peut la soumettre à des conditions particulières, notamment à l'absence de demande de soutien financier public ou d'un tiers portant sur les mêmes frais.
3. Lorsque la garantie est accordée, le Client peut résilier l'abonnement par écrit (art. 5) dans les 30 jours dès la mise en service, sans indiquer de motif ; la résiliation prend effet dès sa réception, sans préavis. DigiNovae rembourse l'abonnement du premier mois dans les 30 jours, sur le compte indiqué par le Client ; le setup, les options et les dépassements ne sont pas remboursés.
4. La garantie s'applique une seule fois par établissement. Elle ne s'applique pas en cas de résiliation par DigiNovae pour justes motifs imputables au Client.

Art. 7 – Prix, appels inclus et options

1. Les prix en vigueur à la signature, en CHF par mois, sont les suivants :

	Starter	Growth	Pro	Premium
Abonnement mensuel	**CHF 49.–**	**CHF 149.–**	**CHF 249.–**	**CHF 349.–**
Appels inclus par mois	100	300	700	1'000
Appels simultanés	1	1	2	3
Prix par appel au-delà des appels inclus	CHF 0.79	CHF 0.59	CHF 0.39	CHF 0.29

2. **Appels inclus.** Est décompté tout appel pris en charge par Calli, à l'exception des appels d'une durée inférieure à 10 secondes depuis le décroché de Calli (raccrochés, faux numéros) et des appels abandonnés en file d'attente ; les appels de test du Client sont décomptés. Le journal des appels du dashboard fait foi, sous réserve de contestation selon l'article sur la facturation. Les appels inclus valent pour le mois civil concerné ; ceux qui ne sont pas utilisés ne sont ni reportés ni remboursés. Chaque appel au-delà du nombre inclus est facturé au prix indiqué ci-dessus pour le plan du Client.
3. **Durée des appels.** Chaque appel comprend jusqu'à 4 minutes. Au-delà, chaque minute supplémentaire est facturée CHF 0.20 ; toute minute commencée est due.
4. **Appels simultanés.** Les appels simultanés augmentent la capacité de réponse, pas le volume d'appels inclus. Lorsque la capacité est atteinte, l'appel suivant est placé en file d'attente jusqu'à ce qu'une ligne se libère.
5. **Options.** Le Client peut souscrire les options suivantes, dans l'Offre ou en cours d'abonnement :

Option	Détail / condition	Prix
+1 appel simultané	dès Growth	CHF 59.– / mois
Pack +3 appels simultanés	dès Pro	CHF 149.– / mois
Mise à jour de la carte	mise à jour mensuelle	CHF 29.– / mois

Les options mensuelles se résilient comme l'abonnement (art. 5).

6. DigiNovae n'est pas assujettie à la TVA ; les prix sont nets et ne comprennent pas de TVA. Si DigiNovae devient assujettie, la TVA au taux légal pourra être ajoutée aux prix, moyennant le préavis prévu à l'art. 16.
7. Les prestations sur demande non comprises dans le plan ou les options (par exemple une reconfiguration complète) font l'objet d'un devis préalable accepté par écrit.

Art. 8 – Changement de plan

1. Le client peut monter de plan à tout moment, avec effet immédiat : la différence de prix est facturée au prorata des jours restants du mois et les appels inclus sont ajustés au même prorata. Une descente de plan prend effet le 1er du mois suivant.
2. Le passage à un plan inférieur n'est possible que si les options souscrites restent compatibles avec ce plan ; à défaut, elles prennent fin en même temps.
3. La demande se fait par écrit (un courriel suffit) ; DigiNovae confirme la date d'effet.

Art. 9 – Facturation et paiement

1. L'abonnement et les options mensuelles sont facturés **d'avance, le 1er de chaque mois**, pour le mois en cours. Les dépassements (appels et minutes supplémentaires) du mois écoulé sont facturés sur la facture suivante, avec le détail du décompte.
2. Premier mois : le mois de la mise en service est facturé en entier, quel que soit le jour de la mise en service ; l'abonnement suivant est facturé dès le 1er du mois suivant.
3. Les factures sont **payables à 10 jours** dès leur date, sans escompte, selon les modalités indiquées sur la facture. Le setup est payable à la signature (art. 4).
4. À l'échéance, le Client est en demeure sans autre avis (art. 102 al. 2 CO) et doit un intérêt moratoire de 5 % l'an (art. 104 al. 1 CO).
5. Si une facture reste impayée malgré un rappel écrit accordant un délai supplémentaire de 10 jours, DigiNovae peut suspendre le Service jusqu'au paiement complet, après en avoir averti le Client. Pendant la suspension, les appels ne sont plus traités par Calli ; il appartient au Client de désactiver la redirection de son numéro. L'abonnement reste dû pendant la suspension. Si le retard persiste 30 jours après la suspension, DigiNovae peut résilier le contrat avec effet immédiat.
6. Le Client ne peut compenser les montants dus avec d'éventuelles créances contre DigiNovae que si celles-ci sont reconnues par écrit ou constatées par une décision exécutoire. Les contestations de facture sont adressées par écrit dans les 30 jours ; la partie non contestée reste due.

Art. 10 – Obligations du Client

1. **Informations exactes.** Le Client fournit et tient à jour les informations dont Calli a besoin : carte et prix, disponibilité des articles, horaires d'ouverture et fermetures exceptionnelles, capacités et règles de réservation, informations pratiques. Il est seul responsable de leur exactitude et de leur conformité au droit, notamment en matière d'information sur les denrées alimentaires et de prix. Il vérifie la configuration présentée avant la mise en service et signale sans délai toute erreur constatée.
2. **Allergènes et informations sensibles.** Sauf configuration contraire validée par écrit par le Client, Calli ne fournit pas d'information détaillée sur les allergènes ou la composition des plats et oriente l'Appelant vers le personnel de l'établissement. Si le Client demande que Calli communique de telles informations, il les fournit sous sa seule responsabilité et les tient à jour.
3. **Redirection.** Le Client configure ou fait configurer par son opérateur la redirection de son numéro vers Calli, selon les indications de DigiNovae, et s'assure que son abonnement téléphonique le permet. Il reste titulaire de son numéro et de son contrat avec son opérateur.

4. **Suivi des commandes, réservations et demandes de rappel.** Le Client consulte régulièrement les notifications et le dashboard pendant ses heures d'activité, confirme ou refuse les commandes et réservations selon la procédure convenue, donne suite aux demandes de rappel et reste seul responsable de leur exécution envers ses clients.
5. **Information des Appelants.** Le Client informe ses clients du recours à Calli, de la transcription des appels et du traitement de leurs données, au plus tard à la mise en service, dans sa propre déclaration de protection des données (art. 13) et, s'il le juge utile, par un affichage dans l'établissement, sur son site ou sur ses autres supports. DigiNovae lui remet à cet effet un texte type, qu'il adapte sous sa responsabilité. Calli n'annonce pas, au début de l'appel, qu'il est un assistant virtuel. Le Client ne présente pas Calli comme une personne et répond envers DigiNovae des conséquences d'un manquement à son devoir d'informer.
6. **Accès.** Le Client garde confidentiels ses identifiants d'accès au dashboard, en limite l'accès aux personnes autorisées et répond de leur utilisation. Il signale sans délai toute utilisation non autorisée.
7. **Usage licite.** Le Client utilise le Service uniquement pour la gestion des appels entrants de son établissement, conformément au droit applicable. Il s'interdit notamment de l'utiliser pour des appels sortants publicitaires, de tenter d'en contourner les limites techniques, d'en extraire le fonctionnement ou de le mettre à disposition de tiers.

Art. 11 – Disponibilité et niveau de service

1. DigiNovae s'efforce d'assurer un fonctionnement du Service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, avec le soin qu'on peut attendre d'un prestataire diligent. Elle ne garantit toutefois pas un fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreurs, ni un taux de disponibilité déterminé.
2. Le Service repose sur des réseaux et des prestataires tiers (opérateurs de téléphonie, fournisseurs d'IA, hébergement). DigiNovae ne répond pas des interruptions ou défaillances de ces réseaux et prestataires qu'elle ne peut maîtriser, ni de celles de l'opérateur ou des équipements du Client.
3. Calli fonctionne au moyen d'une IA : il peut arriver qu'il comprenne mal un Appelant, notamment en cas de bruit, d'accent, de langue non prise en charge ou de demande inhabituelle. DigiNovae corrige avec diligence les erreurs de configuration qui lui sont signalées.
4. DigiNovae peut interrompre le Service pour des travaux de maintenance. Elle les planifie autant que possible en dehors des heures d'affluence et en informe le Client à l'avance lorsque c'est possible ; les interventions urgentes (sécurité, panne) peuvent avoir lieu sans préavis.
5. DigiNovae peut faire évoluer le Service (améliorations, changement de prestataire technique) pour autant que les fonctionnalités essentielles décrites à l'art. 2 soient maintenues.
6. Support : par ticket, au moyen du bouton « Contact » de la plateforme Calli ou par courriel à contact@diginovae.com, les jours ouvrables. DigiNovae accuse réception et traite les demandes dans un délai raisonnable, en priorité les interruptions du Service.
7. En cas d'interruption totale du Service de plus de 4 heures consécutives imputable à DigiNovae, hors maintenance annoncée, pannes des prestataires tiers (téléphonie, IA, hébergement), cause imputable au Client et force majeure, le Client peut demander, par le bouton « Contact » ou par courriel dans les 30 jours, un avoir de 1/30 de l'abonnement mensuel par tranche de 24 heures commencée, plafonné à 50 % de l'abonnement du mois concerné et imputé sur la facture suivante (versé seulement en fin de contrat). Les appels non traités pendant l'interruption ne sont pas décomptés. Cet avoir remplace toute autre indemnité pour l'interruption, sauf dol ou faute grave (art. 12).

Art. 12 – Responsabilité

1. DigiNovae répond des dommages causés au Client par une violation de ses obligations contractuelles, dans les limites suivantes et dans la mesure permise par la loi.
2. La responsabilité de DigiNovae pour faute légère est exclue pour les dommages indirects et consécutifs, notamment le gain manqué, la perte de commandes ou de réservations, l'atteinte à la réputation, ainsi que pour la perte de données dont le Client pouvait disposer par l'export prévu à l'art. 14.
3. Pour les autres dommages causés par faute légère, la responsabilité totale de DigiNovae est limitée, par année civile, au montant des abonnements payés par le Client pendant les 12 mois précédant l'événement dommageable.

4. Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de dol ou de faute grave (art. 100 al. 1 CO), ni aux dommages corporels, ni lorsque la loi prévoit impérativement une responsabilité plus étendue. Elles valent aussi pour les auxiliaires et sous-traitants de DigiNovae (art. 101 CO), dans la même mesure.
5. DigiNovae ne répond pas des dommages résultant d'informations inexactes ou incomplètes fournies par le Client, du défaut de suivi des notifications par le Client, d'une utilisation contraire aux présentes CG, ni des cas de force majeure (catastrophe, panne générale de réseau ou d'électricité, décision d'autorité, cyberattaque qu'elle ne pouvait raisonnablement prévenir).
6. Le Client répond envers DigiNovae des dommages et prétentions de tiers résultant des informations qu'il fournit ou d'une utilisation illicite du Service par lui ou ses auxiliaires.

Art. 13 – Protection des données

1. **Rôles.** Pour les données personnelles des Appelants (numéro de téléphone, nom, contenu de l'appel, commandes, réservations, demandes particulières), le Client est le responsable du traitement au sens de la loi fédérale sur la protection des données (LPD) et DigiNovae agit comme son **sous-traitant** (art. 9 LPD). Le présent article constitue le contrat de sous-traitance. Pour les données du Client et de ses collaborateurs nécessaires à la gestion du contrat (contacts, facturation, accès), DigiNovae est responsable du traitement ; elle les traite conformément à la déclaration de protection des données de Calli et DigiNovae, remise au Client avec les présentes CG.
2. **Instructions.** DigiNovae traite les données des Appelants uniquement pour fournir le Service au Client, selon ses instructions documentées, dont les présentes CG et la configuration convenue font partie. Elle ne les utilise pas à ses propres fins, ne les vend pas et ne les communique pas à des tiers, sous réserve des sous-traitants mentionnés ci-dessous et des obligations légales.
3. **Pas d'entraînement de modèles d'IA.** DigiNovae n'utilise pas les données des Appelants pour entraîner ou améliorer des modèles d'IA et n'active pas, auprès de son fournisseur d'IA, le partage de données à cette fin. Selon les conditions contractuelles de ce fournisseur, les données transmises par son interface de programmation (API) ne sont pas utilisées pour entraîner ses modèles.
4. **Transcription, pas d'enregistrement audio.** La voix de l'Appelant est transmise en temps réel aux prestataires de téléphonie et d'IA pour être comprise et recevoir une réponse ; DigiNovae ne conserve **aucun enregistrement audio**. Seules des données écrites sont conservées : transcription de l'appel, commandes, réservations, demandes de rappel transmises au Client (motif, nom et numéro de rappel) et données du dashboard (date, heure et durée de l'appel, numéro de l'Appelant). Elles servent à restituer les commandes et réservations au Client, à établir l'historique et les statistiques du dashboard, à traiter les réclamations et à corriger la configuration. L'Appelant en est informé au début de l'appel (art. 10).
5. **Données sensibles.** Calli n'est pas conçu pour recueillir des données sensibles. Une indication de l'Appelant liée à sa santé (par exemple une allergie mentionnée avec une commande) n'est traitée que comme élément de la commande, pour la transmettre au Client.
6. **Conservation.** Sauf instruction contraire du Client, les données écrites des Appelants sont conservées pendant toute la durée du contrat, pour que le Client dispose de son historique, puis pendant 3 mois après la fin du contrat (art. 17). Le Client peut en tout temps demander, par écrit, une durée plus courte ou l'effacement de données déterminées, notamment pour donner suite à une demande d'effacement d'un Appelant ; DigiNovae s'y conforme dans les meilleurs délais. Les données sont ensuite effacées ou anonymisées. Les factures de DigiNovae ne mentionnent que le nombre, la date et la durée des appels facturés, sans leur contenu.
7. **Sous-traitants.** Le Client autorise DigiNovae à recourir aux sous-traitants suivants :

Prestataire	Rôle	Lieu	Garantie en cas de transfert
Infomaniak	Hébergement de l'application, du dashboard et des données conservées (serveurs virtuels) ; messagerie électronique du support	Suisse	Aucun transfert à l'étranger

Twilio	Téléphonie : réception et acheminement des appels, numéro technique, métadonnées d'appel (numéros, date, durée)	États-Unis	Certification au Swiss-U.S. Data Privacy Framework
OpenAI	IA : compréhension de la voix en temps réel (Realtime API), transcription et, le cas échéant, autres modèles d'OpenAI utilisés pour traiter la demande et formuler la réponse	États-Unis	Clauses contractuelles types reconnues par le PFPDT, adaptées au droit suisse

Les prestataires établis aux États-Unis conservent de leur côté certaines données pendant une durée limitée selon leurs propres conditions (par exemple, pour OpenAI, jusqu'à 30 jours en vue de détecter les abus, sauf conservation nulle convenue). DigiNovae impose à ses sous-traitants des obligations de protection des données au moins équivalentes à celles du présent article et choisit, lorsque c'est possible, les paramètres qui limitent la conservation chez eux. Elle informe le Client par écrit de tout ajout ou remplacement de sous-traitant au moins 30 jours à l'avance ; le Client peut s'y opposer pour un motif lié à la protection des données en résiliant le contrat avant la date d'effet, sans frais.

8. **Transferts à l'étranger.** Le recours à Twilio et à OpenAI implique une communication de données aux États-Unis. Le Conseil fédéral reconnaît un niveau de protection adéquat pour les entreprises américaines certifiées au Swiss-U.S. Data Privacy Framework (art. 16 al. 1 LPD) ; Twilio en fait partie. Pour OpenAI, et pour tout prestataire qui ne serait pas ou plus certifié, DigiNovae garantit une protection appropriée au moyen de clauses contractuelles types reconnues par le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) (art. 16 al. 2 let. d LPD). Les Appelants doivent en être informés dans la déclaration de protection des données du Client (art. 19 al. 4 LPD).
9. **Sécurité.** DigiNovae prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données (art. 8 LPD), notamment : chiffrement des communications, accès au dashboard protégé par identifiants personnels, accès aux données limité aux personnes qui en ont besoin et tenues au secret, journalisation des accès et sauvegardes régulières. DigiNovae n'utilise pas les données des Appelants dans ses environnements de développement ou de test.
10. **Droits des personnes.** DigiNovae aide le Client, dans la mesure du possible, à répondre aux demandes des Appelants (droit d'accès, rectification, effacement, art. 25 ss LPD). Toute demande reçue directement par DigiNovae est transmise sans délai au Client.
11. **Violations de la sécurité des données.** DigiNovae annonce au Client dans les meilleurs délais toute violation de la sécurité des données concernant ses Appelants (art. 24 al. 3 LPD) et lui fournit les informations utiles pour qu'il puisse, le cas échéant, l'annoncer au Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence et informer les personnes concernées.
12. **Obligations du Client.** Le Client s'assure que le traitement qu'il confie à DigiNovae est licite, informe les Appelants conformément à l'art. 19 LPD et à l'art. 10 (notamment du recours à Calli, assistant virtuel fondé sur l'IA, de la transcription des appels, des durées de conservation et des transferts aux États-Unis) et ne transmet à Calli que les données nécessaires.
13. **Contrôle.** Le Client peut demander à DigiNovae les informations nécessaires pour vérifier le respect du présent article.

Art. 14 – Données du dashboard

1. Les données propres à l'établissement du Client (commandes, réservations, historique, statistiques) appartiennent au Client, qui peut les consulter dans le dashboard pendant la durée du contrat et en demander un export, sur demande adressée au support, dans un format courant (par exemple CSV).
2. DigiNovae peut utiliser des données agrégées et anonymisées, qui ne permettent d'identifier ni le Client ni les Appelants, pour améliorer le Service et établir des statistiques.
3. Le Client est responsable de conserver les données dont il a besoin au-delà des durées de conservation prévues à l'art. 13.

Art. 15 – Propriété intellectuelle

1. Calli, son logiciel, ses modèles de conversation, sa configuration technique, le dashboard, la documentation ainsi que les marques et logos Calli et DigiNovae restent la propriété exclusive de DigiNovae ou de ses concédants.
2. Pendant la durée du contrat, le Client bénéficie d'un droit d'utilisation non exclusif, incessible et limité à son établissement pour utiliser le Service conformément aux présentes CG.
3. Le Client reste titulaire des droits sur sa carte, ses textes, logos et autres contenus qu'il fournit. Il accorde à DigiNovae le droit de les utiliser pour la seule fourniture du Service et garantit qu'ils ne violent pas les droits de tiers.
4. DigiNovae ne mentionne le nom ou le logo du Client comme référence qu'avec son accord écrit préalable.

Art. 16 – Modification des CG et des prix

1. DigiNovae peut modifier les présentes CG, les prix et les options. Elle informe le Client par écrit (un courriel suffit) au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, en indiquant les changements.
2. Si la modification est défavorable au Client, celui-ci peut résilier le contrat pour la date d'entrée en vigueur, sans préavis ni frais, par écrit avant cette date. À défaut, la modification est réputée acceptée.
3. Les modifications exclusivement favorables au Client ou imposées par la loi peuvent s'appliquer immédiatement.
4. Le setup déjà payé n'est pas modifié.

Art. 17 – Fin du contrat

1. À la fin du contrat, Calli cesse de traiter les appels de l'établissement. Le Client désactive la redirection de son numéro au plus tard à la date de fin ; DigiNovae ne répond pas des appels non traités après cette date.
2. Après la fin du contrat, DigiNovae conserve les données de l'établissement et des Appelants pendant 3 mois, uniquement pour permettre au Client d'en demander l'export (art. 14), de reprendre le Service sans nouvelle configuration et de traiter une éventuelle contestation. Pendant ce délai, les données ne sont utilisées à aucune autre fin ; le Client peut en demander l'effacement anticipé.
3. À l'expiration de ce délai, DigiNovae efface ou anonymise ces données, y compris chez ses sous-traitants dans la mesure où ils les conservent encore ; les copies de sauvegarde sont écrasées selon leur cycle normal de rotation et ne sont pas restaurées dans l'intervalle, sauf incident. Font exception les données que DigiNovae doit conserver en vertu de la loi, notamment les factures et pièces comptables, conservées 10 ans (art. 958f CO). DigiNovae confirme l'effacement sur demande.
4. Les accès au dashboard sont désactivés à la fin du contrat. Les montants échus restent dus.
5. Les dispositions qui, par leur nature, doivent survivre à la fin du contrat (notamment art. 12, art. 13, art. 15 et art. 18) restent en vigueur.

Art. 18 – Dispositions finales

1. **Confidentialité.** Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre partie dont elle a connaissance dans le cadre du contrat, pendant sa durée et après sa fin.
2. **Communications.** Les communications peuvent se faire par courriel aux adresses indiquées dans l'Offre, ou pour DigiNovae à contact@diginovae.com. Chaque partie annonce tout changement d'adresse.
3. **Cession.** Le Client ne peut céder le contrat qu'avec l'accord écrit de DigiNovae. DigiNovae peut transférer le contrat à une entité qui reprend l'activité Calli, après en avoir informé le Client, qui peut alors résilier sans frais.
4. **Nullité partielle.** Si une disposition est nulle ou inapplicable, les autres restent valables ; la disposition concernée est remplacée par une disposition valable qui se rapproche le plus possible du but poursuivi.

5. **Droit applicable et for.** Le contrat est soumis au droit suisse, à l'exclusion des règles de conflit de lois et de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises. Le for exclusif est à Sion, sous réserve des fors impératifs prévus par la loi.

Conditions générales Calli, version 2026.4. Tarifs selon la grille en vigueur au 30.09.2026. https://calli.diginovae.com