

Voxaris

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGU/CGV)

Numéros DID & trunks SIP internationaux — vente exclusivement B2B

Version en vigueur au 7 avril 2025

Édité par VOXARIS VOIP SAS — 48 Rue de la Voix, 75011 Paris, France

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (les « CGU ») régissent l'accès et l'utilisation de la plateforme Voxaris (le « Service »), exploitée par VOXARIS VOIP SAS, immatriculée sous le numéro SIRET 91234567800012, dont le siège social est situé 48 Rue de la Voix, 75011 Paris, France (ci-après « Voxaris », « nous », « notre »), permettant l'achat de numéros de téléphone virtuels (DID), de trunks SIP et de services de téléphonie associés (les « Lignes »).

Le Service est réservé exclusivement à une clientèle professionnelle (B2B) : entreprises, indépendants agissant dans le cadre de leur activité professionnelle, centres d'appels, intégrateurs et revendeurs. Il n'est pas destiné aux consommateurs au sens du droit de la consommation. En passant commande, le Client déclare et garantit agir dans le cadre de son activité professionnelle.

Toute commande passée sur la plateforme (interface web) ou via le bot Telegram officiel Voxaris implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGU, sans réserve. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance avant de valider sa commande.

2. Définitions

- **Ligne** : numéro de téléphone virtuel (DID local, numéro vert) ou trunk SIP multi-canal mis à disposition du Client.
- **Client** : personne morale ou physique agissant à titre professionnel ayant passé commande.
- **Provisioning** : ensemble des opérations techniques d'activation d'une Ligne (création des identifiants SIP, routage, association à un indicatif/pays).
- **Prestataire de paiement** : NOWPayments, service tiers de traitement des paiements en cryptomonnaies utilisé par Voxaris pour l'encaissement des commandes.
- **Vérification renforcée** : contrôle interne complémentaire pouvant être appliqué à certaines commandes avant provisioning, tel que décrit à l'article 7.

3. Description du Service

Voxaris propose à la vente des numéros DID (locaux, numéros verts) et des trunks SIP multi-canaux, dans une sélection de pays et d'indicatifs régionaux présentée sur la plateforme. Les Lignes sont fournies avec des identifiants SIP standards (hôte, utilisateur, mot de passe, codecs supportés) compatibles avec les principaux IPBX et softphones du marché (FreePBX, Asterisk, 3CX, Yeastar, Grandstream, Zoiper, Linphone, MicroSIP, Bria et équivalents supportant le protocole SIP standard).

Le catalogue (pays, indicatifs, types de lignes, tarifs, disponibilité) est susceptible d'évoluer à tout moment sans préavis, notamment pour tenir compte de contraintes réglementaires locales, de la disponibilité des ressources numériques auprès de nos fournisseurs, ou de sanctions internationales.

Voxaris se réserve le droit de refuser, suspendre ou retirer de la vente tout pays ou toute Ligne, à tout moment, sans que cela n'engage sa responsabilité, notamment pour des raisons de conformité réglementaire ou d'évolution des sanctions internationales applicables.

4. Commande

La commande s'effectue en ligne (plateforme web) ou via le bot Telegram officiel, selon le parcours suivant : sélection du pays et de l'indicatif, sélection du type de Ligne et, le cas échéant, du nombre de canaux, récapitulatif et validation, puis paiement.

La commande n'est définitivement formée qu'à réception du paiement intégral par Voxaris, constatée par la confirmation du Prestataire de paiement (statut « finished »). Toute commande non payée dans le délai imparti (cf. article 6.4) est automatiquement annulée.

Voxaris se réserve le droit de refuser toute commande émanant d'un Client avec lequel existerait un litige antérieur, ou en cas de doute raisonnable quant à la licéité de l'usage envisagé de la Ligne, sans avoir à motiver sa décision plus avant que ce que prévoit l'article 7.

5. Tarifs

Les prix affichés sur la plateforme sont indiqués hors taxes, dans la devise de référence (EUR sauf mention contraire), et convertis en équivalent cryptomonnaie au moment du paiement selon le taux de change en vigueur chez le Prestataire de paiement. Chaque Ligne comprend des frais d'activation (facturés une seule fois) et un abonnement récurrent (mensuel), dont le détail est affiché avant validation de la commande.

Les trunks SIP sont facturés par canal simultané ; le tarif affiché est unitaire et multiplié par le nombre de canaux sélectionné par le Client.

Voxaris se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment ; les modifications ne s'appliquent qu'aux commandes passées après leur entrée en vigueur, et n'affectent pas les Lignes déjà commandées au tarif alors applicable jusqu'à leur prochain renouvellement.

6. Modalités de paiement — règlement en cryptomonnaies

6.1 Prestataire de paiement

Le règlement des commandes s'effectue exclusivement en cryptomonnaies, via le prestataire tiers NOWPayments. Voxaris n'a à aucun moment accès aux clés privées, portefeuilles ou identifiants de paiement du Client ; la relation contractuelle relative au traitement du paiement lui-même est régie par les conditions d'utilisation propres de NOWPayments, disponibles sur son site.

6.2 Cryptomonnaies acceptées

Les cryptomonnaies acceptées (à titre indicatif, susceptible d'évoluer) incluent notamment : Bitcoin (BTC), Ethereum (ETH), Tether (USDT — réseaux TRC20 et ERC20), Litecoin (LTC), Tron (TRX) et Solana (SOL). La liste exacte disponible au moment de la commande fait foi.

6.3 Irréversibilité et risques liés aux cryptomonnaies

Le Client reconnaît et accepte que :

- les transactions en cryptomonnaies sont, par nature, irréversibles une fois confirmées sur la blockchain concernée ;
- le montant à régler est calculé au taux de change en vigueur au moment de la création du paiement et peut légèrement différer du montant final en cas de forte volatilité du marché avant confirmation ;
- il est seul responsable de l'exactitude de l'adresse et du montant envoyés ; Voxaris ne peut être tenue responsable d'un envoi vers une adresse erronée, sur un mauvais réseau, ou d'un montant insuffisant ;
- en cas de paiement partiel (statut « partially_paid »), la commande n'est activée qu'après réception du complément à la même adresse, dans le délai de validité de celle-ci.

6.4 Délai de paiement et expiration

Chaque demande de paiement génère une adresse et un montant valables pendant une durée limitée, affichée au moment du paiement. Passé ce délai, la commande expire automatiquement (statut « expired ») et doit être repassée ; les fonds envoyés après expiration vers une adresse expirée sont traités au mieux mais peuvent nécessiter une intervention manuelle du support.

6.5 Absence de remboursement en monnaie fiduciaire

Aucun remboursement en monnaie fiduciaire (EUR, USD, etc.) n'est proposé. Un éventuel remboursement, lorsqu'il est dû (par exemple en cas d'impossibilité de fournir la Ligne commandée, ou en cas de refus à l'issue d'une Vérification renforcée conformément à l'article 7), est effectué en cryptomonnaie équivalente, vers une adresse fournie par le Client, déduction faite le cas échéant des frais de réseau (« frais de gas ») applicables à l'opération de remboursement elle-même.

6.6 Facturation

Une facture est établie et mise à disposition du Client dans son espace client à des fins comptables, malgré le règlement en cryptomonnaie. L'historique des transactions blockchain associées (identifiant de transaction / hash) reste consultable depuis l'espace client.

7. Politique de vérification et de conformité (KYC)

7.1 Objectif

Certaines Lignes, selon le pays d'attribution, sont soumises par les régulateurs télécom locaux ou par nos fournisseurs de numérotation à des obligations de vérification de l'identité du souscripteur avant attribution effective d'un numéro (ci-après « Vérification renforcée »). Cette politique vise également à prévenir la fraude, l'usage abusif des Lignes, et à assurer le respect des réglementations applicables en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et de sanctions internationales.

7.2 Pays concernés

La liste des pays soumis à Vérification renforcée est déterminée par Voxaris en fonction des exigences réglementaires locales en vigueur (à titre d'exemple, et de façon non exhaustive à la date des présentes : États-Unis, Royaume-Uni, Suisse, Japon, Singapour, Australie, Émirats arabes unis, Afrique du Sud). Cette liste est susceptible d'évoluer à tout moment sans préavis, à la hausse comme à la baisse, en fonction de l'évolution des réglementations locales. Elle n'est pas communiquée de façon exhaustive et permanente sur l'interface Client afin d'éviter toute confusion ; le Client en est informé individuellement si sa commande y est soumise.

7.3 Déroulement

Lorsqu'une commande porte sur un pays soumis à Vérification renforcée, le paiement est traité normalement et la commande est confirmée ; le provisioning de la Ligne est en revanche suspendu dans l'attente de cette vérification, sans que cela ne soit présenté différemment des délais de traitement standards vis-à-vis du Client. Voxaris se réserve le droit de solliciter, par un canal dédié (email ou support), tout ou partie des éléments suivants :

- une pièce d'identité en cours de validité du représentant légal ou de la personne habilitée à commander pour le compte du Client ;
- un justificatif d'immatriculation de l'entreprise (extrait Kbis, ou équivalent selon le pays d'immatriculation du Client) ;
- un justificatif d'adresse professionnelle, lorsque la réglementation du pays cible l'exige (par exemple pour la conformité E911 aux États-Unis, ou l'enregistrement RICA en Afrique du Sud) ;

- une description sommaire de l'usage prévu de la Ligne (centre d'appels, standard interne, marketing sortant, etc.).

7.4 Délai de traitement

Voxaris s'efforce de traiter toute demande de Vérification renforcée dans les meilleurs délais, généralement sous 24 à 72 heures ouvrées à compter de la réception complète des documents demandés. En cas d'absence de réponse du Client dans un délai de 15 jours calendaires, la commande concernée peut être annulée et remboursée conformément à l'article 6.5.

7.5 Filtrage des sanctions internationales

Voxaris se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande, à tout stade, dès lors qu'elle identifie un risque de non-conformité avec les listes de sanctions internationales applicables (notamment listes de l'Union européenne, de l'OFAC américain ou des Nations Unies), sans que cela n'ouvre droit à indemnisation autre que le remboursement prévu à l'article 6.5.

7.6 Conservation et protection des données de vérification

Les documents et informations transmis dans le cadre d'une Vérification renforcée sont traités conformément à notre politique de confidentialité (article 12), conservés pour la durée strictement nécessaire à la finalité de conformité poursuivie et aux obligations légales de conservation applicables (généralement 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale, sauf durée légale différente), puis supprimés ou anonymisés. Ils ne sont communiqués qu'aux personnes habilitées en interne et, le cas échéant, aux autorités compétentes sur réquisition légale.

8. Usages interdits

Le Client s'interdit d'utiliser les Lignes fournies par Voxaris à des fins :

- d'émission d'appels ou de messages non sollicités en violation des réglementations anti-spam/anti-démarchage applicables (notamment RGPD, réglementations télécom nationales sur le démarchage téléphonique) ;
- de fraude, d'usurpation d'identité, ou de falsification de l'identité de l'appelant (spoofing malveillant) dans le but de tromper un tiers, notamment à des fins d'hameçonnage vocal (« vishing ») ou de fraude bancaire ;
- de contournement de mécanismes de vérification d'un service tiers (création de comptes automatisée en masse, contournement de vérification SMS à des fins frauduleuses) ;
- de harcèlement, de menace, ou plus généralement de toute activité illégale au regard du droit applicable dans le pays d'émission ou de réception des communications ;
- de revente non autorisée des Lignes à des tiers sans accord écrit préalable de Voxaris.

Toute violation constatée du présent article autorise Voxaris à suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, l'accès du Client aux Lignes concernées, voire à l'ensemble du Service, sans préjudice de poursuites judiciaires éventuelles et sans obligation de remboursement des sommes déjà versées.

9. Durée, renouvellement et résiliation

Les Lignes sont fournies sans engagement de durée minimale, avec un renouvellement mensuel automatique tacite, sauf mention contraire indiquée sur la fiche produit au moment de la commande. Le Client peut résilier une Ligne à tout moment depuis son espace client ou via le bot Telegram (/mescommandes) ; la résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle en cours, sans

remboursement au prorata de la période déjà entamée.

Voxaris peut résilier ou suspendre l'accès à une Ligne à tout moment, avec effet immédiat, en cas de manquement du Client aux présentes CGU (notamment article 8), ou pour tout motif de conformité réglementaire prévu à l'article 7.

Portabilité

Une demande de portabilité entrante ou sortante d'un numéro peut être adressée au support ; elle est traitée dans les délais légaux applicables au pays concerné et peut être soumise à des frais additionnels communiqués avant traitement.

10. Niveau de service et disponibilité

Voxaris met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer une disponibilité continue du Service et des Lignes fournies, sans toutefois garantir une disponibilité de 100 %, notamment en cas de maintenance planifiée (annoncée avec un préavis raisonnable), de panne d'un fournisseur de connectivité tiers, ou de cas de force majeure. En cas d'indisponibilité prolongée et imputable à Voxaris, un avoir proportionnel à la durée d'indisponibilité pourra être accordé sur demande, à l'appréciation de Voxaris.

11. Responsabilité et garanties

Voxaris s'engage à fournir le Service avec diligence et selon les règles de l'art. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de dommage indirect (perte d'exploitation, perte de clientèle, perte de chance, préjudice d'image) subi par le Client ou par un tiers, ni en cas de mauvaise utilisation des Lignes par le Client, de manquement de ce dernier à l'article 8, ou de fait d'un tiers (opérateur de télécommunication local, Prestataire de paiement, fournisseur d'accès à Internet du Client, réseau blockchain).

En tout état de cause, la responsabilité totale de Voxaris au titre d'une commande donnée est limitée au montant effectivement payé par le Client pour la Ligne concernée au titre des trois derniers mois précédant le fait générateur.

12. Protection des données personnelles (RGPD)

Voxaris agit en qualité de responsable de traitement pour les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la relation commerciale (identité du contact commandeur, email professionnel, informations de facturation, données transmises dans le cadre d'une Vérification renforcée le cas échéant). Ces données sont traitées dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés, pour les finalités suivantes : gestion de la commande et de la facturation, prévention de la fraude, respect des obligations légales de conformité (article 7), support client.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité sur ses données, qu'il peut exercer en écrivant à dpo@voxaris.org. Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (en France, la CNIL).

Les données sont conservées pour la durée de la relation commerciale augmentée des délais de prescription légale applicables, sauf durée de conservation spécifique prévue à l'article 7.6 pour les données de Vérification renforcée.

13. Prestataires et sous-traitants

Voxaris a recours aux prestataires tiers suivants dans le cadre de la fourniture du Service : NOWPayments (traitement des paiements en cryptomonnaies), des opérateurs de télécommunication et fournisseurs de numérotation partenaires (attribution effective des numéros et acheminement du trafic vocal), ainsi que des prestataires d'hébergement et d'infrastructure technique. Un accord de confidentialité et, le cas échéant, un accord de sous-traitance RGPD est conclu avec chacun de ces prestataires lorsqu'applicable.

14. Modification des présentes CGU

Voxaris se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. La version applicable est celle en vigueur au moment de la commande, accessible sur la plateforme. Les modifications substantielles sont portées à la connaissance des Clients actifs par email ou notification dans l'espace client, au moins 15 jours avant leur entrée en vigueur pour les contrats en cours de renouvellement.

15. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGU sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur validité, leur interprétation ou leur exécution, qui n'aurait pu être résolu à l'amiable, sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, sauf disposition d'ordre public contraire applicable au Client.

16. Contact

Pour toute question relative aux présentes CGU, au Service, ou pour exercer vos droits en matière de données personnelles : contact@voxaris.org.