



APPELS ENTRANTS : CONTEXTE JURIDIQUE ESSENTIEL

Numéros Surtaxés : La Règle

- La loi impose un numéro non surtaxé pour les appels entrants liés à l'exécution d'un contrat ou une réclamation.
- Ce numéro doit être indiqué dans le contrat et la correspondance.
- L'obligation ne s'applique pas aux autres appels à l'initiative du client (suivi de contrat).



Enregistrement des Appels : Règles Claires

- L'employeur peut mettre en place un dispositif d'écoute et/ou d'enregistrement (amélioration qualité).
- Le client doit être informé de l'enregistrement (message d'attente, SVI).
- L'employeur doit définir les habilitations pour accéder aux enregistrements.
- Les enregistrements doivent être tracés (qui, quoi, quand, pourquoi).
- Conservation limitée à 6 mois maximum.

Musique d'Attente : Respect des Droits d'Auteur

Respecter les Droits de Diffusion pour la Musique d'Attente

Pour diffuser de la musique d'attente, il faut être en conformité avec la SACEM et la SCPA.

Respecter le Droit d'Auteur

La déclaration auprès des deux sociétés est sous l'entière responsabilité du CRC qui utilise la musique.
Les œuvres tombées dans le domaine public (70 ans après la mort de l'artiste) sont utilisables sans redevance.

