



## CONDITIONS GENERALES

### ARTICLE 1 - APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance, lors de la souscription aux services proposés par la société LES SECRETAIRES et de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Service (CGS). Ces CGS doivent être consultées et acceptées par le client avant toute signature de contrat de prestations de services ou de bon de commande. Toute souscription aux services de la société LES SECRETAIRES entraîne acceptation des présentes CGS sans aucune réserve. Aucune condition particulière ne peut prévaloir ou se substituer aux présentes CGS, sauf acceptation formelle et écrite de la société LES SECRETAIRES. Le contrat entre la société LES SECRETAIRES et le CLIENT est constitué par les présentes CGS et le cahier des charges dûment rempli par le CLIENT, lors de la souscription de l'abonnement et de ses avenants ultérieurs, le cas échéant.

### ARTICLE 2 - PRESTATIONS

Le compte utilisateur du CLIENT est ouvert lors de la souscription à un abonnement. A cette date, un login et mot de passe lui sont attribués. La société LES SECRETAIRES assurera les prestations de télé secrétariat, ou tout autres prestations conformément aux options choisies par le CLIENT et mentionnées dans le cahier des charges rempli par ce dernier lors de la souscription à l'abonnement et à ses avenants ultérieurs, le cas échéant. Elle assurera entre autres les prestations suivantes : mise à disposition d'un numéro d'appel ; accueil téléphonique permanent du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 et le samedi de 08h00 à 13h00 ou partiel en fonction des heures définies; gestion de l'agenda partagé du CLIENT ; transmission de messages au CLIENT ; fournir un accès à l'espace client sur Monsecretaire.ai permettant la consultation et l'administration par le CLIENT de son agenda partagé ; réception, sécurité, confidentialité, intégrité et sauvegarde des appels téléphoniques entrant et des données de l'agenda partagé du CLIENT ; enregistrement et conservation pendant deux (2) mois de tous les appels téléphoniques sur support numérique et des données de l'agenda partagé du CLIENT ; ouverture et paramétrage du compte pour la prise de RDV en ligne des patients pour les clients souhaitant en bénéficier.

### ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT

La connexion au portail client via le site de Monsecretaire.ai n'est autorisée qu'à condition d'utilisation de l'identifiant et mot de passe fournis au CLIENT et qu'il s'engage à garder confidentiels. Toute connexion au portail client ou transmission de données effectuées en utilisant l'identifiant et le mot de passe du CLIENT seront réputées avoir été effectuées par celui-ci. La société LES SECRETAIRES se réserve le droit en cours d'exécution des présentes de changer cet identifiant et/ou le mot de passe pour des raisons d'ordre technique ou similaire, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) jours ouvrables notifié au CLIENT par messagerie électronique ou SMS. La société LES SECRETAIRES s'oblige à mettre en œuvre les moyens dont elle dispose pour rendre disponible le site Monsecretaire.ai en permanence, sous réserve des périodes de maintenance et des cas de force majeure. Le support client reste joignable par téléphone ou mail durant les horaires de service.

### ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Il appartient en conséquence au CLIENT de consulter régulièrement son portail client afin de : collecter les informations et réagir en temps utile s'il contient des anomalies ; communiquer régulièrement à Monsecretaire.ai, tout changement de données personnelles de ses patients / contacts afin d'assurer leur prise en charge adaptée. A ce titre, il est expressément précisé que les informations relevées et communiquées par la société LES SECRETAIRES dans le cadre de ses prestations ne peuvent en aucun cas constituer un diagnostic médical, ni porter sur un traitement médical, lesquels incombent au seul CLIENT, qui en assume l'entièbre responsabilité. Les collaborateurs de la société LES SECRETAIRES sont tenus au secret professionnel et ne doivent en aucun cas divulguer des conseils d'ordre médical aux patients lors de leurs appels ou dans toute autre circonstance.

### ARTICLE 5 – TARIFS / FACTURATION

La rémunération de l'utilisation des services de la société LES SECRETAIRES est déterminée conformément à la grille de tarification applicable selon la formule retenue ainsi que les options choisies par le CLIENT lors de la souscription à l'abonnement et ses avenants ultérieurs, ou à la signature du bon de commande le cas échéant. La rémunération des services comprend un forfait d'abonnement mensuel en fonction des options choisies augmenté du prix des appels et sms hors forfait. La société LES SECRETAIRES se réserve le droit de modifier à tout moment ses tarifs, ces modifications entreront en vigueur un (1) mois après leur notification au CLIENT par mail dans sa boîte aux lettres électronique. Le CLIENT sera considéré avoir tacitement accepté les

nouveaux tarifs à défaut de notifier son refus à la société LES SECRETAIRES par courrier recommandé avec accusé de réception expédié dans les dix (10) jours suivant la notification des nouveaux tarifs.

Les factures sont établies mensuellement, à la date anniversaire de souscription, pour le mois à échoir et sont payables le 05 du même mois par prélèvement, chèque ou virement. Elles incluront le montant de la régularisation de consommation pour le mois échu, le cas échéant. Tout mois entamé est un mois dû en totalité.

En application de l'Article L 441-6 du Code de Commerce, à défaut de paiement d'une facture, en tout ou en partie, à son échéance, la société LES SECRETAIRES se réserve le droit d'appliquer sur les sommes impayées, sans préjudice de dommages et intérêts, des pénalités de retard à hauteur deux fois le taux d'intérêt légal. Toute déduction et/ou compensation émanant CLIENT sont expressément exclues, sauf accord préalable et exprès de la société LES SECRETAIRES. En outre, et sans préjudice de l'application des pénalités dont il est question ci-dessus, la société LES SECRETAIRES pourra, sans que puisse être engagée sa responsabilité, suspendre ses obligations et prestations. La société LES SECRETAIRES s'oblige à mettre tous les moyens en œuvre afin de satisfaire aux prestations mentionnées dans le cahier des charges complété par le CLIENT. La responsabilité civile de La société LES SECRETAIRES ne pourra être engagée de son fait, ou de celui de ses collaborateurs que dans le cas d'actes accomplis dans le cadre de l'exécution des prestations et pour le seul cas où sera établi un lien de causalité entre le préjudice allégué et une faute lourde de la société LES SECRETAIRES. Sauf acceptation formelle et écrite de sa part, la société LES SECRETAIRES ne pourra être tenue pour responsable d'aucun préjudice indirect ou imprévisible. Est considéré comme préjudice indirect tout préjudice financier ou commercial, perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de données, de commande ou de clientèle, ainsi que toute action dirigée contre le CLIENT par un tiers. En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de la société LES SECRETAIRES serait retenue, à quelque titre que ce soit, le montant des indemnités que la société LES SECRETAIRES pourrait être amené à verser au CLIENT, ne pourra excéder, toutes sommes confondues, le montant des factures effectivement réglées par le CLIENT au cours de la période annuelle contractuelle de survenance de l'incident ou des faits dommageables, et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

### ARTICLE 6 - DUREE ET RESILIATION

Le présent contrat prend effet à compter de la date de la souscription par le CLIENT et pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties sous réserve de respecter un préavis de préavis de trois (3) mois, notifié à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

La société LES SECRETAIRES se réserve le droit de suspendre ou résilier le service en cas de défaut de paiement du CLIENT, dans les quinze (15) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure de payer restée sans effet.

### ARTICLE 7 - MAINTENANCE ET MODE RESTREINT AUX SERVICES

La société LES SECRETAIRES pourra interrompre ou restreindre son service de façon exceptionnelle pour des travaux de maintenance et/ou d'amélioration, sans indemnité. Toute interruption dont la durée prévisible est supérieure à cinq (5) heures sera signalée au CLIENT par e-mail vingt-quatre (24) heures ouvrables à l'avance.

### ARTICLE 8 - CONFIDENTIALITE

La société LES SECRETAIRES s'engage, pendant la durée du contrat et postérieurement à sa résiliation, à considérer comme strictement confidentielles les informations dont il aura pu disposer dans l'exécution du présent contrat, et ne pas les divulguer à des tiers ni lors de l'exécution de la convention ni après son expiration.

### ARTICLE 9 - RECLAMATIONS / LITIGES

En cas de Réclamation, le client doit porter à la connaissance de la société LES SECRETAIRES l'objet de la réclamation appuyé par son identifiant et adresse électronique et tous justificatifs en fonction de l'objet de la réclamation. Le Client est informé que sa réclamation ne pourra pas être traitée à défaut de justificatifs.

En cas de litige de toute nature, les parties s'engagent à tenter de régler tout différend à l'amiable avant de saisir le Tribunal compétent. A défaut d'accord amiable, la juridiction compétente pourra être saisie.

### ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE

Les parties sont libérées de leurs obligations en cas de force majeure, considéré comme tout événement indépendant de leur volonté ou soustrait partiellement à leur maîtrise.