

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES
SERVITEL
TELESECRETARIAT MEDICAL

ARTICLE 1 – APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance, au moment de l'abonnement aux services SERVITEL, de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Service (CGS).

Ces CGS sont accessibles en ligne sur le site internet de SERVITEL www.servitel-montpellier.com et doivent être consultées et acceptées par le CLIENT avant chaque demande de devis en ligne. Elles sont également communicables par voie postale sur simple demande écrite du CLIENT.

Par conséquent, toute souscription d'abonnement aux services SERVITEL entraîne l'acceptation des présentes CGS sans aucune réserve.

Aucune condition particulière ne peut prévaloir sur les présentes CGS, sauf acceptation formelle et écrite de SERVITEL.

Le Contrat entre SERVITEL 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.

Le fait de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes Conditions Générales ou de ne pas exiger l'exécution d'une stipulation quelconque du Contrat, ne pourra en aucun cas être interprété comme une modification du Contrat ou comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative dans l'avenir ou au droit d'exiger l'exécution scrupuleuse des engagements souscrits au Contrat.

Par ailleurs, la reconnaissance de l'invalidité d'une clause n'affectera pas la validité du reste du Contrat et de toute autre clause, les Parties s'engageant dans ce cas à négocier de bonne foi pour remplacer ou modifier la clause invalide.

ARTICLE 2 – PRESTATIONS REALISEES PAR SERVITEL

Le compte utilisateur du CLIENT est ouvert lors de la souscription de l'abonnement.

A cette date, un login et mot de passe lui sont attribués.

SERVITEL assurera les prestations de télésecrétariat et de gestion de planning conformément aux options choisies par le CLIENT et mentionnées dans le cahier des charges rempli par ce dernier lors de la souscription de l'abonnement, et de ses avenants ultérieurs, le cas échéant .

SERVITEL assurera notamment les prestations suivantes :

- La mise à disposition d'une ligne téléphonique personnalisée,
- Un accueil téléphonique permanent 08h00 à 20h00, samedi de 08h00 à 12h30 (possibilité d'accueil 24h/24),
- La tenue de l'agenda partagé du CLIENT: prise de rendez-vous, prise de messages...
- La transmission des messages au CLIENT : par gsm, e-mail, sms...
- l'accès permanent au portail SERVITEL par le réseau Internet, permettant l'utilisation et la consultation par le CLIENT de son agenda partagé;
- la réception, la sécurité, la confidentialité, l'intégrité, la sauvegarde des appels téléphoniques entrant et des données de l'agenda partagé du CLIENT;

SERVITEL procède à l'enregistrement de tous les appels téléphoniques entrant et des données de l'agenda partagé du CLIENT et les conserve sur support numérique pendant trois (3 mois).

ARTICLE 3 – FONCTIONNEMENT

La connexion au site de SERVITEL n'est autorisée qu'à la condition que le CLIENT utilise l'identifiant (login), établi sur la base des indications qu'il a communiquées, et le mot de passe qui lui est fourni.

SERVITEL 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.

SERVITEL s'oblige à mettre en œuvre les moyens dont il dispose et dont le CLIENT sera informé pour rendre disponible le site SERVITEL 24 h/24 h et sept jours sur sept, sous réserve des périodes de maintenance et des cas de force majeure.

Le support client peut être contacté par téléphone au 04 67 20 76 00 du lundi au vendredi de 9h à 17h. Les coordonnées de ce service sont disponibles sur le site SERVITEL.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Il appartient en conséquence au CLIENT de procéder aux contrôles suivants :

- consulter régulièrement son compte utilisateur et son agenda partagé afin de collecter les informations, d'en prendre connaissance, et réagir en temps utile s'il contient des anomalies,
- communiquer régulièrement à SERVITEL, tout changement de données personnelles (changement numéro de téléphone, d'adresse de messagerie électronique, d'organisation de son planning ...),
- contrôler directement et personnellement les demandes de ses propres patients ou clients afin d'assurer leur prise en charge adaptée. A ce titre, il est expressément précisé que les informations relevées et communiquées par les collaborateurs de

SERVITEL dans le cadre des prestations de télésecrétariat ne peuvent en aucun cas constituer un diagnostic médical, ni porter sur un traitement médical, lesquels incombent au seul CLIENT, qui en assume l'entière responsabilité.

ARTICLE 5 – PRIX DES SERVICES

La rémunération de l'utilisation des services de SERVITEL est déterminée conformément à la grille de tarification applicable selon la catégorie de tarifs retenue (tarifs jour ou tarifs 24h/24) ainsi que des options choisies par le CLIENT, lors de la souscription de l'abonnement et ses avenants ultérieurs, le cas échéant.

La rémunération des services comprend un forfait d'abonnement mensuel en fonction des options choisies augmenté du prix des appels entrants gérés en cas de dépassement des appels inclus dans le forfait mensuel.

Le détail des tarifs SERVITEL est disponible sur son site internet.

SERVITEL se réserve le droit de modifier à tout moment ses tarifs. Ces modifications entreront en vigueur trois (3) mois après leur notification au CLIENT par mél dans sa boîte aux lettres et seront applicables à tout renouvellement du contrat par tacite reconduction ou autre.

Le CLIENT sera considéré avoir tacitement accepté le nouveau tarif à défaut de notifier son refus à SERVITEL par courrier recommandé avec accusé de réception expédié dans les dix (10) jours suivant la notification des nouveaux tarifs.

Les factures sont établies mensuellement et sont payables à réception par chèque ou virement.

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, SERVITEL 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 SERVITEL.

En outre, et sans préjudice de l'application des pénalités dont il est question ci-dessus, SERVITEL pourra, sans que puisse être engagée sa responsabilité, suspendre ses obligations et prestations jusqu'à complet règlement des sommes que le CLIENT reste lui devoir.

ARTICLE 6 – RESPONSABILITE

Les obligations de SERVITEL pour la fourniture et l'exécution de ses services sont des obligations de moyens.

SERVITEL 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 SERVITEL 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 SERVITEL.

Sauf acceptation formelle et écrite de sa part, SERVITEL ne pourra être tenu 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 SERVITEL serait retenue, à quelque titre que ce soit, le montant des indemnités que SERVITEL 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 7 - DUREE ET RESILIATION

Le présent contrat prend effet à compter de la date de la souscription par le CLIENT de l'abonnement en ligne et expirera au terme d'une période initiale de trois (3) mois. Au delà, il se renouvellera par tacite reconduction pour une durée indéterminée, et pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties sous réserve de respecter un préavis de trois(3) mois notifié à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le présent contrat serait résilié de plein droit si au cours de son exécution, l'une ou l'autre des parties ne respectait pas ses obligations contractuelles et n'apportait pas remède à son manquement dans les trente jours de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'autre partie.

ARTICLE 8 – MAINTENANCE ET MODE RESTREINT AUX SERVICES DE SERVITEL:

SERVITEL 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 ou par message sur la page d'accès au site et ce vingt quatre (24) heures ouvrables à l'avance.

ARTICLE 9 – CONFIDENTIALITE

Le CLIENT s'engage à garder confidentiel son identifiant et son mot de passe. Toute connexion au site internet de SERVITEL ou toute transmission de données effectuées en utilisant le mot de passe et /ou l'identifiant du CLIENT seront réputées avoir été effectuées par celui-ci.

En cas de perte ou de détournement du mot de passe et/ou de l'identifiant du CLIENT, sa responsabilité ne sera dérogée à l'égard de SERVITEL du fait, notamment, d'une utilisation

détournée, qu'un jour ouvrable après que SERVITEL ait été informé par le CLIENT au moyen d'un message électronique ou d'une télécopie confirmé le jour même par courrier.

SERVITEL appliquera dans les plus brefs délais la procédure de révocation d'urgence dont l'objet est de suspendre les droits d'accès du CLIENT. Le rétablissement des droits nécessitera de la part du CLIENT une demande explicite formulée par courrier adressé à SERVITEL.

SERVITEL 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 10 – INFORMATIQUE ET LIBERTE

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée, SERVITEL a déclaré à la Commission Nationale de l'informatique et des libertés le traitement auquel il procède dans le cadre de l'exécution des prestations.

Les droits d'accès et de rectification des données fournies à SERVITEL peuvent s'exercer auprès de son siège social, à l'adresse figurant en tête des présentes.

ARTICLE 11 – LITIGES

En cas de litige de toute nature, contestation ou difficulté d'interprétation des présentes conditions générales et de façon plus générale concernant les relations existant entre les parties, 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 normalement compétente pourra être saisie.