

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET CONTRAT

## Article 1 - GENERALITES

CALL SANTE désigne le prestataire de service.  
L'ABONNE désigne le client de CALL SANTE.  
CONTRAT désigne la convention engageant l'ABONNE et CALL SANTE.  
LRAR désigne une lettre recommandée avec accusé de réception.

Le présent document a pour objet de définir les conditions générales de vente dans lesquelles CALL SANTE s'engage à réaliser, pour le compte de L'ABONNE, des prestations de télé-secrétariat. Il régit tous devis, offres et engagements contractuels ou pré-contractuels. Tout client de CALL SANTE ne se répute ABONNE de CALL SANTE qu'après conclusion d'un CONTRAT, engageant lui-même et CALL SANTE au strict respect des Articles suivants

## Article 2 - PRESTATIONS

Les prestations fournies par CALL SANTE comprennent l'accueil téléphonique et la gestion d'agenda

- Du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures 30 et le samedi de 8 heures à 12 heures / hors jours fériés
- CALL SANTE gère le télé-secrétariat de L'ABONNE avec personnalisation de la réponse téléphonique.
- CALL SANTE assure la prise de rendez-vous suivant un planning communiqué par L'ABONNE.

Les prestations fournies par CALL SANTE comprennent la retransmission des appels téléphoniques pris par CALL SANTE pour le compte de L'ABONNE, selon les modalités suivantes

- A titre gratuit, hors taxe téléphonique, en consultant le service Minitel et/ou le service Internet accessible 7 jours sur 7 - 24 heures sur 24.
- Selon le tarif en vigueur et à la demande de L'ABONNE par: appel téléphonique, SMS, télécopie et e-mail.
- Selon le tarif en vigueur et à la demande de L'ABONNE via un service de messagerie vocale.

## Article 3 - DURÉE

Le CONTRAT est conclu pour une période trois mois et prend effet à la date de sa signature.

Il est reconductible tacitement par période de trois mois à compter de cette date.

Chacune des parties peut mettre un terme sans indemnité au CONTRAT, sous préavis d'un mois notifié par LRAR, soit à la fin de la première période de trois mois, soit à l'issue de chacune des périodes de reconduction.

## Article 4 - PRIX

Pour bénéficier des prestations de services décrites par l'Article 2 du CONTRAT, L'ABONNE s'engage à payer à CALL SANTE un prix calculé sur la base du tarif, dont le détail est présenté dans la fiche Tarifs.

Le tarif de CALL SANTE applicable à L'ABONNE, est révisable chaque année, en date du 1er octobre.

## Article 5-MODALITE DE PAIEMENT

Les sommes dues par L'ABONNE sont payables à CALL SANTE dès réception de facture et sans escompte. Tout mois commencé est dû.

CALL SANTE se réserve, en cas de non paiement d'une facture, la faculté de suspendre les prestations fournies à L'ABONNE et cela, huit jours après l'envoi d'une mise en demeure, notifiée par LRAR, restée sans effet.

## Article 6-ENGAGEMENTS DE CALL SANTE

CALL SANTE s'engage à ne pas utiliser les données et informations traitées pour le compte de l'ABONNE à des fins autres que celles spécifiées au CONTRAT.

CALL SANTE s'engage à ne conserver aucune copie des données et informations traitées pour le compte de l'ABONNE, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation, objet du CONTRAT.

CALL SANTE s'engage à ne pas divulguer à d'autre personne que l'ABONNE, les données et informations traitées pour le compte de l'ABONNE, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales.

## Article 7-ENGAGEMENTS DE L'ABONNE

L'ABONNE s'engage à indiquer à CALL SANTE son emploi du temps et ses consignes, dans les délais nécessaires à la bonne exécution des prestations sollicitées.

L'ABONNE reconnaît à CALL SANTE le droit d'exécuter les prestations visées par le CONTRAT, sur le site de télé-secrétariat de son choix, dans la limite où CALL SANTE est propriétaire de toute ou partie du site de télé-secrétariat choisi.

L'ABONNE reconnaît avoir pris connaissance du tarif de CALL SANTE.

## Article 8 - RESPONSABILITÉ

Il est expressément convenu entre les parties, que l'obligation à la charge du CALL SANTE est une obligation de moyens, à l'exclusion de tout autre.

L'action de CALL SANTE est, dans le cadre du CONTRAT, strictement limitée aux prestations de services décrites par l'Article 2. En conséquence, CALL SANTE ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable du suivi lié aux informations et aux messages fournis à L'ABONNE.

CALL SANTE ne peut pas être tenu pour responsable du défaut d'exécution de prestations demandées par L'ABONNE, si l'inexécution

résulte d'un cas de force majeure, c'est-à-dire d'un événement normalement ou raisonnablement imprévisible, insurmontable ou externe.

Il en sera notamment ainsi, sans que cette liste soit exhaustive, dans les cas suivants

- Coupure de courant électrique,
- Défaillance ou panne du système informatique,
- Défaillance ou panne de l'alimentation de l'opérateur télécoms,
- Mauvaise utilisation par L'ABONNE des appareils et des logiciels mis à sa disposition par CALL SANTE, par l'opérateur télécoms, ou par tout autre prestataire technique ou informatique.

## Article 9 - MAINTENANCE

CALL SANTE pourra interrompre, sans droit à indemnités, tout ou partie des prestations visées par le CONTRAT, pour des raisons de maintenance de ses installations et de ses équipements informatiques et téléphonique.

Si tel devait être le cas, CALL SANTE fera ses meilleurs efforts pour prévenir L'ABONNE dans un délai raisonnable.

## Article 10-CODE D'ACCÈS

L'ensemble des éléments permettant à L'ABONNE de s'identifier et d'accéder aux prestations de CALL SANTE est personnel et confidentiel. En aucun cas CALL SANTE ne pourra être tenu pour responsable d'une utilisation frauduleuse des codes d'accès de L'ABONNE.

En cas de perte des dits éléments d'identification, L'ABONNE doit informer dans les meilleurs délais, CALL SANTE, qui en fera l'annulation immédiate et en fournira le remplacement.

## Article 11 - INTERNET

L'ABONNE déclare accepter les caractéristiques et les limites des échanges via le réseau Internet, et en particulier L'ABONNE reconnaît

- avoir pris connaissance de la nature du réseau Internet, de ses performances techniques et des temps de réponse nécessaires pour consulter, interroger ou transférer des informations,

- que les données circulant sur le réseau Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou protégées par un droit de propriété,

- qu'il est seul responsable des données qu'il consulte, interroge et transfère sur le réseau Internet,

- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus informatiques circulant sur le réseau Internet.

## Article 12- DROIT D'ACCÈS

Conformément à la loi numéro 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, L'ABONNE peut à tout moment demander à CALL SANTE la communication des informations nominatives le concernant et les faire rectifier le cas échéant.

## Article 13-NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Sauf accord exprès notifié par écrit, chacune des parties s'interdit d'engager le personnel de l'autre pendant toute la durée du CONTRAT et pendant les douze mois suivants, en cas de terminaison, qu'elle qu'en soit la cause.

En cas de non respect de cette clause, la partie défaillante versera à l'autre partie une indemnité égale à la rémunération brute perçue par le salarié concerné au cours de six mois précédant son départ.

## Article 14- RÉSILIATION

Le CONTRAT pourra être résilié aux conditions prévues par les Article 3 et 5. Le CONTRAT pourra aussi, être résilié par l'une ou l'autre partie, nonobstant tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait des manquements visés, en cas du non-respect de l'une quelconque des obligations prévues aux termes des présentes, et après mise en demeure notifiée par LRAR, restée infructueuse pendant un délai d'un mois.

## Article 15-INTEGRALITE DU CONTRAT

Le CONTRAT exprime l'intégralité des obligations des parties. Aucune indication, aucun document, ne pourra engendrer des obligations au titre des présentes, s'il n'est l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

Si une disposition quelconque du présent CONTRAT était déclarée nulle ou inapplicable par une décision définitive d'une juridiction, par une loi ou un règlement, elle serait considérée comme non écrite et toutes les autres dispositions du présent CONTRAT demeureraient pleinement en vigueur. Les parties feraient alors de leur mieux pour remplacer la disposition nulle ou inapplicable par une disposition valide ayant le même ou sensiblement le même effet économique que la disposition nulle ou inapplicable.

## Article 16-INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les informations recueillies par CALL SANTE bénéficient de la protection de la loi du 6 janvier 1978 et peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition à communication et de suppression.

Les échanges audio enregistrés sont détruits automatiquement après 60 jours.

## Article 17-LITIGE

En cas de litige et après une recherche d'une solution amiable, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce d'Angers.

## Article 18 - ÉLECTION DE DOMICILE

Les parties font élection de domicile en leur siège social.