

## Conditions Générales CALENDOC applicables à partir du 25 mai 2018

Les services présentés sur le site web calenDoc ([www.calendoc.fr](http://www.calendoc.fr) ou [www.calendoc.com](http://www.calendoc.com)) sont fournis par la société SECRETARIAT.PRO, SARL au capital de 7 000 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Angers sous le numéro 817 955 933, dont le siège social se situe 16 rue de l'Ermitage, 49400 SAUMUR. Le site web calenDoc propose à une clientèle de professionnels exclusivement une solution de gestion de rendez-vous pour les secrétariats et télé-secrétariats de professionnels, notamment de professionnels de santé.

Toute commande de la part du client dans le cadre de cette activité implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales qui prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières qui n'auront pas été expressément acceptées par notre société.

### Article 1 - Préambule

1.1 - Est appelée « notre société » la société SECRETARIAT.PRO désignée ci-dessus.

1.2 - Est appelé « client », le professionnel (personne physique ou morale) qui souscrit à l'offre en ligne.

1.3 - Est appelé « internet », un ensemble de réseaux interconnectés situés à travers le monde.

1.4 - Est appelé « logiciel » ou « logiciel CALENDOC », le logiciel développé par notre société, mis à la disposition du client via un accès internet.

1.5 - Sont appelées « solution CALENDOC » ou « solutions » ou « solutions applicatives », les fonctions opérationnelles mises à disposition du Client dans le cadre des services applicatifs.

1.6 - Sont appelées « services applicatifs » les services proposés en mode SaaS par notre société, permettant l'utilisation des solutions par le client.

1.7 - Sont appelées « utilisateurs », les personnes placées sous la responsabilité du client (préposés, salariés, représentants,...), et les personnes clientes du client qui bénéficient d'un accès aux services applicatifs sur leur ordinateur.

1.8 - Est appelé « serveur », le système informatique destiné à héberger le logiciel et les données du client.

1.9 - Est appelé « site web calenDoc », l'ensemble des serveurs se trouvant sur les sous-domaines des domaines suivants : [calendoc.fr](http://calendoc.fr), [calendoc.net](http://calendoc.net), [calendoc.com](http://calendoc.com), [clendoc.eu](http://clendoc.eu), [calendoc.online](http://calendoc.online), [secretariat.pro](http://secretariat.pro), [calendoc.mobi](http://calendoc.mobi), [calendoc.be](http://calendoc.be), [calendoc.org](http://calendoc.org), [calendoc.pro](http://calendoc.pro) et [secretariat.online](http://secretariat.online).

### Article 2 - Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles le client peut bénéficier des offres qui sont proposées par notre société sur le site web calenDoc.

### Article 3 - Acceptation des conditions générales

Lors de la création de son compte et lors de toute commande, le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et en accepter les termes.

En cas de non-respect par le client des présentes conditions générales, notre société aura la faculté de cesser le service selon les modalités définies à l'article 19.

En acceptant les présentes conditions générales lors de sa commande, le client reconnaît :

- qu'il connaît le mode de fonctionnement du réseau internet, ses caractéristiques et ses limites ;
- qu'il s'est assuré que le ou les services auxquels il a souscrit sont de nature à répondre à ses besoins ;
- qu'il sait et a conscience que malgré les précautions de sécurisation des données mises en place par notre société (ex : cryptage HTTPS), les transmissions de données sur le réseau internet ne peuvent bénéficier d'une sécurité absolue ;
- qu'il sait et a conscience de ce que notre société ne maîtrise pas et ne saurait être responsable de la possible saturation des réseaux à certaines périodes de pointe de même que des éventuels dysfonctionnements propres à ces mêmes réseaux (indisponibilités, ralentissements...) ;
- qu'il sait et a conscience de ce que les données circulant sur le réseau internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels et, plus généralement, d'informations confidentielles ou sensibles s'effectue à ses risques et périls ;
- qu'il connaît bien les codes de conduite, usages et règles de comportement admis sur le réseau internet et s'engage à les respecter.

### Article 4 – Descriptions des services

Le site web calenDoc permet au client de bénéficier de la solution CALENDOC qui permet de gérer les différents aspects du secrétariat et télé-secrétariat, notamment des télé-secrétariats médicaux, dans le cadre de la prise de rendez-vous auprès de professionnels.

La solution CALENDOC intègre notamment les fonctionnalités suivantes :

\* Gestion d'un centre d'appel en VoIP permettant à des secrétaires ou télé-secrétaires de répondre aux appels adressés à des cabinets professionnels, au moyen d'un Service Applicatif disponible sur Internet, et d'un équipement VoIP (téléphone VoIP ou softphone).

\* Gestion des agendas des professionnels, avec possibilité, pour les professionnels et leur secrétaires ou télé-secrétaires, de consulter et/ou de modifier les rendez-vous présents dans ces agendas. Synchronisation des agendas avec un compte Google Calendar.

\* Gestion des droits complète permettant de définir quelles informations et fonctionnalités sont accessibles aux différents utilisateurs de la solution CALENDOC. Possibilité de définir des délégations de droits permettant à certains utilisateurs d'interagir avec les données d'autres utilisateurs ou d'autres clients.

Le détail des fonctionnalités est publié sur la page web accessible à l'adresse : <http://www.calendoc.fr/fonctionnalites-detaillees>.

Le client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble de ces éléments préalablement à toute commande, de sorte qu'il se déclare parfaitement informé de la nature et des caractéristiques propres de l'offre de services à laquelle il souscrit. Sur la base des éléments ainsi mis à sa disposition, le client est seul responsable du choix de l'offre qu'il souscrit.

### Article 5 – Prérequis techniques

L'utilisation de la solution CALENDOC est soumise au respect préalable des pré-requis techniques suivants :

\* Dans tous les cas : un accès Internet haut débit (1024 kbits/s ou supérieur en ligne descendante), et un firewall correctement configuré pour accéder au Service Applicatif sur le port standard HTTPS (443).

\* Pour la gestion des agendas via les Services Applicatifs disponibles sur Internet : ordinateur de type PC ou Mac disposant d'une résolution d'écran supérieure ou égale à 1200 pixels sur 800 pixels.

\* Pour la gestion des agendas via les Services Applicatifs disponibles sur Internet : utilisation d'un navigateur Internet compatible :

Google Chrome version 60 ou supérieure

Microsoft Edge version 11 ou supérieure

\* Pour la prise d'appels VoIP : logiciel de VoIP (softphone) ou téléphone VoIP compatible avec le protocole PJSIP. Firewall configuré pour accéder au Service Applicatif sur les ports standards de la VoIP (5060 et 5061), et permettant de recevoir des appels sur le port configuré dans le téléphone ou le logiciel de VoIP de l'utilisateur.

Le client est libre de choisir le logiciel VoIP de son choix. Notre société recommande toutefois l'utilisation du logiciel Bria 5 fourni par la société CounterPath qui possède l'avantage de fonctionner à la fois sur Mac et sur PC, et de supporter la fonctionnalité de réponse automatique aux appels.

\* Pour l'utilisation de l'application mobile : téléphone équipé d'un Android 6.0 ou supérieur ou d'iOS 10.0 ou supérieur, et disposant d'au moins 1 Go de mémoire libre, et 1 Go d'espace de stockage libre.

### Article 6 - ouverture d'un compte - identification - preuve - échange d'informations

#### Ouverture du compte

Toute commande auprès de notre société implique la création d'un compte de la part du client à partir du site web calenDoc.

Lors de la création de son compte, le client doit renseigner des identifiants (adresse e-mail et mot de passe). Les identifiants sont personnels et confidentiels.

#### Convention sur la preuve

Les parties conviennent expressément que :

- la présence d'un code d'identification identifie valablement l'auteur d'un document ou d'un message et établit l'authenticité du document ou du message,

- un document électronique contenant un code d'identification équivaut à un écrit signé par la personne émettrice,

- les parties peuvent se prévaloir de l'impression sur papier d'un message électronique à partir d'un logiciel de messagerie électronique pour prouver le contenu des échanges qu'elles ont au sujet de l'exécution des présentes conditions générales,

- les données enregistrées par notre société lors des commandes constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec les clients.

#### Echange d'informations

Le client est seul responsable des informations qu'il communique à notre société, notamment lors de sa commande (nom, prénom, dénomination, coordonnées, adresse, SIRET, etc...), ainsi que des conséquences pouvant résulter d'une éventuelle erreur ou inexactitude (retard ou impossibilité d'accès au service...). En cas d'erreur ou d'inexactitude, tous les frais engagés par notre société, notamment pour le réenregistrement de la commande, seront à la charge du client.

Le client accepte l'usage de la messagerie électronique pour la transmission des informations qu'il demande concernant l'exécution du service et, d'une manière générale, pour tous échanges dans le cadre des présentes conditions.

#### Article 7 - Traitement de la commande

Lors de sa commande, le client choisit l'offre qu'il souhaite souscrire parmi les trois offres proposées (standard, avantage et premium) à partir de son espace client.

Au sein de chaque offre, le client a la faculté de choisir le pack auquel il souhaite souscrire en fonction du contenu et de la durée de validité du pack.

Les commandes ne sont traitées qu'après :

- communication par le client de l'ensemble des informations nécessaires à ce traitement,
- acceptation des présentes conditions,
- complet règlement du prix.

#### Article 8 – Conditions financières et accès aux services

##### Prix des services

Les prix sont forfaitaires et dépendent de l'offre et du pack choisi. Les tarifs des différentes formules peuvent être consultés sur la page accessible à l'adresse suivante : <https://www.calendoc.fr/#tarifs>.

Ils s'entendent hors taxes et sont payables en euros.

Chaque pack permet au client de disposer d'un crédit de consommation de rendez-vous et/ou de SMS utilisable pendant une période donnée.

Les différents types de crédits de consommation sont les suivants :

**\* Nombre de SMS :** crédit de consommation concernant le nombre de SMS qui peuvent être envoyés pour le compte du client ou de ses propres clients en France métropolitaine. Lorsqu'un message envoyé par SMS dépasse les 160 caractères, celui-ci est envoyé en plusieurs SMS. Si un SMS est envoyé hors de la France métropolitaine, plusieurs crédits peuvent être décomptés, en fonction des tarifs indiqués sur le site calendoc.

**\* Nombre de rendez-vous :** crédit de consommation concernant le nombre de rendez-vous créés dans le logiciel pour le compte du client ou de ses propres clients. Ces rendez-vous peuvent être créés par les Utilisateurs du client ou par des personnes utilisant la fonctionnalité de prise de rendez-vous sur Internet pour le compte du Client ou de ses propres clients.

**\* Nombre de SMS ou de rendez-vous :** crédit de consommation regroupant le nombre de SMS envoyés et le nombre de rendez-vous créés dans le logiciel. Un crédit est consommé à chaque fois qu'un SMS est envoyé pour le compte du client ou de ses propres clients et à chaque fois qu'un rendez-vous est créé dans le logiciel pour le compte du client ou de ses propres clients.

Notre société met à disposition du client un relevé de consommation qui lui permet de connaître, à tout moment, le nombre de crédit de consommation dont il dispose encore.

Si le client propose à des tiers (sous-traitant) de sous-traiter des tâches relatives à ses propres clients (prise d'appel, réponse aux messages, enregistrement de rendez-vous, etc.), les frais engendrés par ces tâches (création de rendez-vous, envoi de SMS, etc.) sont décomptés du compte du client.

#### Modification des tarifs

Les tarifs peuvent être modifiés annuellement en fonction de la variation de l'indice SYNTEC, selon la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

P1 : prix révisé

P0 : prix d'origine ou dernier prix révisé

S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine ou lors de la dernière révision

S1 : dernier indice publié à la date de révision

#### Modalités de paiement

Le prix est payable en intégralité à la commande, selon l'un des modes suivants :

- règlement en ligne par carte bancaire (Visa, Master-Card ou autres cartes bleues) ;

- règlement par Paypal ;

-règlement par virement bancaire.

Dès la validation de la commande, une facture est transmise au client par courrier électronique et mise à sa disposition dans son espace client, étant précisé que seules les commandes dont le règlement a été accepté sont considérées comme fermes. En conséquence, une commande ne peut être validée qu'après complet règlement et acceptation du paiement par la banque du client.

En cas d'impayé, notre société se réserve le droit d'annuler la commande, sans préavis ni indemnité à quelque titre que ce soit.

Aucune demande d'annulation du client postérieure à la validation de la commande par notre société ne peut être prise en compte.

#### Rétractation

S'agissant d'une commande à distance souscrite par un professionnel, le droit de rétractation prévu par l'article L 221-18 du Code de la consommation n'est pas

applicable et ne peut donc être exercé, ce que le client reconnaît.

#### Article 9 – Durée

Le service est souscrit pour la durée de validité du pack, à savoir pour deux (2) mois pour les packs de l'offre Standard, trois (3) mois pour ceux de l'offre Avantage et six (6) mois pour ceux de l'offre Premium).

Cette durée ferme court à compter de la date d'encaissement par notre société du règlement des sommes dues en vertu du pack souscrit.

Le pack ne pourra être résilié avant son échéance si ce n'est pour un motif tenant au non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses engagements.

Avant épuisement de son crédit de consommation, le client reçoit une alerte et est invité à souscrire un nouveau pack avant expiration de son pack en cours.

Si le client souscrit à un nouveau pack, la validité de l'ancien pack est prolongée pour s'aligner avec la durée de validité du nouveau pack.

A défaut pour le client de souscrire à un nouveau pack à la fin de la durée de son pack initial, il ne disposera plus de pack valide.

Pour l'offre Standard, les fonctionnalités mises à la disposition du client ne lui seront pas retirées. Il pourra continuer à utiliser le service gratuitement dans les limites définies par l'offre.

Pour les autres offres, il pourra continuer à utiliser le service, mais n'aura plus accès aux appels entrants ou sortants, sans autre avis.

#### Article 10 – Accès aux solutions applicatives

Le droit d'accès est personnel, de sorte que le client utilisera seul ce droit d'accès.

Afin de permettre au client de s'identifier sur le serveur de notre société, celui-ci doit renseigner :

- un identifiant attribué par le client à chaque utilisateur
- un mot de passe choisi par chaque utilisateur dans le Service Applicatif
- un identifiant de permanence communiqué au client lors de la création de son compte.

Lors de chaque connexion aux services applicatifs, le client utilisera les identifiants qui lui auront été communiqués.

Le client s'engage, lors de toute utilisation des solutions applicatives, à ne pas enfreindre, la réglementation française ou internationale en vigueur.

A cet effet, le client s'engage notamment à ne pas utiliser, sauvegarder et/ou communiquer des données, fichiers ou informations :

- revêtant un caractère illicite ou procédant d'activités à caractère illicite. A ce titre, le client s'interdit plus particulièrement l'utilisation, la sauvegarde et/ou la communication de fichiers ou informations favorisant l'apologie des crimes contre l'humanité, l'incitation à la haine raciale, la pornographie infantile, l'incitation à

la violence, ainsi que les atteintes à la dignité humaine ;

- ne respectant pas les droits de tiers tels que, notamment, le droit à la vie privée, le droit à la propriété industrielle ou intellectuelle ;

- contraires aux bonnes mœurs ;

- qui ne respecteraient pas les dispositions de la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD » et/ou les prescriptions de la CNIL.

La responsabilité de notre société ne pourra en aucun cas être recherchée au titre des données stockées, le client s'engageant à la garantir et la relever indemne contre toutes réclamations qui pourraient être formulées à son encontre relativement aux dites données.

### **Article 11 – Confidentialité des identifiants**

Le client est seul et entièrement responsable de l'utilisation et de la conservation, de la gestion et de la préservation de la confidentialité de ses identifiants. Il s'engage en conséquence à prendre toute mesure pour en assurer la parfaite sécurité et confidentialité et à ne pas les divulguer à des tiers, sous quelque forme et à quelque titre que ce soit.

Il est seul et entièrement responsable de l'accès à ses terminaux, installations et matériels informatiques.

En cas de perte ou de vol d'un ou plusieurs de ses identifiants, le client est seul responsable des conséquences dommageables qui pourraient en résulter et doit en conséquence prendre contact, dans les plus brefs délais, avec notre société afin de l'en informer et de procéder à la réinitialisation de l'accès.

Le client utilisera la procédure automatique mise en place par notre société lui permettant de réinitialiser ses identifiants par e-mail.

Le client s'engage à consulter de manière régulière l'adresse email utilisée comme identifiant afin que notre société puisse lui communiquer toutes informations importantes.

### **Article 12 – Protection des données à caractère personnel**

Le client reconnaît avoir été informé que :

- conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD », le traitement des données à caractère personnel qui révèle l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique sont interdits.

- il est dérogé à l'interdiction de traiter des données sensibles que si la personne concernée a donné son consentement explicite au traitement de ces données, pour une ou plusieurs finalités spécifiques ou si le traitement est nécessaire aux fins de diagnostics médicaux, de prise en charge sanitaire et sociale, ou de gestion de systèmes de soins et de protection sociales.

- le délégué à la protection des données désigné par notre société est M. David Lacan. Le client peut contacter le délégué à la protection des données à l'adresse postale de la société ou par e-mail à l'adresse [privacy@secretariat.pro](mailto:privacy@secretariat.pro)

Le client s'engage à respecter les dispositions des directives européennes en matière de données personnelles et notamment les dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 ou de toute nouvelle législation ou réglementation relative à la protection des données personnelles qui entrerait en vigueur.

Il s'engage notamment à :

- obtenir le consentement des personnes physiques concernées par le traitement de leurs données personnelles pour leur collecte, leur utilisation, et leur transmission à notre société,

- informer les personnes physiques concernées des différents droits ouverts et notamment le droit d'accès, de rectification, d'opposition, le droit à l'oubli, le droit à la limitation du traitement, et le droit à la portabilité des données.

Notre société ne traite des données personnelles qui lui sont transmises que sur instructions du client et agit à ce titre comme sous-traitant du client qui reste responsable de traitement. Ces données ne sont traitées que pour permettre aux personnes appelant le secrétariat (ou télé-secrétariat) ou utilisant le service de prise de rendez-vous sur Internet de prendre des rendez-vous avec le client lui-même ou des professionnels ayant des liens contractuels avec le client.

Les données personnelles traitées par notre société pour le compte du client concernent les personnes qui appellent les secrétariats ou télé-secrétariats via notre plate-forme téléphonique ou qui prennent rendez-vous via un site de prise de rendez-vous sur Internet géré par notre société. Ces personnes sont appelées « Demandeur » dans la suite du document).

Les données personnelles des Demandeurs qui sont traitées par notre société sont de plusieurs types :

- Informations administratives (nom, prénom, adresse, e-mail, date de naissance, etc.),

- Liste des rendez-vous pris par chaque Demandeur, avec quels professionnels, et à quelles dates,

- Remarques éventuellement communiquées par les Demandeurs lors de leur prise de rendez-vous,

- Catégorie de Demandeur rentrée manuellement par le client afin de permettre un meilleur suivi,

- Informations échangées par messagerie entre les professionnels et le client au sujet du Demandeur,

- Autres remarques indiquées par le client au sujet du Demandeur.

Il est rappelé au client qu'il est responsable des données qu'il enregistre dans les outils mis à disposition par notre société, et qu'il veillera en tant que responsable des traitements au respect de la réglementation en vigueur par rapport à la finalité déclarée de leur collecte.

Notre société veille à ce que ses agents autorisés à traiter des données personnelles s'engagent à respecter une obligation de confidentialité stricte, notamment vis-à-vis des données personnelles traitées par notre société.

Notre société prend les précautions utiles afin de préserver, dans la mesure du possible, la sécurité des données et met en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisation frauduleuse des données personnelles et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions desdites données.

Notre société s'engage à ne pas divulguer les données personnelles qui lui sont transmises par le client pour un autre usage que le bon fonctionnement des services applicatifs.

Elle s'engage à conserver les données personnelles pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées et à solliciter l'autorisation du client en cas de transfert des données personnelles vers un pays ne justifiant pas d'une protection adéquate au sens de la Réglementation de Protection des Données Personnelles.

Notre société aidera le responsable des traitements, dans la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Lorsque les personnes concernées exercent auprès de notre société ou du client des demandes d'exercice de leurs droits, la partie concernée (notre société ou le client) adresse ces demandes dès réception par courrier électronique à l'adresse e-mail de l'autre partie ou via un formulaire électronique mis à disposition dans l'outil calenDoc.

Notre société aide le client pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

Notre société aide le client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, notre société s'engage, au choix du client, à :

- détruire toutes les données à caractère personnel ou

- à renvoyer toutes les données à caractère personnel au client ou

- à renvoyer les données à caractère personnel au tiers désigné par le client

Le renvoi s'accompagne de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de notre société. Une fois détruites, notre société justifiera par écrit de la destruction.

Notre société notifiera par écrit au client, dès sa survenance, tout incident relatif à la sécurité des données personnelles et notamment tout accès, ou utilisation frauduleuse, en précisant les mesures qui sont mises en œuvre pour mettre fin à l'incident et empêcher son renouvellement.

## Conditions Générales CALENDOC applicables à partir du 25 mai 2018

Dans le cadre du traitement des données personnelles, notre société peut faire appel à un autre sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifique. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout et le remplacement d'autres sous-traitants. Le client (responsable de traitement) dispose d'un délai de 15 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections.

Au 25 mai 2018, pour le traitement des données personnelles, notre société utilise les services de sous-traitance des entreprises suivantes :

- OVH SAS, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix : pour les services d'hébergement de sites Internet et de données, d'appels VoIP et d'envoi d'e-mails et de SMS  
- Amazon Web Services Inc., 410 Terry Ave North, Seattle, WA 98109-5210, USA : pour l'hébergement de sites Internet et l'envoi d'e-mails et de SMS  
- Keyyo SA, 92-98 boulevard Victor Hugo, Bâtiment F, 92115 Clichy : pour les appels VoIP

Notre société s'engage à coopérer avec le client afin de prendre toutes les mesures ou actions nécessaires en conformité avec la Réglementation de Protection des Données Personnelles.

Lorsque le client bénéficie du service d'enregistrement des conversations téléphoniques, celui-ci s'engage à en informer les personnes appelant sur ses numéros et à recueillir leur consentement pour l'enregistrement des conversations par tout moyen à sa disposition, conformément à la réglementation en vigueur.

Il s'engage également à informer les personnes appelant sur ses numéros de leur droit d'accès, de rectification et d'opposition.

Notre société met à la disposition du client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Le client s'engage à :

- fournir à notre société les données nécessaires aux à l'exécution du service
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par notre société
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part de notre société
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de notre société

### Article 13 – Permanence du service

Notre société s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer la permanence du service (accès aux solutions applicatives, hébergement des données).

Ainsi, sous réserve des interruptions que peut nécessiter la maintenance prévue à l'article 14 ci-dessous, le Client pourra se connecter à tout moment, à savoir :  
- de 7h à 21h,

- 7 jours sur 7,
- y compris les dimanche et jours fériés.

### Article 14 – Suivi technique

#### Sauvegarde

Notre société s'engage à sauvegarder quotidiennement les données et à conserver un historique d'au moins un (1) mois.

Les sauvegardes sont stockées sur un site différent de l'endroit où sont stockées les données de la solution CALENDOC.

Ces sauvegardes sont utilisées exclusivement par notre société afin d'assurer le rétablissement rapide du service applicatif en cas de défaillance matérielle grave. Cependant, notre société peut fournir au Client, à sa demande, les données sauvegardées le concernant. Cette opération n'est pas incluse dans le prix de la prestation et fera l'objet d'une facturation sur la base du tarif de notre société en vigueur à la date d'intervention.

#### Maintenance et entretien du serveur

Notre société s'engage à assurer la maintenance et l'entretien des serveurs sur lequel les données du client sont hébergées.

En cas de nécessité, les opérations de maintenance et d'entretien peuvent entraîner une interruption des services applicatifs. Sauf en cas d'urgence particulière, notre société s'efforce, dans la mesure du possible, d'effectuer les prestations de maintenance et d'entretien les jours non ouvrés et pendant les jours ouvrés de 20 heures à 8 heures.

Notre société informera le client préalablement à cette interruption par courrier électronique.

Afin de préserver la qualité de ses services, notre société se réserve par ailleurs la faculté de modifier ou remplacer les serveurs sur lesquels sont hébergés le logiciel, ainsi que les données du client.

### Article 15 - Maintenance

#### Maintenance corrective

Notre société met à la disposition du client un support technique dans le cadre duquel ce dernier peut lui soumettre tout dysfonctionnement, défaut, ou anomalie technique auquel il serait confronté :

- soit par courrier électronique envoyé à l'adresse suivante : [support@calendoc.fr](mailto:support@calendoc.fr)
- soit sur le site internet de support accessible à l'adresse suivante : [support.calendoc.fr](http://support.calendoc.fr), de 9 Heures à 19 Heures du lundi au vendredi hors jours fériés.

Notre société s'engage à ses meilleurs efforts afin de procéder au diagnostic de l'anomalie et mettre en œuvre une mesure corrective :

(a) En cas d'anomalie bloquante, la prise en compte du signalement du client intervient sous deux (2) heures ouvrées. Notre société s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais, et propose une solution de contournement si c'est possible.

(b) En cas d'anomalie mineure, la prise en compte du signalement du client est effectuée dans les meilleurs délais. Notre société propose la correction de l'anomalie mineure dans la nouvelle version des services

applicatifs qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

### Maintenance évolutive

Le client bénéficie automatiquement des mises à jour et évolutions des solutions applicatives. Notre société s'engage à transmettre à ce dernier les documentations et mises à jour des nouvelles versions des solutions.

Notre société garantit que les mises à jour et évolutions des logiciels n'entraîneront aucune régression des services applicatifs en termes de performance et de fonctionnalités.

### Exclusion de maintenance

Tous les frais occasionnés par la résolution des dysfonctionnements seront facturés, en totalité, à la date de l'intervention au client, suivant le tarif en vigueur le jour de l'intervention, dans les cas suivants :

- refus du client de collaborer avec notre société dans le cadre de la résolution des anomalies et notamment refus de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation des services applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- modification non autorisée des solutions par le client ou par un tiers ;
- manquement du client à l'une quelconque de ses obligations ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les services applicatifs ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des services applicatifs.

### Article 16 - Obligations de notre société

Notre société est tenue, d'une manière générale, à une obligation de moyens dans le cadre de l'exécution des services applicatifs, sauf en ce qui concerne la restitution des données stockées qui constitue une obligation de résultat.

Hormis cette exception, la responsabilité de notre société ne peut être engagée qu'en cas de démonstration d'une faute effective de sa part ayant causé un préjudice au client.

### Article 17 - Responsabilité

La bonne exécution de la mission de notre société suppose que le client remplisse l'intégralité de ses obligations. En conséquence, la responsabilité de notre société ne pourra pas être recherchée lorsque le client aura, même partiellement, manqué à l'une quelconque de ses obligations.

En outre, du fait des caractéristiques et limites du réseau internet que le client déclare parfaitement connaître, notre société ne saurait voir sa responsabilité engagée dans les cas suivants :

- difficultés d'utilisation du service du fait de la saturation des réseaux à certaines périodes ;
- contamination par virus des données et/ou logiciels internes du client, dont la protection incombe à ce dernier ;

## Conditions Générales CALENDOC applicables à partir du 25 mai 2018

- intrusions malveillantes de tiers malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place ;  
- détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels et, plus généralement, de toute information à caractère sensible pour le client.

La responsabilité de notre société est également écartée dans les cas suivants :

- détérioration du service provenant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes : choc, surtension, foudre, inondation, incendie (...);  
- modification, à l'insu de notre société, de la configuration des solutions applicatives par le client ou par un tiers ;  
- dysfonctionnement affectant les services fournis par un tiers, et notamment par les opérateurs de télécommunication ;  
- acte de malveillance (piratage ...) par un tiers identifié ou non ;  
- et d'une façon générale, toute détérioration ou dysfonctionnement provenant d'un cas de force majeure.

Notre société ne saurait par ailleurs être tenue pour responsable de tout dommage ou perte provenant de l'utilisation ou de l'incapacité d'utilisation des services applicatifs par le client. Ce dernier reconnaît expressément utiliser le service en mode SaaS sous sa seule responsabilité.

Toute action dirigée contre le client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation de la part de notre société.

Si la responsabilité de notre société était recherchée, sur quelque fondement que ce soit, il est expressément convenu que son obligation à réparation ne pourra excéder le montant du prix hors taxes payé par le client à notre société, au titre de la prestation en cause au cours des trois (3) mois ayant précédé la survenance du fait litigieux ou au titre du pack sélectionné par le client si la durée est inférieure à trois (3) mois.

En tout état de cause, en cas de dommages directs subis par le client (tels que notamment préjudice commercial, perte d'exploitation, perte de clientèle, perte de bénéfice, perte d'image de marque), la responsabilité de notre société ne pourra résider que dans la perte d'une chance d'amoinrir les effets du sinistre, la prestation objet des présentes ne dispensant pas le client, s'il le souhaite, de souscrire une assurance adaptée aux risques informatiques dont il souhaite prémunir son entreprise, notamment en cas de perte de données informatiques.

### **Article 18 - Sous-traitance**

Le client reconnaît que notre société a la faculté de sous-traiter à des tiers tout ou partie des services qu'elle propose.

Toutefois, lorsque la sous-traitance concerne le traitement de données personnelles, les

conditions de mise en place d'une nouvelle sous-traitance sont celles définies à l'article 12 du présent document (Protection des données à caractère personnel).

### **Article 19 - Résiliation du service**

Tout non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations mises à sa charge par les présentes conditions est cause de résiliation pour son cocontractant.

En outre, la résiliation pourra intervenir en cas d'agissement du client de nature à porter préjudice à notre société.

Le contrat entre notre société et le client se trouvera alors résilié à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours suivant une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse.

Par dérogation à l'alinéa précédent, le contrat se trouvera résilié de plein droit si bon semble à notre société sans autre formalité que l'envoi au client d'une lettre recommandée avec accusé de réception en cas de manquement substantiel de ce dernier au présent contrat, et notamment en cas de non-respect de l'engagement posé à l'article 10.

La résiliation du présent contrat se fait sans préjudice de dommages et intérêts susceptibles d'être réclamés par notre société en réparation du préjudice subi.

Le client reconnaît par ailleurs qu'en cas de résiliation du service, quelle qu'en soit la cause, notre société supprimera son compte et lui restituera ses données dans leur dernier état par un transfert informatique sous fichier standard, dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de sa demande.

### **Article 20 - Propriété intellectuelle**

Pour les besoins du service, notre société consent au client à titre non exclusif un droit d'utilisation des solutions applicatives qu'elle a conçues et des fonctionnalités qui s'y rapportent. La mise à disposition des solutions applicatives n'emporte nullement cession des droits de notre société sur lesdites solutions ou sur un quelconque de leurs éléments, ni sur la documentation associée.

Le client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, ou par l'intermédiaire de tiers, aux droits de notre société sur les solutions, logiciels et services qu'elle propose.

Notamment, le client s'interdit toute adaptation, modification, transformation, décompilation, analyse fonctionnelle ou arrangement des solutions applicatives, pour quelque raison que ce soit.

Toute reproduction totale ou partielle de la solution CALENDOC et/ou du site web calenDoc, pour un usage autre que privé, est strictement interdite.

Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images contenues dans le site web calenDoc, conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

### **Article 21 – Modification des conditions**

Notre société se réserve la possibilité de modifier les présentes conditions générales à tout moment, en tout ou en partie.

Par conséquent :

- les conditions générales applicables seront celles en vigueur à la date de souscription des services par le client, (et notamment à la date de souscription de tout nouveau pack),

- les modifications seront applicables aux contrats en cours à la condition que, le client, dûment averti par notre société, n'ait pas exprimé son désaccord dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception des conditions générales modifiées.

Si le client exprime son désaccord sur les conditions générales modifiées dans les conditions visées ci-dessus, les relations avec notre société demeureront régies par les conditions non modifiées et les services fournis par notre société prendront fin à l'expiration de la durée de validité de son pack en cours.

### **Article 22 - Stipulations diverses**

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties.

Le fait que l'une quelconque des présentes conditions ne soit pas invoquée à un moment donné ne peut être interprété comme valant renonciation à faire appliquer celles-ci.

Au cas où l'une quelconque des présentes conditions serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non écrite et les autres stipulations resteront en vigueur.

### **Article 23 - Litiges – Contestations**

Toutes relations entre notre société et ses clients sont régies par le droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

En cas de rédaction des présentes conditions générales en plusieurs langues ou de traduction, seule la version française fait foi entre les parties.

Toutes contestations ou difficultés ainsi, plus généralement, que tous litiges avec les clients se rapportant à l'interprétation ou à l'exécution des présentes seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce d'ANGERS (49).