

TITRE II - CONDITIONS GÉNÉRALES CLICFONE

Article 1 - Définitions

Dans le corps des présentes conditions générales, les termes commençant par une majuscule ou les abréviations ci-après ont la signification suivante :

Agent IA	Agent vocal conversationnel reposant sur un Système d'IA fourni et paramétré par le Fournisseur IA selon les Consignes à appliquer, qui répond aux appels du Client dans les conditions de l'article 3.2.4. L'Agent IA n'est pas une personne humaine.
Client	Désigne la personne, physique ou morale, professionnelle ayant conclu avec la Société un Contrat portant sur les Prestations dont l'identification complète figure aux Conditions Particulières.
Conditions Générales ou CG	Désigne les présentes conditions générales.
C o n d i t i o n s Particulières Ou CP	Désigne les conditions particulières.
C o n s i g n e s à appliquer	A le sens qui lui est donné à l'article 4.2.
Contrat	Le Contrat régit les relations entre la Société et le Client portant sur les Prestations identifiées aux Conditions Particulières et regroupe les CG, les CP, et, les annexes visées aux CP.
Destination	utilisation à laquelle le Système d'IA est destiné par le Fournisseur IA, telle que précisée dans sa notice d'utilisation, ses indications commerciales et sa documentation technique.
Fournisseur IA	La société SCINTIA, SAS, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 930 581 749, editrice de la solution Scintia Callflow ou tout autre fournisseur de Système d'IA équivalent que la Société substituerait dans les conditions de l'article 3.2.4.9.
Opérateur	Personne physique salariée ou mandatée par la Société pour délivrer les Prestations de Télésecrétariat ou superviser l'Agent IA.
Parties	Désigne le Client et la Société.
Prestations	Désigne les prestations susceptibles d'être délivrées par la Société au Client à savoir : - prestations de télésecrétariat ; - prestations de prises de rendez-vous sur Doctolib, Maiia, Calendoc ; - Prestation d'accueil téléphonique ; - Transfert des appels urgents et confrères ; - Messagerie Doctolib, Maiia, Calendoc ; - Prestations IA (article 3.2.4) ; - A défaut, mise à disposition de la prise de rendez-vous en ligne sur LibreRDV.com ou Calendoc.net
Prestations de Télésecrétariat	Désignent, ensemble, les prestations définies aux articles 3.2.1. à 3.2.3.
Prestations IA	Prestations d'accueil téléphonique assisté par un Agent IA décrites à l'article 3.2.4.
Système d'IA	Système d'intelligence artificielle, mis en œuvre pour les besoins de l'Agent IA, comprenant notamment les composants de téléphonie, de reconnaissance vocale, de génération de réponses et de synthèse vocale.
Règlement IA	Règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle, tel que modifié.
P é r i m è t r e administratif	Accueil téléphonique, information pratique préalablement fournie par le Client, recueil d'un message, gestion de rendez-vous selon les règles de l'agenda du Client et transfert d'appel, à l'exclusion de tout acte, conseil, diagnostic, tri ou évaluation de nature médicale.
Signal d'alerte	mot ou expression prédéfini dans les Consignes à appliquer, dont la détection dans le contenu de l'échange déclenche les mesures prévues à l'article 3.2.4.5.

Société	Désigne la société LIBRERDV CLICFONE TELESECRETARIAT , Société par Action Simplifiée au capital de 150 Euros, dont le siège est sis 57, avenue Mal Juin 64200 BIARRITZ, immatriculée au RCS de BAYONNE sous le numéro 908 969 942, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR54908969942 ; La Société est joignable au numéro de téléphone 01.75.43.84.20 et par courriel contact@clicfone.com et son site internet https://www.clicfone.com/
Tiers	Désigne toute autre personne physique ou morale que la Société ou le Client.

Article 2 – Objet – Dispositions liminaires – Force obligatoire

2.1. Les présentes CG font partie du Contrat et régissent les relations entre la Société et le Client relativement aux Prestations.

2.2. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CG avant toute commande, notamment sur le site de la Société (<https://www.clicfone.com/conditions-generales/>).

2.3. Toute commande emporte acceptation expresse des CG, qui prévalent sur les conditions générales d'achat et sur tout autre document du Client. Les Parties dérogent expressément à l'article 1119, alinéa 2, du Code civil, les documents du Client n'ayant pas été acceptés par la Société.

Article 3 – Définition des Prestations – Réalisation des Prestations - Obligations de la Société

3.1. Généralités. La Société délivre plusieurs Prestations, ci-après détaillées.

3.2. Prestations délivrées par la Société. La société est susceptible de délivrer les prestations ci-après dans le cadre d'une obligation de moyens :

3.2.1. Télésecrétariat. Cette prestation permet de déléguer la gestion de votre accueil téléphonique à la Société. Le Client confie à la Société l'ensemble des missions suivantes :

- ❖ La réception et la gestion des appels du Client.
- ❖ Le filtrage des appels et gère les urgences selon ses consignes.
- ❖ La prise de messages des appelants et leur retransmission au Client par email ou SMS
- ❖ Un accueil personnalisé des appelants au nom du Client.

3.2.2. Prestations de gestion d'agenda et de prise de rendez-vous. La Société met à disposition son expertise pour une gestion optimisée de l'agenda du Client. Elle utilise des outils pour faciliter l'organisation des rendez-vous et améliorer la communication avec les patients. De manière générale, elle comprend :

- ❖ La gestion de l'agenda du Client sur des plateformes spécialisées telles que Doctolib, Maiia ou Calendoc.
- ❖ La prise de rendez-vous en ligne par les patients.
- ❖ L'envoi des Emails ou SMS de rappel de rendez-vous pour réduire l'absentéisme.
- ❖ La gestion des annulations et des reports de rendez-vous.

3.2.3. Prestations d'outils de télémedecine et téléconsultation. La Société offre un outil au Client pour la gestion des consultations à distance (vidéo ou téléphonique).

3.2.4. Prestations IA.

3.2.4.1. Lorsque les Conditions Particulières le prévoient, la Société assure tout ou partie de l'accueil téléphonique du Client au moyen d'un Agent IA, en complément des Opérateurs (hors de leurs plages de présence, en cas de saturation des lignes ou d'indisponibilité) ou sur les plages définies aux Conditions Particulières.

Dans le Périmètre administratif, l'Agent IA peut : décrocher et accueillir au nom du Client ; délivrer les informations pratiques fournies par le Client (horaires, adresse, modalités d'accès) ; recueillir l'identité, les coordonnées et le motif de l'appel tel qu'exprimé par l'appelant ; proposer, enregistrer, déplacer ou annuler un rendez-vous selon les règles de l'agenda du Client ; transmettre un message par courriel ou SMS ; transférer l'appel.

3.2.4.2. Qualification des rôles relatifs à l'IA

3.2.4.2.1. Les Parties constatent que : (i) le Fournisseur IA est le fournisseur du Système d'IA au sens de l'article 3, point 3 du Règlement IA ; (ii) la Société est déployeur, en ce qu'elle utilise le Système d'IA, sous sa propre autorité, pour délivrer les Prestations IA. Elle ne développe pas le Système d'IA, n'en a pas commandé le développement et n'en modifie ni la conception ni la destination. Elle transmet au Fournisseur IA les scripts et consignes correspondant aux Consignes à appliquer, dans la limite de la Destination ; (iii) le Client n'est pas fournisseur, sans préjudice de la qualification qui pourrait lui être reconnue au titre de l'usage qu'il fait des Prestations IA. La Société fournit une prestation de services et ne met pas le Système d'IA à disposition du Client en tant que produit autonome.

3.2.4.2.2. Les Prestations IA sont délivrées dans la limite de la Destination. La Société communique au Client, sur demande, les éléments de la notice d'utilisation relatifs à cette Destination.

3.2.4.2.3. Le Client s'interdit de demander ou d'imposer toute configuration, tout scénario ou tout usage excédant la Destination, notamment lorsqu'il ferait entrer le Système d'IA dans un cas d'usage à haut risque au sens de l'article 6 du Règlement IA, comme l'évaluation ou la hiérarchisation d'appels d'urgence ou le tri de patients. La Société peut refuser une telle demande, qui est exclue du Contrat et ne peut être traitée que par avenant. Si le Client passe outre, la garantie prévue à l'article 9.4.3 s'applique dans les conditions et limites qui y sont stipulées.

3.2.4.3. Information des appelants

3.2.4.3.1. Au début de chaque appel traité par l'Agent IA, et sans attendre une question de l'appelant, l'Agent IA l'informe de manière claire et sans ambiguïté qu'il interagit avec un système d'intelligence artificielle et lui indique le nom du cabinet pour le compte duquel il répond. La mention de l' « intelligence artificielle » est expresse. Un terme générique tel qu' « assistant » ne suffit pas.

3.2.4.3.2. Ce message ne peut être ni supprimé ni modifié par le Client. Une reformulation n'est possible qu'avec l'accord écrit de la Société, si elle respecte l'article 3.2.4.3.1. Le Client donne instruction à la Société de le diffuser. Il s'interdit de demander que l'Agent IA se présente comme une personne humaine.

3.2.4.3.3. Cette information est distincte de l'information sur les données personnelles. Le Client demeure seul responsable de l'information prévue à l'article 12, notamment en cas d'enregistrement ou de transcription.

3.2.4.3.4. La Société conserve le texte du message et ses versions successives, avec leurs dates de mise en service, pendant la durée du Contrat et cinq (5) ans après son terme, à titre de preuve.

3.2.4.3 bis. Voix de synthèse et contenus générés

3.2.4.3 bis.1. Le Client reconnaît que la voix de l'Agent IA est produite par un procédé de synthèse vocale et que ses réponses sont générées artificiellement.

3.2.4.3 bis.2. Le marquage lisible par machine des contenus de synthèse et leur détection incombent au fournisseur du Système d'IA, dans les conditions et délais prévus par le Règlement IA, y compris ses dispositions transitoires. La Société, déployeur, s'engage à ne supprimer ni altérer aucun marquage mis en œuvre par le Fournisseur IA et à solliciter de celui-ci, puis à communiquer au Client sur demande, la confirmation de sa conformité.

3.2.4.3 bis.3. La Société ne garantit pas, au-delà des obligations qui lui incombent en sa qualité de déployeur, la conformité du Système d'IA. Sa responsabilité à ce titre est régie exclusivement par l'article 9.3.

3.2.4.3 bis.4. L'Agent IA n'imité la voix d'aucune personne réelle identifiable. Le Client s'interdit de demander une voix reproduisant celle d'une personne et de réutiliser, hors des Prestations IA, la voix ou les contenus générés par l'Agent IA.

3.2.4.4 L'Agent IA n'intervient que dans le Périmètre administratif. Il ne donne aucun conseil, avis ou information de nature médicale et ne pose aucun diagnostic. Il n'évalue ni ne hiérarchise la gravité ou l'urgence d'une situation et n'interprète aucun symptôme, résultat ou ordonnance. Le Client s'interdit de demander une configuration contraire, que la Société peut refuser.

3.2.4.5. Les Consignes à appliquer précisent les Signaux d'alerte et le destinataire du transfert. Dès qu'un Signal d'alerte est détecté sur la seule base du contenu lexical de l'échange, ou que l'appelant demande à parler à une personne, l'Agent IA diffuse systématiquement un message standard, identique pour tous les appelants, les invitant, si leur situation constitue une urgence vitale, à raccrocher et à composer le 15, le 18 ou le 112. Il transfère ensuite l'appel, dans les plages de présence des Opérateurs, à un Opérateur ou à la personne désignée par le Client, sans modification des priorités de traitement.

En dehors des plages de présence des Opérateurs, ou à défaut de destinataire disponible, l'Agent IA se borne à diffuser ce message et à recueillir un message. Le Client reconnaît que la disponibilité continue de l'Agent IA n'emporte pas présence humaine continue. Le transfert est un mécanisme d'orientation et non une évaluation médicale. Le Client demeure seul responsable du contenu des Signaux d'alerte et du protocole qu'il définit.

3.2.4.6. L'Agent IA ne prend aucune décision refusant ou conditionnant l'accès à un soin ou à un rendez-vous. Toute demande excédant les règles d'agenda est transmise à un Opérateur ou au Client. Sont exclus et interdits au Client : la reconnaissance des émotions, l'identification ou la catégorisation biométrique et le profilage des appelants.

3.2.4.7 Enregistrement et transcription. L'enregistrement des appels et leur transcription ne sont pas activés par défaut. Ils ne le sont que sur demande écrite du Client, qui demeure seul responsable de la base légale et de l'information des appelants conformément à l'article 12. La Société peut refuser l'activation. Sauf activation, l'échange n'est ni enregistré ni conservé sous forme de transcription par la Société, sans préjudice du message que l'Agent IA est chargé de recueillir et de transmettre.

3.2.4.8 Configuration et validation. Les scénarios et les Consignes à appliquer sont définis par le Client dans les conditions de l'article 4.2. Toute modification est validée par écrit des deux Parties. Le Client valide la configuration avant mise en production et signale toute anomalie conformément à l'article 11. Il est seul responsable des informations qu'il fournit (horaires, tarifs, modalités) et du contenu des Consignes à appliquer.

3.2.4.9 Évolution, substitution et suspension. La Société peut modifier ou remplacer le Fournisseur IA, le modèle ou tout composant du Système d'IA, sous réserve d'un niveau de sécurité équivalent et d'une information préalable dans les conditions de l'article 12.

Elle peut suspendre tout ou partie des Prestations IA, sans indemnité, en cas : d'injonction ou de demande d'une autorité ; de suspension ou de retrait par le Fournisseur IA ; d'incident de sécurité ou de risque pour les personnes ; d'évolution réglementaire rendant la fourniture illicite ou disproportionnée. Elle en informe le Client dans les meilleurs délais et, dans la mesure du possible, bascule les appels vers les Opérateurs ou la ligne du Client.

3.2.4.10 Cadre réglementaire. La Société utilise le Système d'IA conformément à sa notice d'utilisation et prend des mesures de formation et de sensibilisation adaptées à l'égard de ces Opérateurs. Le Client veille de même pour ses utilisateurs. Chaque Partie respecte le Règlement IA pour ce qui la concerne.

Article 4 – Obligations du Client

4.1. Prérequis techniques et interconnexion. Les Prestations sont exécutées au moyen des solutions de téléphonie, des logiciels d'agenda et, le cas échéant, de l'Agent IA identifiés aux Conditions Particulières, souscrits par le Client ou mis à sa disposition. Il appartient au Client de s'assurer préalablement, sous sa seule responsabilité, de la conformité, du maintien en bon état de fonctionnement et de la sécurité de ses équipements, réseaux et raccordements (électriques, téléphoniques et internet). La Société confirme la compatibilité de ses Prestations sur la seule base des caractéristiques techniques déclarées par le Client.

Le Client procède au paramétrage du transfert de ses lignes vers le numéro fourni par la Société et s'abstient de toute modification de ses systèmes de communication de nature à altérer l'exécution des Prestations sans l'accord écrit préalable de la Société. Tout dysfonctionnement ou panne de ses propres infrastructures doit être notifié sans délai à la Société par tout écrit probant.

4.2. Informations opérationnelles et consignes à appliquer. Le Client transmet à la Société, avant le démarrage des Prestations puis tout au long du Contrat, l'ensemble des informations, coordonnées, règles d'activité et Consignes à appliquer (notamment les protocoles d'urgence et de transfert) nécessaires à la réalisation des Prestations.

Toute modification des Consignes à appliquer ou toute évolution structurelle de l'activité du Client (ouverture d'un cabinet, nouvelle spécialité, variation significative des volumes d'appels) doit être notifiée par écrit à la Société. Les nouvelles consignes ne deviennent opposables à la Société qu'à compter de leur validation écrite expresse par les deux Parties. Le Client garantit l'exactitude des éléments fournis et veille à demeurer joignable aux coordonnées de redirection renseignées dans les Consignes à appliquer.

4.3. Confidentialité des accès. Le Client assure la confidentialité et la sécurité des identifiants, codes d'accès et mots de passe permettant d'accéder aux plateformes et agendas partagés avec la Société. Il répond de toute utilisation faite de ses accès jusqu'à la notification à la Société d'une compromission de ces derniers.

Article 5 – Formation du Contrat

5.1. Le Contrat est formé à la date de signature par le Client des Conditions Particulières ou du devis émis par la Société, matérialisant l'acceptation concomitante des présentes Conditions Générales.

En cas de contradiction ou de divergence entre les documents contractuels, leur ordre de priorité s'établit comme suit :

1. Les Conditions Particulières (incluant le devis validé) ;
2. Les présentes Conditions Générales ;
3. La fiche de « Consignes à appliquer » et les annexes techniques ;
4. L'accord de sous-traitance de données personnelles (DPA).

5.2. Les documents mentionnés à l'article 5.1 constituent l'intégralité de l'accord lié entre les Parties. Toute modification du périmètre contractuel exige un avenant ou une confirmation écrite signée par les deux Parties, sous réserve des adaptations opérationnelles des Consignes à appliquer régies par l'article 4.2.

5.3. En application des articles 1366 et 1368 du Code civil, les Parties confèrent la même valeur probante à l'écrit électronique qu'à l'écrit sur support papier. Les courriers électroniques, signatures électroniques, validations enregistrées via les plateformes ainsi que les journaux d'événements et données horodatées des systèmes de la Société font foi entre les Parties et sont recevables en justice. Le Client renonce à contester l'admissibilité ou la force probante de ces éléments informatiques, sauf preuve contraire apportée par ses soins.

Article 6 – Prix – Facturation – Indexation

6.1. Les Prestations sont fournies aux tarifs Hors Taxes (HT) stipulés aux Conditions Particulières ou au devis accepté. Ces prix sont majorés de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux en vigueur à la date d'exigibilité. Toute prestation complémentaire non incluse dans l'abonnement initial est facturée selon le barème tarifaire en vigueur, accessible sur le site internet de la Société ou communiqué sur simple demande.

6.2. L'abonnement est facturé par période de trente (30) jours et d'avance le premier jour de chaque période contractuelle. Les factures sont payables à réception par prélèvement automatique, carte bancaire ou virement. Le Client s'engage à maintenir des coordonnées bancaires valides pendant toute la durée du Contrat.

6.3. De convention expresse, tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- ❖ L'application de pénalités de retard calculées au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, appliquées sur le montant TTC de la somme due à compter du lendemain de la date d'échéance ;
- ❖ L'exigibilité d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, sans préjudice du droit de réclamer une indemnisation complémentaire sur justification des frais réellement engagés.

En cas d'échec de paiement ou d'impayé non régularisé dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées suivant la notification d'un incident de paiement transmise par la Société (par courriel ou via la plateforme), la Société se réserve le droit de suspendre immédiatement l'accès aux Prestations, sans que cette suspension ne puisse être assimilée à une inexécution contractuelle. Si le défaut de paiement persiste dix (10) jours calendaires après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse, la Société pourra constater la résiliation de plein droit du Contrat, l'intégralité des sommes dues jusqu'au terme de la période en cours devenant immédiatement exigible.

6.4. La Société peut modifier ses tarifs lors de la reconduction du Contrat. Toute modification tarifaire est notifiée au Client par écrit au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de cette notification pour refuser le nouveau tarif par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel probant. Ce refus emporte résiliation de plein droit du Contrat à la date d'échéance de la période en cours. À défaut de refus dans ce délai, le Client est réputé avoir accepté la modification tarifaire.

Article 7 – Durée – Résiliation – Fin du contrat

7.1. Le Contrat est conclu pour une durée ferme de trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'effet stipulée aux Conditions Particulières. Il se renouvelle ensuite tacitement par périodes successives de même durée.

Chaque Partie peut faire obstacle au renouvellement du Contrat, sans justification, en notifiant sa décision à l'autre Partie par tout moyen écrit probant (courrier électronique avec accusé de réception ou notification via l'espace client) au moins quinze (15) jours avant l'échéance de la période contractuelle de trente (30) jours en cours. La résiliation prend effet au dernier jour de la période de trente (30) jours concernée, les Prestations restant dues jusqu'à cette date.

7.2. En cas de manquement grave ou d'inexécution répétée par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, notamment en cas de défaut de paiement non régularisé dans les conditions de l'article 6.3, le Contrat peut être résilié de plein droit par l'autre Partie.

La résiliation intervient dix (10) jours calendaires après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel probant restée sans effet. Cette résiliation s'exécute sans préjudice des dommages et intérêts que la Partie lésée pourrait solliciter en réparation de son préjudice subi.

7.3. À la date d'effet de la résiliation, pour quelque cause que ce soit, la Société interrompt l'accès aux Prestations et désactive la redirection des lignes.

La Société restitue au Client ou détruit les documents, codes d'accès et éléments lui appartenant, selon les modalités prévues à l'article 12 pour les données personnelles et les données concernant la santé. La restitution ou la confirmation de destruction donne lieu, sur demande, à l'établissement d'une attestation de fin de prestation.

Article 8 – Assurance

La Société a souscrit une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'elle peut encourir à titre contractuel, délictuel ou quasi-délictuel en cas de dommages corporels, matériels ou immatériels, consécutifs ou non, causés aux tiers.

Les garanties d'assurances sont souscrites, par année d'assurance, pour les montants figurant sur l'attestation d'assurance qui sera transmise à première demande du Client.

Article 9 – Force majeure – Responsabilité

9.1. Force majeure. Aucune Partie ne répond d'un retard ou d'une inexécution contractuelle imputable à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Constituent notamment des cas de force majeure, lorsqu'ils ne pouvaient être évités par des mesures raisonnables : les catastrophes naturelles, incendies, grèves, actes de cyberattaque ou d'intrusion informatique survenus malgré des mesures de sécurité conformes à l'état de l'art, coupures générales d'électricité ou des réseaux de télécommunications, défaillances des opérateurs de réseaux ou d'infrastructures d'hébergement, et décisions des autorités publiques.

La Partie touchée en informe l'autre sans délai et met en œuvre les mesures raisonnables pour en limiter l'impact. Si l'empêchement persiste au-delà de quinze (15) jours calendaires, chaque Partie peut résilier le Contrat de plein droit par écrit probant, sans indemnité de part ni d'autre. Les Prestations fournies jusqu'à la date de suspension restent intégralement dues.

9.2. Causes d'exonération et dépendances techniques. La responsabilité de la Société ne peut être engagée dans la mesure où le dommage résulte :

- ❖ Du fait ou de la négligence du Client, notamment d'un manquement à ses obligations contractuelles, de Consignes à appliquer inexactes, incomplètes ou tardives, ou d'un usage non conforme aux instructions de la Société ;
- ❖ De la défaillance, du défaut d'entretien ou de l'incompatibilité des équipements, raccordements, logiciels ou réseaux souscrits directement par le Client, notamment ses accès internet, lignes téléphoniques et plateformes d'agenda ;
- ❖ Du fait d'un tiers que la Société n'a pas choisi et ne contrôle pas, notamment les éditeurs des logiciels d'agenda souscrits directement par le Client ;
- ❖ D'un cas de force majeure défini à l'article 9.1.

Ces exclusions ne s'appliquent pas, à elles seules, aux défaillances des prestataires techniques auxquels la Société recourt pour exécuter ses propres obligations. La Société répond de ces prestataires à l'égard du Client dans les conditions et limites de l'article 9.3.

En cas d'indisponibilité d'une plateforme technique nécessaire à l'exécution des Prestations, la Société met en œuvre les moyens raisonnables pour rétablir le service ou, à défaut, basculer les appels vers un Opérateur ou le numéro de redirection indiqué par le Client.

9.3. Régime et limitation de responsabilité.

9.3.1. La Société est tenue à une obligation de moyens au titre de ses Prestations. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée ayant causé un préjudice direct, certain et prévisible.

Les Prestations impliquent le recours à des plateformes, logiciels et infrastructures tiers, notamment ceux du Fournisseur IA et des autres prestataires techniques identifiés dans la documentation contractuelle. La Société répond des prestataires auxquels elle confie l'exécution de ses obligations dans les mêmes conditions et limites que de sa propre exécution.

À la demande du Client, la Société exerce les recours contractuels dont elle dispose contre le prestataire défaillant et lui reverse, déduction faite des frais engagés, les sommes effectivement recouvrées au titre du préjudice subi par le Client. Ce reversement intervient sans double indemnisation d'un même préjudice.

9.3.2. Sont exclus les dommages indirects ou consécutifs, notamment les pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires, de bénéfice, de clientèle ou de chance, les atteintes à l'image ainsi que les réclamations de tiers, sous réserve des dispositions impératives applicables et sans préjudice des droits des personnes concernées au titre de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

9.3.3. La responsabilité globale de la Société, tous faits générateurs et préjudices confondus, est plafonnée par année contractuelle à la somme la plus élevée entre :

- ❖ Le montant hors taxes payé par le Client au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur ;
- ❖ Deux cent trente mille (230.000) Euros.

Ce plafond ne s'applique ni aux dommages corporels, ni en cas de faute lourde ou dolosive de la Société, ni dans les autres cas où une disposition impérative interdit une telle limitation.

9.3.4. La Société maintient une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant ses activités, y compris les Prestations IA. Le plafond de responsabilité prévu ci-dessus est indépendant des montants garantis par cette assurance.

9.4. Périmètre administratif et garantie du Client.

9.4.1. Les Prestations fournies par la Société constituent exclusivement des prestations administratives d'accueil, de permanence téléphonique et de gestion d'agenda. La Société n'exerce aucune activité médicale, de régulation sanitaire ou de traitement des urgences. Elle ne se substitue ni à l'organisation interne du Client, ni à ses responsabilités professionnelles, ni à ses contrats d'assurance.

L'Agent IA intervient exclusivement dans le Périmètre administratif, sans procéder à une évaluation, une hiérarchisation ou une interprétation médicale de l'état de santé des appelants.

9.4.2. Le Client demeure seul responsable de la pratique de son art, de ses actes et décisions médicales, de la définition de son protocole d'urgence et du contenu des Consignes à appliquer qu'il fournit à la Société.

9.4.3. Le Client garantit la Société contre les réclamations de tiers, notamment de patients ou d'autorités, et leurs conséquences pécuniaires, dans la mesure où elles résultent :

- ❖ De Consignes à appliquer inexactes, incomplètes ou non conformes fournies par le Client ;
- ❖ D'un manquement du Client aux obligations d'information ou de détermination de la base légale du traitement lui incombant au titre de l'article 12 ;
- ❖ D'une utilisation des Prestations par le Client excédant le Périmètre administratif ou contraire aux stipulations du Contrat.

Cette garantie ne couvre pas les conséquences d'une faute de la Société ou d'un prestataire dont elle répond. Lorsque le dommage résulte de fautes respectives du Client et de la Société ou de ses prestataires, la garantie du Client est limitée à la part du dommage imputable à son propre manquement.

Article 10 – Intuitu personae – Sous-traitance

10.1. Le Contrat est conclu en considération de la personne du Client, de ses besoins et de son activité. Il est intransmissible et incessible sans l'autorisation écrite préalable de la Société.

10.2. La Société peut sous-traiter tout ou partie des Prestations à un sous-traitant disposant des autorisations et habilitations requises. Elle répond de l'exécution des obligations ainsi confiées dans les conditions et limites de l'article 9.3.

10.3. La Société peut céder le Contrat à un tiers, et le Client y consent dès à présent (article 1216 du Code civil). La cession prend effet à sa notification au Client. La Société veille, dans les limites de l'article 9.3, à ce que le cessionnaire présente les garanties de compétence et de solidité nécessaires à la continuité du service.

Article 11 - Gestion des réclamations

11.1. Résolution amiable. Toute contestation ou différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes Conditions Générales doit obligatoirement faire l'objet de la procédure amiable de réclamation décrite au présent article avant toute saisine des juridictions compétentes.

L'inobservation de cette procédure préalable constitue une fin de non-recevoir rendant irrecevable toute action judiciaire introduite par le Client, conformément aux dispositions du Code de procédure civile.

11.2. Conditions de forme et de délai de la réclamation. Sous peine d'irrecevabilité, toute réclamation doit satisfaire aux conditions cumulatives suivantes :

- ❖ **Délai** : Être transmise dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la survenance de l'événement générateur du litige ou de la date à laquelle le Client en a eu connaissance.
- ❖ **Vecteur** : Être adressée exclusivement par courrier électronique à l'adresse dédiée : reclamations@clifone.com.
- ❖ **Substance** : Comporter les éléments d'identification du contrat, une description précise et chronologique des faits reprochés, la date et l'heure de l'incident invoqué, ainsi que tout document justificatif établissant la réalité du préjudice allégué.

Les réclamations mettant en cause la responsabilité de la Société sont examinées au regard des stipulations de l'article 9, notamment des causes d'exonération prévues à l'article 9.2, du régime de responsabilité prévu à l'article 9.3 et de la répartition des responsabilités prévue à l'article 9.4. Le seul fait qu'une réclamation concerne une interruption de service ou la défaillance d'un prestataire technique ne justifie pas son exclusion de la procédure de réclamation.

11.3. Instruction. La Société accuse réception de la réclamation par retour de courrier électronique dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées à compter de sa réception.

La Société dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de l'envoi de l'accusé de réception pour instruire le dossier et notifier au Client une réponse motivée par écrit.

11.4. Clôture de la phase amiable et recours contentieux. En cas d'accord entre les Parties, les termes du règlement amiable font l'objet d'un écrit valant transaction au sens du Code civil.

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse dans le délai de quinze (15) jours ouvrés susvisé, la phase préalable est réputée close. Les Parties recouvrent alors leur liberté d'action et le différend pourra être porté devant le tribunal compétent désigné à l'article 18.2 des présentes Conditions Générales.

Le plafond de responsabilité applicable demeure celui fixé à l'article 9.3.3, sous réserve de l'ensemble des exceptions prévues à cette même disposition.

11.5. Traçabilité et données personnelles. Les éléments constitutifs du dossier de réclamation sont conservés par la Société à des fins d'archivage et de preuve pendant une durée de deux (2) ans à compter de la clôture de la procédure amiable, dans le respect des dispositions relatives à la protection des données personnelles détaillées à l'article 12.

Article 12 – Données personnelles

12.1. Rôles. Pour les Prestations, la Société agit en qualité de sous-traitant du Client, responsable du traitement, au sens du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »). Elle est responsable de traitement pour les enregistrements à fins propres visés à l'article 12.6 et pour les données de la relation commerciale avec le Client (facturation, support). Le Client détermine l'objet, les finalités, la nature des opérations, les catégories de données et de personnes concernées et la durée des traitements, tels que décrits au présent article et aux CP. Le traitement dure autant que le Contrat, augmenté du délai de l'article 12.9.

12.2. Données traitées. Selon les Prestations souscrites : l'identité et les coordonnées des appelants et des patients ; les données de rendez-vous (date, heure, praticien, spécialité, motif exprimé) ; les métadonnées d'appel ; le contenu vocal ; les enregistrements et transcriptions lorsqu'ils sont activés ; les messages transmis au Client ; les identifiants et journaux de connexion des utilisateurs. Les personnes concernées sont les appelants, les patients du Client et ses utilisateurs.

12.3. Données de santé. Les informations recueillies lors des appels (identité d'un patient associée à un praticien ou une spécialité, motif de consultation, symptôme évoqué) peuvent constituer des données concernant la santé au sens de l'article 9 du RGPD. Le Client détermine et assume seul la base légale et la condition de l'article 9, paragraphe 2, qui légitime le traitement. La Société recueille le motif de l'appel dans la seule mesure nécessaire à l'orientation et au rendez-vous, selon les Consignes à appliquer. Ni les Opérateurs ni l'Agent IA n'invitent l'appelant à détailler ses symptômes. Les hébergeurs et leurs certifications (hébergement de données de santé, ISO 27001 et certifiés HDS pour les activités 1 à 4 et 6 du référentiel) figurent, d'après les attestations remises à la Société, dans la liste des sous-traitants. La Société n'est pas elle-même hébergeur certifié. Elle informe le Client de toute perte ou suspension d'une certification ; le Client peut alors désactiver l'enregistrement ou résilier sans pénalité.

12.4. Voix et Agent IA. Lorsque l'Agent IA répond, la voix de l'appelant est traitée en temps réel et de façon transitoire. Sauf activation de l'enregistrement ou de la transcription, ni la Société ni le Fournisseur IA ne conservent la voix, un enregistrement ou une transcription au-delà de l'appel, hors le message transmis au Client et les métadonnées d'appel. Les données du Client ne servent pas à entraîner ou améliorer des modèles d'IA. La voix n'est jamais utilisée pour identifier ou authentifier une personne.

12.5. Obligations de la Société. La Société s'engage à :

- (i) ne traiter les données que pour l'exécution des Prestations et sur instruction documentée du Client, sauf obligation légale dont elle l'informe préalablement lorsque la loi le permet ;
- (ii) l'informer immédiatement par écrit si une instruction lui paraît contraire au RGPD ou à une autre règle de protection des données ;
- (iii) veiller à ce que les personnes autorisées soient tenues à la confidentialité et formées à la protection des données ;
- (iv) mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données, en appliquant la protection dès la conception et par défaut ;
- (v) l'informer dans les meilleurs délais des demandes d'exercice de droits qu'elle reçoit et l'aider à y répondre ;
- (vi) l'assister pour les analyses d'impact et les consultations préalables de l'autorité de contrôle ;
- (vii) l'informer de toute violation de données dans les quarante-huit (48) heures de sa connaissance, avec la documentation utile, et l'assister pour y mettre fin lorsqu'elle lui est imputable.

12.6. Enregistrement des appels. L'enregistrement n'est jamais activé par défaut sur l'Agent IA ; il l'est sur demande écrite du Client. Lorsqu'il est fait pour le compte du Client, la Société agit en sous-traitant ; le Client fixe la finalité et la base légale et informe les appelants.

Lorsque la Société enregistre pour ses besoins propres (contrôle qualité, formation des Opérateurs, preuve), elle agit en responsable de traitement : elle procède par échantillonnage et informe l'appelant, dès le début de l'appel, de l'enregistrement, de sa finalité et de son droit de s'y opposer, l'appel se poursuivant alors sans enregistrement.

Cet enregistrement est désactivé pour les lignes de professionnels de santé, sauf accord écrit du Client. Les enregistrements sont conservés deux (2) mois puis purgés automatiquement, sauf conservation nécessaire à une réclamation en cours. L'accès est réservé aux personnes habilitées et tracé ; aucun enregistrement n'est transmis au Fournisseur IA.

12.7. Sous-traitants ultérieurs et transferts. Le Client autorise la Société à recourir aux sous-traitants listés en annexe. La Société l'informe par écrit de tout ajout ou remplacement ; le Client peut s'y opposer par écrit, de manière motivée, dans les quinze (15) jours. La Société lie chaque sous-traitant par un contrat écrit lui imposant les mêmes obligations de protection des données et répond de leur exécution à l'égard du Client, dans les limites de l'article 9.3. Aucune donnée n'est transférée hors de l'Union européenne sans l'autorisation écrite préalable du Client, qui ne peut être donnée que pour un transfert encadré par des garanties appropriées au sens du RGPD (décision d'adéquation, clauses contractuelles types).

12.8. Audit. La Société met à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect du présent article. Le Client peut en outre, une fois par an, à ses frais et moyennant un préavis de trente (30) jours, auditer ou faire auditer par un tiers tenu à la confidentialité les dispositifs mis en œuvre par la Société. L'audit est documentaire, sauf motif sérieux, et ne porte pas sur les sites ou systèmes des sous-traitants ultérieurs, dont la Société communique les attestations.

12.9. Sort des données. Au terme du Contrat, la Société restitue ou détruit les données personnelles, au choix écrit du Client exprimé dans les quinze (15) jours suivant la fin du Contrat. La restitution intervient sous trente (30) jours à compter de ce choix et s'accompagne de la destruction des copies, sauf conservation exigée par le droit applicable. À défaut de choix dans ce délai, les données sont détruites au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours après la fin du Contrat. La Société justifie par écrit de la destruction.

Article 13 – Propriété intellectuelle

Chaque partie reste propriétaire de ses marques, droits de propriété intellectuelle, images et logos.

Article 14 : Non-concurrence et non-sollicitation

14.1. Engagement de non-sollicitation. Le Client s'interdit expressément de solliciter directement ou indirectement, de recruter, ou d'employer, sous quelque forme que ce soit (salariat, sous-traitance, prestation de service, etc.), toute personne physique ou morale (collaborateurs, salariés, prestataires) qui a été impliquée dans l'exécution des Prestations pour le compte de la Société pendant la durée du Contrat. Cet engagement s'applique pour une période de douze (12) mois suivant la date de fin du Contrat.

14.2. Engagement de non-concurrence. Le Client s'interdit, pendant la durée du Contrat et pendant une période de douze (12) mois à compter de sa résiliation ou de son expiration, de développer, de faire développer, ou de commercialiser tout service de télésecrétariat, de permanence téléphonique ou de gestion d'agenda à destination de tiers qui serait susceptible de concurrencer les Prestations de la Société en France.

14.3. Clause pénale. En cas de manquement à l'une des obligations de non-sollicitation ou de non-concurrence prévues aux articles 14.1 et 14.2, le Client sera redevable, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une clause pénale forfaitaire de 3 000 Euros par manquement constaté. Cette somme est payable à la Société à titre de dommages et intérêts et ne constitue pas une pénalité libératoire. Le paiement de cette somme n'exclut pas la possibilité pour la Société de demander en justice la réparation intégrale de son préjudice si celui-ci est supérieur, ainsi que de demander la cessation du trouble.

Article 15 – Sanction d'inexécution

15.1. Régime. En cas de manquement contractuel non réparé dans les délais requis, la Partie lésée peut appliquer les sanctions expressément stipulées au Contrat.

De convention expresse, les Parties écartent l'application des dispositions des articles 1221, 1222 et 1223 du Code civil. En conséquence, le Client ne peut procéder à l'exécution forcée en nature des Prestations par un tiers aux frais de la Société, ni appliquer une réduction unilatérale du prix en cas d'exécution imparfaite alléguée.

15.2. Exclusion de l'imprévision. Les Parties renoncent expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil relatives au régime de l'imprévision. Chaque Partie accepte d'assumer les conséquences de tout changement de circonstances économiques, techniques ou réglementaires imprévisibles survenant pendant l'exécution du Contrat.

Article 16 – Tolérance et évolutions contractuelles

16.1. Absence de renonciation. Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à s'en prévaloir ou comme une modification du Contrat.

16.2. Modification des Conditions Générales. Par exception à l'article 5.2, la Société se réserve la faculté de modifier les présentes Conditions Générales afin de prendre en compte toute évolution technique, opérationnelle ou réglementaire. Toute modification est notifiée au Client par tout écrit probant au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur.

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de cette notification pour exprimer son refus par écrit probant, ce refus emportant résiliation de plein droit du Contrat à la date d'échéance de la période mensuelle en cours. À défaut de refus notifié dans ce délai, le Client est réputé avoir accepté les Conditions Générales modifiées.

Article 17 – Divisibilité des clauses

La nullité, l'inapplicabilité ou l'illicéité de l'une quelconque des stipulations du Contrat n'entraîne pas la nullité des autres clauses, qui conservent leur pleine valeur et leur portée. Les Parties s'efforceront, le cas échéant, de remplacer la clause invalidée par une stipulation de portée économique et juridique équivalente.

Article 18 – Droit applicable et attribution de compétence

18.1. Élection de domicile et droit applicable. Les Parties font élection de domicile en leurs sièges sociaux ou domiciles respectifs. Le Contrat et l'ensemble des relations qui en découlent sont exclusivement soumis au droit français.

18.2. Compétence juridictionnelle. Tout différend relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou à la rupture du Contrat qui n'aurait pu être résolu dans le cadre de la procédure de réclamation préalable prévue à l'article 11 relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Bayonne. Lorsque le défendeur n'a pas la qualité de commerçant, il relève du tribunal judiciaire de Bayonne. Cette attribution s'applique également en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, dans la mesure où la loi l'autorise et où la présente clause est valable.

Signatures :