

Conditions Générales de Vente (CGV)

Secrétariat360

Bienvenue sur le site de **Secrétariat360** ! En utilisant nos services de télésecrétariat, vous acceptez les présentes conditions générales de vente. Merci de prendre un moment pour les lire attentivement.

1. Objet des Services

Les services de télésecrétariat fournis par **Secrétariat360** incluent principalement la prise de rendez-vous et la transmission de messages pour les professionnels des secteurs médical, juridique et sociétal. Ces services sont destinés à faciliter la gestion des appels et des plannings, mais ne constituent en aucun cas un service d'urgence ou de consultation médicale, juridique ou sociale.

2. Acceptation des Conditions

En souscrivant à nos services, vous acceptez sans réserve les présentes conditions générales de vente. Toute condition contraire ou modification demandée par le client ne pourra être appliquée sans un accord préalable écrit de notre part.

3. Engagements de Secrétariat360

Secrétariat360 s'engage à fournir des services de télésecrétariat professionnels et fiables. Nous enregistrons les appels téléphoniques, et ces enregistrements sont conservés pendant une période de 30 jours. Ils sont accessibles à votre demande durant cette période.

Nous mettons en œuvre tous les moyens techniques raisonnables pour assurer la continuité du service. Cependant, nous ne pouvons être tenus responsables en cas de **force majeure**, tels que :

- Coupures téléphoniques, pannes de réseau.
 - Problèmes techniques liés à des opérateurs externes (VOIP, internet, etc.).
 - Interruption de services tiers comme **Doctolib**, **Maiia**, **WZ Agenda**, ou autres outils externes.
-

4. Responsabilités

Secrétariat360 décline toute responsabilité :

1. En cas d'erreur ou d'omission liée à des informations incorrectes ou incomplètes fournies par le client (ex : horaires, données patient).

2. Si un dysfonctionnement survient sur des plateformes tierces telles que **Doctolib**, **WZ Agenda**, **Maiia**, ou **tout autre agenda en ligne** qui sont sous la responsabilité exclusive du client.
3. En cas de mauvaise utilisation des services ou de l'infrastructure par le client ou un tiers.

Spécifique au secteur médical :

Le service fourni n'est pas un service d'urgence. **Secrétariat360** ne peut être tenu responsable en cas de décès, de dommages corporels ou psychologiques subis par un patient. En cas d'urgence vitale, il incombe au patient de contacter le **15** ou tout autre service d'urgence approprié.

5. Paiement et Suspension du Service

Les paiements doivent être effectués dans les délais mentionnés sur les contrats client. En cas de non-paiement dans ce délai, **Secrétariat360** se réserve le droit de suspendre l'accès au service. Le service sera rétabli dès réception du paiement complet, augmenté des frais de recouvrement éventuels.

6. Confidentialité et Protection des Données

Nous nous engageons à respecter la confidentialité des informations que vous nous transmettez.

Toutefois :

- Les données liées aux agendas tiers (**Doctolib**, **WZ Agenda**, **Maiia**, etc.) sont sous votre responsabilité.
- Les enregistrements téléphoniques sont conservés pendant 30 jours dans une base sécurisée. Vous pouvez y accéder sur simple demande pendant cette période. Passé ce délai, les enregistrements sont supprimés.

Le client est responsable de la conformité avec la législation sur la protection des données personnelles (RGPD) concernant les informations relatives à ses patients ou clients.

7. Force Majeure

Secrétariat360 ne pourra être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure, notamment en cas :

- D'événements imprévisibles ou inévitables tels que des pannes d'infrastructure, des grèves, des catastrophes naturelles, des coupures de service par des opérateurs tiers, etc.
- En cas de force majeure, nous nous engageons à informer le client dans les meilleurs délais et à reprendre le service dès que possible.
-

8. Résiliation du Service

Le contrat peut être résilié par vous ou par nous, avec un préavis mentionné sur le contrat client. En cas de non-respect de vos obligations, notamment en cas de non-paiement, nous pourrions résilier le contrat immédiatement après avoir notifié votre manquement.

9. Loi Applicable et Juridiction

Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions sera soumis aux juridictions compétentes du siège social de **Secrétariat360**.