

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Veillez lire les présentes conditions générales de vente attentivement car elles contiennent des informations importantes sur vos droits et obligations.

1. DEFINITION

Pour les besoins des présentes Conditions Générales de Vente, les termes suivants auront les définitions ci-dessous:

« **Abonnement** » : désigne la souscription payante du Professionnel au Service. Il existe différentes formules d'Abonnement, au choix du Professionnel.

« **Accès** » : désigne, dans le cadre de l'Option du Bouton « Prendre rendez-vous », la raccroche technique permettant de relier le Bouton « Prendre rendez-vous » au Service d'Agenda ClicRDV et ainsi, pour le Professionnel, de proposer la prise de rendez-vous depuis sa fiche détaillée PagesJaunes et d'être retrouvé, quel que soit le type de recherche, par activité et/ou par nom et sur un arrondissement (75), une localité et/ou un département. L'Accès comprend un intitulé, un bloc adresse (adresse + n° de télécommunication), une activité, une localité et un département. Le prix de l'Option « Bouton "Prendre rendez-vous" », figurant en Annexe 1 demeure inchangée quel que soit le type d'Accès (accès gratuit ou payant) et/ou le nombre d'Accès déjà existants ou souscrits par le Professionnel auprès de Solocal.

« **Base de données** » : désigne la base de données mise à disposition par ClicRDV, constituée intégralement par les Données Client. Cette Base de données est accessible via le Service sur Internet.

« **Bouton "Prendre rendez-vous"** » : désigne le Bouton qui consiste en un lien cliquable, sous forme d'un picto-texte intitulé « Prendre RDV », intégré au site internet du Professionnel s'il en dispose d'un. Le Bouton permet ainsi au Client du Professionnel d'être dirigé sur le parcours de prise de rendez-vous associé à l'agenda partagé ClicRDV du Professionnel.

« **Bouton "Prendre Rendez-vous" depuis PagesJaunes** » : cette option de Service nécessite que (i) le Professionnel ait souscrit préalablement un Abonnement comprenant la prestation d'Agenda Pro ClicRDV et (ii) dispose d'au moins une (1) inscription gratuite au sein des Services PagesJaunes, permettant d'être recherché par un utilisateur et d'y rattacher au moins un (1) Accès. Le Bouton consiste en un lien cliquable, sous forme d'un picto-texte intitulé « Prendre RDV », accessible (i) depuis la fiche détaillée du Professionnel sur le site Internet PagesJaunes (Browser, Mobile, Apps), ainsi que, (ii) pour une sélection d'activités ciblées, sur la fiche de présentation du Professionnel sur le site internet de Mappy, société du groupe Solocal. Le Bouton permet au Client du

Professionnel (i) d'être dirigé sur le parcours de prise de rendez-vous associé à l'agenda partagé ClicRDV du Professionnel, ou (ii) de prendre directement rendez-vous depuis PagesJaunes (Browser, Mobile, Apps). La liste des activités concernées par la prise de rendez-vous intégrée sur PagesJaunes ou de parution sur le site internet de Mappy sont disponibles sur simple demande auprès de ClicRDV.

« **Bouton "Prendre Rendez-vous" depuis une page Facebook Pro** » : cette option de Service nécessite que (i) le Professionnel ait souscrit préalablement à un Abonnement comprenant la prestation d'Agenda ClicRDV et (ii) dispose d'une Page Facebook Pro. Le Bouton consiste en un lien cliquable, sous forme d'un picto-texte intitulé « Prendre RDV », accessible (i) depuis la Page Facebook du Professionnel, qui permet ainsi au Client du Professionnel d'être dirigé sur le parcours de prise de rendez-vous associé à l'agenda partagé ClicRDV du Professionnel.

« **CGV** » : désigne les présentes Conditions Générales de Vente.

« **ClicRDV** » ou « **nous** » : désigne la société Solocal, éditrice du Site ClicRDV et des Services ClicRDV, Société anonyme au capital de 881 108 385,30 euros immatriculée au RCS de Nanterre, sous le numéro 444 212 955 située, au 204 Rond-Point du Pont de Sèvres, 92100 Boulogne-Billancourt.

« **Client(s)** » : désigne les utilisateurs ou clients du Professionnel.

« **Compte** » : désigne un compte sécurisé ClicRDV propre à chaque Professionnel leur permettant l'accès et l'utilisation du Service.

« **Connexion** » : désigne l'accès technique au compte sécurisé ClicRDV accessible depuis <https://www.clicrdv.com/pro/login>.

« **Disponibilités** » : désigne les disponibilités de rendez-vous des Professionnels générées par ClicRDV dans le Service.

« **Données Clients** » : désigne toutes informations et/ou données, notamment, Données Personnelles, renseignées par le Professionnel et/ou ses Clients dans le cadre de l'utilisation du Service et qui composent la Base de données. Il s'agit notamment des fiches clients, des rendez-vous, des accès professionnels, des configurations des agendas et des comptes etc.

« **Données Personnelles** » : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence

notamment à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres, notamment pseudo, profil, adresse, photos communiquées ou traitées dans le cadre du Service.

« **Eléments** » : désigne les éléments appartenant au Professionnel, objet de droit(s) de propriété intellectuelle et/ou autre(s), mis à disposition de ClicRDV dans le cadre de l'Abonnement au Service et des présentes CGV. Il s'agit des signes distinctifs du Professionnels (et notamment logos, emblèmes, marques etc.).

« **Option(s)** » : désigne les différents services complémentaires pouvant être associés au Service suivant la formule d'Abonnement choisie et dont le prix figure en Annexe 1.

Il s'agit notamment de :

- (i) L'envoi de SMS de confirmation, de rappel, de modification, de non-venus et/ou d'annulation de rendez-vous, à destination du Professionnels ou de ses Clients ;
- (ii) Le(s) Bouton(s) « Prendre RDV » sur le site internet du Professionnel, les sites fixe/mobile/tablette et Applications PagesJaunes, et la page Facebook Pro du Professionnel.
- (iii) La formation supplémentaire à destination des employés du Professionnel ;
- (iv) L'import de fichiers Clients ou de fichiers de rendez-vous ;
- (v) Le mini-site Internet du Professionnel ;
- (vi) Les statistiques avancées ;

« **Services PagesJaunes** » : désigne le service gratuit de recherche de professionnels accessible sur le site internet www.pagesjaunes.fr et sur les applications mobiles PagesJaunes Iphone ou Android, édité par Solocal.

« **Professionnel(s)** » ou « **vous** » : désigne tout professionnel (personne physique ou morale) souscrivant au Service dans le cadre de son activité.

« **Service(s)** » : désigne les services de logiciel d'agenda partagé (Agenda Simple) et de prise de rendez-vous (Agenda Interactif) de ClicRDV, ainsi que ses Options, accessibles via Internet.

« **Site** » : désigne le site Internet de ClicRDV disponible à l'adresse suivante : <http://www.clicrdv.com/fr>, sur lequel vous pouvez réaliser une demande de souscription au Service. ClicRDV fournit son Service aux Professionnels, sous réserve de l'acceptation pleine et entière, par ces derniers des présentes CGV. A défaut, l'Utilisation du Service est interdite.

Le Professionnel s'engage, sur simple demande de ClicRDV, à transmettre ses commentaires sur le service et autorise ClicRDV à les reproduire sur tous supports pendant une durée d'un an, dans le cadre d'une promotion/lancement national du service.

2. OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations du Professionnel relatifs à l'utilisation du Service.

3. DUREE

L'Abonnement au Service est conclu par le Professionnel pour une durée d'un (1) mois pour les formules « BASIC » et « STANDARD » (ci-après le « Contrat Initial »). Sauf résiliation notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à ClicRDV ou par email avec accusé de réception de la part de ClicRDV, 7 jours avant la fin de la période d'engagement en cours, l'Abonnement au Service est tacitement reconduit de mois en mois.

Toutes les garanties souscrites au titre du Contrat Initial sont étendues au(x) contrat(s) tacitement reconduit(s). Toutes les clauses prévues au sein du Contrat Initial demeurent inchangées dans le cadre de contrat(s) tacitement reconduit(s).

4. PRESENTATION ET FONCTIONNEMENT DES SERVICES CLICRDV DE PRISE DE RENDEZ-VOUS

Le Service ClicRDV comprend diverses prestations suivant la formule d'Abonnement souscrite :

- (i) La formule « BASIC » :

Elle inclut l'accès à l'agenda de gestion des rendez-vous et des activités ClicRDV, sur lequel le Professionnel peut gérer ses rendez-vous, ses disponibilités et ses indisponibilités : les créer, les déplacer, les dupliquer, les supprimer. Ce logiciel permet au Professionnel de gérer un fichier Client, de remplir et personnaliser des fiches Clients et y associer des rendez-vous.

Le Professionnel accède à son interface d'administration et peut modifier les paramètres de son ou ses agendas depuis l'administration du logiciel, pour ajouter ou modifier : des accès, des agendas, des prestations, mais aussi consulter des statistiques sur ses rendez-vous.

Chaque rendez-vous saisi dans l'agenda ClicRDV par le Professionnel donne la possibilité :

- d'envoyer automatiquement des SMS et/ou de e-mails de notifications pour la confirmation du rendez-vous, la modification ou l'annulation de rendez-vous.
- d'envoyer automatiquement des SMS et/ou e-mail de rappel de rendez-vous, la veille ou le jour même du rendez-vous avec des informations personnalisées (horaire, adresse, prestation choisie).

Les envois de SMS sont soumis à facturation (cf. paragraphe Tarifs en annexe)

La formule « BASIC » inclut l'hébergement des données Clients, les mises à jour fonctionnelles continues de la solution ClicRDV, une assistance au paramétrage de l'agenda lors de l'ouverture du service, une formation à

distance du principal administrateur de l'agenda réalisé par un conseiller ClicRDV, une fonctionnalité d'export du contenu de l'agenda, une fonctionnalité de synchronisation de l'agenda avec des services d'agenda tiers pour les Professionnels (hors activité de santé), ainsi que l'accès à un conseiller ClicRDV du Support Client.

(ii) La formule « STANDARD » :

Elle inclut les éléments de la formule « BASIC », à laquelle se rajoute un parcours de prise de rendez-vous en ligne proposé aux Clients, accessible depuis un bouton « prendre rendez-vous ». Ce parcours permet aux Clients du professionnel de prendre rendez-vous en ligne, pour la ou les prestations de son choix, de sélectionner une date et un horaire de rendez-vous puis de saisir les données nécessaires à la réalisation du rendez-vous (nom, prénom, téléphone etc.)

Ce parcours peut reprendre la charte graphique du professionnel (branding ou personnalisation basique), à savoir le logo et les couleurs principales).

Dans le cas où le professionnel possède un site Internet, un bouton « Prendre RDV » est intégré dans son site Internet, puis relié au parcours de prise de rendez-vous, spécialement paramétré pour le Professionnel.

Chaque rendez-vous saisi dans l'agenda ClicRDV par le Professionnel ou pris en ligne par les Clients du Professionnel donne la possibilité :

- d'envoyer automatiquement des SMS et/ou de e-mails de notifications pour la confirmation du rendez-vous, la modification ou l'annulation de rendez-vous.

- d'envoyer automatiquement des SMS et/ou e-mail de rappel de rendez-vous, la veille ou le jour même du rendez-vous avec des informations personnalisées (horaire, adresse, prestation choisie).

Les envois de SMS sont soumis à facturation (cf. paragraphe Tarifs en annexe).

La formule « STANDARD » inclut l'hébergement des données Clients, les mises à jour fonctionnelles continues de la solution ClicRDV, une assistance au paramétrage de l'agenda lors de l'ouverture du service, une formation à distance du principal administrateur de l'agenda réalisé par un conseiller ClicRDV, ainsi que l'accès à un conseiller ClicRDV du Support Client.

(iii) La formule « PREMIUM » :

La formule « PREMIUM » est une formule sur-mesure, établie sur devis par un commercial ClicRDV sur la base des besoins spécifiques remontés par le Professionnel. Elle inclut un ou (des) agenda(s) professionnel(s), les notifications par email et/ou par SMS de confirmation, d'annulation, de modification et/ou de rappel de rendez-vous auprès du Professionnel et de ses Clients, la Base de données Clients, complétés d'un (ou de) parcours clients personnalisés, de branding personnalisé et d'un

accompagnement client spécifique et sur-mesure, par la mise en place d'une équipe projet dédiée.

5. PRESENTATION ET FONCTIONNEMENT DES SERVICES CLICRDV DE TELESECRETARIAT

Le Service Télésecrétariat proposé par ClicRDV comprend diverses prestations suivant la formule d'Abonnement souscrite :

(i) La formule « STARTER » :

Cette formule consiste en une prestation de la gestion de l'accueil téléphonique du Professionnel à une équipe de télésecrétaires expérimentées et dédiées en charge de la réception des appels. La prise en charge des appels est assurée du lundi au vendredi, de 8h à 20h et le samedi de 8h à 16h, dans la limite de 50 appels réceptionnés. (Cf. Tarifs & Conditions en Annexe).

(ii) La formule « CONFORT » :

Cette formule reprend les éléments de la formule « STARTER » complétée de la solution Standard ClicRDV d'agenda pour la gestion des rendez-vous et des activités. La prise en charge des appels est assurée du lundi au vendredi, de 8h à 20h et le samedi de 8h à 16h, dans la limite de 100 appels réceptionnés. (Cf. Tarifs & Conditions en Annexe).

(iii) La formule « SERENITE » :

Cette formule reprend les éléments de la formule « CONFORT », avec la prise en charge des appels assurée du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 16h, dans la limite de 200 appels réceptionnés. (Cf. Tarifs & Conditions en Annexe).

(iv) La formule « BUSINESS » :

Cette formule reprend les éléments de la formule « SERENITE » avec la prise en charge des appels assurée du lundi au vendredi, de 8h à 20h et le samedi de 8h à 16h, dans la limite de 500 appels réceptionnés. (Cf. Tarifs & Conditions en Annexe).

(v) La formule « VIP » :

Cette formule reprend les éléments de la formule « BUSINESS » avec la prise en charge des appels assurée du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 16h, dans la limite de 3000 appels réceptionnés. (Cf. Tarifs & Conditions en Annexe).

(vi) La formule « A LA DEMANDE » :

Cette formule consiste en une prestation de la gestion de l'accueil téléphonique du Professionnel à une équipe de télésecrétaires expérimentés et dédiés en charge la réception des appels, associé à la solution Standard ClicRDV d'agenda pour la gestion des rendez-vous et des

activités. La prise en charge des appels est assurée du lundi au vendredi, de 8h à 20h et le samedi de 8h à 16h, sans limite d'appels, avec une facturation à l'appel traité. (Cf. Tarifs & Conditions en Annexe)

Ce service est garanti tous les jours de l'année, sauf les 1er Janvier, 25 Décembre et 1er Mai. Un service minimum est assuré les 8 et 21 mai, le 1er juin, 14 juillet, 1ere et 11 novembre.

Il est de la responsabilité du professionnel de s'assurer du bon aboutement des appels chez ClicRDV. Il appartient au professionnel de fournir les informations utiles et les consignes de traitement d'appels dans le cadre du cahier des charges fournis par ClicRDV à l'occasion de l'activation du Service.

ClicRDV s'engage à mettre tous les moyens disponibles pour réceptionner les appels du Professionnel, de consigner les rendez-vous et transmettre les messages, à lui transmettre avec courtoisie et dans les meilleurs délais les informations selon les instructions préalablement consignées.

ClicRDV est soumis à une obligation de moyens dans l'exécution de l'ensemble de ses prestations ClicRDV s'engage à garantir la confidentialité des informations qui lui sont confiées.

ClicRDV ne pourrait être tenue responsable d'une panne intervenant sur son réseau téléphonique et informatique, mais s'engage et s'oblige, toute affaire cessante, à faire le nécessaire auprès des services compétents dès qu'il aura connaissance de cette défaillance.

6. CONDITIONS D'INSCRIPTION AU SERVICE

L'inscription au Service s'effectue auprès d'un commercial ClicRDV, après acceptation d'un devis et le renseignement d'un moyen de paiement sur l'interface client du Professionnel, et le renseignement d'informations obligatoires, nécessaires à la création d'un compte ClicRDV.

6.1. Création d'un Compte

Pour pouvoir utiliser le Service, le Professionnel doit être majeur (ou disposer d'une autorisation parentale) et accepter la création d'un Compte ClicRDV, sur la base d'informations personnelles communiquées au moyen d'un formulaire de prise de contact ou par téléphone auprès d'un Commercial ClicRDV. Ces informations personnelles sont les suivantes :

- Nom de l'entreprise (obligatoire)
- Prénom du représentant ou mandataire de l'entreprise (obligatoire)
- Nom du représentant ou mandataire de l'entreprise (obligatoire)
- Numéro de téléphone portable valide (obligatoire)

- Adresse email valide - ci-après « Identifiant » (obligatoire)

6.2. Validation de l'inscription

À l'issue de la procédure de création de Compte, ClicRDV envoie un email au Professionnel afin de l'informer de son inscription au Service. Ce mail contient son Identifiant ainsi que son mot de passe avec un lien lui permettant de modifier son mot de passe. Ce dernier étant crypté, ClicRDV est dans l'impossibilité de le récupérer en cas de perte et/ou d'oubli par le Professionnel. Dans ce cas, un nouveau mot de passe serait alors attribué au Professionnel par ClicRDV.

Pour finaliser son inscription, le Professionnel doit se connecter à son Compte via l'écran de Connexion et accepter les présentes CGV affichées au moment de sa première connexion au Compte ClicRDV. En cochant la case « Je reconnais avoir lu et pris connaissance des Conditions Générales de Vente ClicRDV », le Professionnel exprime de façon irrévocable et définitive son acceptation aux présentes CGV. Le Professionnel reconnaît aussi accepter que ClicRDV lui envoie des e-mails à son adresse mail, afin de l'informer sur le fonctionnement du Service et sur les différentes prestations proposées par ClicRDV. Après avoir renseigné les champs obligatoires et validé son inscription, le Professionnel aura accès au Service.

L'Identifiant et le mot de passe (ci-après les « Codes ») permettent au Professionnel de s'identifier et d'accéder au Service et notamment à ses Données Client.

6.3. Informations lors de l'inscription

Le Professionnel garantit à ClicRDV que les informations qu'il communique lors de son inscription sont exactes, complètes, régulièrement mises à jour, ne portent pas atteinte aux droits de tiers et ne sont pas illicites et/ou contraires à l'ordre public. Il s'engage notamment à fournir une adresse email valide dont il est effectivement le propriétaire. La fourniture de ces informations et leur maintien à jour, constituent une des conditions déterminantes du droit d'utiliser le Service.

Le Professionnel s'engage à utiliser et consulter régulièrement son adresse e-mail, étant précisé que tout message envoyé au Professionnel à son adresse e-mail sera réputé avoir été reçu et lu par le Professionnel, à la date d'émission du courrier électronique.

ClicRDV ne disposant pas des moyens de s'assurer de l'identité du Professionnel, n'est pas responsable en cas d'usurpation de son identité. Le Professionnel s'engage à informer immédiatement ClicRDV en cas d'utilisation non autorisée de ses Codes, et garantit ClicRDV contre tout recours de tiers à cet égard.

Les Codes sont confidentiels et doivent impérativement être conservés secret. A ce titre, le Professionnel s'engage à prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires à la préservation de leur confidentialité (notamment en s'interdisant toute communication de ses Codes, en s'assurant notamment que la déconnexion au Service après chaque utilisation a été effectuée). Le Professionnel est seul responsable du respect du caractère strictement confidentiel des Codes associés à son Compte, et des actions qui sont effectuées sous ces Codes.

6.4. Suppression du Compte

En cas d'Abonnement au Service, la suppression du Compte par ClicRDV pourra intervenir à tout moment en cas de non-respect des présentes CGV sous réserve de l'envoi par ClicRDV d'un avertissement, restée infructueux pendant 7 jours.

Le Compte du Professionnel pourra également être interrompu par ClicRDV en cas de non-paiement.

6.5 Modification de l'Abonnement

Si le Professionnel souhaite modifier sa Formule d'Abonnement ou ajouter des Services Optionnels parmi celles détaillées en Annexe 1, il devra prendre contact avec le commercial en charge de son dossier par téléphone ou par email.

L'Abonnement au Service sera réputé ferme et définitif sur l'association des 3 conditions : l'acceptation des présentes CGV, la validation du devis et la saisie d'un moyen de paiement.

6.6 Activation des Options « Prendre RDV ».

L'activation du bouton « Prendre RDV » sur PagesJaunes (fixe, mobile/tablette et Applications) sera réalisée dans un délai maximal de 5 jours ouvrés.

L'intégration du bouton « Prendre RDV » sur la page Pro Facebook sera réalisée dans un délai maximal de 5 jours ouvrés.

7. PRIX ET PAIEMENT

7.1 Prix

Les prestations fournies par ClicRDV sont facturées selon les tarifs mentionnés à l'Annexe 1 des présentes CGV. Les prix sont fixés pour une période d'utilisation d'un (1) mois.

7.2 Facturation

La facture est disponible depuis l'interface client ClicRDV du Professionnel entre le 2 et le 5 de chaque mois (menu Facturation > Mes factures) et envoyée par email au Professionnel.

Sur simple demande du Professionnel, et au prix de (1) un

euro par envoi, ClicRDV pourra adresser une facture au Professionnel par voie postale.

7.3 Paiement

En cas d'Abonnement, le paiement devra intervenir au plus tôt au début du mois suivant et au plus tard avant le cinquième jour de chaque mois.

En l'absence de paiement dans ce délai, ClicRDV pourra résilier de plein droit l'Abonnement, sans préavis et sans indemnité.

Tout retard, suspension ou annulation du fait notamment de défaillances techniques inhérentes au fonctionnement du réseau Internet ne peut motiver un refus de paiement, même partiel, de la part du Professionnel, ni ouvrir droit à une indemnisation, sous quelque forme que ce soit, du Professionnel.

7.4 Pénalité pour retard de paiement

En cas de retard de paiement, les pénalités légales sont exigibles sans préavis. Les pénalités doivent être payées à la demande de ClicRDV. Les sommes dues porteront ainsi intérêts à compter de l'échéance du paiement indiqué sur la facture jusqu'au jour où le compte de ClicRDV sera effectivement crédité, à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur en France. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement égale à quarante (40) euros sera également applicable pour tout impayé.

8. PROPRIETE INTELLECTUELLE – DROITS CONCEDES

8.1. Propriété du Service

ClicRDV est le titulaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle et de tous les droits nécessaires relatifs au Service (Options comprises) et son contenu (notamment marques, images, logos, illustrations, photos, textes, disponibilités, etc.), Il est expressément interdit au Professionnel, sans l'accord préalable ClicRDV, de copier, modifier, améliorer, éditer, traduire, décompiler, créer une œuvre dérivée, inverser la conception ou l'assemblage ou de toute autre manière tenter de trouver le code source (à l'exception des cas prévus par la loi), vendre, attribuer, sous licencier ou transférer de quelque manière que ce soit tout partie Service. Le Professionnel n'est pas autorisé à accéder au Service par un autre moyen que par l'interface qui est fournie par ClicRDV à cet effet.

Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces éléments, sans l'autorisation expresse de ClicRDV est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

8.2. Droits concédés

Sous réserve de la validation des CGV et de son Abonnement au Service, ClicRDV accorde au Professionnel

pour le monde entier, à titre personnel, le droit non-exclusif et non-cessible d'utiliser le Service.

Ce droit d'utilisation entre en vigueur à compter de son Abonnement et est accordé au Professionnel pour toute la durée de l'Abonnement au Service et ses éventuels renouvellements.

Pour les besoins des présentes CGV et notamment pour la mise à disposition du Service au Professionnel, le Professionnel concède à titre gratuit à ClicRDV à compter de son Abonnement, un droit personnel, non cessible et non exclusif d'utilisation (c'est-à-dire de reproduire et représenter) de ces Eléments dans le Service. Ce droit est consenti à ClicRDV pour le monde entier et pendant toute la durée d'Abonnement du Professionnel et de ses éventuels renouvellements.

De même, pendant la durée de l'Abonnement et de ses éventuels renouvellements, le Professionnel concède à ClicRDV à titre gratuit, un droit personnel, non cessible et non exclusif de reproduire ses éléments sur le site Internet de ClicRDV mais également sur ses documents marketing et commerciaux destinées notamment à ses clients annonceurs et prospects. Ces droits d'utilisation ne confèrent aucun droit à ClicRDV sur les Eléments du Professionnel.

8.3. Propriété de la Base de données

ClicRDV reconnaît que le Professionnel conserve la propriété de l'intégralité du contenu de la Base de données dont il détient seule les droits *ab initio* en qualité d'auteur de son contenu et de producteur de base de données au sens du Code de Propriété Intellectuelle.

Le Professionnel reconnaît à son tour que ClicRDV demeure titulaire des droits sur l'architecture de la Base de données et ses outils d'interrogation au sens de la loi du 1 juillet 1998 sur la protection des bases de données.

Etant précisé que ClicRDV et le Professionnel demeurent chacun titulaires des droits d'auteur qu'ils détiennent initialement ou par cession sur les autres éléments de la Base de données.

9. RESPONSABILITES

9.1. De ClicRDV

Compte tenu du haut degré de technologie mis en œuvre pour l'exécution du Service, ClicRDV est tenu à une obligation de moyens et s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution du Service sans pour autant le garantir.

Dans le cas où la responsabilité de ClicRDV serait retenue pour faute prouvée, ClicRDV ne sera tenu à réparation que du préjudice direct et immédiat, dans la limite d'un montant

de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant facturé au titre des 6 derniers mois précédents le mois de la survenance de l'évènement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile ne pourra excéder un montant égal au montant facturé au titre des 12 derniers mois.

Sont expressément exclus de toute demande de réparation, les préjudices indirects subis par le Professionnel, tels que notamment les préjudices financiers, commerciaux ou pertes de bénéfices.

ClicRDV ne saurait être tenu responsable des éventuels dommages, et/ou manque à gagner causés au Professionnel et/ou à tout tiers suite à l'utilisation anormale du Service du fait du Professionnel et/ou d'un tiers.

9.2. Du Professionnel

Le Professionnel s'engage à payer le prix total convenu pour l'utilisation du Service dans les délais prévus dans les présentes CGV.

Le Professionnel s'engage à mettre à la disposition de ClicRDV tous les documents, renseignements et éléments nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Le Professionnel est seul responsable des utilisations qu'il fait du Service et s'engage à en faire des utilisations conformes aux présentes CGV ainsi qu'à toutes spécifications et/ou recommandation données par ClicRDV. A cet égard, le Professionnel, s'il appartient à une profession réglementée, s'engage à respecter l'ensemble des règles en vigueur qui lui sont applicables, notamment en matière de communication et de publicité.

Le Professionnel s'engage en outre à notifier à ClicRDV toutes anomalies éventuelles dans son utilisation du Service.

Le Professionnel s'engage à indemniser ClicRDV à hauteur des coûts que ClicRDV devrait supporter à la suite de toute réclamation ou contestation, judiciaire ou extrajudiciaire liées à l'utilisation du Service par le Professionnel et garantit ClicRDV contre toutes condamnations à ce titre.

10. GARANTIE

Dans l'utilisation du Service et plus généralement lorsqu'il communique toute information et notamment ces Données Clients, le Professionnel garantit ClicRDV qu'elles ne constituent pas (i) une violation des droits de propriété intellectuelle de tiers, (ii) une atteinte aux personnes (notamment diffamation, insultes, injures, atteinte à la réputation ou à l'intégrité d'autrui etc.) et au respect de la vie privée, (iii) une atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs (notamment apologie des crimes contre l'humanité, incitation à la haine raciale, pornographie infantine, etc.), ou (iiii) une violation des règles afférentes à son activité ou

sa profession, notamment en matière de publicité et de communication ClicRDV n'effectuant aucun contrôle sur les Données Client du Professionnel qu'il communique, importe ou exporte dans le cadre de l'utilisation du Service. Il en demeure seul responsable. ClicRDV ne pourra ainsi, en aucun cas être tenu pour responsable de ces Données Client, notamment de leur caractère illégal ou de leur inexactitude. A ce titre, le Professionnel garantit ClicRDV que ses Données Client n'enfreignent aucun droit de tiers, et qu'elles ne sont pas contraires aux dispositions des présentes CGV.

Le Professionnel déclare et garantit être le titulaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle attachés à ses Eléments et/ou détenir tous les droits nécessaires lui permettant de les mettre à la disposition de ClicRDV dans le cadre des présentes CGV et notamment de la période d'essai et de l'Abonnement du Professionnel au Service.

En conséquence, le Professionnel garantit ClicRDV contre toute revendication ou action de tiers ainsi que leurs conséquences directes ou indirectes, dont ClicRDV serait l'objet relatif aux Données Client, à ses éléments ainsi qu'à l'utilisation du Service par le Professionnel et/ou ses Clients.

ClicRDV informera le Professionnel en cas de recours quels qu'ils soient relatifs aux Données Client. Le Professionnel devra obtenir l'autorisation préalable de ClicRDV avant de prendre toute décision susceptible d'avoir un impact sur l'image de marque de ClicRDV ou pouvant avoir des conséquences financières de quelque nature que ce soit, pour ClicRDV.

Toute Donnée Client qui violerait les dispositions des CGV et notamment du présent article autorise ClicRDV à les supprimer, et/ou à suspendre le Compte et/ou à résilier de plein droit l'Abonnement, sans préavis ni indemnité.

ClicRDV pourra transmettre s'il y a lieu, toute Donnée Client aux autorités judiciaires et/ou administratives qui en feraient la demande.

Par exception à ce qui précède, ClicRDV demeure responsable de traitement des Données Client d'identification et de contact constituées par le compte utilisateur créé par le Client sur le Site, permettant à ce dernier d'utiliser le Service, et apporte les mêmes garanties précitées au Professionnel.

11. REGLES GENERALES EN MATIERE DE SAUVEGARDE ET DE SECURITE

11.1. Hébergement

Le Service et les Données Client sont hébergés sur les serveurs de ClicRDV et/ou de ses prestataires. ClicRDV,

ayant choisi de faire héberger le Service et les Données Client chez des professionnels de l'hébergement, il ne peut être tenu pour responsable des défaillances de ces derniers. ClicRDV ne peut notamment pas être tenu pour responsable des conséquences directes ou indirectes et/ou de tout dommage qui affecterait le Professionnel par suite de l'introduction d'un virus informatique dans le Service, de la migration du Site dans un environnement matériel ou logiciel différent, des modifications apportées aux composantes logicielles par une personne autre que ClicRDV, d'un dysfonctionnement, d'intrusion illégale ou non autorisée de tout tiers dans le Service.

ClicRDV ne saurait être tenu pour responsable des dégâts ou pertes de Données Client déposées sur ses serveurs via le Service.

11.2. Conservation des Données Clients

A l'exception des obligations légales relatives à la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004, ClicRDV n'est tenu à aucune obligation vis-à-vis du Professionnel relative à la conservation des Données Client. A ce titre, ClicRDV ne peut être tenu responsable en cas de défaut de stockage. Il appartient au Professionnel d'assurer, le cas échéant, la conservation de ses Données Client, notamment par des copies de sauvegarde régulières. ClicRDV décline toute responsabilité en cas de perte ou détérioration des Données Clients. Toutefois, ClicRDV fera ses meilleurs efforts, conformément à l'état de l'art afin de conserver au mieux les Données Client des Professionnels.

11.3. Limite dans l'utilisation du Service

ClicRDV se réserve le droit de fixer des limites quant à l'utilisation du Service, et notamment de fixer :

- un nombre maximum d'utilisateurs (Professionnels, Clients) ayant accès au Service ;
- un délai maximum de conservation des Données Client (hors cas prévu par la loi) ou de toute autre information ;
- un espace de mémoire maximum par Professionnel ;
- un nombre maximum d'accès au Service pendant une période donnée ainsi qu'une durée maximum par accès ;
- un nombre maximum de requêtes aux serveurs.

En cas de dépassement des limites fixées par ClicRDV, ClicRDV se réserve la possibilité d'adresser un avertissement au Professionnel par email.

Si des besoins ou traitements particuliers, du fait du Professionnel, nécessitaient une augmentation d'espace (bande passante, mémoire, puissance de calcul, etc.) celle-ci pourrait être upgradée. Le surcoût lié à cette augmentation fera l'objet d'un devis et d'une facturation supplémentaire.

12. RECOMMANDATIONS LIEES AU RESEAU INTERNET

ClicRDV souhaite attirer l'attention du Professionnel sur les caractéristiques et les limites de l'Internet et, en particulier, sur les points suivants :

- toute opération effectuée sur Internet (notamment le téléchargement, l'utilisation, la consultation et le transfert d'informations) peut nécessiter des temps de réponse ;
- toute donnée circulant sur Internet n'est pas nécessairement protégée, notamment contre les détournements éventuels ou virus ;
- toutes les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en terme d'usage ou protégées par un droit de propriété ;
- l'accès à Internet nécessite de se conformer aux règles applicables dans le pays où les informations sont consultées ou émises ;
- la transmission de données à partir de la France ou d'un autre pays est soumise à une réglementation spécifique à laquelle il convient le cas échéant de se référer.

ClicRDV recommande donc aux Professionnels de se munir d'une connexion rapide à Internet. ClicRDV décline toute responsabilité quant aux lenteurs de chargement ou de téléchargement directement dues au réseau Internet et/ou à la fourniture de l'accès Internet du Professionnel par son FAI (fournisseur d'accès Internet).

ClicRDV recommande également aux Professionnels de prendre toutes mesures appropriées susceptibles de protéger ses propres Données Clients ou informations (notamment en équipant son ordinateur d'un logiciel anti-virus) et d'assurer leur confidentialité. ClicRDV décline toute responsabilité en cas d'atteinte à la sécurité et à la confidentialité des informations communiquées par le Professionnel sur le Service via Internet.

13. ACCES AU SERVICE

ClicRDV apportera tout le soin raisonnablement possible afin de fournir au Professionnel le Service dans les conditions prévues aux présentes CGV.

Le Service est accessible via le réseau Internet. Tous les coûts afférents à l'accès au Service, quels qu'ils soient (notamment frais matériels ou accès à Internet) sont exclusivement à la charge du Professionnel qui est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à Internet.

ClicRDV mettra en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition afin que le Service soit accessible 24h/24 et 7 jours/7. En tout état de cause, l'utilisation du Service s'effectue sous le seul contrôle et la seule responsabilité du Professionnel.

Afin de respecter la vie privée du Professionnel, les accès au Service sont limités à des utilisations manuelles. Tout usage d'un robot est interdit. Aucun conseil et aucune information, qu'ils soient oraux ou écrits, obtenus par le Professionnel de ClicRDV ou lors de l'utilisation du Service ne seront susceptibles de créer des garanties non expressément prévues par les présentes CGV.

14. INTERRUPTION DU SERVICE

ClicRDV se réserve le droit, à tout moment, d'interrompre temporairement tout ou partie du Service et ce sans, préavis pour des raisons de maintenance du Service (et notamment de mise à jour afin d'en améliorer les fonctionnalités et les éventuelles anomalies) et/ou de leur site Internet respectif.

En conséquence, ClicRDV ne pourra donc être tenu responsable de quelque manière que ce soit, et à quelque titre que ce soit, à l'encontre du Professionnel ou de tout tiers des conséquences en résultant et notamment en cas d'indisponibilité de tout ou partie du Service, d'une difficulté liée au temps de réponse, et d'une manière générale, d'un défaut de performance quelconque de tout ou partie du Service.

ClicRDV s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que ces interruptions soient les plus courtes possibles et interviennent au cours des périodes où l'utilisation du Service est limitée.

15. MODIFICATION DE SERVICE ET/OU DES CGV

15.1. Modification du Service

ClicRDV se réserve le droit de modifier, à tout moment tout ou partie du Service et ses fonctionnalités, notamment ses tarifs au fur et à mesure de l'évolution de son offre. Dans cette hypothèse, le Professionnel sera informé par mail, de toute modification substantielle et pourra, s'il le souhaite, résilier son Abonnement, dans les conditions visées à l'article « Résiliation ».

Les modifications du Service (et notamment de ses tarifs) entrent en vigueur à la date de leur mise en ligne sur le Site. Sauf dispositions contraires, tout nouveau service ou modification du Service sera soumis aux présentes CGV ou aux CGV modifiées.

15.2. Modification des CGV

ClicRDV est susceptible de modifier à tout moment les présentes CGV, et ce, sans en informer préalablement le Professionnel. Il est donc conseillé au Professionnel de se référer régulièrement à la dernière version des CGV disponible en permanence sur le Site. Les modifications des

CGV entrent en vigueur à la date de leur mise en ligne sur le Site. A défaut de résiliation de son Abonnement par le Professionnel, les CGV modifiées lui seront opposables à partir du premier jour du mois suivant leur mise en ligne.

16. RESILIATION

16.1. Résiliation des Services pour faute

En cas de non-respect par l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations objet des présentes CGV, la partie non défaillante pourra résilier de plein droit, l'Abonnement au Service, 7 (sept) jours après l'envoi, à l'autre partie d'une lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse, et ce, nonobstant les dommages-intérêts auxquels la partie non défaillante pourrait prétendre.

16.2. Résiliation anticipée du Service de Prise de RDV et de l'Option Bouton PagesJaunes

ClicRDV et le Professionnel ont chacun la possibilité de résilier de plein droit et à tout moment l'Abonnement au Service, sous réserve de l'envoi d'un courrier postal avec accusé de réception ou d'un email avec accusé de réception du correspondant, à l'autre partie notifiant la résiliation.

En cas de résiliation anticipée par ClicRDV ou le Professionnel :

- (i) le Professionnel reste redevable des jours d'Abonnement restant à courir jusqu'à la fin de l'engagement ;
- (ii) ClicRDV s'engage à rembourser le Professionnel au prorata de la durée du d'Abonnement restant à courir jusqu'à la fin de l'engagement.

ClicRDV se réserve la possibilité de modifier / mettre fin au Bouton « Prendre Rendez-vous » à tout moment pour un/des Professionnel(s) et ce sans motif, ce que le Professionnel reconnaît expressément en acceptant les présentes CGV. Dans ce cas, la facturation prendra fin au jour de la désactivation du Bouton « Prendre Rendez-vous ».

16.3. Résiliation anticipée du Service de Télésecrétariat

ClicRDV et le Professionnel ont chacun la possibilité de résilier de plein droit et à tout moment l'Abonnement au Service de Télésecrétariat, sous réserve de l'envoi d'un courrier postal avec accusé de réception ou d'un email avec accusé de réception du correspondant, à l'autre partie notifiant la résiliation.

En cas de résiliation anticipée par ClicRDV ou le Professionnel :

- (i) le Professionnel reste redevable des jours d'Abonnement restant à courir jusqu'à la fin du mois en cours.
- (ii) la désactivation par le Professionnel du renvoi d'appel vers le Service de Télésecrétariat ne vaut pas résiliation du Service.

Cession de Compte ClicRDV

En cas de cession de son activité (vente de fond de commerce), le Professionnel a la possibilité de transmettre son Compte au reprenneur.

Dans ce cas, le Professionnel cédant doit notifier dans les meilleurs délais la société ClicRDV du contrat conclu entre le Professionnel et le cessionnaire s'agissant de la cession de son activité. Cette notification peut être réalisée par email ou par téléphone au Service Client de la transmission de son Compte. Il devra ainsi communiquer les informations personnelles du reprenneur :

- Nom de l'entreprise (obligatoire)
- Prénom du représentant ou mandataire de l'entreprise (obligatoire)
- Nom du représentant ou mandataire de l'entreprise (obligatoire)
- Numéro de téléphone portable valide (obligatoire)
- Adresse email valide

De nouveaux Codes personnalisés (Identifiant + Mot de passe) seront générés pour permettre au cessionnaire de s'identifier et d'accéder au Service et notamment aux Données Client.

17. FORCE MAJEURE

ClicRDV ne pourra être tenu responsable en cas d'indisponibilité du Service qui résulterait de la survenance d'un cas de force majeure, tels que ceux habituellement retenus par la jurisprudence française. Dans ce cas, ClicRDV informera le Professionnel de son existence et fera ses meilleurs efforts pour en limiter les conséquences, afin que le Professionnel puisse réutiliser le Service immédiatement après que ce cas de force majeure ait disparu.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des CGV pendant toute la durée de son existence. Toutefois, s'il avait une durée d'existence supérieure à 30 (trente) jours, ClicRDV et le Professionnel pourraient résilier de plein droit l'Abonnement. Cette résiliation sera effective 7 jours après la réception par l'autre partie d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant la résiliation, et sans qu'aucune des parties ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, ni à des dommages et intérêts.

18. DONNEES PERSONNELLES

18.1 Données Personnelles du Professionnel

Pour pouvoir s'inscrire au Service, le Professionnel doit communiquer les informations visées à l'article 5.1 des présentes CGV. La procédure d'inscription est accompagnée d'une case à cocher lui permettant d'accepter ou de refuser que ses Données Personnelles

soient cédées aux sociétés du groupe SoLocal ou à ses partenaires afin de permettre à ceux-ci de leur envoyer leurs offres commerciales.

Le responsable du traitement des Données Personnelles saisies sur le Site au moment de l'inscription au Service, est ClicRDV, qui s'est engagé à respecter votre vie privée.

Les Données Personnelles collectées sont celles que le Professionnel transmet volontairement lors de l'inscription au Service.

Ainsi, ClicRDV utilise les Données Personnelles du Professionnel afin d'améliorer et d'optimiser la qualité de la solution ClicRDV. Les Données Personnelles collectées, notamment l'adresse IP et les cookies, permettent d'effectuer des statistiques relatives à la consultation du Service, sur les Services PagesJaunes et sur les Services ClicRDV.

Par ailleurs, les Données Personnelles du Professionnel sont communiquées aux partenaires de Solocal éditeurs de sites d'annuaires en ligne dans le but de faire paraître sur leurs sites, en plus de vos coordonnées qui y figurent déjà, le Lien « Prendre un rendez-vous » auquel vous avez souscrit. Chaque Professionnel peut à tout moment s'opposer à cette communication en écrivant aux coordonnées de contact ci-dessous.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le Professionnel dispose, à tout moment, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition aux données qui le concernent, ainsi que de retrait de consentement. Il peut également donner des directives concernant l'utilisation de ses données après son décès. Il peut exercer ses droits en adressant un courrier électronique à l'adresse contact@clicrdv.com ou par voie postale à l'adresse Solocal - DPO ClicRDV - 204, rond-point du Pont de Sèvres 92100 Boulogne-Billancourt. Un justificatif d'identité pourra lui être demandé.

18.2 Données Personnelles des Clients

18.2.1. Données d'identification et de contact des Clients

18.2.1.1. Données liées à un compte utilisateur

ClicRDV est responsable du traitement des Données Personnelles d'identification et de contact renseignées par les Clients du Professionnel dans le cadre du compte utilisateur permettant auxdits Clients, via le Site, l'utilisation du Service et la prise de rendez-vous, pour des finalités de gestion du compte utilisateur et prospection commerciale le cas échéant. ClicRDV est amené à transmettre au Professionnel des Données Personnelles d'identification et de contact des Clients renseignées au sein du compte utilisateur, pour les besoins de la gestion de la prise de rendez-vous.

18.2.1.2. Données non liées à un compte utilisateur

Lorsque l'utilisation du Service et/ou la prise de rendez-

vous ne nécessite pas la création d'un compte utilisateur par le Client sur le Site, le Professionnel est responsable du traitement des Données Personnelles d'identification et de contact des Clients renseignées par lui-même ou par ses Clients pour cette utilisation, ou importées depuis un service tiers

18.2.2. Données liées à la prise de rendez-vous des Clients
Le Professionnel est responsable du traitement des Données Personnelles renseignées par ses Clients aux fins de la prise de rendez-vous via le Service, pouvant inclure des données sensibles ou relatives à la santé des Clients.

Les Données personnelles liées à la prise de rendez-vous sont les suivantes : date, heure, nom du professionnel concerné.

19.2.3 Personnalisation des Fiches Clients

Le Professionnel est responsable du traitement des autres Données Personnelles de ses Clients qu'il renseigne dans les Fiches Clients (commentaires libres notamment), pouvant inclure des données sensibles ou relatives à la santé des Clients.

18.2.4 Export et synchronisation de Données

Le Professionnel est responsable du traitement des Données Clients qu'il exporte depuis le Service ou qu'il synchronise avec d'autres services tiers, pouvant inclure des données sensibles ou relatives à la santé des Clients.

18.3. Obligations respectives

En leur qualité de responsable du traitement, le Professionnel et ClicRDV s'engagent à respecter toute réglementation applicable en matière de Données Personnelles, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés » et ses textes d'application, le Règlement européen UE 2016/679 du 27 avril 2016 et les délibérations/recommandations de la CNIL, et en permettant à tout moment aux Clients d'exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition aux données qui les concernent, ainsi que de retrait de consentement. A ce titre, les Professionnels garantissent ClicRDV, et ClicRDV garantit les Professionnels contre tout recours, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels ClicRDV ou le Professionnel pourrait prétendre du fait du non respect des engagements ci-dessus visés, en qualité de responsable de traitement par son cocontractant.

Le Professionnel autorise ClicRDV et ses éventuels sous-traitants à traiter les Données Personnelles des Clients liées à la prise de rendez-vous, dont le Professionnel est responsable de traitement, pour les besoins de la fourniture du Service ClicRDV et notamment des opérations de prospection qui y sont liées.

Dans ce cadre, en sa qualité de sous-traitant, ClicRDV s'engage à :

- Ne traiter les données que pour les besoins de l'exécution des prestations à l'exclusion de toute finalité propre ou pour le compte d'un tiers ;
- En conséquence, ne donner accès aux données qu'aux personnes habilitées, en interne ou en externe, à en connaître pour les besoins de l'exécution des prestations ;
- Ne traiter les données que sur instruction documentée du Professionnel, en conséquence à alerter le Professionnel en cas d'instruction non conforme à la réglementation ;
- Coopérer avec le Professionnel afin de l'aider à satisfaire ses propres obligations en matière de protection des Données Personnelles ;
- mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité appropriées compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre, de la nature, la portée, du contexte et des finalités du traitement, des risques pour les droits et libertés des personnes concernées (dont le degré de probabilité et de gravité varie).
- notifier le Professionnel de toute faille de sécurité ou violation affectant les Données Personnelles (destruction, perte, altération, divulgation ou encore accès non autorisé à des Données Personnelles, de manière accidentelle ou illicite), dans les délais les plus brefs suivant ladite violation ;
- répercuter auprès du Professionnel dans les meilleurs délais les demandes de droit d'accès/rectification/opposition/suppression émanant des personnes dont les données sont traitées pour le compte du Client.

ClicRDV pourra sous-traiter à toute personne de son choix toute ou partie des prestations objet des présentes CGV. La liste des sous-traitants manipulant des Données Personnelles est disponible sur demande. ClicRDV répercuter ses obligations en matière de protection des Données Personnelles auprès de ses sous-traitants. ClicRDV restera seule responsable de l'exécution du contrat par ses sous-traitants.

Dans le cas où ClicRDV serait amené à transférer ces Données Personnelles vers un pays situé hors Union européenne, le Client donne mandat à ClicRDV pour signer des clauses contractuelles types avec ses sous-traitants ultérieurs, certifiant un niveau de protection des données personnelles conforme à la réglementation et uniforme.

En tout état de cause, ClicRDV s'engage à assurer l'hébergement des Données Personnelles dans des centres de données situés sur le territoire de l'Union européenne.

19. SIGNALER UN PROBLEME TECHNIQUE

Pour toute question et/ou réclamation, concernant le Service, vous pouvez nous contacter via l'interface ClicRDV utilisateur (cf. point d'interrogation situé en haut à droite) ou par téléphone aux coordonnées suivantes :

Centre de Relations Clients « CRC » de ClicRDV
204 Rond-Point du Pont de Sèvres 92100 Boulogne

Billancourt.

Téléphone : 01 83 62 04 04 (prix d'un appel local).

20. DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes CGV comportent une annexe qui en est indivisible. Elles constituent la totalité de l'accord passé entre ClicRDV et le Professionnel pour ce qui concerne l'utilisation du Service, et se substituent à tout accord éventuellement intervenu antérieurement entre le Professionnel et ClicRDV.

Le fait que ClicRDV n'exerce pas les droits qui lui sont reconnus en application des présentes, ne constitue pas une renonciation à faire valoir ces droits.

La nullité d'une des clauses des présentes CGV, résultant notamment d'une loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses des présentes CGV, qui conserveront leur plein effet et leur portée.

Dans une telle hypothèse néanmoins, les parties s'accordent à guider le juge pour que l'appréciation du juge tienne compte de leur commune intention manifestée par les présentes CGV.

Les titres des articles n'ont qu'une valeur indicative.

Si l'une des dispositions des CGV s'avère contraire à une loi ou à une réglementation applicable, elle sera réputée écartée sans que cela affecte la validité des autres dispositions des CGV. Dans une telle hypothèse néanmoins, les parties conviennent de se concerter et de tout mettre en œuvre afin d'intégrer dans les CGV une nouvelle clause ayant pour effet de rétablir leur volonté commune telle qu'exprimée dans la clause initiale, et ce, dans le respect des dispositions légales et règlements applicables.

Cession de Compte ClicRDV - En cas de cession de son activité (vente de fond de commerce), le Professionnel a la possibilité de transmettre son Compte au repreneur.

Dans ce cas, le Professionnel cédant doit informer dans les meilleurs délais la société ClicRDV par email ou par téléphone au Service Client de la transmission de son Compte. Il devra ainsi communiquer les informations personnelles du repreneur :

- Nom de l'entreprise (obligatoire)
- Prénom du représentant ou mandataire de l'entreprise (obligatoire)
- Nom du représentant ou mandataire de l'entreprise (obligatoire)
- Numéro de téléphone portable valide (obligatoire)
- Adresse email valide

De nouveaux Codes personnalisés (Identifiant + Mot de passe) seront générés pour permettre au repreneur de

s'identifier et d'accéder au Service et notamment à ses Données Client.

21. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. Les litiges qui pourraient naître à l'occasion de la formation, l'interprétation, l'exécution, la résiliation du présent Contrat

et/ou plus généralement la cessation des relations seront portés devant les tribunaux de Nanterre compétents en la matière, notwithstanding pluralité de défendeurs, appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou conservatoires en référé ou par requête.

22. ANNEXES

Annexe 1 – Tarification des prestations ClicRDV

ANNEXE 1 - TARIFICATION DES PRESTATIONS CLICRDV

Tarifications des abonnements & Services ClicRDV – Prise de Rendez-Vous en Ligne

Formule « BASIC » [Agenda Simple] : abonnement mensuel de 29€ HT pour un (1) agenda ; hors consommation d'envoi de SMS (SMS de confirmation, de rappel, d'annulation, de modification et de non-venu à destination du Professionnel et/ou du Client).

Chaque colonne d'agenda supplémentaire est facturée 5€ HT/mois (cf. Tarification Services Optionnels).

Formule « STANDARD » [Agenda Interactif] (formule BASIC + parcours de prise de RDV par Internet) :

abonnement mensuel de 49€ HT pour un (1) agenda ; hors consommation d'envoi de SMS (SMS de confirmation, de rappel, d'annulation, de modification et de non-venu à destination du Professionnel et/ou du Client).

Chaque colonne d'agenda supplémentaire est facturée 5€ HT/mois (cf. Tarification Services Optionnels).

Formule « PREMIUM » : tarification sur devis uniquement, nous consulter.

Présentation & Tarification des Services Optionnels

Envoi de SMS de Notifications : les SMS de confirmation, de rappel, d'annulation, de modification et de non-venu à destination du Professionnel et/ou du Client du Professionnel sont activables à la demande depuis l'Interface ClicRDV menu « E-mail / SMS ». Chaque SMS envoyé est facturé 0,0836€ HT.

Colonne d'Agenda Supplémentaire : l'ajout d'un agenda collaborateur ou d'une agenda ressource au sein de l'Agenda Interactif ClicRDV est facturée 5€ HT/mois/colonne d'agenda supplémentaire.

Bouton « Prendre RDV » PagesJaunes (sites fixe/mobile/tablette + Applications iOS et Android). Service facturé 10 € HT/mois.

Mini-site Internet Supplémentaire : le Professionnel peut bénéficier pas de site Internet peut bénéficier d'une page de présentation avancée personnalisée (logo, horaires d'ouverture, adresse, coordonnées téléphonique, plan interactif et contenus textes & photos), chaînant sur le parcours intégré de prise de rendez-vous en ligne.

Service facturé 12€ HT/mois. Cette option ne bénéficie pas d'une période d'essai gratuite d'un mois.

Nom de domaine personnalisé : cette option permet de personnaliser l'URL d'accès au parcours de prise de rendez-vous clients et/ou de votre mini-site Internet.

Rendez-Vous Collectifs : fonctionnalité permettant la prise de rendez-vous en ligne pour plusieurs personnes sur le même créneau horaire, en fonction du nombre de places disponibles.

Fonctionnalité facturée 10€ HT/mois. Cette option ne bénéficie pas d'une période d'essai gratuite d'un mois.

Import de fichiers : l'import dans votre environnement ClicRDV de Fiches Clients issues d'un autre système de gestion (logiciel de caisse ou de gestion clients) ou de rendez-vous (passés et à venir) depuis un autre système d'agenda (Outlook, Gmail). Format du fichier : CSV encodé en UTF-8.

Paramétrages Avancés ou Spécifiques : en fonction de la complexité du paramétrage.

Sur devis, nous consulter.

Customization Simple : personnalisation des textes inclus dans les notifications/messages Emails et les notifications SMS à destination des Clients du Professionnels.

Prestation facturée 80 € HT/personnalisation.

Customization Avancée : personnalisation spécifique des templates de parcours de prise de rendez-vous, personnalisation non inclut la prestation « Customization Simple ».

Sur devis, nous consulter.

Formation des utilisateurs :

Formation à distance additionnelle : la formation incluse dans les formules d'Abonnement est prévue pour une (1) personne, à savoir l'Administrateur du compte ClicRDV. Au-delà, chaque formation à distance est facturée 25€ HT par personne supplémentaire formée. (entre 30 et 45 minutes en moyenne).

Formation en Présentiel : sur devis, nous consulter.

Formation personnalisée en fonction de la complexité de la formation, du nombre de personnes à former et du lieu de la formation (hors frais de déplacement, de transport, de repas et d'hébergement).

Statistiques consolidées : paramétrage pour la génération mensuelle de statistiques compilées sous forme de fichier Excel ou CSV, envoyé mensuel sur l'adresse email de votre choix. Exemple de statistiques : nombre de visites / nombre de RDV / nombre et pourcentage de RDV Internet / CA généré / CA généré par RDV Internet / nombre de RDV manqués / nombre de nouveaux / clients nombre de nouveaux clients Internet / nombre de RDV PagesJaunes / nombre de SMS / coût SMS HT. Liste détaillée des indicateurs présents disponible sur simple demande auprès d'un conseiller

ClicRDV.

Service facturé 1500 € HT.

Facture Papier : frais de traitement pour l'envoi par courrier postal de la facture mensuelle.

Prestation facturée 1€ HT / facture.

Tarification des abonnements & Services ClicRDV – Télésecrétariat

Formule « A LA CONSOMMATION » : formule sans abonnement de permanence téléphonique facturé à l'appel traité (appel entrant & appel sortant) : 1€ HT / appel. Prise en charge des appels assurée du lundi au vendredi, de 8h à 20h et le samedi de 8h à 16h. Hors coût de transfert d'appels (0,05€ HT/minute vers fixes et 0,15€ HT/minute vers mobiles).

Offre réservée aux clients du Service ClicRDV – Prise de Rendez-Vous en Ligne.

Formule « STARTER » : abonnement mensuel de 45€HT pour une (1) permanence téléphonique pour 50 appels réceptionnés inclus dans le forfait, puis 1€ HT/appel au-delà, prise en charge des appels assurée du lundi au vendredi, de 8h à 20h et le samedi de 8h à 16h. Hors coût de transfert d'appels (0,05€ HT/minute vers fixes et 0,15€ HT/minute vers mobiles).

Offre réservée aux clients du Service ClicRDV – Prise de Rendez-Vous en Ligne.

Formule « CONFORT » : abonnement mensuel de 89€ HT pour (i) 1 (une) permanence téléphonique comprenant 100 appels réceptionnés inclus dans le forfait, puis 0,95€ HT/appel au-delà, avec prise en charge des appels assurée du lundi au vendredi, de 8h à 20h et le samedi de 8h à 16h. Hors coût de transfert d'appels (0,05€ HT/minute vers fixes et 0,15€ HT/minute vers mobiles) et (ii) 1 (un) agenda Professionnel Standard ClicRDV ; hors colonne d'agenda supplémentaire et hors consommation d'envoi de SMS. Le SMS est facturé 0,083 € HT. Prise en charge des appels assurée du lundi au vendredi, de 8h à 20h et le samedi de 8h à 16h. Transfert d'appels vers téléphones fixes 0,05 € HT / minute et vers téléphones mobiles 0,15 € HT / minute.

Offre réservée aux clients du Service ClicRDV – Prise de Rendez-Vous en Ligne.

Formule « SERENITE » : abonnement mensuel de 178€ HT pour 1 (une) permanence téléphonique comprenant 200 appels réceptionnés inclus dans le forfait, puis 0,89€

HT/appel au-delà, avec prise en charge des appels assurée du lundi au vendredi, de 8h à 20h et le samedi de 8h à 16h. Hors coût de transfert d'appels (0,05€ HT/minute vers fixes et 0,15€ HT/minute vers mobiles) et (ii) + 1 (un) agenda Professionnel Standard ClicRDV ; hors colonne d'agenda supplémentaire et hors consommation d'envoi de SMS. Le SMS est facturé 0,083 € HT.

Offre réservée aux nouveaux clients du Service ClicRDV – Prise de Rendez-Vous en Ligne.

Formule « BUSINESS » : abonnement mensuel de 445€ HT pour 1 (une) permanence téléphonique comprenant 500 appels réceptionnés inclus dans le forfait, puis 0,89€ HT/appel au-delà, avec prise en charge des appels assurée du lundi au vendredi, de 8h à 20h et le samedi de 8h à 16h. Hors coût de transfert d'appels (0,05€ HT/minute vers fixes et 0,15€ HT/minute vers mobiles) et (ii) + 1 (un) agenda Professionnel Standard ClicRDV ; hors colonne d'agenda supplémentaire et hors consommation d'envoi de SMS. Le SMS est facturé 0,083 € HT.

Offre réservée aux nouveaux clients du Service ClicRDV – Prise de Rendez-Vous en Ligne.

Formule « VIP » : abonnement mensuel de 2500€ HT pour 1 (une) permanence téléphonique comprenant 3000 appels réceptionnés inclus dans le forfait, puis 0,89€ HT/appel au-delà, avec prise en charge des appels assurée du lundi au vendredi, de 8h à 20h et le samedi de 8h à 16h. Hors coût de transfert d'appels (0,05€ HT/minute vers fixes et 0,15€ HT/minute vers mobiles) + 1 (un) agenda Professionnel Standard ClicRDV ; hors colonne d'agenda supplémentaire et hors consommation d'envoi de SMS. Le SMS est facturé 0,083 € HT.

Offre réservée aux nouveaux clients du Service ClicRDV – Prise de Rendez-Vous en Ligne.

Les formules Télésecrétariats sont sans engagement, sans frais de mise en service, sans période d'essai

gratuite. Facturation le mois de validation du devis.