

# Conditions générales d'utilisation et de vente

## Quelle est l'utilité des conditions générales d'utilisation et de vente ?

La confiance que vous nous portez tous les jours est notre priorité. A ce titre, nous mettons tout en œuvre pour que vous puissiez maintenir cette confiance au quotidien, ce qui passe évidemment par des conditions générales d'utilisation et de service (« CGU/V/V ») respectées et connues de tous.

Les CGU/V, qui s'appliquent à l'intégralité de nos services, ont justement pour objectif de vous présenter les règles que vous devez respecter lorsque vous utilisez la Plateforme, sachant que toute utilisation de la plateforme implique l'adhésion sans réserve aux CGU/V.

Vous attestez donc avoir pris connaissance des CGU/V préalablement à toute utilisation de notre Plateforme et avoir disposé de toutes les informations et compétences nécessaires pour vous assurer que les services fournis correspondent à vos besoins.

## Quelles sont les conditions pour utiliser notre service?

Pour utiliser notre service, vous devez être une personne physique, majeure, jouissant de la pleine capacité juridique permettant de vous engager au titre des CGU/V. Si vous êtes mineur, vous devez obtenir le consentement préalable de la personne titulaire de l'autorité parentale.

Votre compte est strictement personnel. Vous vous engagez donc à fournir des données d'identifications requises à la création du compte de façon personnelle, correcte, exacte et véridique. Vous devez également nous informer de tout changement concernant les informations à fournir pour l'utilisation normale de la Plateforme.

Vous êtes responsable du maintien de la confidentialité de votre compte et de votre mot de passe ainsi que des restrictions d'accès à votre terminal (ex : tablette, mobile, etc.). En cas de doute sur la vulnérabilité de votre compte ou sur la confidentialité de vos accès, vous devez changer votre mot de passe et/ou contacter notre service support dans les plus brefs délais. A défaut, et dans la limite de ce qui est autorisé par la loi applicable, vous êtes responsable de toutes les activités qui ont été menées depuis votre compte.

Nous recommandons d'utiliser un mot de passe complexe (constitué de chiffres, de lettres minuscules et majuscules et de signes de ponctuation) permettant d'augmenter la sécurité d'accès au compte et de changer régulièrement de mot de passe en accédant aux paramètres de compte.

## Quels sont les règles tarifaires applicables pour les praticiens ?

Vous êtes informés que les prix du service sont toujours indiqués en TTC et en euros et que les droits et taxes de la facture sont ceux applicables au jour de la facturation en application de la législation française.

Nous précisons que le service est facturé au moment de la souscription au service et que le prélèvement est réalisé automatiquement. En cas d'échec de paiement, le service est interrompu jusqu'au paiement intégrale du service.

Vous être informé que nous pouvons à tout moment modifier le prix du service, étant entendu que vous êtes toujours informés d'une modification de nos tarifs avec une possibilité de résilier le service à tout moment.

Vous êtes également informé que les offres promotionnelles ne sont proposées que i) pendant une durée limitée, ii) sont soumises à conditions, iii) ne sont pas cumulables entre elles et iv) ne peuvent être échangées contre leur valeur monétaire ou être remboursées en partie ou dans leur totalité.

Dans le cas où vous disposeriez d'un code susceptible d'octroyer un avantage ou une promotion sur le service, celui-ci doit être enregistré lors de la souscription. Ce code, qui ne peut être utilisé qu'une seule fois pendant sa période de validité, est personnel et non transférable.

Du fait du caractère unique et conditionnel de chaque offre promotionnelle, nous nous réservons le droit, si nous constatons que vous avez déjà bénéficié de l'offre promotionnelle ou que vous ne remplissez pas les conditions requises, de vous appliquer le tarif normal en vigueur en lieu et place du tarif promotionnel.

Le service est en revanche gratuit pour les patients.

## Quels sont les règles de paiement applicables pour les praticiens ?

Le paiement peut être réalisé mensuellement, de la manière suivante :

- **Par carte bancaire** : Nous utilisons à cet effet le service de paiement sécurisé fourni par un partenaire. Vous pouvez opter pour ce moyen de règlement des échéances de vos abonnements en renseignant votre CB. Ces réglages sont à faire dans les réglages de votre compte partie « Abonnement ».

- **Par prélèvement SEPA :** Nous utilisons à cet effet le service de paiement sécurisé fourni par un partenaire. Vous pouvez opter pour ce moyen de règlement des échéances de vos abonnements en nous fournissant votre numéro IBAN et en acceptant le mandat de prélèvement SEPA. Vous êtes ensuite notifié par email de vos prochaines échéances de prélèvements. Ces réglages sont à faire dans les réglages de votre compte partie « Abonnement ».

Nous vous informons que toute souscription à l'abonnement mensuel pour l'offre de service implique un engagement mensuel et sans possibilité de remboursement. Il est possible de résilier sans préavis.

De plus, le prix de souscription des services sera facturé mensuellement et la facture vous sera communiquée. Il vous est conseillé d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable toute facture, à titre de preuve.

## Quels sont les règles relatives au retard ou absence de paiement applicables pour les praticiens ?

Le service sont fournis en l'état. Vous êtes donc considéré être parfaitement informé de vps besoins et du fait que le service est adapté à vos besoins. A ce titre, toute souscription au service est définitive et n'est jamais remboursé.

Néanmoins, en cas de désaccord sur une partie d'une facture, vous devez malgré tout payer sans retard la partie non contestée de la facture contestée. Les contestations de factures devront détailler les contestations par des preuves documentées et communiquées sous 15 jours à compter de la réception des factures.

Il est convenu que l'émission d'une nouvelle facture, dans l'hypothèse d'un échelonnement de factures ou d'une facturation régulière, éteint votre capacité à contester la facture précédente.

Aucune compensation de sommes qui vous seraient dues ne peut être effectuée sans notre accord préalable.

## Quels sont les règles applicables en cas de réclamations ?

Toute réclamation de votre part doit être adressée au service support de Perfactive SAS par email à l'adresse support@perfactive.co. Nous ne prenons en compte que les réclamations portant sur notre service. En conséquence, nous ne pouvons pas accueillir favorablement les réclamations portant sur :

- les résultats ou effets produits par notre service ;
- un changement de décision de votre part concernant l'opportunité ou l'intérêt de bénéficier de nos services.

Dans le cas où votre demande est légitime et relève d'une erreur de notre part, nous nous engageons à répondre à toute réclamation dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la réception des informations ou documents concernés.

## Quels sont nos engagements ?

Nous faisons tout notre possible pour vous proposer un service de qualité, accessible 24/24h, 7/7j, proposant des contenus exacts et précis, dénué de tout risque de défaillance technique.

Néanmoins, le “risque zéro” n’existant pas en matière informatique, notre responsabilité ne peut pas être engagée en cas de préjudice pouvant intervenir à cause de l’utilisation de la Plateforme car nous ne pouvons pas être responsable en cas d’éventuelles erreurs, d’indisponibilités, ou d’interruption pouvant intervenir sur notre Plateforme ou dans le cas où un virus serait accessible depuis notre Plateforme. Nous ne sommes pas non plus responsables des délais ou de votre impossibilité à respecter vos obligations en application des CGU/V si le délai ou l’impossibilité résulte d’une cause en dehors de notre contrôle raisonnable.

Nous ne sommes pas non plus responsables des piratages, erreurs ou virus qui pourraient être installés sur votre terminal et affecter le service ou des démarches ou actions entreprises ou omises par un administrateur système.

De plus, votre accès à la Plateforme ou aux services peut occasionnellement être suspendu ou limité pour permettre des réparations, la maintenance, ou ajouter une nouvelle fonctionnalité ou un nouveau service.

Dans tous les cas, il est expressément convenu que nous ne sommes soumis qu’à une obligation de moyens pour la fourniture de la Plateforme. Vous acceptez d’ailleurs que notre responsabilité ne puisse être engagée qu’en cas de faute de notre part, sachant que cette responsabilité ne saurait être applicable que pour les dommages directs et prévisibles, les préjudices indirects étant exclus, et que nous ne sommes pas responsables des pertes commerciales (y compris les pertes de profit, bénéfices, contrats, économies espérées, données, clientèle ou dépenses superflues), qui n’étaient pas prévisibles quand vous avez commencé à utiliser la Plateforme.

Sont considérés comme des dommages indirects notamment les pertes de données, de temps, de bénéfices, de chiffre d’affaires, de marges, pertes de commandes, de clients, d’exploitation, de revenus, d’actions commerciales ou encore l’atteinte à l’image de marque, les résultats escomptés et l’action de tiers et d’une manière générale tout trouble commercial quelconque. De même est considérée comme indirecte toute action d’un tiers à votre encontre.

Par ailleurs, vous êtes informé que tout cas de force majeure suspend immédiatement et automatiquement l’exécution de la Plateforme. Si les cas de force majeure ont une durée d’existence supérieure à deux mois, nous nous réservons le droit de suspendre ou de résilier le service sans préavis ni indemnité.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure les événements échappant à notre contrôle, qui ne pouvaient être raisonnablement prévus lors de la mise à disposition de la

Plateforme et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, qui empêchent son utilisation.

En particulier, il s'agit de ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français comme la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves internes ou externes, lock out, occupation des locaux, intempéries, tremblement de terre, inondation, dégât des eaux, restrictions légales ou gouvernementales, modifications légales ou réglementaires, accidents de toutes natures, épidémie, pandémie, maladie touchant plus de 10% du personnel de notre société dans un période de deux mois consécutifs, l'absence de fourniture d'énergie, l'arrêt partiel ou total du réseau Internet et, de manière plus générale, des réseaux de télécommunications privés ou publics, les blocage de routes et les impossibilités d'approvisionnement en fournitures et tout autre cas indépendant de notre volonté empêchant l'exécution normale de notre Plateforme.

Enfin, en tant que sous-traitant, nous ne sommes responsables que des manquements liés à notre service et nous ne saurions être responsable des manquements de votre part dans le cadre de votre activité.

## Quelles sont vos obligations et devoirs ?

Vous vous engagez à ne pas arranger, modifier, décompiler, désassembler, procéder à des opérations de reverse engineering, traduire, adapter, reproduire, distribuer, diffuser ou transférer toute information, tout logiciel, tout produit et d'une manière générale, tout élément de la Plateforme. Le re-postage, le scrapping, ou l'utilisation automatisée ou l'utilisation de grand volume de la Plateforme sont expressément interdits.

Vous vous engagez à vous conformer à tout moment lors de l'utilisation de notre Plateforme (i) aux lois et réglementations nationales et internationales en vigueur et (ii) aux CGU/V.

**VOUS GARANTISSEZ QUE VOUS N'UTILISEREZ PAS LA PLATEFORME À DES FINS ILLICITES OU IMMORALES OU CONTRAIRES À L'UTILISATION PRÉVUE ET/OU À LEUR FINALITÉ.**

**VOUS GARANTISSEZ EGALEMENT QUE VOUS UTILISEZ LES DONNEES DES UTILISATEURS FINAUX OU DE TIERS, TRAITÉES VIA LA PLATEFORME, CONFORMEMENT A LA REGLEMENTATION APPLICABLE EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET, EN PARTICULIER, DU RGPD. NOUS NE POUVONS PAS ETRE RESPONSABLE DES MANQUEMENTS AU RGPD QUE VOUS POURRIEZ EFFECTUER A L'AIDE DE LA PLATEFORME.**

De plus, en utilisant la Plateforme, vous reconnaissez que vous avez uniquement un droit d'utilisation pour votre compte.

Dans tous les cas, vous vous engagez à ne pas, directement ou indirectement :

- utiliser la Plateforme de manière à porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle, au droit à la vie privée et/ou au droit à l'image et/ou à tout autre droit d'autrui.
- créer, utiliser, partager et/ou publier par tout moyen tout matériel (texte, propos, images, sons, vidéos, etc.) ou contenu qui aurait, notre appréciation exclusive, un caractère agressif, menaçant, malveillant, diffamatoire, mensonger, pornographique, pédophile, obscène, vulgaire, raciste, xénophobe, incitant à la haine, sexuellement explicite, violent, contraire aux bonnes mœurs ou de toute autre façon contestable.
- mener des activités visant à accéder à des éléments ou fonctionnalités des services dont l'utilisation est effectuée sans notre autorisation préalable et expresse.
- arranger, modifier, traduire, adapter, reproduire, indexer, copier et/ou extraire toute information, tout logiciel, tout produit ou tout autre élément ou partie de la Plateforme, par tout moyen sans notre autorisation préalable et expresse.
- modifier, fausser, bloquer, alourdir de manière anormale, perturber, ralentir, et/ou entraver le fonctionnement normal de tout ou partie de la Plateforme, ou leur accessibilité aux autres utilisateurs, ou le fonctionnement des réseaux partenaires, ou tenter de faire tout ce qui précède.
- transmettre ou propager tout virus, cheval de Troie, ver, bombe, fichier altéré et/ou dispositif de destruction similaire ou donnée corrompue, et/ou organiser, participer ou être impliqué de quelque façon que ce soit dans une attaque contre nos serveurs et/ou la Plateforme et/ou les serveurs et/ou services de nos prestataires et partenaires.
- harceler les autres utilisateurs de la Plateforme, effectuer de ventes pyramidales ou opérations similaires, ou d'envoi d'emailing, de spams ou de toute publicité ou élément promotionnel non sollicités, et ce à des fins commerciales ou non.
- utiliser le compte d'un autre utilisateur de la Plateforme, vous faire passer pour une autre personne ou vous attribuer une fausse qualité dans les rapports avec toute personne physique ou morale.
- collecter ou intercepter par tout moyen qui ne serait pas expressément permis des données échangées par les autres utilisateurs, ou les noms/pseudonymes et/ou mots de passe de tout autre utilisateur.
- tenter d'obtenir un mot de passe, des informations relatives à un compte ou d'autres informations d'ordre privé auprès de tout autre utilisateur de la Plateforme, et/ou vendre, louer, partager, prêter et/ou de toute autre façon transférer à tout tiers votre compte et/ou les moyens d'accéder à celui-ci et/ou de toute autre façon faire bénéficier tout tiers de votre compte.
- accéder, utiliser, télécharger via la Plateforme ou autrement reproduire ou fournir à quiconque (à titre gratuit ou onéreux) tout annuaire des utilisateurs de la Plateforme ou toute autre information relative aux utilisateurs ou à l'utilisation de la Plateforme.

Si vous constatez un comportement malveillant ou contraire à nos CGU/V et aux intérêts des autres utilisateurs, vous pouvez nous contacter à l'adresse [support@perfactive.co](mailto:support@perfactive.co).

## Votre compte peut-il être suspendu ou désactivé ?

Nous pouvons limiter, restreindre, suspendre ou interrompre définitivement tout ou partie de votre compte, à tout moment, sans préavis et sans formalité préalable, en cas de manquement à vos devoirs et obligations aux termes des CGU/V ou à la demande expresse d'une autorité administrative ou juridictionnelle, ou encore en cas d'atteinte réelle ou supposée à un droit quelconque, le tout sans que cette mesure ne puisse être considérée comme un manquement à nos obligations. L'adresse IP peut être utilisée pour vous identifier dans le but de respecter les CGU/V.

Toute fermeture de votre compte entraîne la suppression définitive des informations qui nous sont communiquées lors de l'ouverture ou de la mise à jour de votre compte, de tous les documents et autres éléments stockés via la plateforme, ainsi que, le cas échéant, de tout document ou contenu que vous auriez publié, téléchargé ou mis à disposition sur la Plateforme.

Il vous est donc fortement recommandé de sauvegarder, sur votre ordinateur ou sur un disque dur externe, tous les documents, informations et autres éléments stockés sur la Plateforme. Nonobstant ce qui précède, nous nous réservons le droit de conserver les documents, informations et autres éléments susmentionnés sur nos serveurs pendant un délai raisonnable.

En cas de fermeture de votre compte à votre initiative, aucun remboursement, ni total ni partiel, des sommes déjà versées ne sera effectué. En cas de fermeture de votre compte à notre initiative pour non-respect des présentes CGU/V aucun remboursement, ni total ni partiel, des sommes déjà versées ne sera effectué. De plus, il vous est formellement et strictement interdit d'ouvrir un nouveau compte, avec la même ou une adresse e-mail différente ou par personne interposée sans notre autorisation préalable et écrite. Dans ce cas, contactez-nous à l'adresse mail suivante pour solliciter la création d'un nouveau compte: [support@perfactive.co](mailto:support@perfactive.co).

## Quelles sont les règles applicables en matière de propriété intellectuelle ?

Nous sommes et restons les titulaires exclusifs de tous les droits de propriété intellectuelle sur les marques (ex : Perfactive patients, Perfactive SAS, etc.), charte graphique ou logos, ou tout autre élément que vous pouvez visualiser lorsque vous utilisez notre Plateforme.

Le fait que vous puissiez y avoir accès librement lors de votre utilisation n'implique pas que nous vous accordions une quelconque licence ou un droit d'utilisation sur les éléments de la Plateforme.

Vous n'avez donc pas le droit d'utiliser ces éléments, de quelque manière que ce soit, entièrement ou partiellement, sans notre autorisation préalable et écrite. Toute utilisation de votre part que nous n'aurions pas autorisée peut constituer une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle et par les articles L713-2 et suivants du même code.

Notre Plateforme est également susceptible de mentionner, pour diverses raisons, d'autres logos, marques commerciales ou marques déposées nous appartenant ou à des tiers et protégés par le droit de la propriété industrielle. Dès lors, toute utilisation non expressément autorisée de ces éléments est constitutive de contrefaçon.

Conformément aux dispositions de la loi n° 98-536 du 1er juillet 1998 portant transposition dans le Code de la propriété intellectuelle de la directive 96/9 CE du 11 mars 1996 concernant la protection juridique des bases de données, nous vous informons que nous sommes producteur et propriétaire de tout ou partie des bases de données utilisées via la Plateforme. Par conséquent, toute extraction et/ou réutilisation des bases de données au sens des articles L342-1 et L342-2 du Code de la propriété intellectuelle est interdite.

## Comment utilisons-nous vos données personnelles ?

Lorsque nous travaillons ensemble et que vous utilisez la Plateforme, nous n'avons pas d'autre choix que de traiter vos données personnelles notamment pour traiter vos demandes, gérer nos relations commerciales, etc.

Nous nous engageons à respecter les règles applicables en matière de protection des données et, plus particulièrement, le Règlement général sur la protection des données (RGPD). En particulier, nous vous garantissons que nous sommes accompagnés par un délégué à la protection des données externalisés et indépendant dont le rôle est de garantir la protection de vos données au quotidien.

Pour faciliter votre compréhension sur la manière dont nous traitons vos données, nous avons rédigé une Politique de confidentialité, accessible [ici](#), qui a pour objectif de vous présenter les raisons et la manière pour lesquelles nous traitons vos données dans le cadre des services que nous fournissons.

Nous vous informons que nous traitons également des cookies via la Plateforme. Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter notre Politique cookies accessible [ici](#).



Pour les praticiens, veuillez noter que, en plus de la politique de confidentialité vous concernant, nous agissons en tant que sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Toutes les règles et engagements à ce titre sont prévus dans l'annexe RGPD annexée aux présentes.

## Quelle est la langue "standard" applicable ?

La plateforme peut être traduite en différentes langues. Néanmoins, le français demeure la langue "standard" de notre société et de notre activité. La langue française prévaut donc toujours sur les autres versions de notre Plateforme dans le cadre de notre relation de travail, notamment en cas de mauvaise interprétation, contestation, litige, ou difficulté d'interprétation sur nos services.

## Quelles sont les règles relatives aux liens hypertextes ?

La Plateforme peut contenir des liens hypertextes vers des sites internet ou des sites tiers. Vous êtes informé que nous ne sommes ni responsables ni engagés sur les offres, actes, contenus, produits, services ou tout autre élément disponible via ces liens.

Par ailleurs, nous vous remercions par avance de nous signaler tout lien hypertexte présent sur la Plateforme qui permettrait d'accéder à un site de tiers proposant un contenu contraire aux lois ou aux bonnes mœurs.

## Convention de preuve

Nous archivons les communications, fichiers, contrats, bons de commande et factures sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable. Ces communications, fichiers, contrats, bons de commande et factures peuvent être produits à titre de preuve. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par nos équipes constituent la preuve de l'ensemble des échanges passés entre vous et nous.

## Nullité

La nullité d'une des clauses des présentes n'entraîne pas la nullité des CGU/V et les autres clauses continueront à produire leurs effets.

## Renonciation

Le fait de ne pas se prévaloir à titre temporaire ou permanent d'une ou plusieurs clauses des CGU/V, n'emportera en aucun cas renonciation à s'en prévaloir.

## Quel est le droit applicable ?

Nous sommes une entreprise de droit français. En conséquence, l'utilisation de notre Plateforme est soumise au droit français et tout litige sera porté exclusivement devant les tribunaux français compétents.

## Les conditions générales peuvent-elles être modifiées ?

Nous nous réservons la possibilité de modifier les CGU/V à tout moment et sans préavis. Nous vous conseillons donc de les consulter le plus régulièrement possible.

*Certifié conforme par Dipeeo®*