



CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE SERVICES COMPLEMENTAIRES

30.09.2023

[Rédacteur] / Diffusion confidentielle - interne - externe



GROUPE MUTUALISTE EUROPÉEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES

Les présentes conditions générales ont pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles, RTS va réaliser des services complémentaires à la mise à disposition de la Solution, au bénéfice du Client.

1. Définitions

Aux fins des présentes Conditions générales, les termes suivants ont la signification suivante :

" Contrat " désigne le contrat conclu entre les Parties composé des présentes Conditions générales et du Bon de commande.

"Services complémentaires " désigne les services de conseil et d'expertise dans le domaine de la gestion des risques qui peuvent être vendus par RTS dans le cadre du Contrat et définis dans le Bon de commande mais qui sont assurés par Relyens SPS.

2. Fourniture des Services.

- 2.1. En vertu du Contrat, RTS s'engage à fournir au Client, conformément à ses demandes, à ses besoins et aux informations fournies, les Services complémentaires de conseil et d'expertise dans le domaine de la gestion des risques tels que définis dans le Bon de commande.
- 2.2. RTS s'engage à exécuter les Services complémentaires conformément aux exigences de la réglementation applicable et à informer le Client dans les meilleurs délais de toute difficulté relative à l'exécution des Services. RTS garantit qu'elle dispose de tous les droits et autorisations nécessaires pour fournir les Services complémentaires au Client.
- 2.3. Pour l'exécution des Services complémentaires, RTS définit un programme d'accompagnement pouvant inclure des interventions sur site chez le Client ou des interventions à distance par visioconférence, telles que des missions d'audit spécifiques, la mise en place de processus et de méthodes d'analyse des risques avec le Client, le suivi périodique d'indicateurs de performance, la réalisation de sessions de formation et/ou de coaching spécifiques, des sessions de conduite du changement. RTS confie l'exécution des Services complémentaires à du personnel ou des sous-traitants qualifiés, compétents et expérimentés afin que les Services complémentaires soient fournis conformément aux besoins du Client.
- 2.4. Le Client s'engage à assurer la collaboration de son personnel dont l'intervention est nécessaire dans le cadre de l'exécution des Services complémentaires pour leur bonne exécution.
- 2.5. En principe, les Parties conviennent que RTS et/ou son sous-traitant restent pleinement propriétaires de tous les droits relatifs à la documentation fournie au Client dans le cadre de l'exécution des Services complémentaires.
- 2.6. A l'issue de la fourniture des Services complémentaires, RTS pourra transmettre au Client les résultats obtenus lors de l'exécution des Services complémentaires sous la forme d'un ou plusieurs livrables définis au préalable avec le Client.
A cet égard, les Parties conviennent que tout livrable réalisé à la demande du Client pourra être cédé au Client au cas par cas selon des modalités fixées d'un commun accord entre les Parties, au moyen d'un avenant dûment signé par les Parties.
Toutefois, lorsque la fourniture des Services complémentaires implique la remise d'un ou plusieurs livrables au Client, les Parties conviennent expressément que le transfert au Client de la propriété du ou des livrables présentant les résultats interviendra après le paiement intégral par le Client du prix convenu entre les Parties.



3. Responsabilité

- 3.1. Dans toute la mesure permise par la loi applicable.
- 3.2. En aucun cas RTS ou ses sociétés affiliées, ni aucun de ses concédants de licence ou prestataires de services, ne seront responsables envers le client ou un tiers de l'utilisation, de la perte de revenus ou de bénéfices ; des retards, de l'interruption ou de la perte de services, d'activités ou de clientèle; de la perte ou de la corruption de données ou pour tout dommage consécutif, accidentel, indirect, exemplaire, spécial ou punitif, qu'il résulte de ou en rapport avec les présentes conditions générales, d'une rupture de contrat, d'un délit (y compris la négligence) ou autre, que ces dommages aient été ou non prévisibles et que RTS ait été ou non informée de la possibilité de tels dommages.
- 3.3. En aucun cas, la responsabilité collective globale de RTS et de ses sociétés affiliées, y compris celle de ses concédants de licence et prestataires de services, en vertu ou en relation avec les présentes conditions générales ou leur objet, ne pourra être engagée en vertu de toute théorie juridique ou équitable, y compris la rupture de contrat, la responsabilité délictuelle (y compris la négligence), la responsabilité stricte sera limitée aux montants versés par le client à RTS au titre des services complémentaires attribuables à la période de douze (12) mois précédant immédiatement le premier événement donnant lieu à une telle responsabilité.



Relyens, Groupe mutualiste européen en Assurance et Management des risques, agit au quotidien auprès des acteurs de la Santé et des Territoires pour sécuriser leur activité et garantir la continuité et la qualité de leur mission d'intérêt général, au bénéfice des patients et des citoyens.

Depuis presque 100 ans, nous créons et tissons le lien qui nous unit avec nos parties prenantes pour avancer, ensemble, dans un monde où la confiance se nourrit, se partage, se transmet et se mutualise.

**Maîtriser les risques,
mutualiser la confiance.®**

Siège social

18, rue Édouard Rochet
69372 Lyon Cedex 08 – France
Tél : +33 (0)4 72 75 50 25

www.relyens.eu



GROUPE MUTUALISTE EUROPÉEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES