

# CONDITIONS GENERALES DE LA SOLUTION HOLICARE

30.09.2023

[Rédacteur] / Diffusion confidentielle - interne - externe



GRUPE MUTUALISTE EUROPÉEN  
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES

Le Bon de commande, les présentes conditions générales (ci-après les « **Conditions générales** ») ainsi que les Conditions générales de mise à disposition de la Solution et le cas échéant les conditions générales de fourniture de services complémentaires (ci-après les « **Conditions générales spécifiques** ») constituent des contrats distincts (ci-après individuellement le « **Contrat** »).

Les Conditions générales ainsi que les Conditions générales spécifiques constituent des stipulations contractuelles obligatoires et ont pour objet de définir les conditions, notamment financières, dans lesquelles RTS s'engage à fournir au Client les Services.

Plus largement, elles définissent les droits et obligations du Client et de RTS dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Elles constituent la base des négociations commerciales entre les Parties et sont systématiquement envoyées ou remises au Client afin de lui permettre de conclure le Contrat avec RTS. Sauf accord préalable et écrit de RTS, les Conditions générales ainsi que les Conditions générales spécifiques prévalent sur tout autre document et notamment sur les éventuelles conditions générales d'achat du Client, auxquelles le Client renonce expressément. Toute condition contraire invoquée par le Client sera donc inopposable à RTS, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Si RTS choisit de ne pas faire valoir l'un de ses droits en vertu d'une stipulation des présentes Conditions générales et des Conditions générales spécifiques à un moment donné, cela ne doit pas être interprété comme une renonciation à faire valoir cette stipulation ultérieurement.

Le Client déclare expressément que RTS, dans le cadre de son devoir d'information et de conseil, lui a fourni une information complète concernant les Services, et que le Client est seul responsable de la vérification de leur adéquation à ses propres besoins.

Le Client est réputé avoir pris connaissance des présentes Conditions générales ainsi que des Conditions générales spécifiques le cas échéant, les avoir lues attentivement et les avoir acceptées sans réserve avant de conclure le Contrat. Si le Client n'est pas d'accord avec tout ou partie des Conditions générales ou des Conditions générales spécifiques, il ne doit pas conclure le Contrat.

Enfin, les définitions des Conditions générales spécifiques s'appliquent aux Conditions générales et vice-versa.

## 1. Formation du Contrat

L'offre faite par RTS dans la proposition commerciale constitue une offre ferme de contrat, valable pour une période de quarante-cinq (45) jours à compter de sa date d'émission par RTS. Seules les conditions contractuelles émises par écrit dans la proposition commerciale formulée par RTS sont valables, à l'exclusion de toute autre offre verbale et de tout autre document.

Le bénéfice des Services est conditionné par la conclusion du Contrat dans les formes prévues au présent article. A cet égard, le Client reconnaît et accepte que la conclusion du Contrat ne sera matérialisée que par la signature de son représentant légal ou de toute autre personne dûment habilitée sur le Bon de Commande, précédée de la mention manuscrite « *BON POUR ACCORD ET EXECUTION DU CONTRAT* ».

La conclusion du Contrat, formalisée par la signature du Bon de commande, est réputée constituer l'accord ferme et définitif des Parties sur les conditions d'exécution du Contrat, et ne peut donc être modifiée ou annulée en tout ou partie par le Client, sauf accord préalable et écrit de RTS. En conséquence, RTS se réserve le droit discrétionnaire d'accepter ou de refuser toute demande de modification ou de résiliation formulée par le Client après la conclusion du Contrat.

Le Client reconnaît et accepte que RTS sera en droit de demander au Client toute information le concernant qu'il jugera utile à l'exécution de leurs obligations contractuelles réciproques. A cet égard, le Client déclare et garantit que :

- Les informations le concernant fournies lors de la conclusion du Contrat sont complètes, véridiques et exactes ;
- Qu'il informera RTS de toute modification de ces informations afin qu'elles restent complètes, exactes et à jour pendant toute la durée du Contrat.

En tout état de cause, le Client s'engage expressément, pendant toute la durée du Contrat et de manière à en assurer la bonne exécution, à coopérer activement et loyalement avec RTS. A cet effet, le Client s'engage à communiquer automatiquement tous les événements, informations ou documents utiles à la bonne exécution du Contrat, et à informer immédiatement RTS de tout changement dans son activité susceptible de compromettre et/ou d'empêcher la bonne exécution du Contrat et des Services.



## 2. Documents contractuels

Le Contrat est constitué des documents contractuels suivants par ordre décroissant de priorité : (i) le Bon de Commande, (ii) les Conditions générales spécifiques le cas échéant, (iii) les Conditions générales, (iv) la proposition commerciale, et (v) toute autre annexe non expressément énumérée dans le présent article, ainsi que les accords conclus par les Parties. En cas de conflit entre les stipulations contenues dans des documents de rangs différents, les stipulations du document de rang supérieur prévaudront.

Le Client reconnaît et accepte qu'en concluant le Contrat, il accepte pleinement et sans réserve les documents contractuels précités. Compte tenu de la qualité de distributeur de RTS dans le cadre de la fourniture des Services de mise à disposition de la Solution, le Client est également expressément informé que les Conditions générales et les Conditions générales spécifiques ont été établies par RTS conformément aux conditions de l'éditeur de la Solution (la société Holicare).

Le Client reconnaît et accepte également que RTS se réserve le droit de modifier les Conditions générales et les Conditions générales spécifiques à tout moment. Toute modification est notifiée au Client par tout moyen écrit avec accusé de réception. En cas de modification, les Conditions générales modifiées n'entreront en vigueur qu'à la date de renouvellement du Contrat.

## 3. Mise à disposition de la Solution

La solution éditée par Holicare est une offre d'application en mode SaaS pour accompagner le bien-être et la santé mentale des collaborateurs du Client, fondée sur un questionnaire digital « Holitest » de pré-diagnostic et des parcours de prévention digitaux et de prise en charge pluridisciplinaires en téléconsultation (ci-après la « **Solution** »). L'Utilisateur peut accéder à la Solution conformément aux modalités de souscription réalisées par le Client avec RTS au titre du Contrat. Si le Client résilie ou ne respecte pas les obligations du Contrat, l'accès de l'Utilisateur à la Solution sera suspendu.

## 4. Prix

### 4.1. Prix

La fourniture des Services au Client est conditionnée par le paiement du Prix convenu par les Parties, ce que le Client reconnaît et accepte.

En conséquence, le Client est informé qu'il peut bénéficier de différents délais de paiement proposés par RTS lors de la conclusion du Contrat. Le Client reconnaît et accepte que le bénéfice des solutions de financement est à la discrétion de RTS, qui peut rejeter la demande du Client sans justification préalable.

Il est expressément stipulé que le montant indiqué dans le Bon de commande concernant le coût des parcours curatifs n'est qu'une estimation fondée sur l'hypothèse que les résultats de chaque Holitest permettront de déterminer un nombre X d'Utilisateurs dans chaque profil (risque élevé, risque avéré, risque sévère, dépression sévère).

Une facture sera adressée par RTS au Client :

- pour les Services de mise à disposition de la Solution : dès la mise à disposition de la Solution chez le Client,
- pour les parcours curatifs :
  - o dans le cadre de l'option <sup>1</sup>, le prix définitif sera facturé au Client tous les mois en fonction du nombre de nouveaux Utilisateurs inscrits dans un parcours pluridisciplinaire sur le mois précédent et de leurs profils (la durée et le prix du parcours dépendant du profil de l'Utilisateur déterminé par l'Holitest). Hormis le cas du parcours curatif d'1 mois qui sera facturé et payable d'avance pour le mois, les autres parcours curatifs seront facturés et payables d'avance par Utilisateur pour une période minimum d'un trimestre (3 mois), tout trimestre commencé étant dû en totalité.
  - o Dans le cadre de l'option <sup>2</sup>, le prix sera facturé au Client tous les mois en fonction du nombre de rendez-vous effectués par chaque Utilisateur le mois précédent.

<sup>1</sup> l'option 1 : le parcours de soins coordonnés pluridisciplinaires d'une durée de 1 mois, 3 mois, 6 mois ou 9 mois en fonction du profil de l'Utilisateur détecté par l'Holitest (profil détecté en risque élevé, en risque avéré, en risque sévère ou en dépression sévère).

<sup>2</sup> l'option 2 : l'orientation vers des professionnels de santé. RTS oriente l'Utilisateur vers l'accompagnement nécessaire après avoir analysé les résultats de l'Holitest et posé le diagnostic. Ce parcours comprend (i) un rendez-vous d'analyse des résultats de l'Holitest entre l'Utilisateur et une infirmière coordinatrice IDEC, (ii) un rendez-vous de confirmation du pré diagnostic avec un psychologue et (iii) un rendez-vous d'orientation avec une infirmière coordinatrice IDEC.



Les Services complémentaires seront facturés au Client chaque mois en fonction des prestations commandées par le Client.

Les frais de déplacement encourus par RTS pour les stricts besoins de l'exécution des Services seront validés au préalable par le Client puis seront remboursés par ce dernier sur présentation d'une note d'honoraires et des justificatifs correspondant.

Le Client s'engage donc expressément à payer le Prix à RTS aux dates convenues entre les Parties.

Le Prix est indiqué dans la proposition commerciale émise par RTS et repris dans le Bon de commande signé par le Client à la date de conclusion du Contrat.

Les Parties conviennent expressément que le Prix peut inclure le paiement d'une somme forfaitaire et/ou le paiement d'une redevance mensuelle, trimestrielle ou annuelle ; il est libellé en euros.

Tout contrat conclu par le Client ou reconduit tacitement à son échéance l'oblige à payer le Prix dû en totalité jusqu'à l'échéance contractuelle.

## 4.2. Révision du prix

Le Client reconnaît et accepte que RTS puisse réviser ses tarifs à tout moment, sous réserve d'en informer le Client au moins trois (3) mois avant la date de renouvellement du Contrat, afin de permettre au Client de résilier le Contrat dans les formes prévues par les présentes CGV. Les nouveaux tarifs n'entreront en vigueur qu'au moment du renouvellement du Contrat.

Il est également convenu que pendant la durée initiale du Contrat, RTS pourra procéder à une révision annuelle du Prix facturé au titre du Contrat en adressant une demande au Client au moins quinze (15) jours avant la date anniversaire du Contrat, sans toutefois pouvoir augmenter le prix de plus du montant produit par la formule suivante :

- **P = Po x S / So**
- **P** = Prix après révision.
- **Po** = Prix initial pour la première révision, puis le prix résultant de la révision pour les révisions suivantes.
- **S** = l'indice Syntec le plus récent publié à la date de révision du prix.
- **So** = valeur de l'indice Syntec en vigueur à la date de conclusion du Contrat, pour la première révision, puis valeur de l'indice Syntec à la date de la révision précédente, pour les révisions ultérieures.

Au cas où l'un ou l'autre des indices cesserait d'être publié, les Parties conviennent de le remplacer par un nouvel indice équivalent, afin qu'une formule d'effet comparable puisse être appliquée.

## 4.3. Facturation - Paiement

Les Parties conviennent expressément que les modalités de facturation et les délais de paiement du Prix sont précisés dans le Bon de commande signé par le Client à la date de conclusion du Contrat. Sauf mention contraire, toute somme facturée par RTS au titre d'une redevance mensuelle, trimestrielle ou annuelle s'entend comme étant payable d'avance.

Chaque facture est payable par virement bancaire ou par prélèvement SEPA dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture correspondante. Les coordonnées bancaires de RTS sont annexées à la facture adressée au Client.

## 4.4. Retard de paiement ou non-paiement

A défaut de paiement intégral du Prix à l'une quelconque des échéances contractuelles, RTS pourra, sans préjudice de toute autre action qu'il pourrait tenter, refuser de mettre à disposition du Client la Solution, supprimer ou bloquer l'accès du Client à la Solution et cesser de fournir les Services. Toute somme non payée à l'échéance prévue portera intérêt à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points. Les pénalités sont exigibles dès que le paiement n'est pas effectué à la date d'échéance figurant sur la facture, sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, et courent jusqu'au paiement intégral des sommes dues, y compris les intérêts.

Le Client est également redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Si les frais de recouvrement dépassent le montant de ces dommages et intérêts liquidés, RTS peut demander au Client une indemnisation complémentaire sur présentation de justificatifs.

A défaut de paiement dans les soixante (60) jours d'une échéance, RTS peut résilier le Contrat, le Client étant redevable de tous les frais, sans préjudice de son droit d'agir en réparation du préjudice subi. Les sommes déjà versées par le Client restent acquises à RTS.



## 5. Responsabilité

Chaque Partie est responsable de l'exécution de ses obligations prévues au Contrat.

De convention expresse entre les Parties, RTS est soumise à une obligation de moyens pour la fourniture des Services au Client.

Le Client reconnaît et accepte que RTS n'a aucun contrôle sur le fonctionnement de la Solution qui relève de la seule responsabilité de son éditeur. Par conséquent, la responsabilité de RTS ne peut être engagée par le Client qu'en cas de manquement de RTS à ses obligations contractuelles telles que définies dans le Contrat.

En outre, le Client reconnaît expressément que les Services de mise à disposition de la Solution sont fournis sous sa seule responsabilité dans le respect de toute législation et/ou réglementation locale du lieu d'établissement du Client applicable à ses activités de prestation de soins professionnels. Aucun conseil ou information, oral ou écrit, obtenu par le Client ne crée de garantie non expressément prévue au Contrat, ni ne donne lieu à une quelconque responsabilité de la part de RTS pour les dommages de toute nature causés au Client ou à des tiers du fait de l'utilisation abusive par le Client de la Solution pour manquement aux stipulations du présent article et plus généralement pour manquement au Contrat.

En outre, le Client reconnaît et accepte que le délai de prescription de l'action en responsabilité contractuelle du Client est d'un (1) an à compter de la survenance du dommage.

En tout état de cause, si la responsabilité de RTS à l'égard du Client au titre du Contrat est engagée à quelque titre que ce soit, le droit du Client à être indemnisé sera limité, pour toutes les causes et pour la durée du Contrat, au montant hors TVA du Prix payé par le Client à RTS pour l'année au cours de laquelle la responsabilité de RTS est engagée avec un plafond de €500.000.

## 6. Loi applicable et litiges

Le Contrat est soumis à, exécuté et interprété conformément au droit Français. Le Client et RTS s'efforceront de régler à l'amiable et dans un esprit de coopération toutes les difficultés qui pourraient survenir concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution de leur relation contractuelle. À défaut de solution amiable dans un délai de quarante-cinq (45) jours calendaires suivant la date de notification par l'une des Parties à l'autre de la difficulté rencontrée, et si ce délai n'est pas prorogé avec l'accord des deux Parties, les litiges seront soumis à la compétence des tribunaux de Lyon.

## 7. Durée et résiliation

Chaque Contrat entre en vigueur à la date figurant dans le Bon de commande, pour la durée prévue au Bon de commande.

A la date de résiliation du Contrat contenant les Conditions générales spécifiques liées aux Services de mise à disposition de la Solution et aux Services complémentaires, quel qu'en soit le motif, le Client s'engage à cesser immédiatement toute utilisation de la Solution, sauf accord contraire des Parties.

Le Client reconnaît et accepte qu'il reste tenu de payer l'intégralité du Prix jusqu'à la date de résiliation effective du Contrat, quelle qu'en soit la cause ou la date.

Toutes les stipulations du Contrat qui peuvent raisonnablement être interprétées comme survivant à la résiliation du Contrat survivront à cet événement.



## 8. Force majeure

Aucune Partie ne pourra être tenue pour responsable, ou considérée comme ayant failli au Contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que défini par la législation applicable et par la jurisprudence des cours et tribunaux compétents y compris notamment le fait du Prince, l'attaque de pirates informatiques, l'indisponibilité de matériels, fournitures, pièces détachées, équipements personnels ou autres ; et l'interruption, la suspension, la réduction ou les dérangements de l'électricité ou autres ou toutes interruptions de réseaux de communications électroniques.

Les Parties s'informeront de la survenance de tout événement de cette nature et se consulteront sur les mesures à prendre pour remédier aux conséquences qui pourraient en résulter.

Pendant tout le temps que durera la force majeure, le Contrat sera suspendu.

Si la force majeure durait plus de huit (8) semaines, les Parties se rencontreront pour évoquer les suites à donner au Contrat.



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](http://www.relyens.eu)**



GRUPE MUTUALISTE EUROPEEN  
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES