



CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET D'ABONNEMENT AU SERVICE DE TELESECRETARIAT DE DOCTOR MANAGER

1. DÉFINITIONS

DOCTOR MANAGER, DM, NOUS ou SYLHO : désigne la société SYLHO GROUP et chacune de ses filiales ou personne mandatée dans la distribution de ses SERVICES et services. SYLHO GROUP est une société à responsabilité limitée établie en Belgique dont le siège se trouve au 46 avenue du Prince de Ligne, 1180 Uccle, BELGIQUE (numéro de BCE : 0681 618 703).

CU / CONTRAT : Conditions d'utilisation et présent contrat

STRIPE : Prestataire de paiement (stripe.com)

SERVICE/CALL CENTER/TELESECRETARIAT : le service de télé secrétariat fourni par DOCTOR MANAGER

CLIENT : toute personne ayant accès au SERVICE

DONNÉES : ce sont toutes les données traitées par le SERVICE

EMAIL : tout courriel, courrier électronique, e-mail, email.

ABONNEMENT : la souscription au SERVICE aux présentes CU.

L'ABONNÉ : la personne physique ou morale contractualisant l'ABONNEMENT du SERVICE avec DOCTOR MANAGER

2. OBJET

Les présentes conditions d'utilisation (CU) de SYLHO GROUP, ses filiales, ci-après dénommé DOCTOR MANAGER ou NOUS, décrivent les termes régissant l'accès à nos services de télésecrétariat. Toute personne physique ou morale souhaitant profiter d'un ou plusieurs de nos services, ci-après dénommée le CLIENT, se doit de lire et d'accepter les [Politique de Protection de la vie Privée](#) (d'application conformément au RGPD).

Nous nous réservons le droit de modifier à tout instant les CU et ce sans notification préalable par la publication d'une version mise à jour des CU sur le site doctormanager.be. Les modifications des CU entrent en vigueur à la date de leur mise en ligne sur le Site. Votre utilisation continue du SERVICE indique que vous acceptez les CU modifiées.

3. MISSION

Le CLIENT confie la mission suivante à DOCTOR MANAGER qui l'accepte :

Prendre des rendez-vous par téléphone pour le compte du client.

Prendre des messages ou questions des patients à transmettre au CLIENT par e-mail, tâches dans la solution d'agenda online ou téléphone.

Récupérer et intégrer les données administratives patients au sein du SERVICE de gestion de rendez-vous utilisé par le CLIENT OU au sein du de gestion de rendez-vous « DOCTOR MANAGER » proposé par la société DOCTOR MANAGER.

Cette mission nécessite que DOCTOR MANAGER ait un accès à la solution de prise de rendez-vous par internet du CLIENT.

Ci-après dénommée la « Mission ».

4. MISE EN PLACE, SUPPORT ET MODIFICATIONS

Afin d'optimiser le fonctionnement du SERVICE et offrir à l'ABONNÉ un SERVICE sur mesure, DOCTOR MANAGER pourra mettre en place des scénarios téléphoniques (Scénario) avec horaires, menus interactifs, redirections, messageries vocales, heures de fermetures, etc.

Cette mise en place est incluse dans l'ABONNEMENT.

DOCTOR MANAGER s'engage à fournir à l'ABONNÉ une assistance technique qualifiée, visant à corriger les problèmes de fonctionnement du SERVICE. Cette assistance technique sera fournie par l'intermédiaire d'un chat

au sein du LOGICIEL ou de courriers électroniques (e-mails) L'Assistance sera fournie aux horaires suivants : du lundi au vendredi, de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, hors jours fériés légaux (les « Heures de Service »). L'assistance technique par mail est illimitée pendant toute la durée du présent contrat. Une solution de « prise en main à distance » pourra être proposée à l'UTILISATEUR, si la configuration de son infrastructure informatique le permet.

Toute demande de modification de Scénario devra faire l'objet d'un envoi d'email (à des fins de confirmation et de suivis) et ce (pour une organisation effective) uniquement à l'adresse : telesecretariat@doctormanager.be.

DOCTOR MANAGER s'autorise à ne pas traiter les demandes effectuées sur quelconque autre email où par téléphone.

DOCTOR MANAGER fera les efforts raisonnables afin d'effectuer le changement modifié dans un délai de 48 heures, sur base des Heures de Service à partir de la réception de la demande de changement (pour autant qu'elle contienne toutes les informations raisonnablement requises).

DOCTOR MANAGER pourra proposer un support en dehors des Heures de Service (par exemple dimanche, la veille au soir, jours fériés, etc.) au tarif horaire de 90 EUR HT où toute heure entamée est due.

5. INFORMATIONS CONFIDENTIELLES ET RESPONSABILITÉS

Les informations dont pourrait avoir connaissance les intervenants de DOCTOR MANAGER à l'occasion de l'exécution de la Mission sont, quelle que soit leur nature ou leur support, sans exception, de nature confidentielle.

Ci-après dénommées « Informations Confidentielles ».

Les Informations Confidentielles utilisées pour les besoins de la Mission comprennent toute information, tout savoir-faire, toute donnée, quel que soit leur support, qu'ils soient de nature technique ou non, qui seraient divulgués à un moment quelconque de la préparation ou de l'exécution de la Mission par le CLIENT à DOCTOR MANAGER ou auxquels DOCTOR MANAGER aurait accès par tout moyen à l'occasion de l'exécution de la Mission et ce, même si ces informations, savoir-faire ou données ne sont pas identifiés en tant que tels comme confidentiels.

Il est convenu ce qui suit pour assurer le respect de la confidentialité des Informations Confidentielles.

Excepté dans les cas prévus ci-après ou en cas d'accord écrit exprès du CLIENT, DOCTOR MANAGER s'engage à garder confidentielles les Informations Confidentielles, à ne pas les divulguer à des tiers, à empêcher toute divulgation à des tiers ou toute utilisation par des tiers exception faite des divulgations faites sur base confidentielle à ses employés, fournisseurs ou sous-traitants qui ont besoin d'avoir accès à ces Informations Confidentielles afin de permettre l'exécution correcte de la Mission, ou si DOCTOR MANAGER est obligé de divulguer ces informations en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire ou administrative.

Les obligations de DOCTOR MANAGER au titre de la présente obligation de non divulgation ne s'appliquent pas aux Informations Confidentielles :

- Qui étaient connues de DOCTOR MANAGER préalablement à la première divulgation faite à DOCTOR MANAGER par le CLIENT ou au nom du



CLIENT dans le cadre de la Mission, la charge de la preuve de cette connaissance appartenant à DOCTOR MANAGER;

- Qui étaient ou sont devenues accessibles au public sans que DOCTOR MANAGER soit fautif ;
- Qui sont requises par une autorité publique pour l'exercice de ses missions officielles en vertu de la loi.

6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous documents, spécifications, schémas, dessins, photos remis par le CLIENT à DOCTOR MANAGER, directement ou indirectement, qui contiennent des Informations Confidentielles demeurent la propriété du CLIENT.

7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les Parties s'engagent à respecter les lois et règlements en vigueur concernant la protection des données à caractère personnel, y compris la [Politique de Protection de la vie Privée](#) (d'application conformément au RGPD).

8. ABONNEMENT, TARIFICATION ET PAIEMENTS

A la date d'entrée en vigueur du présent Contrat, le CLIENT s'engage à payer DOCTOR MANAGER, selon les tarifs Hors Taxes mentionnés dans le document [Tarification du Télésecrétariat](#) disponible au sein de son GROUPE dans le cas d'une utilisation du LOGICIEL DOCTOR MANAGER. Une copie en format électronique peut être envoyée sur demande à l'adresse support@doctormanager.be

L'ABONNÉ pourra se voir proposer par DOCTOR MANAGER un tarif différent, uniquement sur devis, suppléant le présent contrat. Toutes autres offres, ainsi que des informations, des présentations, des calculs manuscrits, détails communiqués par email, etc. émanant de DOCTOR MANAGER ne peuvent être considérées qu'à titre informatif et n'engagent nullement DOCTOR MANAGER.

Les factures sont payables toutes taxes comprises (à charge de l'ABONNÉ). L'évolution de ces taux ne peut entraîner la nullité du présent Contrat.

Les prix sont par défaut fixés pour une période d'utilisation d'un (1) mois.

En cas de retard de paiement, sans qu'un rappel soit nécessaire, DOCTOR MANAGER se réserve le droit d'appliquer des intérêts de retard, exigible le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. Ce taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, au jour de l'exigibilité de la créance.

En l'absence ou retard de paiement, DOCTOR MANAGER se réserve le droit de résilier de plein droit l'ABONNEMENT et mettre un terme aux présentes CU, 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 de l'UTILISATEUR, ni ouvrir droit à une indemnisation, sous quelque forme que ce soit.

Toutes les factures sont envoyées par email à l'ABONNÉ.

Sur simple demande, et au prix de 1 euro HT par envoi, DOCTOR MANAGER pourra adresser une facture à l'UTILISATEUR par courrier postal.

DOCTOR MANAGER est susceptible de changer ses tarifs à tout instant en publiant une nouvelle version du document [Tarification du Télésecrétariat](#)

disponible au sein de son GROUPE dans le cas d'une utilisation du LOGICIEL DOCTOR MANAGER et/ou en notifiant ses UTILISATEURS par email. Tout email envoyé sera considéré comme lu.

Les nouveaux tarifs seront applicables tous les 1ers du mois avec au minimum 30 jours calendrier entre la notification et la mise en effet. En cas d'abonnement Annuel, les nouveaux tarifs seront d'application au terme de la période en cours.

Si le CLIENT refuse le changement de tarifs, il pourra résilier son ABONNEMENT sans aucune pénalité et ce sur envoi de lettre recommandée avec accusé de réception dans les 15 jours suivant la notification.

Les paiements peuvent être faits de deux manières, d'une part par prélèvement SEPA (domiciliation bancaire européenne) et d'autre part par virement bancaire.

i) Prélèvement SEPA

Dans ce cas, l'UTILISATEUR donne mandat à DOCTOR MANAGER pour effectuer cette domiciliation et autorise DOCTOR MANAGER à procéder au prélèvement SEPA sans notification préalable.

Le formulaire SEPA sera envoyé sur demande à l'ABONNÉ.

Le premier prélèvement aura lieu au moment du prochain prélèvement SEPA ayant lieu durant la première dizaine de chaque mois. Le prélèvement SEPA pourra inclure toutes les factures relatives aux autres Prestations Supplémentaires (tels que définis à l'article 19) ainsi que matériel commandé, sauf refus préalable du CLIENT qui dans ce cas effectuera un Virement bancaire.

ii) Virement bancaire

Bénéficiaire : Sylho Group S.A.

Numéro de compte : BE16 0689 0673 1674

Adresse : 46 avenue du Prince de Ligne

Communication : Communication Structurée

9. DURÉE ET RESILIATION

La souscription au SERVICE est conclue pour une durée minimum de 1 mois renouvelable par tacite et reconduite tacitement pour une durée équivalente à la période facturée précédente.

L'UTILISATEUR peut mettre fin au présent contrat à n'importe quel instant et ce sans indemnité.

Les frais déjà engagés (relatif à l'Abonnement ou non) ne seront pas remboursés et tout mois entamé reste dû.

DOCTOR MANAGER se réserve le droit de mettre fin au présent Contrat de plein droit et sans mise en demeure préalable, par simple e-mail envoyé à l'UTILISATEUR, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts, dans l'un des cas suivants :

- le non-respect par l'UTILISATEUR d'une de ses obligations en vertu du présent Contrat, si le Client reste en demeure de réparer ladite faute dans les 10 jours calendaires de sa notification écrite par DOCTOR MANAGER;
- l'utilisation du SERVICE contraire aux lois et réglementations en vigueur et/ou contraire à la déontologie ;
- toute utilisation par l'UTILISATEUR pouvant porter préjudice à DOCTOR MANAGER ;
- toute utilisation ou communication par l'UTILISATEUR jugée inconvenante, tel que l'utilisation de propos diffamatoires, injurieux, haineux, inappropriés, menaçants, qu'ils soient tenus à l'oral ou à l'écrit et qui serait porté à l'attention de DOCTOR MANAGER, son équipe et/ou ses partenaires.

Nonobstant toute stipulation contraire, DOCTOR MANAGER se réserve en outre le droit de mettre fin au présent Contrat et d'interrompre le SERVICE sans préavis, avec effet immédiat et par simple e-mail envoyé à l'UTILISATEUR, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts, dans l'un des cas suivants :



- non-paiement des factures à l'échéance ;
- au cas où l'UTILISATEUR est déclaré en état de faillite ou insolvable, admet par écrit son incapacité à honorer ses dettes à leur maturité ou fait l'objet d'une procédure quelconque en matière d'insolvabilité ou de protection des droits des créanciers ;
- au cas où la pratique de l'UTILISATEUR fait l'objet d'une cession quelconque (y compris par voie de cession d'actifs ou de cession d'actions) ;
- au cas où le Client porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle de DOCTOR MANAGER de quelle manière que ce soit.

Lorsque le CONTRAT a été résilié pour quelle que raison que ce soit, les articles suivant restent d'applications : LOI APPLICABLE ET LITIGES, DUREE ET RESILIATION, ABONNEMENT, TARIFICATION ET PAIEMENTS, PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, RESPONSABILITÉS.

10. NOTIFICATIONS

Sauf stipulation expresse contraire, toute notification ou envoi de documents (y compris les factures) entre les Parties peut être valablement effectué par voie d'e-mail.

11. ELECTION DE FOR ET DROIT APPLICABLE

Les présentes CU sont régies par le droit Belge et seront interprétées conformément à ce même droit.

Notre équipe est à votre disposition pour le règlement de tout litige.

Tous différends entre les Parties relatifs à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution et la résiliation du présent Contrat, que les Parties ne pourraient pas résoudre à l'amiable, sera soumis aux cours et tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire (francophone) de Bruxelles.



TARIFICATION DU TELESECRETARIAT

Tous les appels sont entendus comme appels entrants et sortants.

TARIFICATION SOUS FORME DE PACKS

DOCTOR MANAGER se réserve le droit de proposer des tarifs préférentiels sous la forme de packs reprenant un nombre moyen d'appels par jour ouvrable. Ces tarifs sont inclus dans le tableau ci-joint. DOCTOR MANAGER pourra proposer tout autre pack si le nombre d'appel moyen venait à dépasser les 50 appels par jour ouvrable.

Le nombre d'appel moyen par jour se fait en divisant le nombre d'appel total du mois par 22 jours ouvrés et doit être entendu comme le nombre d'appels maximum par jour. Les nombres affichés sont donc une limite supérieure et s'entendent par exemple « jusqu'à 10 appels par jour » pour le pack à 274€ HT.

DOCTOR MANAGER pourra en fin de mois, réévaluer le nombre d'appels et appliquer dès le mois suivant le nouveau tarif du pack correspondant à la nouvelle fourchette d'appel effectifs. Le nouveau tarif sera d'application dès le mois suivant. Par exemple : avec 12 appels par jour, supérieur au pack « jusqu'à 10 appels par jour », le pack « jusqu'à 15 appels par jour » sera proposé.

Jusqu'à N appels/jour*	Pack mensuel	Appels/mois	Tarif/appel
5	144€ ^{HTVA}	110	1,31€ ^{HTVA}
10	274€ ^{HTVA}	220	1,25€ ^{HTVA}
15	399€ ^{HTVA}	330	1,21€ ^{HTVA}
20	519€ ^{HTVA}	440	1,18€ ^{HTVA}
25	634€ ^{HTVA}	550	1,15€ ^{HTVA}
30	744€ ^{HTVA}	660	1,13€ ^{HTVA}
35	849€ ^{HTVA}	770	1,10€ ^{HTVA}
40	949€ ^{HTVA}	880	1,08€ ^{HTVA}
45	1044€ ^{HTVA}	990	1,05€ ^{HTVA}
50	1134€ ^{HTVA}	1100	1,03€ ^{HTVA}

*par jour ouvrable

TARIFICATION A LA MINUTE

Pour les utilisateurs ayant un volume d'appel inférieur au volume prévu par le pack d'entrée, soit 110 appels par mois, DOCTOR MANAGER pourra proposer un tarif d'entrée à la minute, facturé mensuellement, et calculé de la façon suivante :

29€ HTVA de frais fixes par mois + 0,90€ HTVA par minute d'appel.

Dès que le montant total dépasse le tarif d'entrée des packs, soit 144€ HT, le client se verra proposer de passer à une tarification plus avantageuse sous forme de Packs

La facturation se fait à la seconde et n'inclut que les temps de communication décroché avec le Call Center.



FORMULAIRE SEPA



MANDAT DE DOMICILIATION EUROPEENNE

SEPA B2C

Créancier

SYLHO GROUP SA
46 avenue du Prince de Ligne
1180 Uccle
Belgique

En signant le mandat vous autorisez :

- le créancier à envoyer des encaissements à votre banque afin de débiter votre compte.
- votre banque à débiter votre compte selon les instructions reçues du créancier.

Signature

Sous certaines conditions, vous avez le droit de demander à votre banque le remboursement d'une domiciliation. Le délai pour demander le remboursement prend fin 8 semaines après le débit effectué sur votre compte. Votre banque vous fournira volontiers plus d'informations concernant vos droits et obligations.

Identification du créancier

B E 2 2 Z Z Z 0 6 8 1 6 1 8 7 0 3

Référence du mandat

Encaissement unique

☐

Encaissement récurrent

☒

Nom

Adresse

Commune

Numéro de compte

Date

Lieu

Prénom

Code postal

Pays

BIC de la banque

Raison de paiement/
contrat

S E R V I C E S E T P R E S T A T I O N S