



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Version du 9/01/2023

*Modification du prestataire CRM – suivi client (article 7.4 Sous-traitants)*

## PREAMBULE

Lib-rdv est un prestataire de service dont le siège social est situé 1 avenue des italiens à Bidart(64210) et immatriculée sous le numéro SIRET 753 851401 00012.

Ces conditions générales de vente (CGV) contractualisent l'accord entre l'EIRL lib-rdv Marie Jouet et le client signataire ou son représentant et ont pour objet de définir les obligations et droits des deux parties.

Le service lib-rdv est exclusivement réservé à des professionnels majeurs pour leurs activités professionnelles ayant fait l'objet d'une déclaration d'activité.

## DEFINITIONS

Pour les besoins du présent contrat, les termes ci-après ont les significations suivantes :

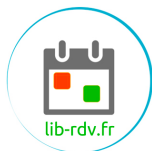
- « **lib-rdv** » ou « **nous** » désignent l'EIRL lib-rdv
- « **Le client** » ou « **vous** » désignent le client ou son représentant
- « **l'utilisateur** » désigne l'internaute qui prend rendez-vous sur le site du client
- « **périmètre d'intervention** » désigne les prestations déterminées par le client lors de la mise en place du service et précisé dans les conditions particulières de vente .
- « **Prestataire(s) tiers** » : désigne les prestataires référencés par lib-rdv dans le périmètre d'intervention défini et permettant la mise à disposition du service.
- « **votre site internet** » désigne le site internet du client sur lequel la solution de rendez-vous en ligne est installée par lib-rdv
- « **WordPress** » désigne un système de gestion de contenu permettant notamment la création de sites internet.
- « **Data** » désigne les données numériques du client, que celles-ci soient recueillies, traitées sur le site internet du client et/ ou communiquées entre lib-rdv et le client
- « **RGPD** » désigne le Règlement Général Européen de Protection des données en vigueur depuis le 25 mai 2018.



VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CES CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAR EN SOUSCRIVANT A UN ABONNEMENT A LIB-RDV VOUS DECLAREZ AVOIR LU ET ACCEPTER SANS RESERVES, LA VERSION EN VIGUEUR DE CE CONTRAT.

## Table des matières

<b>PREAMBULE.....</b>	<b>1</b>
<b>DEFINITIONS .....</b>	<b>1</b>
<b>ARTICLE 1: PERIMETRE D'INTERVENTION DE LIB RDV .....</b>	<b>4</b>
1.1. Utilisation des services de lib-rdv :.....	4
1.2. Commande des services lib-rdv.....	4
1.3. Hébergement de site .....	4
1.4. Compte Google.....	5
1.5. Service d'envoi de SMS.....	6
<b>ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DE LIB-RDV .....</b>	<b>6</b>
2.1. Réalisation initiale du site internet.....	7
2.2. Modification du site internet.....	7
2.3 Responsabilité relative à l'accès au service.....	7
2.4 Responsabilité relative à l'envoi des SMS .....	8
2.5 Responsabilité relatives aux équipements.....	8
<b>ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT .....</b>	<b>8</b>
3.1 : Collaboration du client et Responsabilité des contenus .....	8
3.2 : Pages à caractère juridique.....	8
3.3 : Accès au back office du site .....	9
3.4 Utilisation des boites mail .....	9
3.4 : Paiement de l'abonnement .....	10
<b>ARTICLE 4 : ACCES AU SERVICE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE.....</b>	<b>10</b>
4.1 Configuration initiale.....	10
4.2 Planification des rendez-vous .....	10
4.3 Partage des agendas.....	10
4.4 Sécurité.....	10



<b>ARTICLE 5 : PRIX ET FACTURATION .....</b>	<b>11</b>
5.1 Composantes du prix.....	11
5.2 Facturation.....	11
1.6. 5.3 Renouvellement .....	12
5.3.1 Dans le cas d'une création de site par lib-rdv.....	12
5.3.2 Dans le cas d'un site déjà existant.....	12
<b>ARTICLE 6 : RESILIATION.....</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 7 PROTECTION DES DONNEES : .....</b>	<b>13</b>
7.1 Objet de la collecte des données .....	13
Publicité et Promotion : .....	13
7.2 Suppression des données .....	14
7.3 Sécurité des données .....	14
7.4 Sous-traitants.....	14
<b>PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES SUR LES SITES DES CLIENTS.....</b>	<b>16</b>
<b>ART 8. LES DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES .....</b>	<b>16</b>
8.1 OBJET DE LA COLLECTE DES DONNEES.....	17
8.2 DROIT D'ACCES, SUPPRESSION, MODIFICATION.....	17
8.3 DELAI DE CONSERVATION DES DONNEES.....	17
8.4 SECURITE DES DONNEES .....	18
8.5 SOUS -TRAITANTS.....	18
8.5.1 Hébergement.....	18
8.5.2 Agenda.....	18
8.5.3 Monitoring.....	18
<b>ARTICLE 14 :COOKIES .....</b>	<b>19</b>
14.1 Cas particuliers de dépôt de cookies sur demande du Client:.....	19
<b>ARTICLE 15 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE .....</b>	<b>19</b>



## ARTICLE 1: PERIMETRE D'INTERVENTION DE LIB RDV

lib-rdv met en place et assure le fonctionnement d'un service de prise de rendez-vous en ligne sur un site internet personnalisé, appartenant au client.

- Diagnostic amont du besoin
- Création de site internet personnalisé sur CMS WordPress ou mise à niveau du site web si le site est existant.
- Enregistrement de noms de domaine pour le compte du client
- Mise en place d'hébergement de site web pour le compte du client
- Mise en place d'une solution de rendez-vous en ligne adaptée à l'activité du client
- Référencement initial du site internet et indexation dans les moteurs de recherche
- Création d'une page Google My Business,
- Maintenance , mise à jour et Monitoring site internet sur la base d'un abonnement mensuel
- Service hotline disponible du lundi au samedi de 9h à 19h avec une adresse dédiée : [support@lib-rdv.fr](mailto:support@lib-rdv.fr) permettant la traçabilité des demandes et de leur traitement.
- (en option ) Mise à disposition d'un service d'envoi de SMS de confirmation et /ou rappel de rendez-vous.
- Mise à disposition de services complémentaires de conseil ou marketing digital

### 1.1. Utilisation des services de lib-rdv :

Ces prestations sont soumises au respect des conditions générales et à la signature des conditions particulières formalisées par le bon de commande.

Toutes les informations inhérentes aux services et aux prix de lib-rdv sont présentes et mises à jour régulièrement sur le site [www.lib-rdv.fr](http://www.lib-rdv.fr)

### 1.2. Commande des services lib-rdv

La proposition de service de lib-rdv fait l'objet d'une proposition commerciale associée à un bon de commande que le client doit renvoyer signé et accompagné d'un premier règlement permettant le démarrage de la réalisation du site (réservation du ou des noms de domaine du client) et l'achat d'un hébergement pour le site internet.

Aucune prestation de service ne commencera tant que le bon de commande et le premier règlement ne sont pas transmis à lib-rdv.

### 1.3. Hébergement de site

Lib-rdv n'assure pas directement la prestation d'hébergement. Par défaut, le site est hébergé dans un cluster individuel sur des serveurs mutualisés d'o2switch, hébergeur français, propriétaires de leur réseau et respectant les obligations liées à la RGPD.



En cas de demande expresse d'un autre hébergeur par le client, lib-rdv pourra facturer des frais supplémentaires.

Les serveurs utilisés sont exclusivement localisés en France. La prestation d'hébergement et d'infogérance est réservée exclusivement aux sites exploités avec la technologie WordPress.

Les temps de réponse des sites ne sont pas garantis.

Ces serveurs ne sont pas agréés pour héberger des données de santé et les sites internet développés par lib-rdv ne doivent pas intégrer de données personnelles sensibles (au titre des définitions de la RGPD)

Lib-rdv assure l'infogérance des sites en collaboration directe avec les hébergeurs qui sont les seuls à pouvoir intervenir sur certaines configurations de leurs serveurs.

Par ailleurs, lib-rdv se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès au site pour des raisons de maintenance. A charge au client d'informer lib-rdv pour lui demander de privilégier certaines plages horaires pour ces interventions.

Une adresse mail hébergée sur le domaine du site internet du client sera créé par lib-rdv et pourra être utilisée pour les usages courants de courrier électronique. Il est de la responsabilité du client de suivre les recommandations professionnelles de son secteur d'activité en termes d'utilisation du courrier électronique.

**Il est à noter que les messageries électroniques mises à disposition par lib-rdv ne doivent pas être utilisées pour des échanges de données médicales. Il est donc conseillé aux professionnels de santé d'utiliser une messagerie de type MSSAnté ou plus simplement d'utiliser le service de mail intégré à leur logiciel métier pour échanger des données médicales. Les mails envoyés automatiquement par le site internet ne contiennent pas d'informations de santé et sont cryptées et sécurisées.**

#### 1.4. Compte Google

Le système de rendez-vous en ligne s'appuie sur l'API Google Agenda. Pour que le client puisse utiliser Google Agenda, lib-rdv crée un compte Google pour le compte du client. Ce compte permet également d'accéder aux différents services de Google comme Google My Business, Google Meet (service de visio-conférence gratuit), Google Drive, Google Photos, etc... Ce compte permet également d'utiliser le webmail Gmail mais cela n'est pas obligatoire, cela sera le choix du client. **Celui-ci est informé que le service de mail Gmail ainsi que les autres services Google ne sont pas distribués ni maintenus par lib-rdv.**

A ce titre, l'utilisation du compte Google par le Client hors du champ des API utilisées par le site n'est pas couverte par le présent contrat mais relève de l'utilisation personnelle du Client et est soumise à



l'acceptation par celui-ci des conditions générales de Google.

Le client pourra se référer la page <https://myaccount.google.com/data-and-personalization> de son compte Google pour préciser ses préférences en matière de données et personnalisation de son compte.

#### 1.5. Service d'envoi de SMS

Lib-rdv propose sur option la possibilité d'envoyer automatiquement des SMS de confirmation et/ou de rappel de rendez-vous.

Pour proposer ce service, lib-rdv s'appuie sur les services d'une société tierce qui met à la disposition de ses clients ses outils en marque blanche et plus particulièrement sa plateforme de transport électronique de messages SMS.

Le client peut choisir d'envoyer des sms pour tout ou partie des rendez-vous.

Lib-rdv configure et manage l'interfaçage de la plateforme avec le site du client.

Cette option est facturée mensuellement par prélèvement avec l'abonnement selon un nombre forfaitaire de SMS calculé sur l'activité moyenne du client. Le volume des SMS est réactualisé en décembre au regard des SMS réellement envoyés (post-paiement) . Ce nouveau volume sert de référence pour l'année suivante.

Les coordonnées des destinataires et les informations à envoyer sont issues de l'agenda Google du client rattaché au service lib-rdv dans l'unique but d'adresser un message à ces destinataires.

Les SMS envoyés sont de type Premium d'une longueur limitée. Le client est informé que dans le cas d'un dépassement de cette longueur , il pourra être facturé 2 SMS au lieu d'un. Le libellé du texte sera validé par le client avant tout envoi.

L'identité du client pour le compte duquel le SMS est émis doit obligatoirement être présent dans le texte du SMS.

Le client est informé que à ces SMS automatiques n'ont pas vocation à recevoir des réponse et qu'à ce titre les éventuelles réponses ne pourront pas lui être transmises.

La mise en place de l'option SMS est intégrée dans le coût de création du site internet quand celle-ci est demandée à l'origine du projet. Dans le cas où la demande serait ultérieure, lib-rdv facturera une heure d'honoraires pour cette mise en place.

#### **ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DE LIB-RDV**

Lib-rdv met en œuvre tous les efforts raisonnables, conformément aux règles de l'art communément admises pour assurer un bon fonctionnement du site internet du client. Il est expressément convenu entre les parties que lib-rdv est soumis à une obligation générale de moyens et qu'il n'est tenu d'aucune obligation de résultat ou de moyen renforcé d'aucune sorte. En particulier, lib-rdv ne peut être responsable du nombre de rendez-vous pris sur le site internet du client ou de son positionnement du site dans les moteurs de recherche.



### 2.1. Réalisation initiale du site internet

Lib-rdv crée un site internet pour le client sur la base des choix validés par ce dernier. Lib-rdv veille à une validation régulière de sa création auprès du client. Une fois validé, le site est considéré comme finalisé et peut être mis en ligne sur le réseau internet.

Les sites ne sont pas tous développés par lib-rdv. Dans le cas d'un site déjà existant, lib-rdv mettra le site à jour selon les règles de sécurité et de maintenance pour pouvoir y associer le système de prise de rendez-vous en ligne mais lib-rdv ne pourra être rendu responsable des contraintes liées à la création initiale du site. Cela intègre les choix techniques initiaux, la qualité du référencement, la vitesse du site, le design du site, etc...

### 2.2. Modification du site internet

Le client peut demander des modifications sur le site internet à tout moment. La création de pages supplémentaires, l'intégration de photographies ou images ainsi que les modifications raisonnables de texte sont intégrés dans le coût de la première année d'engagement et ne font pas l'objet de coût supplémentaire.

3 heures de maintenance évolutive sont intégrées dans l'abonnement mensuel les années suivantes pour répondre à ce besoin et permettent de répondre à la majorité des demandes.

Le client est néanmoins informé qu'en cas de demande de modification de structure ou de modifications importantes du site internet (cf Art. 2.1), lib-rdv peut être amené à présenter un devis d'honoraires complémentaires au client. Aucun des travaux ne sera effectué alors sans un accord préliminaire du client.

### 2.3 Responsabilité relative à l'accès au service

Lib-rdv met en place les moyens nécessaires à la bonne utilisation des services et fait le nécessaire pour le maintien ou la continuité de l'accès au service. A ce titre, il s'engage à intervenir dès la détection d'un incident et à assurer le suivi de celui-ci auprès du prestataire hébergeur.

Le client est informé que son site internet n'est pas hébergé chez lib-rdv mais chez un hébergeur externe. A ce titre, lib-rdv ne pourra pas être tenu responsable d'une éventuelle coupure de service liée à l'hébergeur mais fera tout son possible pour obtenir le retour à la normale le plus rapidement possible.

Lib-rdv ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des aléas techniques liés à la nature du réseau internet, des pannes éventuelles ou des périodes de maintenance chez l'hébergeur et plus généralement de toute interruption d'accessibilité du site quel qu'en soit la cause ou la durée.

Par ailleurs, lib-rdv ne peut pas être tenu responsable de dommages directs ou indirects causés par une intervention du client ou d'un tiers sur son site internet (piratage). A ce titre, lib-rdv ne saurait être obligé de réparer ces éventuels dommages gratuitement.



## 2.4 Responsabilité relative à l'envoi des SMS

Lib-rdv s'engage à apporter tous les soins pour assurer le bon fonctionnement de la plateforme d'envoi des SMS. Néanmoins, sa responsabilité ne pourra pas être engagée en cas de défaillance de la plateforme ou retard de diffusion, ni en cas de défaillance des réseaux et moyens de communication utilisés pour le fonctionnement du service.

## 2.5 Responsabilité relatives aux équipements

Le choix et l'utilisation des matériels et logiciels utilisés par le client pour utiliser le service sont de sa responsabilité.

Lib-rdv peut informer le client sur des compatibilités ou non compatibilités des solutions avec lib-rdv mais le choix final reste celui du client.

Dans le cas d'une demande de synchronisation d'un logiciel de gestion client ou équivalent avec Google Agenda, lib-rdv ne garantit pas la réussite de la synchronisation car elle est souvent sujet à des contraintes imposées par le logiciel tiers. Ainsi lib-rdv fait tout ce qui est en son pouvoir pour réussir la synchronisation mais il ne peut lui être reproché de ne pouvoir offrir toutes ses fonctionnalités du fait des contraintes imposées par le logiciel tiers.

## **ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

### 3.1 : Collaboration du client et Responsabilité des contenus

Lib-rdv crée le site internet sur la base de contenus (images, textes, vidéos, etc...) qui lui sont fournis par le client. Le client est l'éditeur du site et a la responsabilité des contenus publiés. En conséquence, le client s'engage à respecter la loi et toute réglementation applicable dans l'exploitation de son site internet. Ainsi, il ne doit pas proposer de contenu illicite ou attentatoire à l'ordre public et respecter les règles régissant le droit d'auteur. Aucune copie de texte ou utilisation d'images sans autorisation d'utilisation ne doivent être publiés. Le client s'engage à ne pas héberger, proposer ou diffuser illégalement des données protégées au titre du droit d'auteur ou des droits voisins sans disposer des autorisations nécessaires. Malgré tout, si le client enfreint ces règles, il ne peut tenir lib-rdv comme responsable de la mise en ligne de ces derniers et en assume toute la responsabilité.

### 3.2 : Pages à caractère juridique

Par simplicité, lib-rdv met en ligne une page standard de mentions légales et de conditions d'utilisation. Il revient au client d'en prendre connaissance car la rédaction de mentions légales, de conditions d'utilisation, de conditions générales de vente, au même titre que toutes Données, est de la responsabilité exclusive du Client qui dégage lib-rdv de toute responsabilité à ce titre.





### 3.3 : Accès au back office du site

Le client peut accéder au back-office du site et faire des modifications de contenu à sa convenance. Il peut également demander ces modifications à lib-rdv qui les fera pour lui à titre gracieux tant que la demande reste raisonnable.

Si le client fait lui-même des modifications sur le site, il en prend l'entière responsabilité. A ce titre, il lui appartient de conserver secrets les identifiants qui lui ont été donnés par lib-rdv et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. S'il souhaite modifier ses mots de passe, il en avisera immédiatement lib-rdv qui pourra les modifier à nouveau si ceux-ci ne répondent pas à des règles de sécurité suffisantes.

Tout accès et modifications effectués à partir des identifiants du client seront réputés avoir été effectués par ce dernier. La confidentialité des identifiants du client est de sa responsabilité. Ainsi, il veillera à se déconnecter de chaque session, en particulier lorsqu'il accède à ses interfaces (back office ou agenda) à partir d'un ordinateur public ou un appareil ne lui appartenant pas. En cas de perte, vol ou détournement d'identifiant, le client doit informer immédiatement lib-rdv afin de réinitialiser tous les identifiants.

### 3.4 Utilisation des boites mail

Le Client s'engage à ne pas utiliser sa messagerie électronique ou tout autre support internet pour envoyer, via les infrastructures mises à sa disposition par lib-rdv des courriers électroniques de prospection, sauf accord express du destinataire, des messages publicitaires interdits ou encore des messages dont le contenu est illicite ou dénigrant. Ceci est valable en particulier quand des courriers électroniques de contenu identique sont envoyés à un grand nombre de destinataires internautes (activité dite de « spamming »).

**Par ailleurs, nous informons les professionnels de santé que la messagerie associée à leur site internet ne leur permet pas d'échanger des données de santé confidentielles au titre de la RGPD et qu'il est préférable d'utiliser la solution intégrée à leur logiciel métier si celle-ci est agréée ou encore s'abonner à une messagerie de Santé spécifique (se renseigner auprès de la CPAM)**

Le client ne doit pas :

- Poster, héberger, publier, transmettre, reproduire ou distribuer toute Donnée, information ou logiciel contenant un virus ou tout autre composant dangereux ;
- Ouvrir son hébergement ou Site au relais de messages électroniques (« open mail relay ») ;
- Utiliser tout hébergement, Site ou Prestation de lib-rdv pour accomplir des attaques par déni de service à l'encontre de tout autre Site ou service Internet, ou aider à l'accomplissement de telles attaques ;
- Utiliser tout hébergement, Site ou Prestation de lib-rdv pour se livrer à une activité de « hameçonnage » ou « phishing » et ce par la création de Sites Internet frauduleux ou d'envois



### 3.4 : Paiement de l'abonnement

Le client s'engage à payer mensuellement à terme à échoir le montant de son abonnement. Le règlement se fait par prélèvement mensuel selon un échéancier validé par le client en début de prestation. En cas de retard de défaut de paiement par le client, lib-rdv pourra appliquer des pénalités de retard calculer ainsi :

Pénalités de retard = (montant de la facture TTC x taux légal applicable ) x (nombre de jours de retard/365)

En cas de cessation de paiement, lib-rdv mettra fin à son engagement de service.

## ARTICLE 4 : ACCES AU SERVICE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE

L'interface du client est Google Agenda. Les rendez-vous ne sont pas proposés sur une plateforme mais exclusivement sur le site internet du Client. Ce dernier peut générer des liens hypertexte vers son site et son service de rendez-vous en ligne comme par exemple sur sa page Google My Business. Il veillera néanmoins à bien choisir les sites tiers sur lesquels il intégrera les backlinks vers son site.

### 4.1 Configuration initiale

Lib-rdv configure les périmètres des rendez-vous avec le client. Des modifications ou des ajouts peuvent être apportés par la suite sur simple demande du client.

### 4.2 Planification des rendez-vous

Le client est entièrement autonome sur la planification de ses rendez-vous. A ce titre, lib-rdv n'est pas au courant des modifications apportées sur les agendas et n'a pas connaissance des modifications ou des annulations de rendez-vous. Lib-rdv n'intervient sur les planifications des agendas que sur demande du client.

Le client est informé que la synchronisation des rendez-vous et des créneaux libres est instantanée.

### 4.3 Partage des agendas

Le client peut avoir besoin de partager son agenda avec des tiers. Lib-rdv configurera ces partages exclusivement sur demande du client.

**Les agendas partagés peuvent modifier ou annuler des rendez-vous ou des plages de disponibilité mais seul le compte responsable de l'agenda peut créer de nouvelles disponibilités.**

### 4.4 Sécurité

La connexion entre l'agenda et le site se fait grâce à une authentification cryptée de L'API Google Agenda



## ARTICLE 5 : PRIX ET FACTURATION

### 5.1 Composantes du prix

Le prix est composé de trois parties dont une optionnelle:

- Une première correspondant à la création du site web et à la configuration personnalisée du système de rendez-vous
- Une seconde correspondant à un abonnement mensuel
- Une troisième partie optionnelle correspondant à l'option envoi de SMS

La première partie est soit :

- forfaitaire et redevable lors de la commande du service dans le cas d'un site internet déjà existant
- lissée sur des mensualités la première année d'abonnement .

L'abonnement mensuel inclut la réservation d'un nom de domaine en .fr et son renouvellement annuel ainsi que la prise en charge du coût de l'hébergement et son renouvellement annuel sur serveur mutualisé chez o2switch. En cas de demande expresse d'un autre hébergeur par le client, lib-rdv pourra facturer des frais supplémentaires

Les noms de domaines complémentaires demandés par les clients feront l'objet de renouvellement automatique par lib-rdv sauf demande expresse au moins 15 jours avant le renouvellement.

Les prix sont en libre visualisation sur le site internet de lib-rdv <https://lib-rdv.fr/tarifs>

Lib-rdv se réserve la possibilité de modifier ses prix dans le cas où Google facturerait certains services aujourd'hui gratuits utilisés par lib-rdv pour rendre son service.

### 5.2 Facturation

L'abonnement lib-rdv nécessite la mise en place d'un prélèvement bancaire. Une autorisation de prélèvement est fournie par le client dans cet objectif lors de sa commande.

Chaque prélèvement fait l'objet d'une facture mensuelle envoyée par mail à l'adresse indiquée par le client.

Le coût d'éventuels noms de domaine complémentaires fait l'objet d'une facturation annuelle.

Les SMS sont facturés sur la base de la consommation moyenne mensuelle avec une réactualisation des volumes réalisés en décembre.



Les prestations supplémentaires feront l'objet d'un devis préliminaire validé par le client et d'une facture à la réalisation de la prestation.

## 1.6. 5.3 Renouvellement

### 5.3.1 Dans le cas d'une création de site par lib-rdv

Après les 12 mois d'engagement contractuel, lib-rdv propose au client de poursuivre son abonnement. Le client accepte alors le renouvellement par tacite reconduction chaque mois de son abonnement. Il pourra le résilier à tout moment selon les conditions stipulées dans l'article 6 ci-après.

### 5.3.2 Dans le cas d'un site déjà existant

Si la reprise du site a fait l'objet d'un paiement annuel au démarrage des prestations, alors le client n'a pas d'engagement annuel et le client accepte le renouvellement par tacite reconduction chaque mois de son abonnement. Il pourra le résilier à tout moment selon les conditions stipulées dans l'article 6 ci-après.

## ARTICLE 6 : RESILIATION

La résiliation au service de rendez-vous en ligne est possible à tout moment avec un mois de préavis après les 12 mois d'engagement (uniquement dans le cas de la création du site internet). La notification de résiliation doit se faire par recommandé avec Accusé de réception à : lib-rdv, A l'attention de M. Jouet, 1 avenue des italiens, 64210 BIDART

Dans le cas de la création du site internet, le client est tenu à un engagement d'un an auprès de lib-rdv. Après les 12 versements, le site internet lui appartient dans sa version en cours hors système de rendez-vous en ligne qui y est intégré.

Lib rdv s'engage à fournir au client tous les éléments (fichiers, base de données au format MySQL, codes, mots de passe) nécessaires à un transfert de prestataire si le client le souhaite après les 12 versements contractuels.

Le client est responsable des opérations nécessaires au transfert du site internet sur son propre hébergement et ne pourra exiger de lib-rdv d'assurer le transfert vers l'hébergeur de son choix.

En cas de résiliation, lib-rdv supprimera le service de rendez-vous sur le site, le client sera libre d'en intégrer un autre. Aucun remboursement des sommes versées en application du contrat ne pourra être effectué.



Lib-rdv s'interdit d'effectuer des copies ou de faire la rétention des données, traitements, fichiers, programmes ou tout autre élément appartenant au Client, pour quelle que cause que ce soit. Ainsi, une fois le contrat résilié, lib-rdv ne pourra plus fournir d'éléments au Client résilié ou à tout tiers désigné par lui après un délai de 15 jours suivant la cessation des relations contractuelles.

Lib-rdv se garde la possibilité de facturer les renouvellements de nom de domaine si ceux-ci ont été pratiqués proches de la date de demande de résiliation et également tout ou partie du montant de l'hébergement lors de la résiliation. Le montant sera alors défini au prorata de la durée d'hébergement restante payée par lib-rdv mais non utilisée du fait de la résiliation.

Il est également rappelé que la résiliation ne libère pas le client de ses obligations, notamment financières, établies antérieurement à celle-ci.

## ARTICLE 7 PROTECTION DES DONNEES :

lib-rdv s'engage à respecter votre vie privée et à protéger les informations que vous lui communiquez. En particulier, les données personnelles collectées sur le site Internet lib-rdv.fr ou fournies avec le bon de commande sont destinées à son propre usage. Elles sont confidentielles et traitées comme telles.

### 7.1 Objet de la collecte des données

La collecte de ces informations est nécessaire pour répondre à vos demandes de renseignement, vous adresser des documents ou ultérieurement pour les besoins de la rédaction du contrat ou de son exécution.

Elles pourront également être utilisées dans le cadre d'opérations commerciales ou de marketing ou servir de base à des études et analyses si vous l'acceptez en cochant la case à cet effet.

Concernant les informations à caractère nominatif que vous seriez amenés à nous communiquer, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification conformément à la loi française Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978. Vous pouvez exercer ce droit auprès de lib-rdv – 1, avenue des italiens ou par mail : [mjouet@lib-rdv.fr](mailto:mjouet@lib-rdv.fr) .

Publicité et Promotion :

Lib-rdv pourra se prévaloir des références du Client sur son site internet , à l'occasion de manifestations, dans les colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels ainsi que sur ses documents commerciaux et / ou plaquettes.

Le Client pourra s'y opposer sur simple demande écrite à [mjouet@lib-rdv.fr](mailto:mjouet@lib-rdv.fr)



## 7.2 Suppression des données

Si vous êtes abonnés à nos services d'information par courrier électronique (« newsletter ») vous pouvez demander à ne plus recevoir ces courriers en nous en faisant directement la demande ou en utilisant le lien « se désabonner » présent sur tous les mails envoyés par lib-rdv.

En tout état de cause, les données personnelles des personnes n'ayant pas eu de relations avec lib-rdv pendant 5 ans seront supprimés.

## 7.3 Sécurité des données

lib-rdv met tout en oeuvre pour sécuriser les données de ses clients, avec entre autres :

- authentification des accès par mot de passe sécurisé conservé dans un coffre-fort chiffré,
- transfert de données protégé par protocole https,
- limitation de l'accès aux données aux personnes strictement habilitées,
- serveur sécurisé situé en France,
- monitoring 24h/24 avec alertes intrusion,
- pas de transfert de données hors de lib-rdv, et par conséquent de la CEE.

## 7.4 Sous-traitants

lib-rdv utilise des éditeurs de logiciels tiers qui sont conformes aux exigences de la RGPD.

o2Switch: notre site est hébergé chez o2switch, société française enregistrée à l'ARCEP sous le numéro 09/2989, sur un serveur mutualisé en France qui garantit le respect de la RGPD : o2switch et la protection des données

Google Agenda : L'utilisateur est informé que la prise de rendez-vous utilise l'API Google Calendar avec le protocole sécurisé OAuth 2.0 qui limite la connexion des données à ce seul site. Google et la protection des données.

Google Meet : dans le cadre de démonstration de la solution lib-rdv ou pour le travail à distance nécessitant un partage d'écran. Sécurité et confidentialité dans Google Meet

Google Analytics / Google Tag Manager ou Matomo : pour les statistiques de suivi du site

Google Search Console : pour le monitoring du site et le suivi de son bon fonctionnement

Teamleader : pour la gestion de la relation client, la facturation et suivi commercial. Lib-rdv quitte ce prestataire fin Janvier 2023. En conséquence, la totalité des données présentes sur les serveurs de Teamleader ont été supprimées.

Axonaut : Pour la gestion de la relation client, la facturation et suivi commercial et technique: Prestataire français.



Spot-Hit : Tiers pour l'envoi de communication marketing à but d'information ou de prospection commerciale (usage interne vers les prospects/clients lib-rdv)



# PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES SUR LES SITES DES CLIENTS

La consultation des sites internet créés par lib-rdv est possible sans que les visiteurs n'aient à révéler leur identité ou toute autre information à caractère personnel les concernant.

La réservation d'un rendez-vous implique l'approbation expresse de l'utilisateur (au moyen d'une case à cocher sur le formulaire de réservation) des Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation présentes sur le site et donc de la manière dont nous collectons, utilisons et traitons les données à caractère personnel pour le compte du client.

Chaque site internet comprend une page « Mentions légales et Confidentialité des Données » conforme aux exigences de la RGPD, de la réglementation sur les cookies et aux éventuelles obligations catégorielles complémentaires.

La convention relative à la protection des données à caractère personnel sous-traitant / responsable de traitement devra être signée lors de la contractualisation entre lib-rdv et le client. Un exemplaire de cette convention est disponible sur simple demande.

## ART 8. LES DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES

Le service ne nécessite pas obligatoirement la création d'un compte utilisateur. Pour pouvoir utiliser la prise de rendez-vous en ligne, l'Utilisateur devra préciser ses coordonnées (nom, prénom, mail, numéro de téléphone). Ces informations sont collectées par le biais du formulaire de réservation et sont stockées uniquement le temps nécessaire à la prise de rendez-vous et à l'envoi de rappel la veille de ce rendez-vous. La date maximale de conservation est définie avec le Client propriétaire du site et par défaut elle est fixée à 120 jours.

Sites web du secteur de la santé : Cette durée de conservation ne concerne pas les données médicales de suivi du patient qui ne sont pas présentes sur le site du Client et sont traitées par les praticiens dans leur logiciel de suivi patient qui présente sa propre politique de confidentialité et n'est aucunement lié à ce site.

En conséquence de la non création d'un compte utilisateur, **il n'y a pas constitution de base de données clients exhaustive.**

**Les sites n'ont pas vocation à collecter des informations sensibles (données de santé, financières... )**





### 8.1 OBJET DE LA COLLECTE DES DONNEES

La collecte de ces informations est nécessaire pour traiter la demande de rendez-vous. Ce service de prise de rendez-vous en ligne est proposé gratuitement aux utilisateurs du site du Client.

Les rendez-vous pris font l'objet d'un masquage absolu aux autres utilisateurs.

lib-rdv s'engage à respecter la vie privée des utilisateurs et à protéger les informations qui sont communiquées au client (Editeur du site) . En particulier, les données personnelles collectées sur le site du client sont destinées exclusivement à l'usage du client. Elles sont confidentielles et traitées comme telles. Elles ne sont à aucun moment collectées ou utilisées par lib-rdv. Elles ne sont en aucun cas communiquées à des tiers.

Le client peut utiliser les données personnelles issues des formulaires de prise de rendez-vous pour créer ou mettre à jour les informations de contact dans leur logiciel professionnel ou synchroniser leur agenda avec leur secrétariat téléphonique. Il est alors de la responsabilité du client de s'assurer de sa conformité avec le Règlement Général de la Protection des Données.

### 8.2 DROIT D'ACCES, SUPPRESSION, MODIFICATION

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et la mise en place à partir du 28 mai 2015 de la RGPD (Réglementation Générale pour la Protection des Données), toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant à [mjouet@lib-rdv.fr](mailto:mjouet@lib-rdv.fr). ou par courrier auprès de lib-rdv – 1, avenue des italiens ou par mail.

Toute personne peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant. Il lui sera néanmoins demandé de justifier de son identité pour que la demande soit recevable.

### 8.3 DELAI DE CONSERVATION DES DONNEES

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire pour permettre l'envoi des notifications et rappel la veille du rendez-vous. Elles sont ensuite supprimées du back-office du site internet. Elles seront au plus tard supprimées 90, 120 ou 240 jours après la prise de rendez-vous selon l'organisation et le choix du client.

En cas de création de compte utilisateur, les données peuvent être conservées plus longtemps selon l'utilisation du compte définie par le client. Le délai de garde sera alors précisé dans les CGU présentes sur le site.

**A noter – spécifique pour le secteur de la santé :** Cette durée de conservation ne concerne pas les données médicales de suivi du patient qui ne sont pas présentes sur le site du client et sont traitées par les praticiens dans leur logiciel de suivi patient qui présente sa propre politique de confidentialité et n'est aucunement lié à leur site internet.



## 8.4 SECURITE DES DONNEES

lib-rdv met tout en oeuvre pour sécuriser les données, avec entre autres : authentification des accès par mot de passe sécurisé conservé dans un coffre-fort chiffré, transfert de données protégé par protocole https, limitation de l'accès aux données aux personnes strictement habilités, serveur sécurisé situé en France, monitoring 24h/24 avec alertes intrusion, Infogérance, pas de transfert de données hors du site du client , et par conséquent de la CEE.

Le transfert des données entre le site et les navigateurs de utilisateurs est protégé par le https:// , littéralement « protocole de transfert hypertexte sécurisé ».

Le client de son côté doit également mettre en oeuvre tous les moyens de sécuriser l'accès aux données : mots de passe complexes, accès aux agendas limités par mots de passe, fermeture des sessions en cas d'absence. Les secrétaires doivent être informées de ces dispositions de sécurisation.

## 8.5 SOUS -TRAITANTS

Le client est éditeur de son site. Lib-rdv est prestataire de services pour la maintenance, les sauvegardes et les mises à jour du site. En qualité de sous-traitant, lib-rdv s'engage à traiter les données à caractère personnel aux seules fins de la bonne exécution des services.

Pour faire fonctionner le site et la solution de rendez-vous, lib-rdv fait appel aux services d'autres sous-traitants. Le Client reste propriétaire des données qu'il traite au moyen du Service lib-rdv ou des outils mis à sa disposition par lib-rdv.

### 8.5.1 Hébergement

Le site du client est hébergé sauf demande expresse du client sur un serveur mutualisé en France qui garantit le respect de la RGPD : CGU-O2Switch

### 8.5.2 Agenda

Lib-rdv utilise Google Agenda à l'aide d'une API sécurisée. L'agenda appartient au client à travers son compte privatif Google.

Le transfert des données entre le site et l'agenda du praticien est un « flux » protégé par une identification unique cryptée de type ID Clients OAuth 2.0 (clé unique et accès unique protégé). Aucune base de données n'est associée à Google Agenda.

### 8.5.3 Monitoring

A des fins de monitoring et de référencement, les sites internet monitorés par lib-rdv sont déclarés dans la Google Search Console. Certains sites sont également associés à Google Analytics pour fournir des statistiques à la demande du client.

Les sites sont également connectés à une Console centralisée de monitoring (MainWP) et à des outils de surveillance tels Sucuri (Recherche de virus, hack) et UptimeRobot (surveillance des coupures de service/hebergement). Cette plateforme n'a pas accès au site, l'interface étant installée sur notre serveur.

Ces applications ne traitent pas d'informations personnalisées.



#### 8.5.4 Accès au back office

Quand vous accédez au Back office, votre adresse IP et les informations relatives à votre navigateur sont traitées par les extensions de sécurité installés sur le site dans le cadre de la protection anti-intrusion.

#### ARTICLE 14 :COOKIES

Le client est informé que son site n'utilise aucun cookie à des fins marketing ou commerciales.

Les sites internet utilisent des cookies non personnalisés uniquement pour permettre une navigation optimisée sur le site. Ces cookies ont une durée de vie très courte, soit quelques dizaines de minutes après la sortie du site, soit sont supprimés lorsque l'utilisateur quitte le site.

L'utilisateur a la possibilité de visiter le site internet sans autoriser les cookies dans son navigateur. Néanmoins, il se peut qu'alors certaines fonctionnalités ne réagissent pas correctement.

##### 14.1 Cas particuliers de dépôt de cookies sur demande du Client:

Le consentement préalable est nécessaire avant l'installation des cookies qui ne sont pas strictement nécessaires au fonctionnement du Site. L'utilisateur est alors informé et son approbation est demandée lors de sa première visite sur le site. Par défaut, les choix en matière de cookies sont enregistrés pour une durée de 1mois.

Exemples de fonctionnalités concernées (non exhaustif) :

- Création de comptes utilisateur
- Ouverture au dépôt de commentaires
- Suivi statistique de l'utilisation du site

#### ARTICLE 15 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le présent accord sera régi et interprété conformément à la loi française et tout litige découlant de ou en relation avec le présent accord sera soumis à la juridiction exclusive des tribunaux français, auxquelles chacune des parties se soumet irrévocablement.

Avant toute action contentieuse, les parties chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs différends relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption, la résiliation ou la dénonciation du présent contrat ainsi qu'à la cessation partielle ou totale des relations commerciales entre les parties et ce, pour quelques causes et sur quelques fondements que ce soient. Les parties devront se réunir afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose.

Les parties s'efforceront de trouver un accord amiable dans un délai de 30 jours à compter de la notification par l'une d'elle de la nécessité d'un accord amiable, par lettre recommandée avec avis de réception.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le tribunal de commerce de Bayonne.

Cependant il est précisé que les stipulations des paragraphes ci-dessus ne s'appliqueront pas en cas de problème de qualité, de sécurité ou de conformité, ou d'atteinte aux droits de tiers, notamment de



propriété intellectuelle (notamment action en contrefaçon, concurrence déloyale et/ou agissements parasites) en relation avec les éléments objets de la présente convention.