

CABINET MAÉNO

Prestations administratives pour professionnels de santé libéraux

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version transitoire — applicable pendant la période d'évolution du statut juridique de Cabinet Maéno

Responsable	Jessica Bourez
Téléphone	06.63.20.89.66
E-mail	contact@cabinetmaeno.com
Site web	www.cabinetmaeno.com
SIRET	106 927 783 00014
Adresse professionnelle	325 route de Duranus – 06670 LEVENS
Statut juridique actuel	Micro entreprise

Préambule — Évolution du statut juridique de Cabinet Maéno

À la date d'acceptation du devis, Cabinet Maéno exerce sous le statut juridique indiqué ci-dessus.

Une évolution du statut juridique de Cabinet Maéno est actuellement en cours.

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent le cadre contractuel applicable aux prestations commandées pendant cette période de transition.

À compter de la mise en place du nouveau statut juridique, Cabinet Maéno informera ses Clients de cette évolution et leur communiquera les nouvelles Conditions Générales de Vente applicables.

Les nouvelles Conditions Générales de Vente auront vocation à se substituer aux présentes pour les prestations exécutées à compter de leur entrée en vigueur, sous réserve des dispositions légalement applicables et des conditions particulières convenues avec le Client.

Les présentes CGV restent pleinement applicables aux prestations commandées et exécutées pendant leur période de validité.

Article 1 — Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») définissent les conditions dans lesquelles Cabinet Maéno propose au Client des prestations de services administratifs dans le cadre de son activité professionnelle.

Les prestations peuvent notamment porter sur :

- la facturation des actes ;
- la télétransmission ;
- le contrôle et l'analyse de la cotation au regard de la NGAP ;
- le suivi des règlements ;
- les relances ;
- la remise à flot administrative et de facturation ;
- le remplacement ponctuel en matière de facturation ;
- toute autre prestation administrative expressément définie dans le devis.

Les prestations effectivement confiées à Cabinet Maéno sont exclusivement celles mentionnées dans le devis accepté par le Client.

Le devis accepté et les présentes CGV constituent ensemble le cadre contractuel applicable à la prestation.

Article 2 — Devis et acceptation des CGV

Toute prestation fait l'objet d'un devis précisant notamment :

- la prestation ou le Pack choisi ;
- son périmètre ;
- son tarif ;

- sa périodicité lorsqu'il s'agit d'une prestation récurrente ;
- sa date de démarrage ;
- les éventuels frais complémentaires ;
- les éventuelles conditions particulières applicables à la mission.

Le devis constitue les conditions particulières de vente applicables au Client.

Le devis est valable pendant la durée indiquée sur celui-ci.

La prestation est considérée comme acceptée lorsque le Client retourne le devis signé ou manifeste son acceptation par tout moyen permettant d'en conserver la preuve.

L'acceptation du devis vaut également acceptation des présentes CGV, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance avant son engagement.

En cas de contradiction entre une disposition particulière du devis et les présentes CGV, la disposition particulière figurant sur le devis prévaut.

Cette articulation permet de conserver une distinction claire entre les CGV générales et les conditions particulières négociées avec chaque Client.

Article 3 — Prestations et Packs

Cabinet Maéno propose notamment les Packs suivants :

Pack Sérénité

Le Pack Sérénité comprend notamment :

- la facturation ;
- la télétransmission ;
- le contrôle NGAP ;
- le suivi des paiements ;
- les relances.

Le tarif applicable est celui indiqué sur le devis accepté.

Pack Suivi de Paiements

Ce Pack comprend le suivi administratif des règlements ainsi que les relances prévues dans le périmètre de la prestation.

Pack Remise à Flot

Il s'agit d'une intervention ponctuelle destinée à reprendre une situation administrative ou de facturation définie préalablement avec le Client.

Le périmètre et le tarif sont précisés dans le devis.

Pack Remplacement

Ce Pack correspond à une intervention ponctuelle permettant d'assurer la continuité de certaines tâches administratives ou de facturation pendant une période déterminée.

Le périmètre, la durée et le tarif sont précisés dans le devis.

Pack Contrôle NGAP

Ce Pack correspond à une prestation ponctuelle de contrôle et d'analyse de la facturation au regard de la NGAP et des éléments communiqués par le Client.

Pack Liberté

Les prestations sont facturées au temps effectivement consacré à la mission, selon le tarif horaire indiqué dans le devis.

Le contenu précis de chaque prestation est celui figurant dans le devis accepté.

Article 4 — Début et organisation de la prestation

La prestation débute à la date indiquée sur le devis.

Lorsque le démarrage nécessite la transmission préalable de documents, informations, accès ou habilitations, le délai de démarrage est conditionné à leur réception effective.

Cabinet Maéno ne pourra être tenue responsable d'un retard résultant de l'absence, du retard ou de l'inexactitude des éléments nécessaires transmis par le Client.

Cabinet Maéno organise les prestations selon ses propres méthodes et outils professionnels, dans le respect du périmètre défini au devis.

Article 5 — Obligations du Client

Le Client s'engage à transmettre à Cabinet Maéno, dans les délais nécessaires à l'exécution de la prestation, les informations, documents et accès utiles à la mission.

Cela peut notamment comprendre :

- les prescriptions et ordonnances nécessaires ;
- les informations relatives aux actes réalisés ;
- les éléments nécessaires à la cotation ;
- les documents administratifs utiles ;
- les informations relatives aux patients nécessaires à la mission ;
- les accès et habilitations nécessaires ;
- les relevés ou éléments nécessaires au suivi des règlements ;
- toute information susceptible d'avoir une incidence sur la facturation.

Le Client garantit l'exactitude, la complétude et l'actualité des informations transmises.

Le Client demeure seul responsable :

- de son activité professionnelle ;
- de la réalisation des actes de soins ;
- de ses décisions professionnelles ;
- de ses prescriptions ;
- de la conformité réglementaire de son activité ;
- des informations communiquées ;
- et des décisions prises concernant sa facturation.

Article 6 — Cotation, facturation et obligation de conseil et d'alerte

Cabinet Maéno analyse les prescriptions, informations et éléments communiqués par le Client afin de proposer la cotation et la facturation qui lui paraissent appropriées au regard des règles applicables.

Dans le cadre de cette mission, Cabinet Maéno conserve une obligation de conseil et d'alerte.

Le Client demeure toutefois le décideur final concernant les modalités de facturation de son activité.

Lorsque plusieurs possibilités de cotation peuvent être envisagées, Cabinet Maéno formule une proposition sur la base des éléments dont elle dispose.

Le Client peut demander une autre modalité de facturation. Cabinet Maéno prend alors en compte la décision du Client, sous réserve des contraintes techniques applicables et des limites prévues au présent article.

Lorsque les informations sont insuffisantes, contradictoires ou ne permettent pas de déterminer la facturation de manière suffisamment fiable, l'acte concerné peut être placé en attente et signalé au Client.

Cabinet Maéno ne peut toutefois être tenue d'exécuter une facturation qu'elle considère comme manifestement contraire aux règles applicables. Dans cette situation, l'acte peut être mis en attente jusqu'à clarification ou régularisation.

Article 7 — Actes mis en attente et régularisation

Lorsqu'un acte ne peut être facturé dans des conditions suffisamment sécurisées en raison d'un manque d'information, d'une incohérence ou d'une difficulté de cotation, Cabinet Maéno peut le placer en attente.

Le Client est informé des éléments nécessitant une clarification.

Lorsque la situation est régularisée, la facturation peut être effectuée lors de la prochaine opération de facturation ou selon les modalités convenues.

Cabinet Maéno ne saurait être responsable d'un retard de facturation directement lié à l'absence de réponse ou à la transmission tardive des éléments nécessaires par le Client.

Article 8 — Logiciels, plateformes et moyens techniques

L'exécution de certaines prestations peut nécessiter l'utilisation de logiciels, plateformes, outils de télétransmission ou autres services informatiques.

Les outils utilisés peuvent varier selon le Pack ou la prestation souscrite.

Le Client s'engage à fournir les habilitations, accès et autorisations nécessaires à l'exécution de la mission.

Lorsque l'ouverture d'un dossier ou d'un accès auprès d'un logiciel génère des frais spécifiques expressément prévus dans le devis, ceux-ci sont facturés au Client selon les conditions indiquées sur celui-ci.

Frais d'ouverture du dossier logiciel

Lorsque le Pack Sérénité nécessite l'ouverture d'un dossier client auprès du logiciel utilisé par Cabinet Maéno, des frais de 35 € sont facturés une seule fois lors de la mise en place initiale.

Ces frais correspondent aux frais d'ouverture appliqués dans le cadre de l'utilisation du logiciel.

À l'issue de cette ouverture initiale, l'utilisation du logiciel nécessaire à l'exécution du Pack est incluse dans le forfait et prise en charge par Cabinet Maéno, sans facturation récurrente supplémentaire au Client, sauf éventuels frais exceptionnels expressément prévus au devis.

Article 9 — Suivi des paiements et relances

Lorsque le Pack souscrit comprend le suivi des paiements, Cabinet Maéno assure le suivi administratif des règlements à partir des informations et éléments accessibles dans le cadre de sa mission.

Les relances sont effectuées selon les modalités prévues dans le Pack souscrit.

Cabinet Maéno intervient exclusivement en qualité de prestataire administratif.

Elle ne garantit ni :

- le paiement effectif par le patient ;
- le paiement par une mutuelle ;
- l'acceptation d'une facture ;
- le délai de traitement d'un organisme payeur ;
- ni le résultat d'une démarche effectuée auprès d'un organisme tiers.

Article 10 — Délais d'exécution

Cabinet Maéno met en œuvre les diligences nécessaires à l'exécution des prestations dans les délais compatibles avec la nature de la mission.

Les délais peuvent notamment dépendre :

- de la transmission des éléments par le Client ;
- des réponses du Client aux demandes de clarification ;
- du fonctionnement des organismes tiers ;
- des logiciels ou plateformes utilisés ;
- des délais de traitement de l'Assurance Maladie, des mutuelles ou autres organismes ;
- de circonstances indépendantes de la volonté de Cabinet Maéno.

Les délais annoncés qui dépendent d'un tiers ne constituent pas un engagement de résultat de Cabinet Maéno.

Article 11 — Conditions financières

Les tarifs applicables sont ceux figurant sur le devis accepté.

Pour les prestations récurrentes, le forfait est facturé selon la périodicité indiquée sur le devis.

Sauf disposition contraire figurant au devis, les prestations récurrentes sont facturées d'avance et sont payables à la date d'échéance indiquée sur la facture.

Les prestations ponctuelles sont facturées selon les conditions indiquées dans le devis.

Les prestations facturées à l'heure sont facturées sur la base du temps effectivement consacré à la mission.

Article 12 — Frais annexes

12.1 — Frais d'ouverture du logiciel

Les frais d'ouverture du dossier logiciel sont facturés conformément à l'article 8 et au devis.

Pour le Pack Sérénité, lorsqu'ils sont applicables :

- 35 € — facturés une seule fois lors de la mise en place initiale.

12.2 — Frais postaux et d'expédition

Lorsque l'exécution de la prestation nécessite l'envoi de courriers, documents ou pièces auprès d'organismes, administrations, caisses d'Assurance Maladie, mutuelles ou tout autre destinataire, les frais d'affranchissement et d'expédition sont à la charge du Client et facturés en sus du tarif du Pack.

Ils peuvent notamment comprendre :

- les courriers simples ;
- les courriers suivis ;
- les recommandés ;
- les recommandés avec accusé de réception ;
- tout autre service postal ou frais d'expédition nécessaire à l'accomplissement de la prestation.

Ces frais sont refacturés au coût réel, sur la base des tarifs applicables au jour de l'envoi, sans commission, marge ni frais de gestion ajoutés par Cabinet Maéno.

Lorsque cela est possible, ces frais sont regroupés sur la facture du Client et identifiés distinctement du prix de la prestation.

Article 13 — Retard de paiement

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard sont exigibles de plein droit, sans qu'un rappel ou une mise en demeure préalable soit nécessaire.

Le taux des pénalités de retard est celui indiqué sur la facture et ne peut être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

À défaut de taux contractuel supérieur valablement stipulé, le taux applicable est celui prévu par l'article L. 441-10 du Code de commerce, soit le taux de refinancement de la Banque centrale européenne applicable selon les modalités légales, majoré de dix points de pourcentage.

Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est également due pour tout retard de paiement, conformément aux dispositions légales en vigueur.

Lorsque les frais de recouvrement effectivement engagés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justification.

En cas de défaut de paiement, Cabinet Maéno peut suspendre l'exécution de tout ou partie des prestations jusqu'au règlement des sommes dues.

Article 14 — Durée des prestations récurrentes

Pour les Packs comportant un engagement mensuel, le devis précise la date de début de la prestation.

Sauf disposition particulière figurant au devis, le Client s'engage pour une durée minimale de six mois.

À l'issue de cette période minimale, chacune des Parties peut mettre fin à la prestation sous réserve d'un préavis de deux mois, notifié par écrit par un moyen permettant d'en conserver la preuve.

Les sommes correspondant aux prestations réalisées ou dues jusqu'à la date effective de fin de prestation restent exigibles.

Les prestations ponctuelles prennent fin à l'achèvement de la mission définie dans le devis.

En cas de manquement grave d'une Partie à ses obligations, l'autre Partie pourra mettre fin à la prestation dans les conditions prévues par la loi.

Article 15 — Modification du Pack

Toute modification du Pack, ajout ou suppression d'une prestation récurrente fait l'objet d'un nouveau devis ou d'un document écrit accepté par les Parties.

Le nouveau document précise notamment :

- le nouveau périmètre de la mission ;
- le tarif applicable ;
- la date de prise d'effet.

Article 16 — Suspension des prestations

Cabinet Maéno peut suspendre temporairement tout ou partie des prestations notamment dans les cas suivants :

- absence des documents ou informations nécessaires ;

- absence des accès ou habilitations nécessaires ;
- défaut de paiement ;
- impossibilité technique indépendante de sa volonté ;
- instruction du Client manifestement contraire aux règles applicables ;
- utilisation frauduleuse ou détournée des prestations ou des accès confiés.

Lorsque la suspension résulte d'un élément imputable au Client, Cabinet Maéno ne pourra être tenue responsable des conséquences qui en résultent.

Article 17 — Indus et anomalies de facturation

En cas de rejet, contrôle, demande d'explication ou indu concernant une facturation, les Parties recherchent ensemble l'origine de l'anomalie.

Le Client demeure l'interlocuteur de l'Assurance Maladie, des mutuelles et des autres organismes payeurs concernant son activité et les sommes qui lui ont été versées ou réclamées.

Cabinet Maéno apporte, dans le cadre de sa mission, les éléments et l'assistance administrative dont elle dispose afin de permettre l'analyse de la situation.

La responsabilité contractuelle de Cabinet Maéno ne peut être recherchée que lorsque l'anomalie est directement et exclusivement imputable à une faute ou à un manquement de Cabinet Maéno, et sous réserve que les informations, documents et éléments nécessaires transmis par le Client aient été complets, exacts et conformes.

Les éventuelles obligations de remboursement du Client à l'égard d'un organisme payeur demeurent applicables indépendamment de la répartition contractuelle des responsabilités entre les Parties.

Article 18 — Responsabilité du Client

Le Client demeure responsable de la conformité de son activité professionnelle et des actes qu'il réalise.

Cabinet Maéno ne peut être tenue responsable des conséquences résultant notamment :

- d'informations erronées, incomplètes ou contradictoires transmises par le Client ;
- de prescriptions ou documents comportant une erreur ;
- d'informations transmises tardivement ;
- d'un défaut de transmission d'un élément nécessaire ;
- d'une décision prise par le Client malgré une alerte ou une recommandation de Cabinet Maéno ;
- d'une décision prise par un organisme payeur ou une mutuelle ;
- d'une défaillance d'un logiciel, d'un réseau ou d'un service informatique tiers non imputable à Cabinet Maéno.

Article 19 — Responsabilité de Cabinet Maéno

Cabinet Maéno est tenue à une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations.

Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de manquement directement imputable à Cabinet Maéno dans l'exécution des prestations prévues au devis.

La responsabilité de Cabinet Maéno est limitée aux dommages directs, certains et prévisibles résultant directement d'un manquement qui lui est imputable.

Ne peuvent notamment être imputées à Cabinet Maéno les conséquences :

- d'une décision d'un organisme payeur ;
- d'une erreur ou instruction du Client ;
- d'une prescription ou information erronée ;
- d'un défaut de transmission ;
- d'une indisponibilité d'un outil tiers non imputable à Cabinet Maéno ;
- d'un incident réseau ;
- d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle.

Plafonnement de responsabilité —

Sauf faute lourde ou dolosive de Cabinet Maéno ou disposition légale contraire, la responsabilité cumulée de Cabinet Maéno, toutes causes confondues, est plafonnée au montant total des sommes effectivement versées par le Client à Cabinet Maéno au titre des douze mois précédant le fait générateur du dommage.

La présente clause ne fait pas obstacle aux responsabilités auxquelles il ne peut légalement être renoncé ou qui ne peuvent être limitées par convention.

Article 20 — Confidentialité

Cabinet Maéno s'engage à préserver la confidentialité des informations, documents et données dont elle a connaissance dans le cadre de l'exécution des prestations.

L'accès aux informations est limité aux seules personnes autorisées et nécessaires à l'exécution de la mission.

Cette obligation demeure applicable après la cessation de la prestation aussi longtemps que les informations concernées demeurent confidentielles ou que la loi l'exige.

Article 21 — Protection des données personnelles — RGPD

Dans le cadre de certaines prestations, notamment de facturation, télétransmission et suivi des règlements, Cabinet Maéno peut être amenée à traiter des données personnelles pour le compte du Client, notamment des données relatives aux patients.

Lorsque Cabinet Maéno agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD, les Parties appliquent un accord de sous-traitance RGPD, annexé aux présentes CGV ou communiqué avec le devis lorsqu'il est applicable.

Cet accord précise notamment :

- l'objet et la durée des traitements ;
- leur nature et leur finalité ;

- les catégories de données concernées ;
- les catégories de personnes concernées ;
- les obligations et droits du Client ;
- les mesures de confidentialité et de sécurité ;
- les conditions de recours à d'éventuels sous-traitants ultérieurs ;
- les modalités d'assistance ;
- les modalités de restitution ou suppression des données.

L'article 28 du RGPD prévoit précisément qu'un traitement effectué par un sous-traitant pour le compte du responsable de traitement doit être encadré par un contrat ou autre acte juridique définissant notamment son objet, sa durée, sa nature, sa finalité, les données concernées, les catégories de personnes et les obligations et droits du responsable de traitement.

Cabinet Maéno ne réutilise pas les données personnelles confiées, notamment les données de santé, pour son propre compte ou à des fins commerciales, statistiques ou étrangères à l'exécution des prestations, sauf instruction documentée du Client ou obligation légale.

Article 22 — Conservation, restitution et suppression des données

Cabinet Maéno ne constitue pas l'archive légale du dossier professionnel du Client.

Les données et documents sont conservés pendant la durée nécessaire à l'exécution des prestations et, lorsqu'une obligation légale ou réglementaire impose une conservation supplémentaire, pendant la durée correspondante.

À la fin de la prestation, les données sont, selon les instructions du Client et sous réserve des obligations légales applicables, restituées ou mises à sa disposition puis supprimées selon les modalités prévues par l'accord RGPD applicable.

Les obligations légales de conservation qui incombent au Client restent sous sa responsabilité.

Les sauvegardes techniques résiduelles sont traitées selon les cycles d'effacement applicables aux systèmes utilisés.

Article 23 — Propriété des méthodes et documents

Les méthodes, procédures, outils, modèles, documents-types et supports développés par Cabinet Maéno dans le cadre de son activité demeurent sa propriété exclusive.

La réalisation d'une prestation ne vaut pas cession des méthodes ou outils propres à Cabinet Maéno, sauf accord écrit contraire.

Article 24 — Assurance

Cabinet Maéno déclare être couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle adaptée à son activité.

Une attestation d'assurance peut être communiquée au Client sur demande.

Le Client demeure responsable de ses propres obligations d'assurance liées à son activité professionnelle.

Article 25 — Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement répondant à la définition de la force majeure prévue par l'article 1218 du Code civil.

Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement.

Si la situation se prolonge au-delà d'une durée rendant impossible la poursuite normale de la prestation, chacune des Parties pourra mettre fin à la prestation dans les conditions prévues par la loi.

Article 26 — Fin de prestation et continuité

À la fin de la prestation, les Parties organisent la clôture du dossier, notamment :

- le règlement des sommes restant dues ;
- la transmission des éléments nécessaires ;
- la fin des habilitations ;
- la suppression des accès de Cabinet Maéno ;
- la restitution ou suppression des données conformément aux dispositions RGPD applicables.

Cabinet Maéno ne saurait être responsable des conséquences d'une interruption résultant d'un retard du Client ou d'un nouveau prestataire dans la récupération du dossier.

Les obligations de confidentialité, de protection des données, de paiement et les stipulations destinées à survivre à la cessation de la prestation demeurent applicables.

Article 27 — Modification des tarifs

Cabinet Maéno peut faire évoluer ses tarifs pour les prestations futures.

Toute modification tarifaire applicable à une prestation récurrente est communiquée au Client par écrit avec un préavis d'au moins un mois avant son entrée en vigueur.

En cas de refus du nouveau tarif, le Client peut mettre fin au Pack concerné dans les conditions prévues à l'article 14.

Les tarifs applicables à une prestation ponctuelle sont ceux figurant dans le devis accepté.

Article 28 — Communications et notifications

Les échanges opérationnels peuvent intervenir par courrier électronique ou par les outils convenus entre les Parties.

Les notifications relatives à la conclusion, à la modification ou à la résiliation des prestations doivent permettre d'établir leur date et leur réception.

Elles peuvent notamment être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout procédé électronique permettant d'en conserver la preuve.

Chaque Partie informe l'autre de toute modification de ses coordonnées.

Article 29 — Droit applicable et règlement amiable des différends

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de difficulté relative à leur interprétation ou à l'exécution des prestations, les Parties s'efforcent de rechercher préalablement une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le litige est soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles de compétence matérielle et territoriale applicables.

Acceptation des Conditions Générales de Vente

Les présentes CGV sont remises au Client avec le devis.

Le Client reconnaît :

- avoir reçu les présentes Conditions Générales de Vente ;
- en avoir pris connaissance avant l'acceptation du devis ;
- avoir pu les conserver ;
- les accepter sans réserve ;
- reconnaître que le devis accepté et les présentes CGV constituent ensemble le cadre contractuel applicable aux prestations commandées.

☐ *Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente de Cabinet Maéno, version transitoire applicable à la date du présent devis, et les accepter sans réserve.*

Nom du Client :

Date :

Signature précédée de la mention « Bon pour accord » :