

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

(Gestion Tiers-Payant)

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation déterminent les règles d'intervention de la société BACKOFFICE SERVICES dans le cadre des prestations offertes aux utilisateurs par la société.

Ces Conditions Générales d'Utilisation peuvent être modifiées à tout moment, la dernière version en vigueur étant celle accessible en ligne à l'adresse www.lagestiondutierspayant.fr par l'Utilisateur.

Article 1. DÉFINITIONS

Les termes définis ci-après, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, ont la signification suivante :

- **L'Utilisateur(s)** : signifie tout abonné, personne physique ou morale, au(x) Service(s).
- **Code d'Accès** : signifie l'association « *identifiant / mot de passe* » attribuée à l'Utilisateur lui permettant de bénéficier du(des) Service(s).
- **Conditions Générales d'Utilisation (CGU)** : signifie les présentes Conditions Générales d'Utilisation qui constituent le socle unique des négociations commerciales conformément aux dispositions de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.
- **Données** : signifie les informations renseignées par l'Utilisateur.
- **Plateforme Tiers-Payant** : signifie la plate-forme informatique de BACKOFFICE SERVICES® dédié à la gestion du Tiers-Payant.
- **Service(s)** : signifie le(s) service(s) et abonnements tel(s) que détaillé(s) en Annexe 1 jointe, réalisé(s) par BACKOFFICE SERVICES pour le compte de l'Utilisateur.

Article 2. OBJET

2.1 Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions techniques et financières au titre desquelles BACKOFFICE SERVICES assure pour le compte de l'Utilisateur l'exécution du(des) Service(s) via sa Plateforme Tiers-Payant.

2.2 L'Utilisateur déclare avoir vérifié l'adéquation du(des) Service(s) qu'il a retenu à ses besoins et avoir reçu de BACKOFFICE SERVICES tous les conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Article 3. MODALITES D'ADHESION

3.1 BACKOFFICE SERVICES assure le(s) Service(s) à l'Utilisateur dès son inscription par le biais d'un bordereau d'inscription soit remis par BACKOFFICE SERVICES lors d'un rendez-vous commercial, soit saisi en ligne par l'Utilisateur, ou suite à l'envoi par courrier et/ou par fax du bordereau d'inscription que l'Utilisateur aura préalablement téléchargé sur la Plateforme Tiers-Payant, ou reçu par courriel sur demande.

3.2 Le(s) Service(s) sera(seront) opérationnel(s) dans un délai de 72 heures dès réception du bordereau d'inscription valant bon de commande.

3.3 Au moment de son inscription, l'Utilisateur reçoit par courriel le Code d'Accès lui permettant d'accéder au(x) Service(s).

Article 4. SUPPORT TECHNIQUE

4.1 BACKOFFICE SERVICES met à la disposition de l'Utilisateur une assistance technique par courriel à l'adresse : support@lagestiondutierspayant.fr et par téléphone au numéro de téléphone renseigné sur le site du www.lagestiondutierspayant.fr

4.2 BACKOFFICE SERVICES met tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du(des) Service(s) et souscrit à ce titre une obligation de moyens.

4.3 BACKOFFICE SERVICES s'efforce d'offrir un accès Internet 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans qu'elle puisse le garantir pour autant totalement, compte tenu de la nature du réseau internet.

4.4 L'Utilisateur reconnaît que des fluctuations de la bande passante et les aléas émanant du fournisseur d'accès à internet sont des éléments pouvant entraîner une

discontinuité dans l'accès au(x) Service(s), indépendant de la volonté de BACKOFFICE SERVICES et extérieur à ses moyens techniques.

Article 5. CONDITIONS FINANCIERES

5.1 Tarifs

Le prix de l'abonnement dépend du(des) Service(s) retenu(s) par l'Utilisateur. Les différents tarifs, entendu hors taxes, sont définis en Annexe 1 ci-jointe.

BACKOFFICE SERVICES se réserve la faculté de modifier ses tarifs à tout moment, sous réserve d'en informer l'Utilisateur, soit par courrier électronique, soit par un avertissement en ligne sur le site <https://admin.lagestiondutierspayant.fr>, trente (30) jours ouvrés à l'avance si les nouveaux tarifs sont moins favorables. Suite à cette information l'Utilisateur sera libre de résilier l'abonnement dans les conditions précisées à l'Article 10.3. A défaut, l'Utilisateur sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les abonnements en cours. BACKOFFICE SERVICES se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

5.2 Modalités de Paiements

Les abonnements sont exclusivement réglés par prélèvement automatique à terme échu. En remplissant le bordereau d'inscription, l'Utilisateur remplit également l'autorisation de prélèvement automatique. Les abonnements sont garantis pour la période concernée. En cas de changement de Service(s) au cours de la période d'abonnement entraînant une augmentation de celui-ci, un nouvel abonnement sera prélevé à l'Utilisateur, déduction faite de l'ancien abonnement au prorata de la période restant à courir.

5.3 Renouvellement

Le renouvellement de l'abonnement se fera automatiquement à l'échéance de l'abonnement en cours sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé réception, dans les conditions prévues à l'article 10.3. En cas de renouvellement, les taxes et le tarif applicables seront ceux en vigueur au jour du renouvellement.

A défaut de paiement de l'abonnement, BACKOFFICE SERVICES ne pourra effectuer le renouvellement du(des) Service(s) demandés par l'Utilisateur qui sera informé par courriel de la fermeture du(des) Service(s). L'Utilisateur recevra un courriel de notification pour l'informer de son défaut de paiement. L'Utilisateur prendra toutes ses dispositions pour sauvegarder ses données avant la fermeture de son compte.

5.4 Conséquences d'un défaut de paiement

Tout impayé (rejet du prélèvement automatique) sera considéré comme un défaut de paiement. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé préalablement par écrit par BACKOFFICE SERVICES, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat, entraînera de plein droit, sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par l'Utilisateur, quel que soit le mode de règlement prévu ;
- la possibilité de suspendre ou de résilier l'exécution de toute commande en cours jusqu'au paiement complet des sommes dues ;
- l'application d'un intérêt de retard au taux égal à 12% sur les sommes restant dues sans que celui-ci ne puisse être inférieur à trois fois le taux de l'intérêt légal, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du Code de commerce ;
- des frais de recouvrement, conformément à l'article D 441-5 du Code de commerce, dont l'indemnité est fixée à 40 € par décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012 ;
- la suspension du(des) Service(s) en cours, sans préjudice pour BACKOFFICE SERVICES d'user de la faculté de résiliation des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Article 6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

6.1 BACKOFFICE SERVICES demeure propriétaire de tous les éléments incorporels créés à son initiative, notamment tous les algorithmes, programmes informatiques et logiciels de la Plateforme Tiers-Payant mis à disposition de l'Utilisateur dans le cadre du(des) Service(s) qui lui sont proposés dans les présentes conditions.

6.2 Toutes reproductions, sans autorisation préalable écrite de BACKOFFICE SERVICES, s'agissant de ses propres créations intellectuelles couvertes par le droit d'auteur au sens de l'article L. 112-2 du Code de la Propriété Intellectuelle, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du même code.

Article 7. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

7.1 Déclaration CNIL

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, le traitement de données à caractère personnel a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le numéro 2015386 v 0.

7.2 Droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données

Conformément à l'article 39 de la loi de 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Ce droit peut être exercé auprès de BACKOFFICE SERVICES par voie postale à l'adresse suivante : 107 Boulevard Stalingrad 69100 VILLEURBANNE ou par courriel en écrivant à backoffice@lagestiondutierspayant.fr.

7.3 Les données de santé

Les Données, le cas échéant, à caractère personnel de santé sont hébergées auprès d'un hébergeur bénéficiant d'un agrément délivré conformément aux dispositions des articles L.1111-8 et R.1111-9 du Code de la Santé Publique.

Article 8. RESPONSABILITÉ DE BACK OFFICE SERVICES

8.1 BACKOFFICE SERVICES ne saurait garantir que le(s) Service(s) et la Plateforme Tiers-Payant soit disponible d'accès sans aucune interruption compte tenu de l'accès au réseau internet.

8.2 BACKOFFICE SERVICES via la Plateforme Tiers-Payant ne pourra être tenue responsable des propres activités de l'Utilisateur déroulées à partir de son propre compte, ou du non respect par ce dernier de l'ensemble des lois et réglementations nationales applicables au(x) Service(s).

Article 9. RESPONSABILITE DE L'UTILISATEUR

9.1 L'Utilisateur assume toutes les conséquences, directes et/ou indirectes, de son activité sur la Plateforme Tiers-Payant.

9.2 Le non-respect par l'Utilisateur des présentes Conditions Générales d'Utilisation, entraînera le droit pour BACKOFFICE SERVICES d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable le(s) Service(s) entraînant la résiliation immédiate des présentes Conditions Générales d'Utilisation, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels auxquels BACKOFFICE SERVICES via la Plateforme Tiers-Payant pourrait prétendre.

9.3 L'Utilisateur demeure responsable du Code d'Accès qui lui a été attribué par BACKOFFICE SERVICES. Toute utilisation du(des) Service(s) par le Code d'Accès relève par conséquent de la responsabilité exclusive de l'Utilisateur.

9.4 L'Utilisateur supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement de la Plateforme Tiers-Payant consécutif à une utilisation d'un membre de son personnel ou par toute personne auquel l'Utilisateur aura fourni son Code d'Accès, non conforme aux instructions de fonctionnement qui lui auront été fournies par BACKOFFICE SERVICES pour la Plateforme Tiers-Payant. De même, l'Utilisateur supporte seul les conséquences de la perte de son Code d'Accès.

9.5 L'Utilisateur s'engage à informer BACKOFFICE SERVICES de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse électronique, de domiciliation bancaire) au plus tard dans les quinze (15) jours ouvrés du changement, sauf pour le changement de l'adresse de messagerie, dont la modification devra être transmise dans les quarante huit (48) heures à compter de son utilisation. A défaut de respect de ces délais, ou à défaut d'informer BACKOFFICE SERVICES de ces changements, BACKOFFICE sera déchargée de toute responsabilité en cas de fermeture du(des) Service(s).

Article 10. PRISE D'EFFET – DUREE - RESILIATION

10.1 Prise d'Effet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation entrent en vigueur à compter de la date de première utilisation du(des) Service(s) par l'Utilisateur et de l'attribution de son Code d'Accès lui permettant d'accéder à son espace réservé.

10.2 Durée

- a) Durée des Conditions Générales d'Utilisation : elles demeurent en vigueur pour une durée de douze (12) mois calendaires et seront, à l'issue de cette période initiale de douze (12) mois, reconduites tacitement par périodes de même durée de douze (12) mois sauf dénonciation par lettre recommandée avec avis de réception adressée au plus tard quarante cinq (45) jours ouvrés avant la fin de la période contractuelle en cours.
- b) Durée du(des) Service(s) : la durée du(des) Service(s) tel(s) que décrit(s) en Annexe 1 jointe est de quatre vingt dix (90) jours ouvrés, reconduite tacitement par période de même durée de quatre vingt dix (90) jours ouvrés, sauf dénonciation par lettre recommandée avec avis de réception adressée au plus tard quarante cinq (45) jours ouvrés avant la fin de la période contractuelle en cours.

10.3 Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation

- a) Résiliation pour faute

BACK OFFICE SERVICES se réserve le droit de résilier sans préavis, ni indemnité, les présentes Conditions Générales d'Utilisation en cas de faute de l'Utilisateur, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient lui être réclamés en raison du préjudice subi par BACKOFFICE SERVICES. La résiliation des présentes Conditions Générales d'Utilisation entrainera de plein droit la résiliation du(des) Service(s) en cours.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que BACKOFFICE SERVICES via la Plateforme Tiers-Payant pourra également être amené à effectuer une restriction, limitation ou suspension du(des) Service(s) si la Plateforme Tiers-Payant reçoit un avis motivé d'une autorité de santé, administrative, arbitrale ou judiciaire dans le respect des règlements et de la législation applicable.

b) Résiliation pour propres motifs

L'Utilisateur se réserve la possibilité de résilier de son propre gré, à tout moment, les présentes Conditions Générales d'Utilisation, sous réserve de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à BACKOFFICE SERVICES moyennant le respect d'un préavis de quarante cinq jours (45) jours ouvrés avant la date effective de résiliation souhaitée. L'Utilisateur ne pourra prétendre dans cette hypothèse au remboursement des sommes déjà versées. La résiliation des présentes Conditions Générales d'Utilisation entraînera de plein droit la résiliation du(des) Service(s) en cours.

Article 11. LOI APPLICABLE – MÉDIATION - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

11.1 La loi Française est applicable aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

11.2 Tout différend fera l'objet préalablement à la saisine d'un tribunal d'une tentative de conciliation ou de médiation selon les dispositions applicables depuis le 1^{er} avril 2015 du décret n° 2015-282 du 11 mars 2015 relatif à la résolution amiable des différends.

11.3 Faute d'avoir conclu un accord amiable dans les quarante cinq (45) jours ouvrés à compter du différend constaté, ce dernier sera définitivement soumis aux tribunaux compétents de Lyon, nonobstant la pluralité de défendeurs.

§§§

ANNEXE 1 – DÉFINITION DES SERVICES

Les Services de BACK OFFICE SERVICES sont définis comme suit :

1/. ABONNEMENT BACK OFFICE

- Maintenance & hébergement sur serveurs agréés et sécurisés d'une solution pour la gestion du tiers payant
- Forfait d'installation & paramétrage

Tarifs 29,90 euros HT par mois (selon tarif en vigueur)

2/. PRESTATION DE DÉLÉGATION DU TIERS-PAYANT (y compris ABONNEMENT BACK OFFICE)

L'externalisation de la gestion du tiers-payant permet au pharmacien de déléguer l'ensemble des tâches liées au tiers-payant à un expert de ce domaine.

L'externalisation par Back Office Services comprend :

- La prise en charge de l'intégralité de la gestion du tiers-payant :

- un gestionnaire tiers-payant prend la main à distance sur un ordinateur de la pharmacie après avoir convenu avec le pharmacien d'un jour et d'un horaire
- Traitement des rejets
- Gestion et suivi des impayés
- Pointage des bordereaux de règlements
- Génération d'un compte-rendu à chaque intervention

- Un suivi statistique pour conseiller et aider à réduire le nombre rejets

- suivi des statistiques sur les rejets en temps réel, globales ou par employé - statistiques sur la volumétrie (impayés, nombres de rejets etc...) - suivi du travail effectué par le gestionnaire

- Un point personnalisé et régulier avec nos spécialistes du tiers-payant

- suivi personnalisé et analyse de vos statistiques avec un spécialiste du tiers-payant
- accompagnement et conseil pour aider à réduire le nombre de rejets

- Un abonnement de l'outil BackOffice (CF Point 1 ci-dessus)

- Une licence de prise en main à distance

Tarif : Devis réalisé sur audit (nombre de rejets/FSE/Impayés/etc)

