Mon Secrétariat Facile

VOTRE SERVICE DE TÉLÉSECRÉTARIAT

Solutions sur-mesure
Nous prenons en charge toutes vos prérogatives pour un accueil téléphonique adapté à vos besoins.

Professionnalisme
Un chef de projet et un interlocuteur dédié pour vous accompagner durant notre collaboration.

LES RAISONS DE FAIRE APPEL À MON SECRÉTARIAT FACILE POUR VOTRE PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

Les avantages d'externaliser votre permanence téléphonique sont nombreux et peuvent grandement simplifier la gestion de votre activité.
→ Déchargez-vous du recrutement et de la gestion d'une équipe interne.
→ Obtenez une standardiste disponible plus de 60 heures par semaine.
→ Evitez les contraintes liées aux absences et aux congés de vos employés.

De plus, faire appel à un service de télésecrétariat professionnel vous apportera l'expertise d'une équipe spécialisée dans ce domaine. Notre service dispose de télésecrétaires formés au-préalable pour gérer diverses tâches administratives telles que la gestion des appels téléphoniques, l'organisation de rendez-vous, le service de support en ligne et plus. Nous sommes en mesure d'assurer un service de qualité et de répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

Des moyens techniques adaptés à vos besoins !

Nous nous adaptons à vos besoins et nous tenons compte de vos consignes pour chaque appels entrants !
Vous vous concentrez sur votre cœur de métier, et n'avez plus à vous préoccuper de répondre aux appels.
Nous vous apportons un compte rendu des appels reçus que vous pouvez consulter facilement.

Un investissement rentable

Externaliser votre permanence téléphonique vous coûtera moins cher !
Pas de frais d'embauche, pas d'Urssaf et autres charges à payer, juste une prestation !
Maîtrisez les coûts grâce à un contrat de mission sans surprise.
Vous n'avez pas à investir dans du matériel informatique.

La synergie de nos services

Vous ferez parler de vous ! Afin de compléter notre offre et de vous apporter davantage pour votre réussite nous offrons pour tout engagement avec nous, l'occasion de développer la visibilité de votre activité (voir section tarifs). Et, une offre de réduction sur pour tout parrainage (nous contacter pour plus d'informations).

QUI SOMMES NOUS ?

Entreprise à taille humaine située dans le 8e arrondissement de Marseille, partenaire de confiance pour vos projets d'externalisation, nous disposons d'une équipe jeune et dynamique.

Une disponibilité du lundi au vendredi de 8h30 à 20h et le samedi de 10h à 20h 👍.

La proximité avec nos clients, réactivité, flexibilité et passion sont des valeurs qui nous portent.
La relation client est le maillon fort de notre groupe, nous accompagnons notre client sur du long terme, en leur apportant une expertise client, ainsi que des conseils adaptés à leurs besoins.

Notre objectif est de participer à la croissance de votre activité, vous aider à fidéliser votre clientèle / patientèle, tout en maintenant un service à la hauteur de vos attentes.

Nos Tarifs

DATE:	01/01/2024

Permanence Téléphonique	MONTANT	Permanence Téléphonique	MONTANT
Frais de mise en service	149€ (ponctuel)	Jusqu'à 800 appels/mois	850€
Jusqu'à 200 appels/mois	250€ (micro)	Jusqu'à 1000 appels/mois	1050€
Jusqu'à 400 appels/mois	450€	Jusqu'à 1200 appels/mois	1250€
Jusqu'à 600 appels/mois	650€	Plus de 1200 appels/mois	sur devis

*tarifs indiqués pour l'utilisation du service dans la limite du nombre d'appels reçus indiqués. En cas de dépassement du forfait, les appels supplémentaires sont facturés 1,75€/ht par appel. En cas de dépassement de + de 20 appels sur 2 mois consécutifs, le forfait sera automatiquement ajusté au forfait supérieur correspondant à votre volume d'appel.

Pour tout engagement de 24mois sur votre permanence téléphonique

Quel que soit le forfait et sans surcoût !

VOTRE PAGE WEB VITRINE EST OFFERTE !

- **LE MODULE DE RÉSERVATION EN LIGNE**
- **LE RÉFÉRENCEMENT DE VOTRE ACTIVITÉ SUR LES ANNUAIRES**
- **ACCÈS À L'APPLICATION DE PUBLICATION SIMULTANÉE SUR VOS RÉSEAUX SOCIAUX**

Et ce, pendant toute la durée de votre engagement avec nous…

Les Options	Description	MONTANT
Option Prise RDV Gestion d'agenda	Gestion de vos RDV sur agenda selon vos prérogatives. Accès au professionnel au planning via le site web et l'application mobile. Synchronisation possible avec google agenda.	20€/mois
Option Transfert d'appel en illimité	Selon vos consignes d'appels, nous effectuons un transfert direct ou indirect vers votre numéro.	60€/mois
Option rappel SMS des RDV en illimité	Votre client ou patient est averti par sms avant son rendez-vous avec vous. Nécessite l'option "Prise RDV".	0,18€/sms
Synchronisation Maïa, Doctolib, etc.	Gestion de votre agenda sur un autre logiciel.	100€/mois

NOTE

*Le site web offert comprend…
Pour le même tarif que la permanence téléphonique, obtenez en + : le site web avec module de réservation de rendez-vous, le référencement, la permanence téléphonique, une application pour planifier vos publications sur plusieurs réseaux sociaux simultanément.
Le tarif est selon votre formule "permanence tel." pour un engagement sur 24 mois renouvelables.

Les Tarifs du Pack :

"Permanence Téléphonique + Site Web Personnalisé"

Une offre web complète avec tous les outils pour communiquer !

Inclus dans cette offre 👍

- La permanence téléphonique selon vos horaires avec l'option gestion de vos RDV sur l'agenda par notre standardiste.
- La synchronisation de votre planning avec Google Agenda.
- Le site vitrine professionnel sur-mesure jusqu'à 5 pages web.
- L'achat du nom de domaine, l'adresse mail professionnelle, l'hébergement, la maintenance et la sécurité du site.
- La possibilité de prendre rendez-vous sur le site internet.
- Le formulaire de contact professionnel pour demande d'informations.
- Rédigez et publiez des articles de blog sur le site en illimité. Mise à disposition d'un planning rédactionnel pour publier vos articles sur le site et vos réseaux sociaux tout au long de l'année. Possibilité de post en simultané sur les réseaux.
- Le référencement du site est inclus pour un mot clé spécifique au choix (ex : médecin Toulon, architecte Brest). Publication de votre activité (société, adresse, site web, numéro de tél.) sur des annuaires et des blogs tiers. Permet d'améliorer votre notoriété et votre position dans les résultats des moteurs de recherche.
- Assistance web 6j/7 9h30 - 17h30 + 2h de formation à l'utilisation du site, rédaction (sur demande).

Permanence Téléphonique + Site personnalisé	MONTANT	Permanence Téléphonique + Site personnalisé	MONTANT
Frais de mise en service	449€ (ponctuel)	Jusqu'à 800 appels/mois + maintenance web	979€
Jusqu'à 200 appels/mois + maintenance web	379€	Jusqu'à 1000 appels/mois + maintenance web	1179€
Jusqu'à 400 appels/mois + maintenance web	579€	Jusqu'à 1200 appels/mois + maintenance web	1379€
Jusqu'à 600 appels/mois + maintenance web	779€	Plus de 1200 appels/mois + maintenance web	sur devis

En cas de dépassement du forfait d'appels entrants, les appels supplémentaires sont facturés 1,75€/ht par appel. En cas de dépassement de + de 20 appels sur 2 mois consécutifs, le forfait (prix du pack) sera automatiquement ajusté à celui correspondant à votre volume d'appel. Toutes les fonctionnalités indiquées au pack sont disponibles quel que soit le forfait sous réserve de la souscription minimale au pack 200 appels/mois et d'un engagement de 24 mois minimum.

A titre indicatif :

Valeur d'un pack incluant 200 appels + un site web sur-mesure + référencement.

Prix du marché : 650€HT mise en service +270€/mois permanence télésecrétariat avec gestion d'agenda +250€/mois site & référencement +39€/mois application de publications +29€/mois module de reservation.

TOTAL prix du marché = 650€ HT (mise en service) + 588€ HT/mois.

Nous proposons ce pack complet à 449€ + 379€/mois.

Soit environ 200€ par mois moins cher !!

PLANNING DE MISE EN SERVICE

ETAPE 1
1 jour

Valider le contrat avec autorisation de prélèvement.

ETAPE 2
2 à 5 jours

Nous faire parvenir vos contacts avec les consignes d'appel à suivre.
Cahier des charges

ETAPE 3
2 jours

Mise en place de votre ligne et attribution d'un numéro dédié.
Vérification de vos informations pour la réception des appels.
Si option : mise en place de votre agenda et de votre accès professionnel.

ETAPE 4
2 jours

Formation des opérateurs / opératrices.

C'est parti !

ETAPE 5
(Concerne : "*Pack Permanence Téléphonique + Site personnalisé"* **)**

6 à 24 jours : réalisation du site vitrine sur-mesure
31e jour : mise en ligne, livraison du site
7 jours pour valider ou suggérer des modifications du contenu si besoin.

Pour information, si le cahier des charges est fourni rapidement, le délai de livraison du Pack avec le site web personnalisé est généralement de 15 jours. Par précaution, nous fixons ce délai de livraison à un maximum de 31 jours calendaires au total, en raison des spécificités de chacun liées à la réalisation du site.

Informations Échéancier

Règlement n°1 : à la signature du contrat.
Règlement n°2 : date livraison de la prestation
Règlement suivants : mois suivants à la date d'anniversaire de livraison.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1 - Application - Objet - Mission

Les présentes conditions de vente sont relatives à la mise à disposition d'une prestation pour le compte du client dans le but de réaliser une mission. Ces conditions sont portées systématiquement à connaissance de chaque client qui passe commande, ainsi il adhère sans réserve à ces conditions générales et aucune condition particulière sauf précisée par notre société ne peut y déroger. La mission (demande du client) sera établie lors de l'émission par le client d'un cahier des charges contenant les consignes de réception d'appels et les informations nécessaires à l'accomplissement de celle-ci : identité du demandeur, descriptif de son activité, ses horaires, etc. (envoyées via fichier texte, web, email ou présent dans ce contrat) et validé par nos services. Il peut contenir également les informations relatives à la réalisation d'un site web selon l'offre choisie. Ces informations doivent être fournies sous 7 jours à compter de la signature du contrat. En l'absence d'informations fournies par le client sous 7 jours, la prestation sera mise en place avec les éléments fournis.

Article 2 – Exécution de la commande

L'exécution du contrat débute à la validation de la commande sur mon-secretariat-facile.fr (concerne les offres sans engagement de durée) ou à la signature du contrat (obligatoire pour les offres avec engagement de durée). La prestation de permanence téléphonique démarre à la mise à disposition de l'agent prêt à recevoir les appels et à partir d'une date à définir d'un commun accord. Lorsqu'elle fait partie d'un pack incluant un site web, elle démarre lorsque l'agent est prêt et que le site est livré (mis en ligne). Une commande passée via le site internet https://monsecretariat-facile.fr/ n'est pas nécessairement et automatiquement validée tant que nous n'avons pas vérifié les informations et la demande du client. Après validation de la commande, ce présent contrat est valable pour la période indiquée au contrat (ou bon de commande). La prestation est renouvelable par tacite reconduction pour une période équivalente. Toute annulation ou modification d'une commande ouvre droit à une éventuelle révision des tarifs indiqués. En cas d'annulation (rétractation), les frais de mise en service restent dûs. Après signature, le consommateur dispose de 14 jours pour se rétracter.

Article 3 – Condition tarifaire

3-1- Prix de la prestation

Le prix des prestations est indiqué sur la page "Les Tarifs" et sur la page "Les tarifs du PACK". En contrepartie de la réalisation des prestations, le client est redevable des frais de mise en service (à régler lors de la signature du contrat) et des mensualités. Le moyen de paiement retenu est celui du prélèvement par défaut, toutefois, le client peut régler les frais de mise en service par CB ou par virement s'il le souhaite.

Le règlement de la prestation sera ventilé comme suit :

- Règlement des frais de mise en service à la signature (délai d'acceptation du mandat en cas de prélèvement)
- Règlement de la première échéance le jour de la mise en service (avec délai de règlement de 15jours maximum).

Le règlement des frais de mise en service et celui de la première mensualité peut parfois survenir le même jour en raison des délais de validation du Mandat par les établissements bancaires.

Le Client est informé par la présente que nous utilisons une plateforme de paiement dont il devra se soumettre aux conditions d'utilisation, telle que Stripe, Paypal, Mollie ou GoCardless (cliquer pour découvrir) permettant de mettre en place un paiement sécurisé. Le moyen de paiement utilisé pourra être retenu pour le prélèvements des échéances futures ou pour toute autre commande d'options ou de prestations éventuelles. Concernant les dates de prélèvement, le client sera facturé au début de sa périodicité mensuelle (facturation au mois calendaire), à compter de la mise en service de sa prestation.

Soit par exemple : signature du contrat le 4 Avril, mise en service fixée au 19 Avril. La première échéance n'est prélevée qu'à la mise en service de la prestation soit le 19 Avril (période 19/04 au 18/04). Le premier prélèvement intervient parfois sensiblement avant ou après la date de mise en service en raison des délais bancaires des différents établissements et le client sera informé de celui-ci à l'avance par notification email. Le nombre d'appels comptabilisé dans le mois inclut tous les appels où la standardiste a décroché que ce soit pour un démarchage commercial, des appels personnels ou autres. En cas de dépassement du nombre d'appels inclus dans le forfait, le Client recevra une facture complémentaire incluant les appels entrants et sortants hors forfait. Les factures sont payables sous 15 jours par prélèvement automatique. En cas de rejet du prélèvement ou passé le délai de 15 jours, nous nous réservons le droit de suspendre la totalité de la prestation (sans limitation de temps) ou de résilier unilatéralement le contrat dès le premier retard. Les majorations en cas de retard restent dûes et sont précisées sur la facture. La suspension ou la résiliation unilatérale n'exclut pas le paiement des échéances restantes dûes.

3-3- Durée de la prestation

L'offre sans engagement est à renouvellement mensuel tacite. L'offre avec engagement est de 24 mois, c'est un contrat conclu pour une durée fixe, indivisible, irrévocable. La durée de l'offre est précisée sur le bon de commande ou devis. Les offres sont renouvelables par tacite reconduction pour une durée équivalente sauf dénonciation, par l'une ou l'autre des parties.

3-4- Prix des options - durée - renouvellement - résiliation

Le prix des prestations optionnelles est celui en vigueur au moment de la souscription des options. Elles peuvent être souscrites à tout moment en cours de contrat par simple demande par email et ne prolonge pas la durée de l'engagement. Une option est souscrite pour une période d'un mois renouvelable sauf si elle est déjà incluse dans une offre ou un pack, dans ce cas sa durée est assujettie à celle de la durée d'engagement de l'offre ou du Pack souscrit. Sauf exception mentionnée par Mon Secrétariat Facile, une option souscrite démarre à la prochaine échéance de paiement du Client (avec un minimum de 7 jours de mise en œuvre) et se renouvelle automatiquement chaque mois. Si l'option n'est pas incluse dans un pack ou une offre globale, elle est résiliable à tout moment.La résiliation d'une option avant l'échéance n'entraîne pas de prorata et toute mensualité entamée reste dûe.

Article 4 - Garantie

Mon Secrétariat Facile s'engage à mener à bien la tâche précisée à l'Article premier, conformément aux règles de l'art et de la profession. A cet effet, il constituera l'équipe nécessaire à la réalisation de la mission et vous donnera un accès vous permettant de voir les statistiques des appels. Si besoin, Mon Secrétariat Facile peut choisir de sous-traiter tout ou partie de ses services en conservant le rôle de supervision des tâches dans la mesure où nous considérons que l'opératrice est convenablement formée, qualifiée et que la qualité de notre service est maintenue. Le Client tiendra à la disposition de "Mon Secrétariat Facile" toutes les informations pouvant contribuer à la bonne réalisation de l'objet du présent contrat. Les horaires de service sont du lundi au vendredi de 8h30 à 20h et le samedi de 10h à 20h.

Article 5 – Mise en place de primes ou de challenge

Dans le but de dynamiser la production en motivant les standardistes de "Mon Secrétariat Facile", le Client qui le souhaite peut mettre en place des primes de valorisation, sur la période qu'il souhaite, afin d'encourager ou valoriser le travail d'un ou de plusieurs agents en particulier.
Dans ce cas, le client en discutera avec son superviseur dédié afin de mettre en place cette prime pour le ou les agents qu'il souhaite motiver.

Article 6 – Non débauchage / Exécution loyale

Chacune des Parties s'engagent à ne pas débaucher, directement ou indirectement, personnellement ou par personne interposée, un collaborateur de l'autre Partie affectée à la négociation, au suivi et à la mise en œuvre du contrat : salariés, agents,…, quelle que soit sa qualification, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre Partie et ce, pendant la durée du contrat et pendant 10 années suivant son expiration, pour quelque motif que ce soit.
En cas de non-respect de cette obligation, la Partie défaillante s'expose à des procédures en justice.

Article 7 - Responsabilité

Notre entreprise s'engage à mettre en place toutes les ressources nécessaires pour répondre à vos appels. Cependant, elle ne peut être tenue responsable des frais ou dommages découlant d'une erreur de nos opérateurs ou d'une interruption de service due à des circonstances indépendantes de notre contrôle, telles que les coupures de courant, les dégâts des eaux, les actes terroristes, les virus informatiques, les pannes des fournisseurs d'accès Internet ou télécom, etc. Dans de telles situations, il incombe à l'entreprise cliente de maintenir sa ligne en attente du rétablissement du service. La société cliente n'a pas la propriété du numéro de renvoi fourni par notre service téléphonique, qui peut être modifié avec un préavis d'une semaine si nécessaire. Il est strictement interdit de divulguer directement ce numéro; seuls les numéros de la société cliente doivent être transférés vers ce numéro. Nous déclinons toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse ou répréhensible de ce numéro. En ce qui concerne la transmission des messages via notre serveur extranet ou par e-mail, nous ne pouvons être tenus responsables des dysfonctionnements des fournisseurs d'accès Internet. Ces pannes n'affectent pas la réception de vos appels par nos opérateurs. Vous pouvez toujours nous contacter sur votre ligne dédiée pour consulter vos messages en cas de panne, pendant les heures d'ouverture de nos services. Notre entreprise et ses fournisseurs logiciels respectent pleinement la réglementation RGPD lors de la gestion des appels.

Article 8 - Conditions relatives à la mise à disposition du site internet

8-1. Mise en ligne et spécificités du site.

Pour tout engagement d'une période minimale de 24 mois, nous mettons à disposition du Client un site web permettant de recevoir des rendez-vous pris en ligne. Les données figurant sur le site web seront celles fournies dans le cahier des charges demandé lors de la demande de prestation de permanence téléphonique. Le cahier des charges comprend les informations de l'activité du professionnel comme : les coordonnées de son activité, ses horaires d'ouverture, le module de prise de rendez-vous, le descriptif de son activité et de ses services. A l'issue de la mise en ligne du site, le Client disposera de l'adresse url qu'il pourra partager. La communication de cette URL attestera de la livraison du site. Le Client disposera de 7 jours pour nous signaler le contenu "texte ou image" qu'il souhaite éventuellement modifier. Si tel est le cas, nous disposerons de 20 jours pour effectuer les modifications demandées. En l'absence de retour du Client, le site sera considéré comme valide.

Le Client est informé qu'il s'agit d'un site permettant la diffusion de ses informations professionnelles et la prise de rendez-vous et qu'il devra se conformer à la mise en page proposée, non modifiable. S'il souhaite disposer d'un site davantage à l'image de sa société, nous proposons un PACK "permanence + site personnalisé". Ce site sur-mesure dispose de fonctionnalités supplémentaires comme la publication d'articles, l'affichage de votre logo, le choix des couleurs, etc. (voir Article 9).

IMPORTANT : Quelque soit l'offre à engagement 24 mois incluant une prestation web, cette prestation web est incluse dans le pack comprenant la permanence téléphonique + web, ces 2 prestations sont donc indissociables. Il est possible en cours d'année de demander à suspendre l'affichage du site et/ou de suspendre la réception des appels sur demande pendant une certaine période choisie par le client, ce qui n'implique pas la suspension du contrat et n'exclut pas l'engagement à régler la prestation, aucun remboursement, réclamation, réduction, ne sera retenue en cas de demande de suspension d'un service par le Client au cours de sa période d'engagement.

8-2. Mise à jour du site.

Le Client a la possibilité de procéder à la mise à jour du contenu lorsqu'il le souhaite, à la désactivation de la prise de rendez-vous en ligne et également à la désactivation du site. Le Client dispose d'une mise à jour par mois offerte par nos services, formulée par email. La seconde intervention de mise à jour dans le mois est facturée 35€ ht lors de l'échéance mensuelle. Concernant les disponibilités affichées pour la prise de rendez-vous en ligne, elles sont automatiquement synchronisées avec son planning.

8-3 - Responsabilités et obligations du client

Communication d'informations correctes : Le Client déclare être propriétaire des informations qu'il publie sur les supports de Mon Secrétariat Facile (supports graphiques, textes, photos, …). L'exactitude de l'ensemble des informations fournies par le client relève de sa responsabilité et fait appel à sa bonne foi. Le Client déclare que les informations communiquées sont exactes et complètes et en assume la responsabilité. Mon Secrétariat Facile n'a aucune responsabilité quant aux contenus des informations diffusées par le Client. Le Client garantit Mon Secrétariat Facile contre tout dommage subi par celle-ci et contre toute action en responsabilité qui serait engagée à son encontre sur le fondement de la violation des présentes Conditions Générales d'Utilisation et/ou d'un droit quelconque d'un tiers. Dans le cas de fraude caractérisée (falsification, recel, etc..), le Site s'autorise à communiquer l'ensemble des informations nécessaires aux organismes chargés de la répression desdites fraudes et infractions.

Collaboration pour la réussite du projet : Le client s'engage à collaborer de manière pleine et entière avec Mon Secrétariat Facile, notamment lors de la réalisation d'un cahier des charges afin de permettre à Mon Secrétariat Facile de mettre en place la solution internet souscrite par le client. Le cahier des charges peut être mentionné sur ce contrat, réalisé séparément par écrit, ou verbalement sur place ou par téléphone.

Diffusion d'un contenu légal – éviter le plagiat - mentions légales d'entreprise à jour

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Site Internet pour transmettre, recevoir, diffuser ou utiliser par quelque moyen que ce soit et de quelque façon que ce soit de l'information contraire à la législation en vigueur, aux bonnes mœurs et à l'ordre public en général.

Le Client s'engage à ne pas proposer ou demander la publication d'un contenu semblable ou identique à un autre site internet. Le cas échéant, il serait le seul responsable, notamment en cas de poursuites pour plagiat, droits d'auteurs.

Le client s'engage à faire figurer sur le Site les mentions légales obligatoires en vigueur afin de permettre aux tiers de le contacter directement.

Obligations relatives à la législation en vigueur : Le Client s'engage à déclarer son site auprès des organismes publics, conformément aux dispositions légales en vigueur, et à fournir les numéros de déclarations sans délais à Mon Secrétariat Facile sur simple demande écrite (pour les sites éditant un contenu rédactionnel auprès de la C.N.I.L et des services audiovisuels du Paquet ; les sites diffusant des contenus radiophoniques et/ou audiovisuels auprès du C.S.A.). Mon Secrétariat Facile ne saurait être tenu responsable d'un quelconque défaut de déclaration.

Obligation relative à l'accès internet : Le Client s'engage à disposer d'un accès internet pour l'exploitation de sa solution Internet
Propriété : Les marques, logos, graphismes, photographies, animations, vidéos et texte contenus sur les supports Mon Secrétariat Facile sont la propriété intellectuelle de Mon Secrétariat Facile et ne peuvent être reproduits, utilisés ou représentés dans l'autorisation expresse de Mon Secrétariat Facile. La signature ou la résiliation du présent contrat n'emporte en aucun cas cession du Site Internet. La cession sur les éléments du Site Internet (hors code) soit "les images et les textes" pourra intervenir à l'issue d'un délai d'utilisation des services de base Mon Secrétariat Facile de (12) douze mois, sur demande du Client. Mon Secrétariat Facile fournira au Client à cet effet une copie du contenu textes et images fournies : ces éléments seront restitués sous forme de fichier compressé. Il est convenu entre les parties que Mon Secrétariat Facile se réserve la possibilité d'utiliser les enseignements tirés des études ou réalisations qui lui sont confiées et de procéder au développement pour des tiers, d'éléments similaires à ceux qu'elle a développés dans le cadre du present contrat.
Vie Privée - Relatif au site web : Le Site est conforme aux normes françaises relatives à la protection de la vie privée et des données personnelles, et notamment à la loi n°78- 17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifié par la loi 2004-801 du 6 Août 2004. Dans certaines circonstances, le Client fournit des informations à caractère personnel le concernant. Les informations à caractère personnel qui permettent de l'identifier (par exemple nom, prénom, adresse, mail) sont collectées notamment au moyen de formulaires d'identification. Elles font l'objet d'un traitement automatisé et sont destinées à Mon Secrétariat Facile. Certaines informations portées sur ces formulaires sont obligatoires pour accéder à certaines fonctionnalités du site. Elles peuvent être utilisées par le site pour afficher un contenu personnalisé ou faire une offre commerciale sur les éventuels produits et services du Site. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée, l'Utilisateur auprès du site dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression concernant ses données personnelles, ou en adressant un courrier à l'adresse postale de Mon Secrétariat Facile.

Article 9 - Conditions spécifiques relatives au PACK "permanence + site web personnalisé"
Les conditions décrites dans les autres articles s'appliquent pour le Pack auxquel s'appliquent les conditions spécifiques ci-présentes. Le Client peut disposer du pack "permanence + site web personnalisé" sous certaines conditions :
- Un engagement minimal de 24mois.
- Le forfait minimum pour bénéficier du pack est le forfait jusqu'à 200 appels/mois (voir "Les Tarif du Pack").
- Le pack inclut les frais de mise en service (ponctuel) + le forfait d'appels + la maintenance du service web. Le detail de la prestation est décrite dans ("Les Tarif du Pack").
- La mensualité à régler est fixée selon le nombre d'appels entrants : elle peut évoluer en cours d'année si les appels entrants dépassent la limite de 20 appels supplémentaires par mois sur 2 mois consécutifs.
- Si le client dispose déjà d'un engagement chez nous pour la Permanence Téléphonique (seule), la souscription de ce Pack implique à nouveau 24 mois d'engagement à compter de la signature du Pack. La période déjà écoulée pour une autre prestation est non cumulable, en effet, il s'agit ici d'une autre prestation.

Article 10 - Référence Client
Le Client autorise Mon Secrétariat Facile à utiliser son nom et les services mis à disposition pour le compte du client aux fins de sa propre promotion commerciale.

Article 11 - Résiliation. Sanction.
Le client peut résilier à tout moment et sans préavis au cours de la période d'essai.
Le client peut à tout moment résilier un contrat sans engagement avec un préavis minimum de 7 jours. Tout mois entamé est dû, il n'y aucun prorata en cas de résiliation en cours de mois.
Pour un contrat avec engagement supérieur à 6 mois, le client dispose d'un préavis de résiliation minimum de 30 jours avant son renouvellement.
Adresse mail : contact@mon-secretariat-facile.fr / Adresse postale : 69 rue du Rouet. 13008 Marseille.
La suspension ou la résiliation n'exclut pas le paiement des échéances restantes. Les majorations en cas de retard restent dûes et sont précisées sur la facture.
Tout manquement de l'une ou l'autre des parties aux obligations qu'elle a en charge, aux termes des articles ci-dessus, entraînera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, la résiliation de plein droit au présent contrat, quinze jours après mise en demeure d'exécuter par mail ou par courrier avec accusé de réception demeuré sans effet, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Article 12 - Rétractation
Lors de la signature du contrat, le client souhaitant se rétracter, dispose de 14 jours de rétractation en remplissant le formulaire suivant https://mon-secretariat-facile.fr/retractation.pdf et en le renvoyant complété et signé à l'adresse mail : contact@mon-secretariat-facile.fr.

Article 13 - Force majeure - Suspension
En cas d'indisponibilité ponctuelle d'un agent attribué de manière régulière sur votre prestation (maladie, indisponibilité forcée ou autre raison…), son absence sera constatée et un autre agent sera mis à disposition pour le remplacer. Aucun dommage ni intérêt ne pourra être prétendu par l'un ou l'autre des parties quelque soit la raison de d'un remplacement d'un agent en cours de prestation et quelque soit les conséquences directes ou indirectes que ce remplacement pourrait provoquer. Force majeure : On entend par force majeure des événements d'interruptions, pannes, sabotages des moyens de télécommunication, incendies, inondations, guerres, grèves, déclarés ou non déclarés, de grève générale de travail, la coupure de la liaison internationale, de maladies épidémiques, de mise en quarantaine, de crues exceptionnelles, d'accidents ou d'autres événements indépendants de la volonté des deux parties. Aucune des deux parties ne sera tenue responsable d'un dysfonctionnement ou d'une coupure des services en raison des événements de force majeure. En cas de force majeure, constatée par l'une des parties, celle-ci doit en informer l'autre partie par mail, téléphone dans les meilleurs délais. L'autre partie disposera de dix jours pour la constater.
Mon Secrétariat Facile fait ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité du Site internet. Le Client est informé que la disponibilité des services est soumise à une simple obligation de moyen. A ce titre, le Client ne peut en aucun cas se prévaloir d'un défaut de disponibilité. Mon Secrétariat Facile se réserve la possibilité de modifier ou d'interrompre, temporairement ou de façon permanente, l'accessibilité du des services notamment pour des raisons de maintenance et ce, sans préavis ni indemnité quelconque, même si, dans la mesure du possible Mon Secrétariat Facile informera le Client préalablement à une telle opération. Mon Secrétariat Facile ne peut être tenu responsable de dommages directs ou indirects, pertes ou frais, résultant de l'utilisation des services, ou de l'impossibilité de l'utiliser, ou d'un mauvais fonctionnement, d'une interruption pour cause de manutention, de défaillances techniques du serveur ou liées à des interruptions de l'accès à Internet ou pour tout autre cause, d'un virus, ou encore d'un problème de litige ou de système. La responsabilité de Mon Secrétariat Facile ne peut en aucun cas être recherchée à quelque titre que ce soit, pour tout préjudice ou dommage direct ou indirect, pertes ou frais, subis ou encourus par le Client du fait de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utilisation du site internet ou d'un de ses services, pour quelque cause que ce soit, tel que notamment mais sans que cela ne soit limitatif, perte d'informations, perte de données, perte de temps machine, perte d'usage de tout matériel ou logiciel, manque à gagner, perte d'image de marque ou autre trouble commercial.

Article 14 - Règlement des litiges – droit applicable
Tout différend découlant du présent contrat concernant en particulier sa validité, son interprétation, son exécution ou sa résiliation doit, en premier lieu, et dans toute la mesure du possible, être réglé au moyen de négociations amiables entre les Parties.
A défaut d'un accord amiable entre les parties dans un délai de (3) trois jours à compter de la date d'envoi d'un mail avec accusé de réception initialisant les négociations et adressée par la partie la plus diligente, les litiges liés à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat seront soumis au Tribunal compétent de Marseille.