

Conditions générales d'utilisation de Responsage

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE RESPONSABILITE

Applicables à compter du 01/01/2019, modifié le 03/03/2023

PREAMBULE :

ASAP Solutions, ci-après dénommée « le Prestataire », est une société par actions simplifiée au capital social de 51.830 euros, dont le siège social est situé 25, Avenue du Docteur Lannelongue, 75014 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 789 494 614.

1. DEFINITIONS

- « Salarié » désigne la personne physique au bénéfice de laquelle les Prestations sont effectuées,
- « CGU » désigne les présentes conditions générales d'utilisation de la plateforme téléphonique "Responsage" de ASAP Solutions,
- « Employeur » désigne la structure dont Le Salarié est l'employé.
- « Intervenants » désigne le personnel du Prestataire,
- « Prestations » désigne les prestations de services réalisées par le Prestataire consistant à informer, conseiller et orienter les Salariés ayant un proche en situation de manque ou de perte d'autonomie,
- « Responsage » désigne la plateforme téléphonique mise à la disposition des Salariés par le Prestataire
- « Espace Bénéficiaire » désigne la plateforme informatique mise à disposition par Responsage, qui permet aux Salariés Bénéficiaires de communiquer avec les conseillers de Responsage, d'accéder aux services de Responsage et d'accéder aux réponses construites par les conseillers de Responsage suite à ses demandes.

2. OBJET

Les présentes CGU ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose aux salariés de l'Employeur ses Prestations.

3. OPPOSABILITE DES CGU

Lors de son premier appel à Responsage, le Salarié est immédiatement informé de l'existence des CGU.

Les présentes CGU sont systématiquement adressées au salarié par e-mail sous réserve de l'accord préalable du Salarié ou, à défaut, par courrier, le jour de son appel à Responsage.

En conséquence, le fait de recevoir une Prestation implique l'acceptation pleine et entière par le Salarié des présentes CGU.

Dans l'hypothèse où le Salarié ne serait pas en accord avec tout ou partie des présentes CGU, il lui appartient de ne pas utiliser Responsage.

4. ACCES AUX PRESTATIONS

Afin de bénéficier de l'accès aux Prestations, le Salarié doit préalablement appeler Responsage par téléphone au numéro gratuit depuis une ligne fixe. Ce numéro est accessible du lundi au vendredi, de 9 heures à 19 heures (hors jours fériés), et le samedi de 9 heures à 12h30 heures (hors jours fériés).

En dehors des heures d'accessibilité de Responsage, un service de messagerie téléphonique indique les heures d'accessibilité de Responsage.

Le Salarié peut, s'il le souhaite accéder aux Prestations de Responsage en utilisant son Espace Bénéficiaire. L'utilisation de l'Espace Bénéficiaire implique l'acceptation pleine et entière par le Salarié des présentes CGU.

5. REALISATION DES PRESTATIONS

5.1 Exécution des Prestations

Le Salarié communique au Prestataire des informations pertinentes et exactes permettant de qualifier son besoin de Prestations.

Après qualification des besoins du Salarié sur la base des informations communiquées à Responsage, une Prestation lui est proposée.

Si une réponse ne peut être apportée directement au Salarié, le Prestataire apporte des éléments de réponse aux questions posées par les Salariés dans un délai de 72 heures à compter de la réception de l'appel par Responsage étant précisé qu'un dépassement éventuel de ce délai ne pourra donner lieu à dommages intérêts.

En cas de demande complémentaire formulée par le Salarié au moment de la réponse apportée par Responsage, le Prestataire lui apporte des éléments de réponse dans un délai de 72 heures (jours ouvrés) à compter de ladite demande étant précisé qu'un dépassement éventuel de ce délai ne pourra donner lieu à dommages intérêts.

5.2 Partenaires

Dans le cadre des Prestations, le Prestataire utilise le cas échéant un réseau de partenaires professionnels du secteur préalablement référencés à partir d'un cahier des charges strict. Le Prestataire sélectionne ses partenaires en fonction de leur savoir-faire, de leur sérieux et de leur aptitude à fournir une prestation de qualité. Les services proposés par les partenaires du Prestataire le sont de leur propre initiative et sous leur pleine et entière responsabilité.

5.3 Contrôle des Prestations

Le Prestataire se réserve la possibilité de recueillir l'avis du Salarié sur la qualité de la Prestation délivrée.

6. PRISE D'EFFET

Les présentes CGU prennent effet à compter du premier appel du Salarié à Responsage ou de sa connexion à l'Espace Bénéficiaire.

7. TARIFS

Les Prestations n'entraînent aucun coût d'aucune sorte pour les Salariés à l'exception du coût d'accès à Responsage si leur opérateur de téléphonie leur facture leurs communications aux numéros gratuits 0800.

8. RESPONSABILITE

Les services fournis par le Prestataire ont pour seul objectif d'informer, de conseiller et d'orienter les Salariés.

Le Prestataire ne garantit pas la complétude, l'exhaustivité et l'exactitude du contenu des informations et des renseignements fournis dans le cadre des Prestations, le Prestataire mettant tous les moyens disponibles en œuvre afin d'offrir une plateforme téléphonique de qualité.

La responsabilité du Prestataire ou de l'un quelconque des Intervenants ne pourra en aucun cas être engagée au titre des informations et renseignements fournis aux Salariés ni au titre de l'utilisation qui en sera faite.

En particulier, les réponses apportées par Responsage ne constituent en aucun cas une consultation médicale, un diagnostic médical, un traitement médical ou un conseil juridique ou fiscal, même si la réponse est exprimée dans des termes directs et affirmatifs pour plus de clarté.

En conséquence, les Salariés reconnaissent que la responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée au titre des Prestations, et acceptent que l'utilisation qu'ils font des informations et renseignements qui leur sont fournis, et notamment leurs choix, s'effectue sous leur seule et entière responsabilité, contrôle et direction.

9. PREUVE

Les registres informatisés, enregistrés dans les systèmes informatiques du Prestataire seront considérés comme des preuves de communication et/ou d'envoi intervenus entre Le Salarié et le Prestataire.

En cas de litige entre Le Salarié et le Prestataire sur les Prestations, le Salarié accepte qu'ont seuls force probante les registres informatisés du Prestataire, et que les registres informatisés du Prestataire primeront sur les documents de Le Salarié.

De même, les données de connexion téléphoniques ou Internet conservées par le Prestataire constitueront des preuves des appels ou échanges intervenus.

10. MODIFICATION DES CGU

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGU. Dans ce cas, le Prestataire informera Le Salarié des nouvelles CGU avant leur date d'application effective.

Les nouvelles CGU seront applicables de plein droit aux commandes de Prestations passées à compter de leur entrée en vigueur.

11. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes CGU sont régies et interprétées conformément au droit français.

Tout litige résultant de la validité, de l'exécution ou de l'interprétation des présentes CGU sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents du ressort de la Cour d'appel de Paris.

12. RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le Salarié donne expressément son consentement pour que les données à caractère personnel collectées par Responsage soient traitées pour les finalités des Prestations et pour elles seules.

En application des dispositions de la loi informatique et libertés n° 2018-493 du 20 juin 2018 et du règlement européen 2016/679, le Prestataire n'utilise les données à caractère personnel fournies par Le Salarié ou par la Société que pour les strictes finalités précisées ci-avant et s'engage à ne pas procéder à des traitements différents ou incompatibles avec ces finalités.

Le Prestataire met en œuvre les mesures de sécurité et de confidentialité adéquates au regard de la nature des données personnelles traitées et s'interdit de communiquer à l'Employeur les noms des personnes utilisant Responsage ou de répondre à toute sollicitation de l'Employeur aux fins d'obtenir communication de ces informations.

Les données personnelles fournies par Le Salarié, nécessaires à la mise en œuvre des services proposés, sont destinées au Prestataire et à ses partenaires et correspondants situés en France. Elles sont également destinées, sauf refus de la part de Le Salarié formulé par écrit à l'adresse ci-dessous, à des fins statistiques et commerciales au Prestataire. Ces données sont traitées dans le respect de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 et du règlement européen 2016/679. Conformément à la loi informatique et libertés n° 2018-493 du 20 juin 2018 et du règlement européen 2016/679, Le Salarié dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification, de suppression et de portabilité exercable par courrier adressé à ASAP Solutions, 25, Avenue du Docteur Lannelongue, 75014 Paris. Le Salarié peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement le concernant et trouver des informations sur ses droits et devoirs auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Le Prestataire pourra être obligé de divulguer toute information collectée afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, ou pour répondre à toute demande judiciaire ou administrative.

En cas de constat de violation portant sur les données à caractère personnel, le Prestataire s'engage à respecter ses obligations législatives et réglementaires de notification et d'informations vis-à-vis de la CNIL et potentiellement vis-à-vis des personnes concernées, soit les Aidants ou les représentants de la société selon les cas.

Le Salarié est informé que les échanges téléphoniques avec le Prestataire peuvent faire l'objet d'un enregistrement afin d'améliorer la qualité du service apporté par la plateforme téléphonique Responsage