

# Conditions Générales de Prestations de services



## Clause n° 1 : Objet des prestations de services

Les conditions générales de prestations de services décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la société FM Progestion et de son client dans l'exécution des prestations de services suivantes :

**PRESTATION 1 :** Mise en place d'une procédure d'organisation et de gestion du tiers-payant au sein de la structure du client

**PRESTATION 2 :** Gestion des impayés (période de référence définie préalablement sur le devis/lettre de mission indiquant la somme à recouvrer)

**PRESTATION 3 :** Maintenance mensuelle (sur une période et pour un plafond maximum préalablement définis sur le devis/lettre de mission)

**PRESTATION 4 :** Gestion administrative (sur une période de référence définie préalablement sur le devis/lettre de mission)

**PRESTATION 5 :** Mise en place des conventionnements avec les réseaux de soin des mutuelles et les organismes de certifications (définie préalablement sur le devis/lettre de mission)

**PRESTATION 6 :** Toutes autres prestations convenues et détaillées au préalable sur le devis/lettre de mission avec le client

**PRESTATION 7 :** Formations professionnelles (Organisation, animation, interventions techniques)

Toute prestation accomplie par la société FM Progestion implique par conséquent l'adhésion sans réserve du client aux présentes conditions générales de prestations de services, sans que ce dernier ne puisse opposer ses propres conditions générales d'achat.

## Clause n° 2 : Lieu d'exécution de la prestation

Le lieu d'exécution de la prestation est fixé :

- Pour la prestation n°1 : au sein de la structure du client.
- Pour les autres prestations : dans les locaux de la société FM Progestion ou en tout autre lieu choisi par la société FM Progestion. Il est précisé que dans ces hypothèses, le client donne à la société FM Progestion son autorisation d'accès au progiciel de gestion ou la prise en main via un accès à distance (TeamViewer ...) de(s) son(es) magasin(s) et fournit les codes d'accès du(es) magasin (s) des différents sites internet des mutuelles de santé et centres de sécurité sociale

## Clause n° 3 : Obligations de la société FM Progestion

La société FM Progestion s'engage, envers le client, à réaliser la prestation telle que définie sur le devis/lettre de mission signé par les deux parties.

FM Progestion s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires et ses meilleurs efforts à l'effet de réaliser la bonne exécution de ses prestations selon les caractéristiques précisées pour chaque mission à réaliser, à savoir pour :

**PRESTATION 1 :** Mise en place d'une procédure d'organisation et de gestion du tiers-payant au sein de la structure du client par :

- un audit de fonctionnement du tiers-payant au sein de la structure du client avec la présence sur place de la société FM Progestion ou de l'un de ses collaborateurs afin d'analyser les faiblesses du dispositif déjà mis en place pour les remboursements des organismes payeurs et les corriger en vue d'améliorer le fonctionnement de la gestion des dossiers tiers payant de la structure,
- la réorganisation des procédures de tiers-payant pour optimiser les règlements de santé du client en mettant en place une stratégie commune et stricte au sein de la structure et de son équipe,
- l'encadrement des collaborateurs du client afin d'améliorer la qualité de paramétrage de leurs dossiers clients en les informant des procédures à respecter et en répondant à leurs interrogations. Un mémento en support écrit récapitulant les informations importantes est fourni à l'issue de la prestation.

**PRESTATION 2 :** Gestion des impayés (période de référence définie préalablement sur le devis/lettre de mission indiquant le taux d'honoraires en pourcentage sur les sommes recouvrées) avec :

- le traitement des dossiers rejetés des diverses sécurités sociales en traitant les motifs de rejets et en les recyclant par télétransmission ou en les traitant manuellement, et/ou

- la relance des dossiers d'impayés des organismes complémentaires du client selon les moyens d'usage à disposition (appel plateforme mutuelle, relance par mail, fax, courrier...)
- des relances supplémentaires des dossiers toujours non soldés seront effectuées ; chaque dossier sera relancé au moins trois fois, sur une période de 6 mois à partir de la date d'encaissement de l'acompte.

- un reporting formel ou informel sera réalisé auprès du client au moins une fois par mois afin que celui-ci puisse suivre l'avancée du recouvrement des impayés.
- un bilan final écrit sera également communiqué à M+6 à partir de la date d'encaissement de l'acompte,
- à M+6 à partir de la date d'acceptation du devis/lettre de mission, la société FM Progestion se réserve le droit de proposer un nouveau devis/lettre de mission au client si les dossiers n'ont toujours pas été soldés malgré les 3 relances effectuées.

- le suivi des impayés clients du client selon des directives écrites du client à la société FM Progestion (ex : appel téléphonique puis lettre de relance aux clients du magasin à qui le remboursement du tiers payant a été versé à tort, soit suite à une erreur de l'organisme santé payeur, soit suite à une erreur au moment de la vente par l'opticien)
- l'encaissement des prestations santé du client lié aux dossiers relancés via les bordereaux de paiement des mutuelles ou via les rapprochements bancaires.

**PRESTATION 3 :** Maintenance mensuelle (sur une période et pour un plafond maximum préalablement définis sur le devis/lettre de mission) avec :

- le suivi des dossiers en attente de règlement sur une période définie sur le devis/lettre de mission, par un contrôle mensuel puis des relances en cas de non-paiement des dossiers sécurité sociale et/ou mutuelles, en attente de règlement par le client. La relance des dossiers ne sera réalisée que pour le montant maximum indiqué sur le devis/lettre de mission.

Toutefois, si société FM Progestion recouvre des sommes dont le montant dépasse le plafond, elle se réserve le droit de facturer au client un honoraire supplémentaire, à savoir un pourcentage appliqué sur la différence entre les sommes réellement recouvrées et le plafond.

- la génération des télétransmissions des dossiers sécurité sociale du client avec envoi des télétransmissions des feuilles de soins électroniques ainsi que l'envoi en parallèle des supports papiers des dossiers, et/ou
- la gestion des facturations du client sur les sites internet des mutuelles et l'envoi postal ou par mail des prises en charge en vue d'obtenir les règlements de santé
- le pointage et le suivi de ces remboursements de santé par les organismes payeurs sur la période de référence définie sur le devis/lettre de mission entre la société FM Progestion et le client.

Pour les besoins de la réalisation de cette prestation, le client reconnaît qu'il doit acquiescer auprès de la société FM Progestion un scanner et ainsi scanner l'ensemble des documents nécessaires, à savoir les factures, les prises en charges valides, les ordonnances.

**PRESTATION 4 :** Gestion administrative (sur une durée/période de référence définie préalablement sur le devis/lettre de mission)

- la génération des télétransmissions des dossiers sécurité sociale du client avec envoi des télétransmissions des feuilles de soins électroniques ainsi que l'envoi en parallèle des supports papiers des dossiers, et/ou
- la gestion des facturations du client sur les sites internet des mutuelles et l'envoi postal ou par mail des prises en charge en vue d'obtenir les règlements de santé
- le pointage et le suivi de ces remboursements de santé par les organismes payeurs sur la période de référence définie sur le devis/lettre de mission entre la société FM Progestion et le client.

Pour les besoins de la réalisation de cette prestation, le client reconnaît qu'il doit acquiescer auprès de la société FM Progestion un scanner et ainsi scanner l'ensemble des documents nécessaires, à savoir les factures, les prises en charges valides, les ordonnances.

**PRESTATIONS 2/3/4 :** Sur l'ensemble des dossiers traités, certains peuvent se révéler litigieux ou irrécouvrables pour des motifs objectifs (défaut de signature sur la prise en charge du client, défaut d'accord de prise en charge, dossier annulé etc.). Le cas échéant, le Client est prévenu et invité (dans la mesure du possible) à mettre en place les actions nécessaires pour permettre le traitement du dossier par le prestataire.

**PRESTATION 5 :** Mise en place des conventionnements avec les réseaux de soin des mutuelles et les organismes de certifications (définie préalablement sur le devis/lettre de mission) avec :

- une aide à la constitution des dossiers de conventionnement aux réseaux mutuelles en instruisant avec le client les dossiers de candidatures suite aux appels d'offre, en vue d'obtenir l'agrément à ces différents réseaux.
- une aide à la mise en place des différentes obligations imposées par les organismes de certification en vue d'obtenir leur agrément (type AFNOR).

**PRESTATION 6 :** Toutes autres prestations convenues et détaillées au préalable sur le devis/lettre de mission avec le client.

Pour les PRESTATIONS 2 à 5 :

La société FM Progestion :

- agit au nom et pour le compte du client, celui-ci lui donnant tous pouvoirs pour le représenter.
- s'engage à informer le client mensuellement selon tous moyens et jusqu'à M+6 après acceptation du devis/lettre de mission et/ou encaissement de l'acompte de l'état d'avancement des prestations réalisées.

**PRESTATION 7 :** Les modalités spécifiques du déroulement de la prestation de formation sont définies au devis/lettre de mission, ou une convention particulière signée avec le Client.

La société FM Progestion s'engage à réaliser ses prestations avec professionnalisme et efficacité conformément aux usages professionnels de son activité.

La société FM Progestion s'engage à faire intervenir du personnel formé, lié par un contrat de travail créant des obligations de loyauté, de confidentialité et de secret médical en raison de la nature des activités professionnelles des clients.

La société FM Progestion n'est soumise à aucune obligation de résultat.

La société FM Progestion ne peut être tenue responsable des délais ou des carences des administrations ou sociétés avec lesquelles elle correspond pour les besoins de son client ; la société FM Progestion étant tenue par une simple obligation de moyens.

## Clause n° 4 : Obligations du client

### 4.1 Obligations générales

Le client s'engage à fournir à la société FM Progestion toutes les informations utiles à la bonne exécution de la prestation de service. A ce titre, le client autorise la société FM Progestion à accéder : à son progiciel de gestion de magasin(s) via un login personnel ou via un accès à distance (TeamViewer...), aux codes d'accès de consultation en ligne des différents sites de mutuelles et centres de sécurité sociale.

L'accès au compte bancaire du client est souhaitable pour permettre une meilleure exécution et vérification des règlements des prestations relancées. Cependant, le client peut se réserver le droit de refuser cette demande et devra par conséquent fournir lui-même les informations bancaires demandées par la société FM Progestion dans les 48h suivant la demande afin de permettre la bonne exécution de la prestation, outre une transmission hebdomadaire récurrente pendant toute la durée de la mission. A défaut, la société FM Progestion ne sera pas mise en mesure d'assurer le niveau de suivi requis.

La société FM Progestion ne peut réaliser les prestations numéro 2, 3, 4 et 5 à la seule et unique condition que tous les documents nécessaires demandés par les organismes payeurs lui soient fournis à savoir : la facture du dossier en cause, la prise en charge optique ou audioprothèse conforme à la facture, l'ordonnance du client ainsi qu'une copie de sa carte mutuelle. Le client s'engage donc à lui fournir ces documents pour la bonne exécution de la prestation dans les 48 heures à compter de la demande qui sera faite par la société FM Progestion.

Plus généralement, le client s'engage à fournir à la société FM Progestion qui le demanderait, tout renseignement ou document lui permettant d'avoir, notamment, une bonne connaissance des données du client et de l'utilité d'en disposer pour rendre un meilleur service.

Le client s'engage aussi à collaborer pleinement avec la société FM Progestion en vue du bon déroulement de la prestation de service.

Le client informera la société FM Progestion de tous changements (Logiciel, Coordonnées bancaires, Adresse, etc.) un (1) mois avant le changement effectif de ces informations.

A défaut pour le client de fournir les informations en temps utile et de collaborer avec la société FM Progestion, celle-ci se réserve le droit de ne pas respecter de ce que les délais et échéances convenus pour la réalisation de la prestation et en informera par écrit le client.

### 4.2 Obligation de non-débauchage

Le client s'engage à ne pas détourner les collaborateurs de la société FM Progestion, pour l'embaucher directement ou par toute personne physique ou morale interposée et ce, pendant toute la durée du présent contrat et pendant deux (2) années entières et consécutives à compter de la fin du présent contrat.

Le non-respect de cette obligation par le client, entrainera le versement au profit de la société FM Progestion, à titre de clause pénale, d'une indemnité définitive et forfaitaire de vingt-cinq mille (25000) euros.

L'application de la présente clause pénale est indépendante de toutes autres actions ou sanctions auxquelles la défaillance du client pourrait donner lieu, notamment l'exercice de l'article 5.3 des présentes.

De même, toutes les sommes engagées dans le cadre de mesures conservatoires qui auraient été sollicitées afin de sauvegarder ladite créance seront entièrement à la charge du client, toutes les sommes susceptibles d'être dues au titre de la présente clause seront dues de plein droit, sans qu'il soit besoin d'accomplir de formalités ou de mise en demeure.

De plus, en cas de débauchage de son personnel, la société FM Progestion pourra mettre un terme à sa mission sans préavis et sans préjudice de tous dommages et intérêts.

## Clause n° 5 : Durée de la prestation

### 5.1 Durée

PRESTATION 1 : Mise en place d'une procédure d'organisation et de gestion du tiers-payant au sein de la structure du client : durée indiquée en nombre de jours sur le devis/lettre de mission dont la date sera à convenir avec le client. Préalablement à toute intervention, l'acompte aura dû être encaissé par la société FM Progestion.

PRESTATION 2 : Gestion des impayés (période de référence définie préalablement sur le devis/lettre de mission indiquant la somme à recouvrer) : la prestation s'étend sur une durée de 6 mois à compter de l'encaissement de l'acompte.

PRESTATION 3 : Maintenance mensuelle (sur une période et pour un plafond maximum préalablement définis sur le devis/lettre de mission)

PRESTATION 4 : Gestion administrative (selon une période de référence définie préalablement sur le devis/lettre de mission).

Les PRESTATIONS numéro 3 et 4 prennent effet à compter de la date mentionnée sur le devis/lettre de mission pour une durée déterminée qui sera définie sur le devis/lettre de mission étant précisé que la durée minimale est fixée à 12 mois. La durée de la prestation se renouvellera ensuite par tacite reconduction, pour des périodes d'une durée déterminée correspondant à la période initiale telle que mentionnée sur le devis/lettre de mission, à défaut de dénonciation par l'une ou l'autre des parties, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, 2 mois au moins avant l'arrivée du terme.

En cas de cessation anticipée des présentes pour quelque cause que ce soit, la totalité des sommes dues au titre du contrat sera due à la société FM Progestion par le client.

PRESTATION 5 : Mise en place des conventionnements avec les réseaux de soin des mutuelles et des organismes de certifications :  
- Réseaux fermés : de la date à laquelle la société FM Progestion a été avisée par écrit des débuts des appels d'offre et/ou ouverture d'inscription jusqu'à l'envoi définitif de la candidature du client à l'organisme de conventionnement ou de certification sous réserve que le client ait communiqué tous les documents nécessaires à la rédaction des réponses aux appels d'offres et que la société ait encaissé l'acompte.  
- Réseaux ouverts : de la date à laquelle la société FM Progestion est en possession de tous les documents nécessaires à la rédaction des réponses aux appels d'offres, sous réserve qu'elle ait encaissé l'acompte, jusqu'à l'envoi définitif de la candidature du client à l'organisme de conventionnement ou de certification.

PRESTATION 6 : Toutes autres prestations convenues et détaillées au préalable sur le devis/lettre de mission avec le client. La durée de la prestation sera indiquée sur le devis/lettre de mission.

PRESTATION 7 : Toutes autres prestations convenues et détaillées au préalable sur le devis/lettre de mission/convention de formation avec le client. La durée de la prestation sera indiquée sur le devis/lettre de mission/convention de formation.

PRESTATION 7 : Toutes autres prestations convenues et détaillées au préalable sur le devis/lettre de mission/convention de formation avec le client. La durée de la prestation sera indiquée sur le devis/lettre de mission/convention de formation.

### 5.2 Résiliation automatique

Les parties conviennent que la cession totale ou partielle de son fonds de commerce par le client entraînera la résiliation automatique et de plein droit du présent contrat sous réserve de l'envoi par le client de l'avis de cession à la société FM Progestion par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au moins trois (3) mois avant la date de cession définitive. La résiliation sera alors effective au jour de ladite cession.

### 5.3 Résiliation fautive

Les engagements souscrits aux termes des présentes conditions générales et des devis/lettres de mission signés par le Client pourront être résiliés, par l'une ou l'autre des parties, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations y figurant. Sauf stipulations contraires prévoyant une résiliation immédiate lorsqu'il n'est pas possible de remédier au manquement, la résiliation anticipée interviendra 15 jours après une mise en demeure signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la partie défaillante, indiquant l'intention de faire application de la présente clause résolutoire expresse, restée sans effet.

En cas de résiliation :

- à l'initiative de la société FM Progestion en raison du comportement fautif du client,  
- et/ou en cas de résiliation à l'initiative du client mais non justifiée par une faute de la société FM Progestion,

La société FM Progestion se réserve le droit de facturer l'entièreté de la prestation prévue conventionnellement (sauf meilleur accord entre les parties), ce sans renoncer à une éventuelle procédure judiciaire en cas de préjudice distinct.

Il est précisé, qu'en tout état de cause, peu importe les raisons de la résiliation, la société FM Progestion cessera toutes les

prestations en cours et ce, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée.

## Clause n° 6 : Prix de la prestation

Les prix des prestations de service sont définis à l'avance sur le devis/lettre de mission qui devra être accepté par le client. Ils sont libellés en euros et calculés hors taxes avec l'application du taux de TVA en vigueur.

Le devis/lettre de mission tarifie la prestation effectuée, ainsi qu'un forfait en frais de dossier, frais de gestion et éventuellement des frais de déplacement/hébergement si la prestation de service attendue le nécessite.

Les modalités de détermination des honoraires de la société FM Progestion sont indiquées sur le devis/lettre de mission :

- forfait,
- abonnement,
- taux horaire,
- pourcentage,
- frais de dossier,
- frais de gestion

Il est précisé que les honoraires indiqués sur le devis/lettre de mission ne seront pas susceptibles d'être modifiés et/ou que le client n'aura pas la possibilité de prétendre à une quelconque remise quand bien-même le client réaliserait en parallèle de l'intervention de la société FM Progestion une quelconque action de relance de ses dossiers impayés.

En tout état de cause, la tarification convenue avec le client tient compte d'un volume de diligences prévisionnelles établi en fonction d'un montant de factures à recouvrer. Aussi, en cas de franchissement du seuil mentionné au devis/lettre de mission, la société FM Progestion émettra un complément de facturation, ce que le client accepte expressément par principe.

Sous cette réserve, la société FM Progestion conserve totale liberté pour réviser ses tarifs, lesquels seront applicables à toutes les conventions entrées en vigueur postérieurement à la date de révision tarifaire. Dans le cas de contrats en cours de renouvellement, le Client pourra s'opposer à la tacite reconduction de son contrat et bénéficiera d'un maintien de l'ancien tarif pendant le délai de prévenance de deux mois prévus aux présentes (sauf meilleur accord entre les parties).

Aucun rabais ou ristourne ne sera consenti par la société FM Progestion. De même aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

### Clause n° 7 : Mandat de prestation

Par la présente, le client donne à la société FM Progestion l'autorisation de gérer son tiers-payant auprès des organismes payeurs, les assurés sociaux et leurs bénéficiaires, en son nom. Le client s'engage à mettre à disposition de la société FM Progestion l'ensemble des éléments nécessaires au traitement de son tiers-payant, tels que et sans que cette liste soit exhaustive, les codes d'accès aux sites Internet, etc.

La société FM Progestion s'engage à ne pas divulguer et à ne pas utiliser au profit de tiers, les renseignements confidentiels appartenant au client et aux assurés.

Le client mandate expressément la société FM Progestion pour contacter l'ensemble des acteurs tiers-payant et, notamment, les organismes payeurs, les assurés sociaux et leurs bénéficiaires, par quelque moyen que ce soit, afin d'obtenir les renseignements nécessaires à la bonne gestion de son tiers-payant.

### Clause n° 8 : Modalités de paiement

Pour les PRESTATIONS 1 et 5 :

Le client devra verser un acompte dont le montant sera déterminé sur le devis/lettre de mission.

Le solde sera payable par le client à réception de la facture postérieurement à l'audit.

Pour les PRESTATIONS 2 :

Le client devra payer le taux d'honoraires en pourcentage convenu conventionnellement sur les sommes recouvrées/pointées par FM Progestion. Le paiement interviendra à réception de la facture mensuelle (par mandat de prélèvement ou tout autre moyen convenu).

Pour la PRESTATION 3 et 4 : le règlement se fait mensuellement à terme à échoir par prélèvement bancaire entre le 15 et le 16 du mois.

Pour la PRESTATION 7 : En cas de prise en charge, le client devra régler le solde non couvert, la facture étant établie au retour de l'accord de l'organisme de financement et payable à réception. A défaut de prise en charge, le client devra verser un acompte dont le montant sera déterminé sur le devis/lettre de mission.

Pour la PRESTATION 3 et 4 : le règlement se fait mensuellement à terme à échoir par prélèvement bancaire entre le 15 et le 16 du mois.

Tout retard de paiement donnera lieu à la majoration du prix de la prestation par un intérêt de retard et par l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€. Le taux d'intérêt des pénalités de retard est fixé à 10%.

Le taux de pénalités de retard est appliqué sur le montant (non soumis à TVA) de la facture. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Les pénalités de retard ne sont pas soumises à la TVA.

## Clause n° 9 : Confidentialité

Chaque partie s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour maintenir confidentielles les informations de toute nature qui lui sont communiquées comme telles par l'autre partie pendant l'exécution des présentes conditions générales de vente ou dont elle aura eu connaissance au cours de la réalisation de la prestation.

Les parties s'engagent à n'utiliser ces informations qu'aux fins de la réalisation de prestation de service.

Le client s'engage, préalablement à tout transfert de données afférentes à des personnes physiques, à avoir recueilli le consentement exprès des personnes concernées (démarche active, explicite et de préférence écrite, qui doit être libre, spécifique, et informée). De même, le client s'engage à respecter le règlement européen RGPD, à transmettre les éléments relatifs à sa politique de traitement et à donner toute instruction nécessaire à son respect.

De même, les parties s'engagent à ne pas exploiter, pour leur compte ou pour celui d'un tiers, directement ou indirectement, tout ou partie de ces informations à l'exception des traitements prévus par le régime de la protection des données à caractère personnel.

Les informations qui sont ou seront du domaine public ou dont une partie avait légitimement connaissance à la date de leur communication par l'autre partie, ne sont pas visées par la présente clause.

Chaque partie devra, à la fin des relations contractuelles, restituer tout document contenant des informations confidentielles qui lui aura été confié par l'autre partie et n'en conserver aucune copie.

L'engagement de confidentialité des parties est valable pendant toute la durée d'exécution du présent contrat et pendant une durée de 5 ans à compter de sa cessation.

## Clause n° 9 : Force majeure

Aucune des parties ne sera tenue pour responsable en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de l'une ou plusieurs de ses obligations contractuelles imputable à un cas de force majeure.

La partie empêchée par un cas de force majeure doit le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception dès la survenance dudit cas de force majeure. Sauf décision contraire entre les parties, les obligations de chaque partie seront suspendues à compter de cette notification.

Si le cas de force majeure se poursuit pendant plus d'un mois suivant cette notification, chaque partie pourra librement mettre un terme aux présentes par l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée avec avis de réception.

## Clause n°10 : Propriété intellectuelle

Il est rappelé, en tant que de besoin, que FM Progestion est titulaire, à titre exclusif, de l'ensemble des droits incorporels et corporels afférents aux prestations et supports qu'elle réalise ; le client ne pouvant se prévaloir d'aucun droit à cet égard au titre des prestations et supports réalisés en application du présent contrat, ce qu'il accepte expressément.

À ce titre, FM Progestion est considérée comme titulaire exclusif des droits sur les prestations et supports réalisés et ce, pour l'ensemble des droits, pour tous les modes d'exploitation, de représentation, de reproduction et d'adaptation, pour le monde entier et pour la durée des droits de propriété intellectuelle.

Il est interdit au client de modifier de quelque manière que ce soit, directement et/ou indirectement, les prestations, les rendus et le contenu des supports réalisés par FM Progestion.

Le client disposera du seul droit d'utiliser les supports rendus pour des besoins exclusivement privés.

## Clause n° 11 : Responsabilité

La société FM Progestion devra exécuter sa prestation dans le respect des règles de l'art de son activité.

La société FM Progestion et le client s'entendent préalablement sur les montants approximatifs initiaux de restants dus sur lesquels la société FM Progestion devra travailler afin d'avoir une base de référence qui servira par la suite à la facturation. Cependant, la société FM Progestion ne peut être tenue responsable si le montant de départ initial choisi avec le client, des restants dus, n'est pas intégralement récupéré.

En effet, il est probable que le montant de restant dû ne soit pas complètement encaissé. Certaines sommes peuvent avoir déjà été encaissées sur les comptes bancaires du client sans qu'un rapprochement avec le progiciel du magasin n'ait été visé en

parallèle par le client ce qui explique que les montants de restant dus sont souvent quelque peu « faussés ».

La société FM Progestion ne peut être tenue responsable de cette situation puisqu'elle découle d'une absence de contrôle préalable du client justifiant une situation non décelée au moment de la validation de la prestation.

La responsabilité de la société FM Progestion est limitée aux dommages directs causés au client et qui résultent de fautes imputables à la société FM Progestion dans l'exécution de sa prestation ou de sa négligence envers le client.

En effet, en aucun cas, FM Progestion ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices, de gains et/ou de profits, perte de chance, perte de clients. En tout état de cause, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à la charge de FM Progestion en application des présentes, tout préjudice confondu et cumulé, si sa responsabilité était engagée, ne pourra excéder une somme correspondant au montant HT de la prestation et/ effectivement payée par le client et s'agissant de la prestation en cause.

En tout état de cause, la société FM Progestion ne pourra être tenue responsable :

- des retards ou absences de paiement par les organismes payeurs sur des dossiers d'impayés pourtant bien relancés et traités de manière conforme par le prestataire,

- du non-remboursement au client des sommes versées par erreur par les régimes obligatoires et complémentaires aux clients du magasin et réclamées par la société FM Progestion à ceux-ci. Cette erreur pouvant découler soit des organismes payeurs eux même, soit d'un manquement par le Client lors de la vente (ledit Client s'engageant à sensibiliser ses préposés sur le sujet),

- des dommages causés au client en raison de l'inexécution de ses propres obligations,

- des dommages causés au client résultant de l'usage du service non conforme aux préconisations du prestataire,

- des dommages causés au client dus à un cas de force majeure,

- en cas d'inexécution par le client de l'une de ses obligations notamment et sans que cela ne soit limitatif si ce dernier ne transmet pas un dossier conforme aux demandes de la société FM Progestion,

- du retard dans l'exécution de la prestation causée par une inaccessibilité technique à la plateforme de traitement informatique via le progiciel de gestion du(es) magasin(s).

#### **Clause n° 12 : Droit applicable**

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français sans application de ses règles de conflits de lois.

#### **Clause n° 13 : Modifications**

Les présentes conditions générales de vente annulent et remplacent tout accord antérieur, écrit ou oral, entre les parties et contient l'entier accord entre elles. Tout autre document concernant l'objet et les obligations de la présente vente, non annexé, n'oblige pas les parties.

Toute modification, résiliation ou préavis relatif aux présentes conditions générales de vente ne sera valable s'il n'a pas été donné par écrit et signé par les parties.

Toute modification des présentes conditions générales de vente devra faire l'objet d'un avenant signé par les parties.

#### **Clause n° 14 : Invalidité des clauses**

Si l'une des clauses des présentes conditions générales de vente est ou devient non valable eu égard au droit applicable, cette clause doit être considérée comme non écrite, les autres clauses restant en vigueur.

Les parties devront procéder au remplacement de la clause non valable, par une autre clause valide et dont le sens est le plus proche possible de l'intention originale des parties.

#### **Clause n° 15 : Règlement des différends**

Les parties s'engagent à tenter de régler, à l'amiable, tout différend relatif aux présentes conditions générales, y compris à sa signature, son interprétation, son exécution, sa résiliation et aux obligations postérieures à la vente.

A défaut d'accord amiable dans un délai de 30 jours à compter de la sollicitation de la partie la plus diligente pour tenter de résoudre amiablement le litige, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de Montpellier.

#### **Clause n° 16 : Election de domicile**

Pour l'exécution des présentes conditions générales de prestations de services, les parties font élection de domicile en leur siège social respectif.

Annexe : le devis/lettre de mission/convention signé des deux parties.

Fait à ..... le .....

en deux exemplaires,

#### **SIGNATURES**

(Faire précéder les signatures de la mention « Lu et approuvé. Bon pour accord. »)

**LE CLIENT,**

**LE PRESTATAIRE,  
Société FM PROGESTION,  
Florie Martinez (gérante),**