

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

SOS ÉCOUTE / SERVICE SOCIAL INTERENTREPRISES ANTILLES GUYANE Date d'entrée en vigueur : 1er juillet 2025

PRÉAMBULE

SOS ÉCOUTE / SERVICE SOCIAL INTERENTREPRISES ANTILLES GUYANE (ci-après « SOS ÉCOUTE ») est une plateforme numérique dédiée à la mise en relation entre des professionnels indépendants (assistants sociaux, psychologues, infirmiers, CESF, etc.) et des usagers en recherche de soutien social, psychologique ou de prévention en santé au travail.

La plateforme permet à ces professionnels, sous réserve d'un abonnement annuel, de disposer d'un espace personnel, de bénéficier d'outils de gestion de rendez-vous en ligne, d'un référencement actif, et d'un accompagnement dans la diffusion de leurs services auprès du public.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « Conditions ») définissent les droits et obligations respectifs entre SOS ÉCOUTE et tout professionnel ayant souscrit un abonnement sur la plateforme. Elles régissent l'accès, l'utilisation et les modalités de paiement des services numériques fournis.

En validant leur souscription via notre service commercial ou par l'interface de paiement sécurisée intégrée à la plateforme (Stripe), les professionnels reconnaissent avoir pris connaissance des présentes Conditions et les accepter sans réserve.

SOS ÉCOUTE se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions, sous réserve d'en informer les professionnels abonnés au moins 30 jours à l'avance.

Les présentes Conditions sont en vigueur à compter du 1er juillet 2025.

GLOSSAIRE

Les termes utilisés dans les présentes Conditions Générales de Vente sont définis comme suit :

- Partenaire professionnel : Tout intervenant indépendant (psychologue, assistant social, CESF, infirmier, etc.) ayant souscrit un abonnement annuel pour bénéficier d'un espace personnel sur la plateforme SOS ÉCOUTE, en vue de proposer ses services et de gérer ses rendez-vous avec les usagers via l'application ou le site www.social-inter.com.
- Abonnement professionnel : Formule payante annuelle donnant accès à un espace de visibilité, à des outils de gestion des rendez-vous, à un accompagnement technique, ainsi qu'au référencement sur la plateforme SOS ÉCOUTE.
- Plateforme SOS ÉCOUTE : Espace en ligne sécurisé (site web et application mobile) permettant aux usagers de prendre rendez-vous avec un professionnel référencé, et aux professionnels de gérer leurs créneaux, leur profil et leur activité.
- Stripe : Prestataire de paiement en ligne sécurisé intégré à la plateforme, utilisé pour le règlement des abonnements.

- Tarifs : Montants applicables à l'abonnement annuel, indiqués au moment de la souscription, exprimés en euros hors taxes et toutes taxes comprises.

ARTICLE 1 – DESCRIPTION DES SERVICES

SOS ÉCOUTE est une plateforme numérique pluridisciplinaire dédiée à la mise en relation entre les usagers et les professionnels du champ social, psychologique, juridique ou de santé au travail.

Dans ce cadre, SOS ÉCOUTE propose aux professionnels abonnés (ci-après « le Partenaire ») les services suivants :

1.  Espace professionnel personnalisé : Création et hébergement d'un profil visible par les usagers, comprenant une biographie, les spécialités, les lieux d'intervention et les modalités de consultation.
2.  Outils de prise de rendez-vous : Accès à un agenda en ligne permettant de planifier et gérer les rendez-vous directement via la plateforme (site web et application mobile).
3.  Référencement sur la plateforme SOS ÉCOUTE : Mise en avant du profil dans le moteur de recherche interne et actions de communication assurées par SOS ÉCOUTE pour promouvoir les services disponibles.
4.  Espace sécurisé et conformité RGPD : Interface conforme aux normes de confidentialité et de protection des données personnelles des usagers, selon les réglementations en vigueur.
5.  Suivi administratif et support technique : Assistance à la configuration du compte, mise à disposition de documents-types, et accompagnement technique en cas de besoin.

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ACCÈS

2.1 Accès aux services

L'accès aux fonctionnalités professionnelles de la plateforme SOS ÉCOUTE est réservé aux intervenants ayant souscrit un abonnement annuel et ayant fourni l'ensemble des documents requis dans les délais impartis.

Pour bénéficier pleinement des services proposés, le Partenaire professionnel doit :

1. Être titulaire d'un diplôme ou titre autorisant l'exercice légal de son activité professionnelle en France (psychologue, assistant social, infirmier, CESF, etc.) ;
2. Avoir fourni, dans un délai de 7 jours ouvrés suivant la souscription :
 - une copie du diplôme ou justificatif d'exercice,
 - un justificatif d'enregistrement au registre professionnel (ADELI, RPPS...),
 - une attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle à jour,
 - un RIB professionnel,
 - une photo et une biographie pour publication,
 - une attestation d'adhésion à un dispositif de médiation agréé ;
3. Accepter les présentes Conditions Générales de Vente et s'engager à en respecter les termes ;
4. Maintenir à jour les informations professionnelles et de contact sur la plateforme ;

5. S'acquitter du montant de l'abonnement dans les délais convenus.

2.2 Restrictions ou suspension d'accès

SOS ÉCOUTE se réserve le droit de refuser l'accès à la plateforme ou de suspendre temporairement ou définitivement un compte dans les cas suivants :

- Non-paiement de l'abonnement dans les délais ;
- Non-transmission ou falsification des documents requis ;
- Incohérence manifeste entre les qualifications déclarées et les prestations proposées ;
- Comportement contraire à l'éthique professionnelle ou atteinte à l'image de la plateforme ;
- Refus répété d'utiliser l'outil de prise de rendez-vous de la plateforme pour les consultations issues de SOS ÉCOUTE.

ARTICLE 3 – DURÉE DE L'ABONNEMENT

3.1 Durée initiale

L'abonnement souscrit par le Partenaire professionnel auprès de SOS ÉCOUTE est conclu pour une durée ferme de douze (12) mois, à compter de la date de validation du paiement ou de signature du contrat, selon la première des deux échéances.

3.2 Reconduction tacite

À l'issue de cette période initiale, l'abonnement est reconduit automatiquement pour une nouvelle période de douze (12) mois, sauf résiliation adressée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception ou par e-mail avec accusé de lecture, au moins trois (3) mois avant l'échéance annuelle.

3.3 Résiliation anticipée

SOS ÉCOUTE ou le Partenaire professionnel peuvent résilier de manière anticipée l'abonnement en cas de manquement grave ou répété à l'une des obligations prévues aux présentes CGV, notamment :

- défaut de paiement,
- usage détourné de la plateforme,
- non-respect des engagements qualité (plages horaires fictives, absence injustifiée, prise de rendez-vous hors plateforme, etc.),
- ou tout comportement portant atteinte à l'image ou au bon fonctionnement de la plateforme.

La résiliation ne pourra être effective qu'après mise en demeure adressée par écrit et restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours calendaires.

Aucune résiliation anticipée par le Partenaire ne donnera lieu à remboursement de tout ou partie de l'abonnement annuel.

3.4 Absence de prestations ponctuelles

L'abonnement donne accès à un ensemble de services numériques et à une visibilité sur la plateforme pour une durée déterminée. Il ne s'agit pas d'une prestation ponctuelle mais d'un engagement sur une période contractuelle annuelle.

ARTICLE 4 – TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1 Tarifs

Les tarifs applicables à l'abonnement annuel sont communiqués au Partenaire professionnel avant la souscription. Ils sont exprimés en euros (€), hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC).

SOS ÉCOUTE se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les tarifs en vigueur au jour de la souscription restent applicables jusqu'à l'échéance de l'abonnement en cours. Toute modification tarifaire sera notifiée au Partenaire au moins 30 jours avant son entrée en vigueur.

4.2 Modalités et moyens de paiement

Le règlement de l'abonnement est exigible en une seule fois, à la souscription, pour la totalité de la période de 12 mois. Sauf accord exceptionnel écrit, aucun paiement fractionné n'est autorisé.

Le paiement peut être effectué par :

1.  Carte bancaire, via le prestataire de paiement sécurisé Stripe (intégré à la plateforme SOS ÉCOUTE) ;
2.  Virement bancaire, si cette modalité a été convenue par écrit au moment de la souscription.

4.3 Sécurité des paiements

- Les paiements effectués en ligne via Stripe sont sécurisés selon les standards PCI-DSS, garantissant la protection des données bancaires du Partenaire.
- SOS ÉCOUTE ne collecte ni ne stocke les coordonnées bancaires, celles-ci étant traitées exclusivement par le prestataire de paiement.

4.4 Retard ou défaut de paiement

En cas de retard ou de défaut de paiement, les mesures suivantes pourront être appliquées de plein droit, sans qu'un rappel ne soit nécessaire :

-  Application d'intérêts de retard : 3 fois le taux d'intérêt légal à compter du premier jour de retard ;
-  Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement : 40 € conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce ;
-  Suspension immédiate de l'accès à la plateforme jusqu'à régularisation ;
-  En cas de non-paiement persistant, résiliation anticipée de l'abonnement sans remboursement.

ARTICLE 5 – CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

Le Partenaire professionnel et SOS ÉCOUTE s'engagent mutuellement à garantir la confidentialité absolue de toutes les données échangées ou collectées dans le cadre de l'utilisation de la plateforme.

Cela concerne notamment, sans que cette liste soit limitative :

- les informations personnelles, sociales, médicales ou psychologiques des usagers,
- les échanges écrits ou oraux avec les bénéficiaires,
- les documents transmis ou produits dans le cadre des rendez-vous.

5.1 Obligation de discrétion

Le Partenaire s'engage à ne divulguer aucune information relative aux usagers rencontrés via SOS ÉCOUTE, sauf en cas :

- d'obligation légale ou réglementaire,
- ou de consentement préalable, libre et éclairé de la personne concernée.

5.2 Sécurité des données

La plateforme SOS ÉCOUTE est conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Elle garantit un hébergement sécurisé des données et l'utilisation de protocoles de chiffrement pour les échanges sensibles.

Le Partenaire s'engage également à :

- protéger l'accès à ses outils numériques professionnels (téléphone, messagerie, ordinateur, application),
- ne pas transmettre ses codes d'accès à des tiers, y compris à d'autres professionnels,
- ne pas enregistrer ou conserver de données sensibles en dehors des outils sécurisés mis à disposition (ex : application, interface en ligne).

En cas de suspicion de fuite ou de compromission de données, le Partenaire doit en informer SOS ÉCOUTE dans un délai de 24 heures.

ARTICLE 6 – ANNULATION ET RÉTRACTATION

6.1 Annulation de l'abonnement

L'abonnement souscrit est conclu pour une durée ferme de 12 mois, non résiliable par anticipation sauf cas expressément prévus à l'article 3.3 (résiliation pour manquement grave).

Toute demande d'annulation de la part du Partenaire avant l'échéance annuelle ne donne lieu à aucun remboursement, total ou partiel, du montant de l'abonnement versé, même en cas de non-utilisation des services.

La résiliation pour non-reconduction doit être notifiée selon les modalités prévues à l'article 3.2 (minimum 2 mois avant échéance).

6.2 Droit de rétractation

Le Partenaire professionnel reconnaît expressément que son engagement relève d'une activité exercée à titre professionnel et hors du champ du droit de la consommation.

À ce titre, aucun droit de rétractation de 14 jours ne s'applique, sauf disposition contractuelle spécifique négociée au cas par cas par écrit.

Néanmoins, à titre commercial, SOS ÉCOUTE pourra exceptionnellement étudier une demande d'annulation dans un délai de 48 heures suivant la souscription, à condition qu'aucune mise en ligne du profil ou activation technique n'ait été effectuée. Cette demande devra être adressée par écrit à :

 contact@social-inter.com

ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉS

SOS ÉCOUTE s'engage à fournir aux Partenaires professionnels un accès fonctionnel et sécurisé à sa plateforme, ainsi que les services décrits à l'article 1, avec diligence et dans le respect des normes professionnelles en vigueur.

Toutefois, SOS ÉCOUTE est tenu à une obligation de moyens et non de résultat. Elle ne saurait être tenue pour responsable :

- de l'absence de rendez-vous pris par des usagers,
- du contenu ou de la qualité des prestations réalisées par le Partenaire,
- des éventuelles difficultés techniques liées à la connexion internet, au matériel du Partenaire, ou à l'usage de services tiers,
- des conséquences liées à un usage non conforme ou détourné de la plateforme.

Chaque Partenaire demeure entièrement responsable de ses actes professionnels, de ses obligations légales et réglementaires (assurance, secret professionnel, diplômes, etc.) et de la qualité des prestations fournies aux usagers.

En cas de faute ou de préjudice causé à un tiers, la responsabilité du Partenaire est seule engagée.

Article 8- LITIGE – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle
<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>
Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

À défaut de résolution amiable ou par médiation, le litige sera soumis aux juridictions compétentes de Pointe-à-Pitre, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Pour toute question relative aux présentes conditions, le Partenaire peut contacter :

 contact@social-inter.com

La gérante,

Andrea HARDES-DECRAECKER



Le partenaire client,

Signature précédée du Nom, Prénom, numero Siret et de la mention « lu et approuvé »