

Conditions Générales de Vente – SaaS CimAI

Contact :

Société : SAS Csarr Connect

Siège : 9 rue mimerel, 59100, Roubaix.

RCS : 982 795 247

TVA : FR40982795247

Adresse mail : contact@cimai.fr

Numéro de téléphone : 06.28.80.00.26

Hébergeur :

Raison sociale : Microsoft Azur Serveur France (Paris).

Adresse : One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Irlande

1. Objet et périmètre

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les “**CGV**”) encadrent les conditions d’accès et d’utilisation de la solution logicielle **CIM AI**, éditée par **SAS Csarr Connect** (ci-après “**l’Éditeur**”) immatriculée au registre du commerce et des sociétés des Lille Métropole sous le numéro 982 795 247, ainsi que les modalités de souscription, de facturation et d’exécution des abonnements conclus entre l’Éditeur et tout **client professionnel agissant dans le cadre de son activité de santé** (établissement SMR, clinique, hôpital public ou privé, médecin DIM, TIM ou MPR, ci-après le “**Client**”).

La Solution CIM AI est un service d’intelligence artificielle accessible en ligne destiné à assister les professionnels de santé dans l’analyse des comptes rendus d’hospitalisation et la proposition de codes nécessaires au codage PMSI dans le secteur SMR. Elle ne constitue en aucun cas un dispositif médical et ne remplace pas la validation humaine par un professionnel qualifié.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française dans leur version originale, qui seule fait foi et prévaut sur toute traduction éventuelle.

Les CGV s’appliquent à l’exclusion de toute autre condition, notamment celles du Client. Elles sont accessibles à tout moment sur simple demande ou via l’interface d’abonnement de CIM AI.

La souscription à l’abonnement, qu’elle soit effectuée en ligne ou par contrat signé, emporte **acceptation pleine et entière et sans réserve** des présentes CGV.

Le fait pour l’une des parties de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l’une quelconque des stipulations des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à s’en prévaloir ultérieurement.

Dans l'hypothèse où une disposition des présentes serait déclarée nulle ou inapplicable par décision judiciaire ou réglementaire, les autres stipulations demeureront pleinement en vigueur.

Compte tenu des évolutions techniques et réglementaires pouvant affecter la Solution CIM AI, l'Éditeur se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la souscription ou du renouvellement de l'abonnement. Toute modification substantielle sera notifiée au Client au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur.

La société Csarr Connect peut-être contactée via l'adresse mail : contact@cimai.fr

2. Capacité juridique et éligibilité

Le Client déclare disposer de la pleine capacité juridique pour conclure les présentes CGV au nom de l'organisation qu'il représente. Lorsqu'il s'agit d'un établissement de santé (clinique, hôpital, centre SMR), la personne procédant à la souscription atteste être dûment habilitée à engager juridiquement l'entité au titre du contrat d'abonnement à la Solution CIM AI.

La Solution CIM AI est strictement réservée à un **usage professionnel** dans le cadre d'activités de **codage PMSI ou d'information médicale**. Elle n'est en aucun cas destinée à un usage personnel, grand public ou à des particuliers agissant à des fins non professionnelles.

3. Description de la Solution

La Solution CIM AI est un service logiciel en ligne (SaaS) dont les fonctionnalités principales, le périmètre d'usage et les performances estimatives sont présentés sur le site de l'Éditeur ou dans toute documentation commerciale transmise préalablement à la souscription.

Les descriptions fonctionnelles, exemples de résultats ou interfaces de démonstration sont fournis à titre informatif et ont pour seul objectif d'illustrer le fonctionnement général de la Solution. Ils ne constituent pas un engagement contractuel quant à une performance ou un résultat garanti, ceux-ci pouvant varier selon la qualité des données transmises, la nature des pratiques internes du Client ou le paramétrage choisi.

La Solution intègre des modèles d'intelligence artificielle génératifs et statistiques continuellement améliorés. En conséquence, l'Éditeur se réserve la faculté de faire évoluer la présentation, les interfaces ou les algorithmes de traitement, dès lors que ces modifications n'altèrent pas la finalité principale du service ni son usage contractuellement prévu.

Le Client reconnaît que certains contenus affichés dans la Solution (propositions de codes, suggestions de groupage, extraits textuels issus de comptes rendus) peuvent être générés automatiquement à partir de données fournies par le Client ou de bases de connaissances médicales généralement admises. Ces sorties automatisées doivent être interprétées comme des **aides à la décision** et non comme des **résultats définitifs**.

L'Éditeur met tout en œuvre pour garantir la fiabilité des informations restituées, mais ne peut être tenu responsable d'éventuelles imprécisions, erreurs ou omissions résultant soit de sources externes au système, soit d'une mauvaise interprétation par l'utilisateur.

4. Recommandations professionnelles et responsabilité médicale

Le Client reconnaît avoir été informé que la Solution CIM AI constitue **un outil d'assistance à l'analyse des comptes rendus d'hospitalisation et à la proposition de codage PMSI**, mais **ne remplace en aucun cas l'expertise et le jugement d'un professionnel de santé qualifié**, tel qu'un médecin DIM, un TIM ou un médecin.

En conséquence, **toute décision relative au choix final des codes PMSI, à la détermination de la morbidité principale, de l'affection étiologique, des diagnostics associés ou des sévérités et lourdeurs demeure sous la responsabilité exclusive du Client et/ou de ses équipes médicales.**

Le Client s'engage à :

- **Relire systématiquement les propositions émises par la Solution avant toute utilisation dans un cadre PMSI ou financier ;**
- **Signaler sans délai à l'Éditeur toute anomalie, incohérence ou doute relatif à un résultat fourni par la Solution.**

Le Client reconnaît également que **la Solution n'a pas vocation à établir un diagnostic médical, à recommander un traitement ou à prendre une décision de santé pour un patient**, et qu'elle ne constitue pas un dispositif médical réglementé au sens du Règlement (UE) 2017/745.

5. Retours et témoignages utilisateurs

5.1. Publication de retours d'expérience

La Solution peut proposer aux Utilisateurs ou aux Clients de formuler des retours d'expérience, avis ou témoignages relatifs à son utilisation. Ces retours ont pour objectif d'améliorer en continu la qualité du service ainsi que d'informer, le cas échéant, d'autres professionnels intéressés par la Solution.

Le Client autorise l'Éditeur, sauf opposition expresse formulée par écrit, à citer de manière anonyme ou nominative (selon accord préalable) tout commentaire globalement positif transmis dans le cadre d'un échange écrit, oral ou via un formulaire interne, à des fins de communication commerciale ou institutionnelle.

5.2. Modération des retours

L'Éditeur se réserve le droit de modérer ou refuser la publication de retours d'expérience dans les cas suivants :

- contenu ne portant pas sur l'usage réel de la Solution CIM AI ;
- propos manifestement inexacts, dénigrants ou diffamatoires ;

- contenus contenant des informations confidentielles sur des patients, des données de santé ou des éléments relevant du secret médical ;
- messages comportant des propos offensants, discriminatoires ou contraires aux lois et règlements.

Le Client ou l'Utilisateur ayant rédigé un retour demeure seul responsable de son contenu et garantit qu'il ne viole aucun droit de tiers.

5.3. Présentation des retours

Les retours publiés, lorsqu'ils le sont, peuvent être affichés par ordre chronologique ou sélectionnés par l'Éditeur en fonction de leur pertinence et de leur intérêt informatif. L'Éditeur peut également créer des études de cas ou synthèses anonymisées à partir des retours collectés dans une logique d'amélioration produit ou de partage d'expérience sectorielle.

6. Création et gestion de compte utilisateur

L'accès à la Solution CIM AI nécessite la création d'un compte utilisateur individuel ou d'un compte rattaché à un établissement. Lors de l'inscription, le Client ou l'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, à jour et complètes, et à en maintenir l'exactitude pendant toute la durée d'utilisation du service.

Chaque compte est strictement personnel et ne peut être partagé avec des tiers, sauf dans le cas d'un compte établissement disposant d'accès nominatifs multiples, attribués par le référent administratif ou médical désigné par le Client.

L'identification se fait au moyen d'une adresse e-mail professionnelle et d'un mot de passe strictement confidentiel. L'Utilisateur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour en préserver la sécurité, notamment en évitant de le communiquer à des tiers ou de le stocker sur un support non sécurisé.

Le Client ou l'Utilisateur est seul responsable de toute action effectuée au moyen de ses identifiants. En cas de suspicion d'accès non autorisé ou de compromission de compte, il s'engage à en informer immédiatement l'Éditeur à l'adresse suivante : **support@cimai.fr**

L'Éditeur se réserve la possibilité de suspendre temporairement ou définitivement l'accès au compte en cas de violation manifeste des présentes CGV ou de risque avéré pour la sécurité du service.

7. Souscription et activation de la Solution

7.1. Processus de souscription

L'accès à la Solution CIM AI est souscrit en ligne via l'interface dédiée ou par échange contractuel avec l'Éditeur. Toute souscription vaut acceptation sans réserve des fonctionnalités proposées, des tarifs en vigueur au jour de la souscription et des présentes Conditions Générales de Vente.

Pour finaliser la souscription, le Client doit :

- se connecter ou créer un compte utilisateur ou établissement ;
- sélectionner le type d'abonnement souhaité (par utilisateur, par établissement ou toute autre formule proposée) ;
- valider, le cas échéant, ses informations de facturation ;
- choisir un mode de paiement parmi ceux proposés ;
- confirmer son engagement.

La dernière validation du formulaire de souscription constitue une signature électronique au sens des articles 1369-1 et suivants du Code civil et vaut conclusion d'un contrat sous forme électronique conformément aux articles 1125 et suivants dudit Code.

À compter de cette validation :

- le Client confirme son engagement et accepte pleinement et irrévocablement le contrat conclu,
- l'abonnement est considéré comme ferme, sans possibilité d'annulation hors cas expressément prévus dans les présentes CGV.

7.2. Confirmation et activation

Une fois la souscription finalisée, le Client reçoit un e-mail de confirmation précisant :

- le type d'abonnement choisi,
- la date de prise d'effet,
- le montant facturé,
- le lien d'accès ou d'activation du service,
- un rappel des présentes CGV.

Cet e-mail fait foi du contrat conclu entre les parties. Le Client est invité à le conserver comme preuve.

Sauf cas de maintenance exceptionnelle, **l'accès à la Solution est activé immédiatement ou dans un délai raisonnable après validation du paiement.**

Dans le cas d'une offre nécessitant un paramétrage (ex. configuration établissement ou import de modèles PMSI), l'accès peut être progressif. Le Client en est informé et s'engage à fournir les informations nécessaires à cette mise en service.

8. Prix et conditions de facturation

8.1. Tarifs de la Solution

Les tarifs de la Solution CIM AI sont indiqués en euros, **Hors taxe**. Le montant facturé correspond au type d'abonnement choisi (par utilisateur, par établissement ou autre formule proposée) et à la durée de l'abonnement mensuel sur lequel s'y ajoute la TVA.

Les prix affichés sur le site ou dans les devis sont fournis à titre indicatif et peuvent être modifiés par l'Éditeur. Toute modification de tarif ne s'applique qu'aux abonnements souscrits après notification au Client, dans le respect des délais prévus par les présentes CGV.

8.2. Accès et frais de communication

L'accès à la Solution CIM AI nécessite une connexion Internet fournie et facturée séparément par le fournisseur d'accès du Client. L'Éditeur n'est pas responsable des frais de connexion, de transfert de données ou de bande passante liés à l'utilisation de la Solution.

8.3. Absence de remboursement automatique

Le montant de l'abonnement est dû pour toute la période mensuelle souscrite et n'est pas remboursable, sauf disposition expresse prévue dans les présentes CGV ou en cas de suspension ou non-disponibilité prolongée de la Solution imputable à l'Éditeur.

Aucun remboursement par des organismes tiers n'est applicable sur les abonnements à la Solution CIM AI. Le Client demeure seul responsable de l'application des règles internes ou de remboursement éventuel dans le cadre de son établissement ou de sa comptabilité.

9. Paiement

9.1. Modalités de paiement

Le paiement de l'abonnement à la Solution CIM AI s'effectue en euros. Le Client s'engage à régler le montant correspondant à l'abonnement choisi, pour la période mensuelle en cours, selon le type de souscription (utilisateur nominatif ou établissement).

Le règlement s'effectue en ligne, directement via l'interface de souscription de la Solution, ou par tout autre moyen de paiement sécurisé proposé par l'Éditeur. L'accès à la Solution est conditionné à la bonne exécution du paiement.

9.2. Sécurité des transactions

Pour garantir la sécurité des transactions en ligne, la Solution utilise un protocole de paiement sécurisé (SSL/TLS) et un prestataire spécialisé dans le traitement des paiements électroniques (ex. Stripe). Tous les échanges financiers sont cryptés afin de préserver la confidentialité des informations bancaires.

Le Client reste responsable des données de paiement qu'il fournit et s'engage à signaler immédiatement à l'Éditeur toute utilisation non autorisée ou anomalie constatée.

9.3. Défaut ou retard de paiement

En cas de défaut de paiement ou de retard, l'Éditeur se réserve le droit de suspendre l'accès au compte utilisateur ou à l'abonnement jusqu'à régularisation. Les montants dus restent exigibles et

pourront donner lieu à l'application de pénalités conformément à la législation française applicable aux relations commerciales B2B.

10. Responsabilité et limites d'usage

10.1. Responsabilité de l'Éditeur

L'Éditeur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer l'accès et le fonctionnement correct de la Solution CIM AI. Toutefois, le Client reconnaît que la Solution repose sur des algorithmes d'intelligence artificielle et sur l'exploitation de données issues de bases de connaissances tierces, et que certaines erreurs ou imprécisions peuvent survenir.

La responsabilité de l'Éditeur est limitée aux **dommages directs et prouvés** résultant d'une faute de l'Éditeur dans l'exécution de ses obligations contractuelles. L'Éditeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- des décisions médicales, codages définitifs ou choix administratifs réalisés sur la base des suggestions émises par la Solution ;
- des dommages indirects, pertes de revenus, pertes de données, préjudices immatériels ou commerciaux subis par le Client ou par des tiers ;
- des conséquences liées à une mauvaise utilisation du service, à un paramétrage incorrect ou à des données incomplètes, inexactes ou erronées fournies par le Client.

10.2. Limitation d'usage de la Solution

Le Client s'engage à utiliser la Solution uniquement dans le cadre de ses activités professionnelles en santé, notamment pour l'assistance au codage PMSI, l'analyse des comptes rendus hospitaliers. Toute autre utilisation, en particulier à des fins personnelles, expérimentales, frauduleuses ou illégales, est strictement interdite.

Le Client est également tenu de **préserver la confidentialité des données patients** et de respecter les obligations légales et réglementaires applicables, notamment celles relatives au secret médical et au RGPD.

10.3. Suspension et restriction d'accès

En cas de non-respect des présentes CGV ou d'utilisation abusive de la Solution, l'Éditeur se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement l'accès du Client ou de l'Utilisateur concerné, sans préjudice de toute réclamation pour le paiement des abonnements dus ou des dommages subis.

11. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales françaises, le droit de rétractation prévu par le Code de la consommation **ne s'applique pas aux professionnels**. La Solution CIM AI étant exclusivement destinée à un usage professionnel dans le cadre d'activités de santé (codage PMSI, assistance à

l'information médicale, analyse de comptes rendus hospitaliers), le Client **ne bénéficie pas du droit de rétractation** applicable aux consommateurs.

En conséquence, toute souscription à la Solution CIM AI est considérée comme ferme et irrévocable dès la validation du contrat ou du formulaire de souscription, sauf dispositions contractuelles spécifiques convenues entre le Client et l'Éditeur.

Toute demande d'annulation ou de suspension de l'abonnement doit être effectuée selon les modalités prévues à l'article 12 des présentes CGV (résiliation et interruption d'abonnement), et reste soumise aux conditions contractuelles et aux engagements mensuels déjà pris.

12. Résiliation et interruption d'abonnement

12.1. Durée et renouvellement de l'abonnement

Chaque abonnement à la Solution CIM AI est souscrit pour une période mensuelle ou annuelle renouvelable automatiquement, sauf résiliation par l'une des parties conformément aux dispositions des présentes CGV. Le renouvellement se fait automatiquement à la fin de chaque période mensuelle, au tarif en vigueur à ce moment.

12.2. Résiliation par le Client

Le Client peut résilier son abonnement à tout moment en respectant un préavis d'un (1) mois avant la fin de la période mensuelle ou de trois (3) mois avant la fin de la période annuelle en cours. La résiliation doit être effectuée via l'interface de gestion du compte ou par courrier électronique adressé au service client de l'Éditeur à l'adresse suivante : **contact@csarrconnect.com**.

En cas de résiliation, le Client conserve l'accès à la Solution jusqu'à la fin de la période mensuelle déjà réglée. Aucun remboursement partiel pour la période en cours ne sera effectué.

12.3. Résiliation par l'Éditeur

L'Éditeur se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'abonnement du Client, avec ou sans préavis, dans les cas suivants :

- manquement du Client à ses obligations contractuelles ou financières, y compris défaut de paiement ;
- utilisation de la Solution en violation des présentes CGV ou à des fins non autorisées ;
- atteinte à la sécurité de la Solution ou tentative d'accès non autorisé à des comptes tiers ;
- mise en œuvre d'activités illégales ou contraires à la réglementation applicable.

Dans ce cas, le Client sera informé par écrit et pourra, selon la situation, régulariser sa situation pour rétablir l'accès.

12.4. Conséquences de la résiliation

À compter de la résiliation effective de l'abonnement :

- l'accès à la Solution et à ses fonctionnalités sera suspendu ;
- l'Éditeur ne conserve aucune obligation de fournir un support ou des mises à jour ;
- les données du Client peuvent être archivées ou supprimées conformément à la politique de conservation des données, sauf obligation légale contraire.

Le Client est encouragé à exporter ou sauvegarder ses données avant la fin de l'abonnement.

13. Propriété intellectuelle

La Solution CIM AI, ses contenus, ses algorithmes, son code source, ses modèles d'intelligence artificielle, sa documentation et tous les éléments associés (textes, images, logos, interfaces graphiques, bases de données) sont la propriété exclusive de **SAS Csarr Connect** ou de ses partenaires et sont protégés par le droit d'auteur, le droit des bases de données, le droit des brevets et autres droits de propriété intellectuelle applicables, pour le monde entier.

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur la Solution, ses fonctionnalités ou ses contenus. Toute utilisation, reproduction, adaptation, traduction, représentation ou distribution, totale ou partielle, à des fins autres que l'usage professionnel interne autorisé par le présent contrat, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de l'Éditeur.

L'utilisation des marques, logos ou noms commerciaux de l'Éditeur est également interdite, sauf autorisation expresse et préalable.

Le Client est uniquement autorisé à utiliser la Solution et ses contenus dans le cadre de ses activités professionnelles, conformément aux présentes CGV. Toute violation de ces dispositions constitue une contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale du Client ou de l'Utilisateur concerné.

Aucune disposition des présentes CGV ne confère au Client un quelconque droit de licence ou de propriété sur les droits intellectuels de l'Éditeur ou de ses partenaires.

14. Protection des données et conformité RGPD/HDS

Le Client demeure responsable du traitement des données de santé. L'Éditeur agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. L'Éditeur s'engage à traiter les données uniquement sur instruction du Client, à garantir leur confidentialité et leur sécurité grâce à des mesures conformes à l'état de l'art, à notifier toute violation dans un délai maximum de 72 heures. Seules les données nécessaires au fonctionnement et à l'amélioration de la Solution sont conservées, et aucune exploitation commerciale des données du Client n'est autorisée. Les données sont hébergées par **Microsoft - AZUR serveur en FRANCE**, prestataire certifié Hébergement de Données de Santé (HDS), conformément à la réglementation française.

Mention DPO

ADNOV

Direction Protection des Données

95 avenue des logissons
13107 VENELLES CEDEX

Adresse mail de contact : dpo@notaires.fr

15. Force majeure

Conformément à l'article 1218 du Code civil, **SAS Csarr Connect** ne pourra être tenue responsable de tout manquement ou retard dans l'exécution de ses obligations contractuelles lorsqu'un événement de force majeure survient.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : catastrophes naturelles, incendies, pannes ou défaillances techniques internes ou externes, interruptions de réseau Internet, attaques informatiques, grèves, conflits sociaux ou tout autre événement indépendant de la volonté de l'Éditeur rendant impossible ou significativement difficile l'exécution de la Solution ou du service.

Pendant la durée de l'événement de force majeure, les obligations de l'Éditeur sont suspendues. L'Éditeur s'efforcera de prévenir le Client dans les meilleurs délais et de limiter autant que possible les conséquences sur l'accès et le fonctionnement de la Solution CIM AI.

16. Règlement des litiges

En cas de litige entre les Parties découlant du présent contrat, les Parties s'engagent à tenter de résoudre le différend de manière amiable par le biais de négociations de bonne foi avant de recourir à toute procédure devant les juridictions compétentes.

La Partie plaignante devra notifier par écrit à l'autre Partie la nature et les motifs du litige. La notification devra inclure tous les documents justificatifs pertinents.

La Partie destinataire de la notification devra répondre par écrit dans un délai raisonnable, soit 30 jours, après réception de la notification.

Si la résolution n'est pas atteinte par la correspondance écrite, les Parties conviennent de participer à une réunion de conciliation, soit en personne, soit par le biais de moyens de communication électronique, dans le but de résoudre le litige de manière amiable.

Si la conciliation n'aboutit pas à une résolution satisfaisante dans un délai convenu par les Parties, les Parties conviennent de recourir à la médiation conformément aux règles de médiation en vigueur en France.

Les Parties choisiront conjointement un médiateur qualifié et impartial, ou à défaut de consensus, demanderont la nomination d'un médiateur conformément aux règles applicables.

Toutes les communications, négociations et procédures en cours dans le cadre de la résolution amiable des litiges seront confidentielles et ne pourront être divulguées à des tiers sans le consentement écrit préalable des Parties.

Le présent contrat de partenariat est soumis à la loi Française.

En cas d'échec dans la tentative de résolution amiable des litiges, le tribunal de Lille sera compétent pour connaître des prétentions des Parties.