

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES HOSPIMEDIA RÉPONSE EXPERT - INFORMATION JURIDIQUE (« CGA »)

1. Préambule

HOSPIMEDIA (la « **Société** ») propose, via sa solution HOSPIMEDIA Réponse Expert, des services d'information juridique (les « **Services** ») permettant à ses abonnés, en ce entendu l'établissement titulaire de l'abonnement (l'« **Abonné** ») et les membres de son personnel désignés comme utilisateurs (les « **Utilisateurs** ») d'obtenir des informations complètes et adaptées dans les domaines suivants : droit de la fonction publique, qualité et gestion des risques, droit administratif, droits des patients, droit pénal, droit des contrats, commande publique, organisation interne des établissements, ressources humaines.

Toute demande relative à un sujet ne rentrant pas dans le champ de compétence du service HOSPIMEDIA Réponse Expert pourra faire l'objet d'un refus de prise en charge, l'appréciation se faisant à la discrétion du service.

2. Objet des CGA – Stipulations générales

2.1 Objet des CGA

Les présentes conditions générales d'abonnement aux services d'information juridique (« **CGA** ») définissent les conditions d'utilisation des Services par l'Abonné, dont ce dernier déclare avoir pris connaissance.

Les CGA sont partie intégrante du contrat d'abonnement (le « **Contrat d'Abonnement** »).

2.2 Modification des CGA

La Société se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGA sous réserve d'en avertir l'Abonné par tout moyen écrit. À défaut de résiliation par l'Abonné avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGA, celles-ci seront réputées acceptées.

2.3 Description de l'abonnement

La souscription d'un abonnement aux Services permet à l'Abonné et aux Utilisateurs d'être mis en relation avec le service HOSPIMEDIA Réponse Expert afin de recevoir des informations complètes, adaptées et documentées en réponse à leurs demandes de renseignements juridiques.

L'abonnement étant mutualisé, sont considérés comme abonnés aux Services les Utilisateurs désignés par l'Abonné, à la condition que ces derniers aient été signalés à la Société et validés par cette dernière.

L'abonnement peut recouvrir deux formules différentes, limitées à un nombre défini de demandes d'information ou illimitées, tel que précisé sur le Contrat d'Abonnement. Il est entendu qu'une même sollicitation peut porter sur plusieurs thématiques distinctes de l'état du droit positif ; dans ce cas, chaque thématique donnera lieu au décompte d'une demande d'information séparée et à l'envoi d'accusés de réception distincts.

Les Services sont fournis via un numéro de téléphone et une adresse email dédiés, du lundi au vendredi (hors jour férié), de 9h à 12h30 et de 14h à 18h, ainsi que via le site Internet à l'adresse URL : <https://reponse-expert.hospimedia.fr> (le « **Site Internet** »). Toute demande d'information doit faire l'objet d'un email à l'adresse reponse-expert@hospimedia-groupe.fr pour une question de traçabilité et pour générer un numéro de suivi.

Dans le cadre du service HOSPIMEDIA Réponse Expert, la Société s'engage à fournir à l'Abonné et aux Utilisateurs des renseignements et informations à caractère documentaire conformément à l'article 66-1 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971. Les délais de traitement des demandes sont modulés afin de garantir la pertinence et la qualité des informations transmises :

- Délai de référence : La Société s'efforce de transmettre l'information documentaire dans un délai moyen de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de la demande complète. Ce délai permet de garantir une recherche approfondie et une validation des sources par ses experts.
- Traitement prioritaire : En cas d'urgence opérationnelle signalée par l'Abonné ou les Utilisateurs, la Société mobilise ses ressources pour apporter un éclairage juridique dans les meilleurs délais.

Ces délais sont donnés à titre indicatif. Le dépassement de ces délais ne peut en aucun cas donner lieu à l'annulation de la commande, à une réduction du prix payé par l'Abonné, ou à un versement de dommages et intérêts.

Le service HOSPIMEDIA Réponse Expert met en œuvre ses meilleurs efforts pour fournir des informations complètes et adaptées aux demandes de l'Abonné et des Utilisateurs, dès lors qu'elles portent sur les thématiques mentionnées au préambule. Le service n'est pas tenu de fournir de renseignements lorsque la demande s'inscrit en dehors du cadre de l'information documentaire. En tout état de cause, l'Abonné ou ses Utilisateurs sont invités à échanger avec les spécialistes en information juridique afin de confirmer que la demande porte sur l'état du droit positif. Si la demande nécessite une consultation juridique personnalisée ou sort du cadre documentaire, elle sera librement déclinée, sans que la Société ne puisse encourir aucune responsabilité de ce fait.

Le service HOSPIMEDIA Réponse Expert consiste exclusivement en la mise à disposition de l'état du droit positif (textes officiels, jurisprudence, doctrine) en lien avec les thématiques de recherche de l'Abonné ou des Utilisateurs. Il ne fournit en aucun cas de consultation juridique, de conseil personnalisé, de recommandation, de préconisation ou de stratégie opérationnelle.

L'Abonné et les Utilisateurs reconnaissent que les informations transmises ne constituent pas un avis juridique et qu'il leur appartient, le cas échéant, de consulter un professionnel du droit pour l'analyse de leur cas d'espèce. En conséquence, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée au titre des décisions prises par l'Abonné ou les Utilisateurs, conformément à l'article « Responsabilité » des présentes CGA.

2.4 Sous-traitance

Les Services sont fournis par la Société. Toutefois, il est entendu que cette dernière peut faire appel à des prestataires spécialisés externes pour contribuer à la recherche et à la délivrance des informations documentaires sollicitées par l'Abonné ou les Utilisateurs. Ces prestataires externes sont tenus à une obligation de confidentialité et au respect de la réglementation sur la protection des données personnelles, au même titre que les spécialistes en information juridique du service HOSPIMEDIA Réponse Expert.

2.5 Utilisation de technologies d'assistance et d'optimisation

Dans le cadre de l'amélioration constante de la qualité des Services, la Société peut avoir recours à des technologies d'intelligence artificielle pour faciliter la réception, la transcription, le résumé ou le typage des demandes formulées par les Utilisateurs.

Ces outils sont exclusivement utilisés à des fins d'optimisation administrative et de traçabilité des échanges. La Société garantit que le contenu de l'information juridique, l'analyse du droit positif et la rédaction de la note d'information finale sont réalisés exclusivement par les spécialistes en information juridique du service HOSPIMEDIA Réponse Expert.

Le recours à ces technologies s'effectue dans le strict respect des engagements de confidentialité et de protection des données personnelles définis aux CGA.

3. Mise en œuvre de l'abonnement et ouverture des accès

La date de démarrage de l'abonnement est déterminée selon l'un des critères suivants, dans l'ordre de priorité :

- la date de mise en service souhaitée, telle que renseignée par l'Abonné dans le champ prévu à cet effet ;
- à défaut, la date de signature du Contrat d'Abonnement.

La date de démarrage de l'abonnement détermine la date de début de la période de facturation.

Lors de la signature du Contrat d'Abonnement dûment complété, l'Abonné désigne également un contact référent, chargé de la relation avec la Société, ainsi qu'un contact facturation.

L'Abonné s'engage à fournir à la Société, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de démarrage de l'abonnement :

- l'ensemble des informations nécessaires à la facturation, notamment les coordonnées de facturation, le numéro de commande (le cas échéant) et tout autre élément requis pour l'établissement de la facture ;
- le fichier annexe intitulé « Liste des établissements compris au contrat et utilisateurs associés », dûment complété, dans lequel sont listés les Utilisateurs .

À défaut de réception de ces éléments dans le délai mentionné ci-dessus, la Société se réserve le droit d'éditer et d'envoyer la facture sur la base des informations en sa possession et/ou d'ouvrir les accès sur la base des informations disponibles.

4. Conditions financières

4.1 Prix

En contrepartie des Services, l'Abonné verse à la Société une redevance annuelle d'abonnement dont le montant est fixé dans le Contrat d'Abonnement.

La facturation de la redevance d'abonnement s'effectue à la date de démarrage de l'abonnement, telle que prévue à l'article 3, puis à chaque date anniversaire du Contrat d'Abonnement.

4.2 Mode de règlement, facturation et intérêts moratoires

Le règlement du prix s'effectue par virement ou mandat administratif et est exigible, à chaque fois au titre de la période concernée.

Toute facture émise par la Société devra être réglée dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'émission.

Toute facture non payée à échéance donnera automatiquement lieu, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, à des intérêts de retard calculés sur la base de trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

4.3 Révision du prix

Le prix est révisé de plein droit chaque année, à raison de 3,5 % par rapport au prix de l'année précédente.

5. Responsabilité

5.1 Responsabilité de la Société

Le service HOSPIMEDIA Réponse Expert fait ses meilleurs efforts pour sélectionner des sources fiables et pertinentes pour réaliser ses veilles.

La Société ne peut être tenue pour responsable des contenus non directement créés ou produits par son service et notamment de leur véracité, de leur pertinence ou de toute erreur ou omission qu'ils pourraient comporter. La Société ne garantit pas le bon fonctionnement et l'accessibilité des sites hébergeant le contenu accessible via le Site Internet.

De plus, la Société ne peut être tenue pour responsable de l'usage que l'Abonné ou ses Utilisateurs font des Services, des actions et des décisions prises par ces derniers à la suite des réponses livrées par les spécialistes en information juridique du service HOSPIMEDIA Réponse Expert, de l'interprétation par l'Abonné ou ses Utilisateurs des informations mises à leur disposition, ou encore des actes et conseils qu'ils pourraient en déduire dans le cadre de leur pratique professionnelle. L'obligation de fournir l'accès au service d'informations juridiques se limite à une obligation de moyens.

En outre, la Société ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable, envers l'Abonné ou ses Utilisateurs, de tous préjudices indirects (et notamment préjudice commercial ou économique, perte d'image, coût d'exploitation supplémentaire, perte de clientèle, etc.).

En toute hypothèse, au cas où la responsabilité de la Société est prouvée, le montant total dû par cette dernière ne pourra, en aucune manière, excéder le montant total effectivement versé par l'Abonné au titre du Contrat d'Abonnement au cours des six (6) derniers mois précédant immédiatement la mise en cause de la responsabilité de la Société et ce, quel que soit le fondement de cette responsabilité.

La Société ne peut en aucun cas garantir que les Services ne subiront aucune interruption.

Enfin, les informations que l'Abonné ou ses Utilisateurs obtiennent dans le cadre des Services, que ce soit par téléphone ou par e-mail, ne donnent droit à aucune garantie de la part de la Société dans tous les cas où le service HOSPIMEDIA Réponse Expert n'est pas producteur de ces informations.

.

5.2 Responsabilité de l'Abonné et/ou de ses Utilisateurs

Les Services sont strictement réservés à l'Abonné et ses Utilisateurs, et disposant d'un identifiant et d'un code d'accès.

L'Abonné est seul responsable de l'utilisation faite à partir de son compte ou ceux de ses Utilisateurs. Il s'engage, pour son compte et celui de ses Utilisateurs, à veiller à ce que les identifiants et les moyens de contact liés aux Services ne soient pas divulgués sous quelque forme que ce soit en dehors de l'établissement.

L'Abonné s'engage à désactiver l'accès aux Services à ses Utilisateurs qui viendraient à quitter l'établissement. L'Abonné est informé, et s'engage à en informer ses Utilisateurs, que la Société ne pourra désactiver l'accès aux Services d'un Utilisateur sans instruction expresse de l'Abonné.

L'Abonné s'engage à signaler à la Société tout cas de fraude ou de consultation des Services non autorisé dont il aurait eu connaissance. L'Abonné s'engage à n'utiliser les Services que pour l'information en interne de ses personnels, excluant toute redistribution externe et toute utilisation automatisée.

L'Abonné s'interdit de permettre à des tiers d'exploiter les Services, par quelque moyen que ce soit, à titre onéreux ou gratuit.

L'Abonné s'engage à respecter et faire respecter tout accès sécurisé, et plus généralement, à ne pas entraver ou perturber l'accès et le fonctionnement des Services et des moyens techniques correspondants.

6. Propriété intellectuelle

L'Abonné s'engage, pour son compte et celui de ses Utilisateurs, à respecter les règles de propriété intellectuelle des divers contenus proposés sur le Site Internet et de manière générale dans le cadre des Services, à :

- ne pas copier, diffuser, vendre, publier, reproduire, résumer, modifier, altérer, sans autorisation préalable de l'éditeur, quelque article, titre, application, logiciel, logo, marque, information ou illustration, pour un usage autre qu'interne à l'établissement ;
- ne pas recopier tout ou partie du Site Internet sur un autre site ;
- ne pas enlever toute mention de propriété intellectuelle incorporée dans les Services.

La Société possède les droits de propriété intellectuelle ou les droits similaires sur les informations et Services. L'Abonné n'acquiert en aucun cas de tels droits sur les informations et Services du fait du Contrat d'Abonnement. L'Abonné reconnaît par ailleurs que la documentation fournie ne lui est pas exclusive.

La Société veille à ce que les échanges entre l'Abonné, les Utilisateurs et les spécialistes en information juridique du service HOSPIMEDIA Réponse Expert soient strictement confidentiels. Toutes les demandes d'information ainsi que les éclairages documentaires apportés seront uniquement consultables par la personne à l'origine de la demande, le référent de l'Abonné et les spécialistes en information juridique du service HOSPIMEDIA Réponse Expert.

7. Force majeure

La Société (en ce compris ses éventuels sous-traitants participant à la fourniture des Services) ne sera tenue pour responsable en cas de défaillance ou de retard dans l'exécution de tout ou partie de ses obligations au titre du Contrat d'Abonnement à la suite de tout événement ou circonstance échappant à son contrôle, y compris les cas de force majeure au sens des dispositions de l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence des tribunaux français, et sans limitation aucune : actes des autorités civiles ou militaires, incendie, inondation, séisme, explosion, émeute, guerre, acte de sabotage, défaillance de réseau, interruption totale ou partielle du réseau, troubles sociaux, attentats, calamités publiques, destruction du Site Internet, dysfonctionnement de matériel, erreur de codage de fichier électronique, limite de logiciel ou incapacité d'obtenir des services de télécommunication.

8. Durée

6.1 Durée du Contrat d'Abonnement

Le Contrat d'Abonnement prend effet à la date de mise en service souhaitée, telle que renseignée par l'Abonné dans le champ prévu à cet effet, conformément à l'article 3 ou, à défaut, à la date de signature par l'Abonné du Contrat d'Abonnement. Sauf conditions particulières indiquées dans le Contrat d'Abonnement, il est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois à compter de la date de démarrage de l'abonnement, et est tacitement reconduit par périodes successives de douze (12) mois.

Le Contrat d'Abonnement peut être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception de l'une ou l'autre des parties, deux (2) mois avant chaque échéance contractuelle.

6.2 Suspension des Services

En cas de défaut de paiement d'une facture dans les délais prévus à l'article 4.2, ou en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse des Services, la Société se réserve le droit de suspendre les Services, après information de l'Abonné, et s'agissant d'un défaut de paiement, jusqu'à réception du paiement intégral du prix.

9. Référence

L'Abonné autorise la Société à citer son nom à titre de référence commerciale à l'attention de ses prospects ou de sa clientèle.

10. Règlement des litiges

Les présentes CGA sont soumises au droit français. Tout litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution, de la résiliation, des conséquences et des suites des présentes CGA donnera lieu à une tentative de règlement amiable entre les parties. A défaut d'accord amiable, le litige sera, en tout état de cause, de la compétence exclusive des Tribunaux de Lille.

11. Protection des données personnelles

Dans le cadre du Contrat d'Abonnement, la Société et l'Abonné s'engagent à respecter la réglementation relative à la protection des données personnelles en ce inclus les stipulations définies au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données personnelles et à la libre circulation de ces données, dit « Règlement Européen » et toute réglementation subséquente (la « **Loi** »).

Pour la fourniture des Services, la Société sera amenée à traiter des données personnelles pour le compte et selon les instructions de l'Abonné. L'Abonné agit dans ce cadre en tant que responsable de traitement et la Société en tant que son sous-traitant au sens de la Loi.

A ce titre, la Société s'engage à traiter les données personnelles confiées par l'Abonné dans le respect de ses instructions et des stipulations prévues à l'[Annexe](#) Protection des données personnelles des CGA, ce que la Société déclare expressément être en mesure de respecter.

Date de dernière modification : 20.03.2026