

## Annexe Niveau de service

**Dernière mise à jour : 2 novembre 2021**

En cas de conflit entre les stipulations de la présente Annexe Niveau de service et toute autre stipulation du Contrat, les stipulations de la présente Annexe Niveau de service s'appliquent, mais seulement dans la mesure du conflit en question. Les termes portant la majuscule qui sont utilisés dans la présente Annexe sans y être définis ont le sens qui leur est donné [ici](#).

### Engagement de Niveau de service

Conformément à l'article 8 des Conditions d'Utilisation, Doctolib fera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour s'assurer de la disponibilité de la Plateforme Doctolib selon un pourcentage de disponibilité mensuelle d'au moins 99,90 % (ci-après l'"Engagement de Niveau de service").

### Exclusions de l'Engagement de Niveau de service

L'Utilisateur reconnaît que Doctolib ne peut être tenue responsable d'une interruption de Services ou d'un retard d'exécution hors de son contrôle et, en particulier, que la fourniture des Services dépend de la fiabilité, de la disponibilité et de la continuité de connexions d'un certain nombre de parties tierces (exploitants du réseau des télécommunications, l'Internet public, l'Infrastructure de l'Utilisateur, etc.) ainsi que de l'exactitude et de l'intégrité des informations fournies par l'Utilisateur.

L'Engagement de Niveau de service ne s'applique notamment pas dans les cas suivants :

- dysfonctionnement de la Plateforme Doctolib causé par le matériel, aux logiciels ou aux autres technologies ou ceux d'un tiers non fournis par Doctolib ;
- interruptions dues aux travaux de maintenance tels que prévus par le Contrat ;
- suspension ou la résiliation par Doctolib du droit de l'Utilisateur d'utiliser la Plateforme Doctolib conformément au Contrat ;
- force majeure et tout événement hors du contrôle de Doctolib ;
- non-respect du Contrat par l'Utilisateur et/ou l'Abonné.

Aucune pénalité n'est applicable en cas de non-respect de l'Engagement de Niveau de service et plus généralement en cas d'indisponibilité des Services. Les stipulations du Contrat relatives aux obligations et la responsabilité des Parties s'appliquent.