

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE RELIA

---

Version publique V1.3 - 17 septembre 2026

**Audeo Diffusion Sàrl - Chemin de Sous-Mont 12 - 1008 Prilly - Suisse**

IDE : CHE-383.795.605 | [contact@relia-ai.com](mailto:contact@relia-ai.com) | [www.relia-ai.com](http://www.relia-ai.com)

## 1. Éditeur du Service

Audeo Diffusion Sàrl, société à responsabilité limitée de droit suisse, ayant son siège au Chemin de Sous-Mont 12, 1008 Prilly, Suisse, IDE CHE-383.795.605, développe et exploite le service Relia.

Relia est la marque et la solution commerciale exploitée par Audeo Diffusion Sàrl. Audeo Diffusion Sàrl est le cocontractant juridique du Client.

## 2. Définitions

« Relia » ou « Service » désigne la plateforme, les interfaces et les fonctionnalités numériques exploitées par Audeo Diffusion sous la marque Relia.

« Client » désigne la personne physique ou morale qui souscrit au Service dans le cadre de son activité professionnelle.

« Utilisateur autorisé » désigne toute personne autorisée par le Client à accéder à son compte Relia.

« Client final » désigne toute personne qui entre en relation avec le Client au moyen de Relia, notamment un patient, client, prospect ou usager.

« Offre » désigne l'offre commerciale, le récapitulatif de commande ou toute proposition spécifique acceptée par le Client.

« DPA » désigne l'accord relatif au traitement des données conclu entre Audeo Diffusion et le Client lorsque Audeo Diffusion traite des données personnelles pour le compte du Client.

## 3. Champ d'application et documents contractuels

Les présentes Conditions générales (« CGV ») régissent la fourniture de Relia aux Clients professionnels.

Le contrat entre Audeo Diffusion et le Client est constitué, selon les circonstances, de l'Offre ou du récapitulatif de commande accepté par le Client, des présentes CGV, du DPA applicable et des éventuelles conditions particulières expressément convenues entre les parties.

En cas de contradiction, les conditions particulières ou l'Offre expressément acceptées prévalent sur les présentes CGV. Pour les questions concernant spécifiquement le traitement de données personnelles effectué par Audeo Diffusion pour le compte du Client, le DPA prévaut sur les présentes CGV.

## 4. Conclusion du contrat

Avant de souscrire, le Client reçoit ou peut consulter les informations essentielles relatives au Service souscrit, au prix, à la TVA applicable, à la périodicité de facturation, à la durée de l'abonnement, aux modalités de renouvellement et de résiliation ainsi qu'aux documents contractuels applicables.

Lorsque la souscription est réalisée en ligne, le Client accepte les présentes CGV et le DPA applicable au moyen du mécanisme prévu dans son espace Relia avant de procéder au paiement.

Le contrat est conclu lorsque le Client valide sa commande et, lorsque le paiement immédiat est requis, lorsque le processus de paiement a été valablement initié ou accepté conformément aux indications affichées lors de la souscription.

Le Client reçoit une confirmation électronique de sa souscription.

## 5. Objet de Relia

Relia est une solution d'automatisation administrative et de gestion de la relation entre le Client et ses Clients finaux.

Selon l'offre et la configuration choisies, Relia peut notamment permettre la réception et l'interprétation de demandes, la prise, la modification ou l'annulation de rendez-vous, la consultation de disponibilités, la synchronisation avec des agendas, l'envoi de confirmations ou de rappels, la gestion de certaines communications administratives, l'automatisation de certaines tâches liées à la relation clientèle et d'autres fonctionnalités décrites dans l'Offre ou la documentation du Service.

Les fonctionnalités disponibles peuvent évoluer. Audeo Diffusion peut également proposer des fonctionnalités optionnelles ou complémentaires faisant l'objet de conditions ou tarifs spécifiques.

## 6. Rôle d'Audeo Diffusion

Audeo Diffusion fournit une infrastructure technologique au Client. Audeo Diffusion n'est pas partie au contrat conclu entre le Client et son Client final concernant la prestation professionnelle fournie par le Client.

Le Client demeure notamment responsable des prestations qu'il fournit, de ses tarifs, de ses disponibilités, de ses obligations professionnelles, de ses conditions de réservation et d'annulation, des informations qu'il communique à ses Clients finaux et du respect des lois et règles professionnelles applicables à son activité.

## 7. Comptes et Utilisateurs autorisés

Le Client fournit des informations exactes et à jour lors de la création de son compte. Il est responsable de la gestion des Utilisateurs autorisés et des droits qu'il leur accorde.

Les identifiants sont personnels et ne doivent pas être partagés avec des personnes non autorisées. Le Client informe Audeo Diffusion sans délai lorsqu'il constate ou soupçonne une compromission de son compte ou un accès non autorisé.

## 8. Utilisation licite du Service

Le Client s'engage à utiliser Relia exclusivement dans le cadre d'activités licites.

Il ne doit notamment pas utiliser Relia pour porter atteinte aux droits de tiers, transmettre volontairement des contenus illicites, contourner les mesures de sécurité, perturber ou tenter de compromettre l'infrastructure du Service, utiliser Relia à des fins frauduleuses ou confier au Service une activité ou une décision que le droit réserve obligatoirement à une personne qualifiée.

Audeo Diffusion peut limiter ou suspendre une utilisation manifestement abusive, frauduleuse, dangereuse ou illicite.

## 9. Communications avec les Clients finaux

Relia peut permettre l'envoi de communications administratives, confirmations, rappels et autres messages liés à l'activité du Client.

Le Client demeure responsable de la finalité des communications qu'il configure, du choix des destinataires, des campagnes qu'il déclenche, des contenus qu'il introduit lui-même et de l'obtention des consentements requis lorsque le droit applicable l'exige.

Les communications purement administratives liées à une demande ou à un rendez-vous doivent être distinguées des communications publicitaires ou de prospection. Le Client veille au respect des règles applicables lorsqu'il utilise Relia à des fins commerciales ou promotionnelles.

## 10. Professions réglementées et secret professionnel

Relia peut être utilisé par des Clients soumis à des obligations légales ou professionnelles de confidentialité, notamment dans les domaines médical, juridique ou fiduciaire.

Lorsque des informations couvertes par un secret professionnel sont traitées pour le compte du Client, Audeo Diffusion s'engage à les traiter uniquement pour les finalités nécessaires à l'exécution du contrat, au support demandé par le Client, à la sécurité du Service ou au respect d'une obligation légale.

Audeo Diffusion soumet les personnes autorisées à accéder à ces informations à des obligations appropriées de confidentialité. Le Client reste responsable de déterminer si l'utilisation des différents canaux de communication et fonctionnalités de Relia est compatible avec les exigences particulières de sa profession.

## 11. Fonctionnalités d'intelligence artificielle

Certaines fonctionnalités de Relia utilisent des modèles d'intelligence artificielle pour comprendre une demande, générer une réponse ou participer à l'exécution d'une action automatisée.

Ces technologies ont un caractère probabiliste et peuvent exceptionnellement produire un résultat incorrect, incomplet ou inadapté. Cela peut notamment entraîner une mauvaise interprétation d'une demande, une information incorrecte, une erreur dans une prise, modification ou annulation de rendez-vous ou une réponse ne correspondant pas exactement à l'intention du Client ou du Client final.

Audeo Diffusion met en œuvre des règles, contrôles et mécanismes techniques destinés à limiter ces risques, sans pouvoir garantir l'absence totale d'erreur.

Le Client est responsable de la bonne configuration des informations relevant de son activité, notamment horaires, disponibilités, prestations, tarifs, règles de réservation et autres paramètres qu'il communique à Relia. Il doit prendre en compte les alertes ou anomalies qui lui sont signalées et corriger les informations dont il constate l'inexactitude.

L'utilisation normale du Service n'impose pas au Client de vérifier manuellement chaque communication ou action automatisée avant son exécution.

## 12. Limites dans les domaines médicaux et professionnels sensibles

Relia est principalement destiné à l'automatisation administrative et à la gestion de rendez-vous.

Relia n'est pas destiné à établir un diagnostic médical, prescrire ou recommander un traitement, remplacer le jugement d'un professionnel de santé, effectuer une appréciation clinique ou prendre une décision professionnelle que la loi réserve à une personne qualifiée.

Relia peut détecter certains signaux prédéfinis susceptibles d'indiquer une situation urgente et afficher ou transmettre une instruction de redirection. Ce mécanisme constitue une mesure de sécurité automatisée. Il ne constitue pas un triage médical, un diagnostic ou une appréciation clinique et ne garantit pas la détection de toute situation urgente.

## 13. Prestataires et services de tiers

Certaines fonctionnalités de Relia dépendent de services fournis par des tiers, notamment des fournisseurs d'infrastructure cloud, de communication, d'agenda, de paiement ou d'intelligence artificielle.

Audeo Diffusion sélectionne les prestataires qu'elle intègre au Service avec diligence. Lorsqu'un Client connecte lui-même à Relia un service tiers avec lequel il entretient directement une relation contractuelle, les conditions propres à ce tiers demeurent applicables.

Les principaux sous-traitants impliqués dans le traitement de données personnelles sont identifiés conformément au DPA et à la Déclaration de protection des données.

## 14. Disponibilité et maintenance

Audeo Diffusion s'efforce d'assurer une disponibilité élevée du Service.

Le Service peut néanmoins être temporairement indisponible notamment en raison de maintenance, mise à jour, mesures de sécurité, panne, incident affectant un prestataire tiers ou événement échappant raisonnablement au contrôle d'Audeo Diffusion.

Audeo Diffusion peut faire évoluer l'architecture, l'interface et les fonctionnalités de Relia, sous réserve de ne pas supprimer sans motif légitime les fonctionnalités essentielles correspondant à l'offre souscrite.

## 15. Absence de garantie de résultat

Relia est fourni comme un outil destiné à assister et automatiser certaines tâches.

Audeo Diffusion ne garantit pas que le Service sera exempt de toute interruption ou erreur, que toute demande d'un Client final sera interprétée correctement, qu'un tiers ou un service connecté sera disponible en permanence ni que l'utilisation de Relia produira un résultat commercial particulier.

Aucune disposition du présent article ne limite les obligations qu'Audeo Diffusion ne peut légalement exclure.

## 16. Prix et TVA

Les prix applicables sont ceux indiqués au Client avant la souscription. Ils sont exprimés en francs suisses (CHF). Sauf indication contraire, les tarifs commerciaux de Relia sont présentés hors TVA (« HT »).

Lorsque Audeo Diffusion est assujettie à la TVA pour la prestation concernée, la TVA est ajoutée au taux légal applicable. À la date de la présente version, le taux normal suisse est de 8,1 %. En cas de modification légale du taux, le nouveau taux s'applique automatiquement à compter de sa date d'entrée en vigueur.

Avant validation de la commande, le Client voit distinctement le prix hors TVA, le montant de TVA applicable et le montant total à payer, TVA comprise.

Relia peut être proposé notamment sous forme d'abonnement mensuel ou annuel. Un abonnement annuel peut bénéficier d'un tarif préférentiel par rapport à une succession d'abonnements mensuels. Le prix effectivement applicable est celui affiché et accepté par le Client lors de la souscription.

## 17. Paiement

Les paiements sont effectués au moyen des modes de paiement proposés lors de la souscription et peuvent être traités par un prestataire de services de paiement externe.

Audeo Diffusion ne garantit pas l'acceptation d'un moyen de paiement par la banque, le prestataire de paiement ou le réseau concerné.

Le Client autorise la facturation correspondant à l'offre et à la périodicité choisies. Les données sensibles complètes relatives aux moyens de paiement sont traitées conformément aux modalités du prestataire de paiement utilisé.

## 18. Retard ou défaut de paiement

En cas de retard ou de défaut de paiement, Audeo Diffusion peut notamment adresser un rappel, réclamer l'intérêt moratoire légal applicable, réclamer les frais de recouvrement légalement récupérables, suspendre tout ou partie du Service après information préalable et expiration d'un délai raisonnable et résilier le contrat en cas de défaut persistant.

La suspension ou la résiliation ne libère pas le Client des montants déjà devenus exigibles.

## 19. Durée et renouvellement

La durée initiale de l'abonnement est celle choisie par le Client au moment de la souscription.

Sauf indication contraire dans l'Offre, un abonnement mensuel est renouvelé automatiquement par périodes d'un mois et un abonnement annuel est renouvelé automatiquement par périodes de douze mois.

Le Client est informé de la périodicité applicable avant de valider sa commande.

## 20. Résiliation par le Client

Le Client peut résilier son abonnement directement depuis son compte Relia lorsque cette fonctionnalité est disponible ou par e-mail à [contact@relia-ai.com](mailto:contact@relia-ai.com).

Sauf disposition particulière de l'Offre, la résiliation empêche le prochain renouvellement automatique. Le Service reste accessible jusqu'à la fin de la période déjà payée.

Les sommes correspondant à la période en cours ne sont pas remboursées au prorata, sous réserve d'un accord contraire ou d'une disposition impérative applicable.

## 21. Suspension et résiliation par Audeo Diffusion

Audeo Diffusion peut suspendre ou résilier le Service notamment en cas de violation grave ou répétée des présentes CGV, défaut de paiement persistant, fraude, activité illicite, risque grave pour la sécurité ou utilisation susceptible de causer un préjudice important au Service, à ses utilisateurs ou à des tiers.

Lorsque les circonstances le permettent, Audeo Diffusion informe préalablement le Client et lui accorde une possibilité raisonnable de remédier à la situation. Une suspension immédiate reste possible lorsque la sécurité, la loi ou la gravité du comportement l'exige.

## 22. Protection des données

Chaque partie respecte les obligations en matière de protection des données qui lui sont applicables.

Audeo Diffusion traite les données relatives à sa propre relation contractuelle avec le Client conformément à sa Déclaration de protection des données.

Lorsque Audeo Diffusion traite des données personnelles pour le compte du Client, notamment des données concernant les Clients finaux, ces traitements sont régis par le DPA applicable.

Le Client demeure responsable des finalités pour lesquelles il traite les données de ses Clients finaux et des informations qu'il leur fournit en sa qualité de responsable du traitement.

## 23. Propriété intellectuelle

Audeo Diffusion et ses concédants restent titulaires des droits de propriété intellectuelle relatifs à Relia, notamment sur les logiciels, interfaces, bases de données, textes, éléments graphiques, marques, automatisations et autres éléments du Service.

Le Client reçoit, pendant la durée du contrat, un droit limité, non exclusif et non transférable d'utiliser Relia conformément aux présentes CGV.

Le Client ne peut notamment pas reproduire, revendre, désassembler ou contourner les mécanismes techniques de Relia sauf lorsqu'une disposition légale impérative l'autorise.

## 24. Données et contenus du Client

Le Client reste titulaire des droits qu'il détient sur les informations et contenus qu'il introduit dans Relia. Il accorde à Audeo Diffusion les droits strictement nécessaires pour traiter ces informations afin de fournir, maintenir et sécuriser le Service.

Audeo Diffusion n'acquiert aucun droit de propriété sur les données professionnelles ou les données des Clients finaux du Client.

Les modalités de récupération, de conservation et de suppression des données personnelles traitées pour le compte du Client sont précisées dans le DPA.

## 25. Responsabilité du Client

Le Client est responsable notamment de la licéité de son activité, des prestations qu'il fournit, des données et instructions qu'il introduit, des paramètres qu'il configure, des accès qu'il attribue à ses Utilisateurs autorisés et du respect de ses obligations professionnelles.

Le Client répond des conséquences découlant d'informations incorrectes ou d'une configuration erronée dont il est responsable.

## 26. Responsabilité d'Audeo Diffusion

Audeo Diffusion répond de ses obligations conformément au droit suisse.

Dans la mesure permise par le droit applicable, Audeo Diffusion n'est notamment pas responsable des conséquences découlant des prestations fournies par le Client, d'informations incorrectes fournies par le Client, d'une mauvaise configuration imputable au Client, d'une utilisation non conforme du Service, d'une indisponibilité d'un service tiers échappant raisonnablement au contrôle d'Audeo Diffusion, d'une décision ou d'un refus d'une banque ou d'un prestataire de paiement ou d'une perte de données imputable au Client.

Dans la mesure permise par le droit applicable, Audeo Diffusion ne répond pas, lorsqu'ils résultent d'une faute légère, des pertes de chiffre d'affaires, bénéfice ou marge, pertes de clientèle, pertes d'opportunité commerciale ou atteintes à la réputation.

Pour les dommages résultant d'une faute légère, la responsabilité cumulée d'Audeo Diffusion découlant du contrat ou en relation avec celui-ci est limitée au montant total correspondant à douze mois de redevances de l'offre Relia souscrite par le Client au moment du fait générateur.

Aucune limitation ou exclusion prévue par les présentes CGV ne s'applique en cas de dol, faute intentionnelle ou négligence grave d'Audeo Diffusion ni lorsqu'une limitation est exclue par une disposition impérative du droit applicable.

## 27. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution causés par un événement échappant raisonnablement à son contrôle et dont les effets ne pouvaient être raisonnablement évités.

Peuvent notamment constituer de tels événements, selon les circonstances, les catastrophes naturelles, conflits, décisions d'autorités, panne générale d'infrastructure ou de télécommunication, cyberattaque majeure extérieure ou indisponibilité exceptionnelle d'un fournisseur essentiel.

La partie concernée prend les mesures raisonnables pour limiter les conséquences de l'événement.

## 28. Modification du Service et des prix

Audeo Diffusion peut faire évoluer le Service et ses tarifs.

Une modification de prix applicable à un abonnement existant est communiquée au Client avant son entrée en vigueur. Sauf accord contraire ou nécessité légale, une augmentation de prix prend effet au prochain renouvellement de l'abonnement.

Le Client peut empêcher ce renouvellement en résiliant conformément aux présentes CGV.

## 29. Modification des CGV

Audeo Diffusion peut modifier les présentes CGV notamment en raison d'une évolution du Service, d'une évolution légale ou réglementaire, d'une modification des prestataires utilisés ou d'une évolution nécessaire des mesures de sécurité.

Les modifications importantes sont communiquées au Client dans un délai raisonnable avant leur entrée en vigueur. Lorsque cela est approprié, Audeo Diffusion peut demander au Client une nouvelle acceptation.

La version applicable à chaque période contractuelle demeure identifiable et archivée par Audeo Diffusion.

### 30. Cession du contrat

Le Client ne peut céder le contrat à un tiers sans l'accord préalable d'Audeo Diffusion.

Audeo Diffusion peut transférer tout ou partie du contrat à une société qui reprend Relia ou l'activité concernée notamment dans le cadre d'une restructuration, fusion, acquisition, vente d'activité ou opération comparable.

Audeo Diffusion informe le Client d'un tel transfert lorsque celui-ci entraîne un changement de cocontractant. Le transfert ne réduit pas les droits contractuels ou légaux du Client.

### 31. Confidentialité

Chaque partie traite de manière confidentielle les informations non publiques obtenues de l'autre partie dans le cadre de la relation contractuelle lorsque leur caractère confidentiel est apparent ou raisonnablement reconnaissable.

Cette obligation ne s'applique pas aux informations déjà publiques sans violation du contrat, obtenues licitement auprès d'un tiers, développées indépendamment ou dont la communication est imposée par la loi ou une autorité compétente.

Les obligations spécifiques relatives aux données personnelles et au secret professionnel restent réservées.

### 32. Survie de certaines dispositions

La fin du contrat n'affecte pas les dispositions qui, par leur nature, doivent continuer à produire leurs effets.

Cela concerne notamment, selon les circonstances, les obligations de confidentialité, la propriété intellectuelle, la responsabilité pour des événements antérieurs, les montants restant dus, les obligations relatives au sort des données et les dispositions relatives au droit applicable et au règlement des litiges.

### 33. Communications électroniques

Le Client accepte que les communications liées notamment à son abonnement, ses paiements, la sécurité, les modifications contractuelles ou le fonctionnement de Relia puissent lui être adressées par voie électronique.

Le Client est responsable de maintenir ses coordonnées à jour.

### 34. Droit applicable et for

Le contrat est soumis au droit matériel suisse, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois.

Pour les Clients professionnels, les tribunaux du siège d'Audeo Diffusion Sàrl, à Prilly dans le canton de Vaud, sont compétents, sous réserve des fors impératifs prévus par la loi.

### 35. Dispositions finales

Si une disposition des présentes CGV est déclarée totalement ou partiellement invalide ou inapplicable, les autres dispositions restent applicables.

L'absence d'exercice immédiat d'un droit par une partie ne constitue pas une renonciation à ce droit.

Les accords individuels expressément convenus entre les parties prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction.

#### **Audeo Diffusion Sàrl**

Exploitant de Relia

Chemin de Sous-Mont 12, 1008 Prilly, Suisse

IDE : CHE-383.795.605

[contact@relia-ai.com](mailto:contact@relia-ai.com) | [www.relia-ai.com](http://www.relia-ai.com)