

CONDITIONS GÉNÉRALES



1. Qui sommes-nous ?

Nous sommes HOCOIA, une SASU inscrite au RCS de Strasbourg sous le n° 882 852 916, dont le siège social est situé au Ph 8 - 8 Place de L'Hôpital 67000 Strasbourg.

Vous pouvez nous contacter à l'adresse e-mail qui suit (equipe-medicale@hocoia.com) ou au numéro de téléphone suivant 01 84 67 13 00.

2. Que proposons-nous ?

Par l'intermédiaire de dispositifs de télémédecine, à savoir des cabines de télémédecine (les « **Cabines** »), des mallettes de télémédecine (les « **Mallettes** ») et des unités mobiles de télémédecine (les « **Unités Mobiles** »), nous vous mettons à disposition une solution vous permettant d'être mis en relation et de réaliser une consultation médicale à distance (la « **Plateforme** ») avec un professionnel de santé (le « **Professionnel** »), pour vous permettre d'obtenir un diagnostic ou un dépistage ainsi que l'application HOCOIA permettant notamment la prise de rendez-vous, la complétion de formulaires cliniques et la récupération des résultats des examens médicaux ou du dépistage (l'« **Application** ») (ensemble les « **Services** »).

Avertissement : HOCOIA n'est pas un service d'urgence. En cas d'urgence, il est recommandé de suivre les indications d'un médecin ou à défaut de consulter le service des urgences le plus proche.

3. Que devez-vous savoir sur nos Conditions Générales ?

A quoi servent nos Conditions Générales ?	Nos conditions générales (les « Conditions Générales ») constituent l'unique document régissant notre relation contractuelle et définissent : - les modalités d'accès à notre Plateforme et d'utilisation de nos Services, - nos obligations et les vôtres.
Où trouver nos Conditions Générales ?	Vous pouvez les trouver sur notre site internet (www.hocoia.com) avant d'accéder aux Services.
Comment accepter nos Conditions Générales ?	Votre utilisation des Services entraîne votre acceptation des Conditions Générales, par une case à cocher lors de votre création de votre compte sur l'Application ou en appuyant sur

	une touche lors de vos appels téléphonique, ou à défaut, sur un formulaire papier préalablement à la consultation, sans restriction ni réserve. Elles peuvent être complétées par des conditions particulières, qui, en cas de contradiction, prévalent sur les Conditions Générales.
--	---

4. Quelles sont les conditions pour accéder à nos Services ?

- (i) **Vous êtes une personne physique** disposant de la pleine capacité juridique ou âgé d'au moins 1 an et venu accompagné de votre représentant légal.
- (ii) **Vous avez la qualité de consommateur**, entendu comme toutes personnes physiques qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

5. Comment commander nos Services ?

Vous pouvez souscrire à nos Services via l'Application, via notre secrétariat médical ou en contactant directement un de nos partenaires proposant l'utilisation de notre Plateforme pour réaliser des consultations de télémedecine, en prenant rendez-vous directement auprès de lui. Le lieu où se trouve la Cabine, la Mallette ou l'Unité Mobile que vous devrez utiliser pour votre rendez-vous avec l'un des Professionnels sera indiqué dans votre confirmation de rendez-vous (« **l'Établissement** »).

6. Comment accéder à nos Services ?

Vous pouvez accéder à nos Services en vous rendant directement sur le lieu où se trouve la Cabine, la Mallette ou l'Unité Mobile réservée.

Nos Services peuvent être accessibles sans création de compte.

Néanmoins, si vous décidez de vous créer un compte (le « **Compte** »), vous devez remplir le formulaire prévu à cet effet sur la Plateforme. Vous vous engagez à nous fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires et à nous fournir des informations valides.

Votre inscription entraîne automatiquement l'ouverture d'un compte qui vous permet d'accéder aux Services à l'aide de votre identifiant de connexion et de votre mot de passe.

Vous pouvez vous désinscrire des Services en envoyant un mail à l'adresse equipe-medicale@hocoia.com ou directement depuis votre Compte sur l'Application.

Dans le cadre de votre utilisation de nos Services, et en fonction de l'Établissement dans lequel vous vous rendez, vous serez assisté par une infirmière, en tout ou partie de votre utilisation de nos Services si le Professionnel le juge nécessaire en fonction de votre autonomie.

7. Quels sont nos services ?

7.1. Nos Services

Avant toute souscription, vous pouvez prendre connaissance des caractéristiques de nos Services sur notre site internet (www.hocoia.com) ou sur notre Application (www.hocoia.app).

Vous reconnaissez :

- avoir pris connaissance des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de nos Services,
- que la mise en œuvre des Services nécessite d'être connecté à internet et que la qualité des Services dépend de cette connexion, dont l'établissement est seul responsable.

Dans certains cas, vous pouvez avoir accès aux Services car votre employeur a payé pour que vous y ayez accès. Dans ce cas, vous pourrez bénéficier des Services souhaités par votre employeur parmi ceux qui suivent. Vous pouvez contacter votre employeur pour obtenir toute information complémentaire sur l'utilisation des Services.

Vous avez notamment accès aux Services qui suivent :

7.1.1 Accès à la Cabine, à la Mallette ou à l'Unité Mobile

Vous avez accès à la Cabine, à la Mallette ou à l'Unité Mobile vous permettant d'être mis en relation avec un professionnel et de réaliser une téléconsultation.

Afin d'activer la Cabine ou l'Unité Mobile et accéder aux Services, vous devez vous rendre sur le lieu du dispositif, vous installer sur le siège en face de l'écran, insérer votre carte vitale dans le lecteur prévu à cet effet et suivre les instructions indiquées sur l'écran.

7.1.2 Utilisation des instruments mis à disposition

La Cabine et/ou l'Unité Mobile , et/ou la Mallette sont équipées de dispositifs médicaux qui permettent au Professionnel de réaliser à distance votre examen clinique et de faciliter la téléconsultation ou la téléexpertise (les « **Instruments** »).

Pendant votre utilisation des Services, vous pouvez être amené à utiliser en autonomie les Instruments mis à votre disposition dans la Cabine ou la Mallette ou dans l'Unité Mobile, en suivant les instructions du Professionnel qui réalise la téléconsultation, la téléexpertise et/ou avec l'assistance d'un soignant le cas échéant.

Les Instruments composant la Cabine ou la Mallette sont notamment :

- un thermomètre ;
- un tensiomètre ;
- un oxymètre de pouls ;
- un stéthoscope ;
- un otoscope ;
- un glucomètre ;
- une caméra déportée ;
- un dermatoscope-caméra.

En plus des Instruments mentionnés ci-dessus, l'Unité Mobile peut également comprendre, en option, les Instruments suivants :

- Un échographe doppler ;
- Un électrocardiogramme ;
- Un spiromètre ;
- Un glucomètre ;
- Une balance connectée ;

L'Unité Mobile peut également permettre la réalisation, par un soignant, de prélèvements biologiques.

Dans le cadre des Services, vous pouvez également être amené à utiliser des consommables et notamment des spéculums d'oreilles ou des abaisses langues, afin de permettre au Professionnel de réaliser son diagnostic (les « **Consommables** »). Vous reconnaissez expressément que nous ne sommes pas responsables de votre usage des Instruments et des Consommables que vous utilisez en parfaite autonomie, sous les instructions du professionnel et/ou avec l'assistance d'un soignant le cas échéant.

7.1.3 Accès à la téléconsultation

Pour accéder à la téléconsultation, vous devrez vous rendre à la Cabine, l'Unité Mobile ou la Mallette. Afin de répondre au Professionnel, vous, ou le soignant qui vous assiste le cas échéant, devez/doit utiliser l'écran tactile installé dans la Cabine, la Mallette ou dans l'Unité Mobile.

Vous reconnaissez que vous devez confirmer votre identité auprès du professionnel.

Afin de bénéficier des Services, vous devez avoir préalablement donné votre consentement libre et éclairé à réaliser une téléconsultation.

Vous reconnaissez que dans le cadre de nos Services, vous pouvez être amené à utiliser de manière autonome les Instruments et que leur utilisation doit être réalisée dans le strict respect des instructions données par le Professionnel qui réalise la téléconsultation, pour une prise en charge optimale ou un diagnostic.

A ce titre, vous reconnaissez que le Professionnel réalisant la téléconsultation est seul juge de la pertinence de votre prise en charge à distance. La durée de la téléconsultation est laissée à sa libre appréciation.

7.1.4 Impression d'ordonnance

A l'issue de votre téléconsultation en Cabine ou en Unité Mobile, le professionnel peut être amené à vous prescrire une ordonnance. Cette ordonnance sera imprimée directement par l'imprimante intégrée à la Cabine ou à l'Unité Mobile, le cas échéant.

7.1.5 Opération de dépistage

Nous pouvons également être amenés à mettre à votre disposition une Cabine, une Mallette ou une Unité Mobile de télé expertise en vue d'un dépistage (le « **Dépistage** »).

Le Dépistage ne constitue pas une consultation médicale et ne vise pas à proposer un traitement médical ou à vous dispenser de consulter un professionnel de santé. Néanmoins, le professionnel peut être amené à délivrer une ordonnance avec prescription dans le cadre du Dépistage.

Le Dépistage est réalisé par des professionnels de santé qui exercent leur activité en toute indépendance, dans le respect des règles de leur profession, notamment les règles déontologiques. Dans ce cadre, notre rôle se limite à vous adresser vos résultats par tout moyen écrit et à vous fournir un accès à ladite Cabine, Mallette ou Unité Mobile, étant précisé que nous sommes tenus à une obligation de moyens.

Afin de réaliser le Dépistage, vous vous engagez à fournir toutes les informations nécessaires au Dépistage auprès du professionnel et à respecter les règles usuelles de politesse et de courtoisie dans vos échanges avec les professionnels de santé en charge.

Une fois que le Professionnel aura réalisé son compte-rendu, nous vous le transmettrons sur l'Application, par mail, à l'oral ou par courrier postal. Nous ne pourrions pas être tenus responsables du délai entre le moment du Dépistage et le moment où les résultats du Dépistage vous sont adressés.

Nous ne sommes pas responsables des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à l'Unité Mobile qui auraient pour origine une cause extérieure (dégradation, valdisme, etc.) ou encore un cas de force majeure.

En tout état de cause, notre responsabilité est limitée aux seuls dommages directs avérés subis du fait de l'utilisation de l'unité mobile de télé médecine.

Nous nous réservons la possibilité de proposer tout autre service.

7.2. Nos prestations complémentaires

- **Maintenance :**

Nous assurons la maintenance notamment corrective et évolutive de la Plateforme. Dans ce cadre, l'accès à la Plateforme peut être limité ou suspendu pour des raisons de maintenance.

Concernant la maintenance corrective, nous faisons nos meilleurs efforts pour vous fournir une maintenance corrective afin de corriger tout dysfonctionnement ou bogue relevé sur la Plateforme.

Concernant la maintenance évolutive que nous pourrons réaliser automatiquement et sans information préalable, celle-ci comprend des améliorations des fonctionnalités de la Plateforme et/ou installations techniques utilisées dans le cadre de la Plateforme (visant à introduire des extensions mineures ou majeures).

L'accès à la Plateforme peut par ailleurs être limité ou suspendu pour des raisons de maintenance planifiée.

- **Hébergement :**

Nous assurons, dans les termes d'une obligation de moyens, l'hébergement de la Plateforme par l'intermédiaire d'un prestataire d'hébergement professionnel, et sur des serveurs situés dans un territoire de l'Union européenne.

- **Assistance technique :**

En cas de difficulté rencontrée lors de l'utilisation de nos Services, vous pouvez nous contacter aux coordonnées mentionnées à l'article « *Qui sommes-nous ?* », et vous devez en informer immédiatement le Professionnel qui réalise la téléconsultation et l'infirmière qui vous assiste dans le cadre de votre utilisation des Services, le cas échéant.

8. Pour combien de temps souscrivez-vous à nos Services ?

La durée des Services est celle nécessaire à votre téléconsultation et à la récupération de vos résultats, notamment en cas de dépistage.

Si vous vous créez un compte sur notre Application ou sur notre Plateforme, la durée des Services est la durée d'activité de votre compte.

9. Quelles sont nos conditions financières ?

Le prix des Services est indiqué lors de votre prise de rendez-vous.

Lorsque les Services sont compatibles avec le dispositif de tiers-payant, vous n'avancez aucun frais. Vous reconnaissez expressément que la fourniture de votre carte vitale est obligatoire pour bénéficier du dispositif de tiers-payant.

10. Bénéficiez-vous d'un droit de rétractation ?

Vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation dès lors que nos Services concernent des prestations de services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation.

11. Quels sont nos droits de propriété intellectuelle respectifs et qu'est-ce qu'il nous est permis de faire à cet égard ?

La Plateforme est notre propriété, de même que les logiciels, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, etc.) que nous exploitons dans le cadre de leur utilisation. Ils sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. La licence que nous vous consentons n'entraîne aucun transfert de propriété.

Vous bénéficiez d'une licence en mode SaaS non exclusive, personnelle et non transmissible d'utilisation de la Plateforme pour la durée prévue à l'article « *Pour combien de temps souscrivez-vous à nos Services ?* ».

12. Quelles sont vos obligations et de quoi êtes-vous responsable ?

12.1. Concernant la fourniture d'informations

Vous vous engagez à nous fournir toutes les informations nécessaires pour la souscription et l'utilisation des Services.

Vous :

- garantisiez que les informations qui nous sont transmises sont exactes et vous engagez à les mettre à jour,
- reconnaissez que ces informations valent preuve de votre identité et vous engagez dès leur validation.

12.2. Concernant l'utilisation des Services

Vous êtes responsable de votre utilisation des Services et de toute information que vous partagez dans ce cadre. Vous vous engagez à utiliser les Services personnellement et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à votre place ou pour votre compte.

Vous vous engagez à respecter toutes les consignes et indications qui vous seront données par le Professionnel et/ou le soignant qui vous assiste(nt), le cas échéant, concernant l'utilisation des Services. En tout état de cause, vous vous engagez à respecter les consignes d'utilisation qui figurent dans la Cabine, la Mallette ou dans l'Unité Mobile.

Vous vous interdisez de détourner les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus, et notamment pour :

- exercer une activité illégale ou frauduleuse,
- porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs,
- porter atteinte à des tiers ou à leurs droits, de quelque manière que ce soit. Vous reconnaissez à ce titre que vous ne pouvez en aucun cas effectuer une capture de l'image du Professionnel ou de l'infirmière qui vous assiste dans le cadre de votre utilisation des Services, le cas échéant,
- violer une disposition contractuelle, législative ou réglementaire,
- exercer toute activité de nature à interférer dans le système informatique d'un tiers notamment aux fins d'en violer l'intégrité ou la sécurité,
- effectuer des manœuvres visant à promouvoir vos services et/ou sites ou ceux d'un tiers,
- aider ou inciter un tiers à commettre un ou plusieurs actes ou activités listés ci-dessus.

Vous vous interdisez également de :

- copier, modifier ou détourner tout élément nous appartenant ou tout concept que nous exploitons dans le cadre des Services,
- adopter tout comportement de nature à interférer avec ou détourner nos systèmes informatiques ou porter atteinte à nos mesures de sécurité informatique,
- porter atteinte de quelque manière que ce soit, ou détériorer la Cabine, la Mallette ou l'Unité Mobile, son écran, les Instruments et les Consommables ;
- porter atteinte à nos droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux,
- commercialiser, transférer ou donner accès de quelque manière que ce soit aux Services, aux informations hébergées sur la Plateforme ou à tout élément nous appartenant.

Vous êtes responsable des relations que vous pourrez nouer avec les Professionnels et/ou les soignants le cas échéant. Vous vous engagez à agir avec discernement et respecter les règles usuelles de politesse et de courtoisie dans vos échanges avec les autres utilisateurs.

Vous nous garantisiez contre toute réclamation et/ou action qui pourrait être exercée à notre encontre à la suite de la violation de l'une de vos obligations. Vous nous indemniserez du préjudice subi et nous rembourserez de toutes les sommes que nous pourrions avoir à supporter de ce fait.

13. Quelles sont nos obligations et de quoi sommes-nous responsables ?

Nous nous engageons à fournir les Services avec diligence, étant précisé que nous sommes tenus à une obligation de moyens.

13.1. Concernant la qualité de nos Services

Nous faisons nos meilleurs efforts pour vous fournir des Services de qualité. A cette fin, nous procédons régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de nos Services et pouvons ainsi réaliser une maintenance planifiée dans les conditions précisées à l'article « *Maintenance* ».

Nous ne sommes néanmoins pas responsables des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à nos Services qui auraient pour origine :

- des circonstances extérieures à notre réseau (et notamment la défaillance partielle ou totale des serveurs de l'Établissement),
- de la défaillance d'un équipement, d'un câblage, de services ou de réseaux non inclus dans nos Services ou qui n'est pas sous notre responsabilité,
- de l'interruption des Services du fait des opérateurs télécoms ou fournisseurs d'accès à internet,
- de l'intervention de l'Établissement notamment via une mauvaise configuration appliquée sur les Services,
- d'un cas de force majeure.

Nous sommes responsables du fonctionnement de nos serveurs, dont les limites extérieures sont constituées par les points de raccordement.

Par ailleurs, nous ne garantissons pas que les Services :

- soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts,
- étant standard et nullement proposés en fonction de vos contraintes personnelles, répondront spécifiquement à vos besoins et attentes.

13.2. Concernant la garantie de niveau de service de la Plateforme

Sous réserve de votre accès à la Cabine, la Mallette ou à l'Unité Mobile, nous faisons nos meilleurs efforts pour maintenir un accès à la Plateforme aux jours et horaires d'ouverture sauf en cas de maintenance planifiée dans les conditions définies à l'article « *Maintenance* » ou de force majeure.

13.3. Concernant la mise en relation entre vous et les Professionnels partenaires

Nous intervenons en qualité de courtier dans vos rapports avec les Professionnels qui utilisent notre service de télémedecine et/ou de téléexpertise.

Nous ne pouvons donc pas engager notre responsabilité dans le cadre de vos relations avec les Professionnels qui utilisent notre service de télémedecine ni être partie à quelques litiges éventuels que ce soit.

Vous reconnaissez expressément que la consultation médicale et/ou le diagnostic fourni par le professionnel par l'intermédiaire de nos Services est réalisée sous sa responsabilité exclusive et selon ses obligations légales et professionnelles.

Notre responsabilité ne saurait en aucun cas être engagée du fait des soins, diagnostics et avis médicaux rendus par le Professionnel réalisant la téléconsultation ou la téléexpertise dans le cadre des Services.

13.4. Concernant la sécurité de la Cabine, la Mallette et de l'Unité Mobile, des Instruments et des Consommables

Nous garantissons que les Instruments et les Consommables ont obtenu la certification CE et sont conformes aux exigences définies dans la directive n° 93/42/CEE du 14 juin 1993 relative aux dispositifs médicaux.

Nous ne pouvons cependant pas être tenus responsables des dysfonctionnements des Instruments et/ou de la Cabine et/ou de la Mallette et/ou de l'Unité Mobile qui auraient pour origine une mauvaise utilisation de ces derniers ou le non-respect des consignes que nous ou le Professionnel vous donnons.

Il appartient au soignant de vérifier que les Instruments et les Consommables sont stériles et en bon état de fonctionnement.

13.5. Concernant la publicité que nous communiquons

Nous pouvons publier et/ou vous envoyer tous messages publicitaires ou promotionnels en vous renvoyant notamment vers des plateformes tierces.

Nous ne sommes néanmoins pas responsables de :

- la disponibilité technique et des contenus, produits et/ou services de ces plateformes,
- vos relations nouées par l'intermédiaire de ces plateformes.

13.6. Concernant le recours à la sous-traitance et le transfert de nos droits et obligations

Nous pouvons recourir à des sous-traitants dans le cadre de l'exécution des Services, qui sont soumis aux mêmes obligations que les nôtres dans le cadre de leur intervention. Nous restons néanmoins seuls responsables de la bonne exécution des Services à votre égard.

Nous pouvons nous substituer toute personne qui sera subrogée dans tous nos droits et obligations au titre de notre relation contractuelle. Nous vous informerons le cas échéant de cette substitution par tout moyen écrit.

14. Dans quelles limites pouvez-vous engager notre responsabilité ?

Notre responsabilité est limitée aux seuls dommages directs avérés que vous subissez du fait de l'utilisation de nos Services.

15. Quels sont les modes de preuve admis entre nous ?

La preuve peut être établie par tout moyen.

Vous êtes informé que les messages échangés par le biais de notre Plateforme ainsi que les données recueillies sur la Plateforme et nos équipements informatiques constituent le principal mode de preuve admis, notamment pour démontrer la réalité des Services réalisés.

16. Comment sont traitées les données à caractère personnel dans le cadre des Services ?

Quand vous accédez à nos services de consultation médicale à distance avec un professionnel de santé pour vous permettre d'obtenir un diagnostic ou de dépistage couplé à nos services de prise de rendez-vous et/ou de récupération des résultats de vos examens médicaux, nous traitons vos données personnelles en qualité de responsable de traitement. Nous pratiquons une politique de protection des données personnelles accessible sur notre site <https://www.hocoia.com/politique-de-confidentialite-application>. Nous vous invitons à en prendre connaissance.

En revanche, quand vous accédez uniquement à nos services de consultation médicale à distance avec un professionnel de santé pour vous permettre d'obtenir un diagnostic ou de dépistage sans accéder à nos services de prise de rendez-vous ni de récupération des résultats de vos examens médicaux, nous traitons vos données personnelles en qualité de sous-traitant du tiers qui vous a redirigé vers nos Services. Ce dernier agit alors en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement Général sur la Protection des Données règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016) et à la loi relative à l'Informatique et aux Libertés du 6 janvier 1978 dans sa dernière version en vigueur (ci-après dénommés ensemble la « **Réglementation applicable** »).

16.1. Transmission de données aux commanditaires

Dans le cadre de votre accès **aux Services**, financé par un commanditaire (par exemple : entreprise, mutuelle ou collectivité), certaines données d'utilisation des Services peuvent être transmises à ce tiers.

Ces données sont **strictement anonymisées** avant toute transmission. Elles ne permettent **en aucun cas** d'identifier un utilisateur individuellement.

Elles sont transmises **uniquement dans les finalités suivantes** :

- Suivi global de l'utilisation des Services,

- Évaluation de leur efficacité,

Aucune donnée personnelle ou individualisée ne sera communiquée au commanditaire sans votre accord explicite préalable.

17. Quelles sont nos obligations respectives en matière de confidentialité ?

Les informations contenues dans votre carte vitale, dans l'ordonnance, et le contenu de vos échanges avec le Professionnel et/ou l'infirmière dans le cadre de votre utilisation des Services sont strictement confidentiels et couverts par le secret médical.

Nous nous engageons respectivement à garder confidentielle, pendant la durée de notre relation contractuelle et 10 ans au-delà, toute information dont nous aurions eu connaissance à l'occasion de la conclusion et de l'exécution de notre relation contractuelle.

Cette obligation ne s'étend pas aux informations :

- dont la partie qui les reçoit avait déjà connaissance,
- déjà publics lors de leur communication ou qui le deviendraient sans violation de cette clause,
- qui auraient été reçues d'un tiers de manière licite,
- dont la communication serait exigée par les autorités judiciaires, en application des lois et règlements ou en vue d'établir les droits d'une partie dans la cadre de notre relation contractuelle.

Les informations confidentielles peuvent être transmises à nos employés, collaborateurs, stagiaires, mandataires et co-contractants respectifs, à condition qu'ils soient soumis à la même obligation de confidentialité.

18. Force majeure

Nous ne pouvons être responsables des manquements ou retards dans l'exécution de nos obligations contractuelles respectives dus à un cas de force majeure survenu pendant la durée de nos relations. La force majeure recouvre :

- tout cas répondant aux conditions de l'article 1218 du Code civil et reconnu par la jurisprudence,
- les grèves, activités terroristes, émeutes, insurrections, guerres, actions gouvernementales, épidémies, catastrophes naturelles ou défaut imputable à un prestataire tiers de télécommunication.

Si l'un d'entre nous est empêché d'exécuter ses obligations pour un cas de force majeure, il doit informer l'autre partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Les obligations sont suspendues dès réception de la lettre, et devront être reprises dans un délai raisonnable dès la cessation du cas de force majeure.

Nous restons néanmoins tenus de l'exécution de nos obligations respectives qui ne sont pas affectées par un cas de force majeure et de toute obligation de paiement.

19. Quelles sont les sanctions en cas de manquement à vos obligations ?

Les obligations prévues à l'article « **Quelles sont vos obligations et de quoi êtes-vous responsable ?** » constituent des obligations essentielles.

En cas de manquement à ces obligations, nous pouvons :

- suspendre ou supprimer votre accès aux Services,
- publier sur la Plateforme tout message d'information que nous jugeons utile,
- vous envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception pour :
 - o mettre fin à nos relations contractuelles, la résiliation prenant effet au jour de réception ou de première présentation de cette lettre,
 - o ou pour vous demander de remédier au manquement dans un délai maximum de 15 jours calendaires. La résiliation prendra effet à l'issue de ce délai à défaut de régularisation du manquement.
- avertir toute autorité compétente, coopérer avec elle et lui fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites,
- engager toute action judiciaire.

Ces sanctions sont sans préjudice de tous dommages et intérêts que nous pourrions vous réclamer.

20. Modification des Conditions Générales

Nous pouvons modifier les Conditions Générales à tout moment et vous informerons par tout moyen écrit (et notamment par email) 30 jours calendaires au moins avant leur entrée en vigueur.

Les Conditions Générales modifiées sont applicables dès leur entrée en vigueur.

Si vous n'acceptez pas ces modifications, vous devez vous désinscrire des Services selon les modalités prévues à l'article « **Comment accéder à nos Services ?** ».

Si vous utilisez les Services après l'entrée en vigueur de ces Conditions Générales modifiées, nous considérerons que vous les avez acceptées.

21. Inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique

Conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014, vous êtes informés qu'en qualité de consommateur au sens du code de la consommation, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours.

22. Médiation

En cas de litige nous opposant, vous pouvez recourir gratuitement au médiateur de la consommation suivant en vue d'une résolution amiable :

Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice (CM2C)

Adresse postale : [14 rue Saint Jean 75017 Paris](#)

Téléphone : [06 09 20 48 86](#)

<https://www.cm2c.net>

23. Loi applicable

Nos Conditions Générales sont régies par la loi française.