Conditions générales d'utilisation

1. DEFINITIONS

« CGU » : désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

« Compte » : désigne l'espace numérique dédié et individualisé d'un Patient sur la Plateforme permettant d'accéder aux Services.

« Demande » : correspond à la demande formulée sur la Plateforme par le Patient pour la réalisation d'une Consultation.

« DOCARIV SANTE » : désigne la société DOCARIV SANTE SAS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 831 069 836 (R.C.S. Lyon) ayant son siège social sis 90 avenue Félix Faure, 69003 Lyon.

« Interface » : désigne l'espace de la page Internet du site www.docariv.fr ou www.docariv.com dont l'utilisation est réservée soit aux Médecins, soit aux Patients.

« Médecin référencé » ou « Médecin » : désigne le professionnel de santé inscrit sur la Plateforme en vertu d'une licence d'utilisation souscrite soit par son cabinet soit par le centre de santé dans lequel il exerce.

« Plateforme » : désigne le site internet www.docariv.fr ou www.docariv.com.

« Services » : désigne la mise en relation par le biais de la Plateforme du Patient et d'un Médecin et les prestations optionnelles suivantes proposées aux Patients par DOCARIV SANTE :

• la prise de rendez-vous en ligne avec un créneau disponible dans les 48 heures, y compris le weekend et les jours fériés ;

• l'accès à des créneaux de téléconsultation aux horaires proposés sur la Plateforme ;

• l'accès à une consultation médicale en présentiel entre 20h et 22h au sein des centres médicaux concernés ;

• l'application du tiers-payant systématique par tous les Médecins consultés (y compris les Médecins libéraux) ;

• la télétransmission automatique de la feuille de soins à l'Assurance Maladie par tous les médecins (y compris les Médecins libéraux) ;

• l'enregistrement en ligne en cas de prise de rendez-vous pour une consultation en présentiel, afin de gagner du temps lors de l'arrivée du Patient au centre concerné ;

• la mise à disposition des documents médicaux en ligne (ordonnances, certificats médicaux…) ;

• l'annulation sans frais jusqu'à une heure avant l'horaire du rendez-vous de Consultation.

« Patient » : désigne la personne physique inscrite sur la Plateforme et demandant la Consultation d'un Médecin par le biais de la Plateforme.

« Consultation » : désigne la téléconsultation ou la consultation en présentiel en centre médical réservée par le biais de la Plateforme.

« Utilisateur » : désigne indifféremment un Médecin ou un Patient qui accède à l'Interface/à la Plateforme.

2. OBJET ET PORTEE DES CGU

2.1 DOCARIV SANTE a édité une Plateforme digitale accessible à l'adresse www.docariv.fr ou www.docariv.com permettant de mettre en relation des Patients et des Médecins Référencés inscrits au tableau de l'Ordre des médecins dans le but de programmer une Consultation. L'utilisation de la Plateforme permet aux Patients de bénéficier des Services. Le Patient est informé que l'utilisation de la Plateforme ne lui permet pas d'accéder à des Consultations « d'urgence ».

En cas d'urgence, et si l'état du Patient le justifie, le Patient devra contacter les services du SAMU en composant le 15 ou les pompiers en composant le 18 sur son téléphone.

2.2 Les CGU ont pour objet la définition des modalités d'accès et d'utilisation de la Plateforme, ainsi que de définir les droits et obligations de DOCARIV SANTE et des Patients en lien avec l'utilisation de la Plateforme et les Services. Les CGU ne régissent pas la relation entre un Médecin et un Patient. En sa qualité d'opérateur de plateforme en ligne au sens du droit français, DOCARIV SANTE n'assume aucune obligation ni aucune responsabilité au titre des relations entre un Médecin

et un Patient. Le rôle de DOCARIV SANTE est limité à l'exploitation de la Plateforme et à la fourniture des Services.

3. OPPOSABILITE, ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CGU

3.1. Les présentes CGU sont mises à la disposition des Utilisateurs sur la page d'accueil de la Plateforme où elles sont directement consultables et imprimables. La version des CGU actuellement en ligne sur la Plateforme est celle en vigueur et la seule opposable aux Utilisateurs à la date d'accès à la Plateforme par ces derniers. DOCARIV SANTE se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGU en publiant une nouvelle version de ces dernières sur la Plateforme. Ces modifications entreront en vigueur dès leur mise en ligne sur la Plateforme et seront opposables à tout Utilisateur à qui il appartiendra de consulter les CGU lors de chaque accès ou utilisation de la Plateforme.

3.2 Au moment de la création d'un Compte et préalablement à la demande d'inscription, toute personne Utilisateur souhaitant s'inscrire sur la Plateforme s'engage à lire et à prendre

connaissance des CGU. En cochant la case « J'accepte les Conditions Générales d'Utilisation du site Docariv.fr » correspondante apparaissant sur l'Interface au moment de la demande d'inscription, l'Utilisateur matérialisera son acceptation expresse sans restriction(s) ni réserve(s) des présentes CGU.

4. DISPOSITIONS RELATIVES AUX SERVICES

4.1. Accès aux Services – Création d'un Compte

Pour accéder aux Services, le Patient doit créer un Compte sur la Plateforme en renseignant, depuis l'Interface qui lui est réservée, ses données d'identification (NOM, PRENOM, DATE DE NAISSANCE), une adresse mail, un numéro de téléphone mobile ainsi que son adresse exacte et complète.

A cet égard, le Patient s'engage à renseigner de bonne foi tous les champs de saisie obligatoires figurant dans le formulaire d'enregistrement permettant la création de son Compte. Le Patient s'engage, en outre, à y fournir des informations vraies, exactes et complètes et à mettre à jour ces informations à chaque changement de situation. Cet accès aux Services est en outre conditionné à

l'acceptation sans réserve par le Patient des présentes CGU, dans les conditions prévues par l'article 3 ci-avant.

4.2.Usage et sécurité du Compte

Après inscription sur la Plateforme et une fois le Compte définitivement validé par les équipes DOCARIV SANTE, le Patient reçoit un email de confirmation et peut accéder aux Services. L'accès et l'usage des Services est exclusivement réservé aux Patients inscrits.

Chaque Patient comprend et accepte qu'il est responsable de l'accès et de l'utilisation de son Compte et doit en faire un usage personnel.

En aucun cas, l'usage de ce Compte ne peut être confié ou partagé auprès d'une autre personne. L'Utilisateur est ainsi responsable de toutes les utilisations de ses données de connexion, dans le cas où il les aurait autorisées.

Sauf défaillance technique imputable à DOCARIV SANTE ou cas de force majeure, chaque Utilisateur est responsable de la confidentialité et de la sécurité de ses données de connexion et de ses données de paiement.

Il est vivement recommandé à l'Utilisateur de changer son mot de passe à intervalles réguliers, par l'intermédiaire de son Compte, et d'utiliser un mot de passe sécurisé, en évitant les combinaisons facilement identifiables. DOCARIV SANTE peut imposer une

date d'expiration du mot de passe de l'Utilisateur au-delà de laquelle il sera invité à procéder à une modification de son mot de passe.

S'il a des raisons de croire que ses données de connexion (en particulier, son identifiant ou son mot de passe) ou ses données de paiement ont été perdues, volées, détournées ou compromises d'une quelconque manière, ou en cas d'utilisation non autorisée de son Compte, l'Utilisateur doit immédiatement le notifier à DOCARIV SANTE par email à l'adresse suivante : webmaster@docariv.fr. En l'absence d'une telle notification, toute utilisation du Compte ou de la Plateforme est réputée avoir été faite par l'Utilisateur. Dans une telle situation et / ou en présence d'une menace potentielle ou avérée pour la sécurité ou la confidentialité du Compte et des données de l'Utilisateur, notamment de paiement, qui y sont associées, l'Utilisateur autorise DOCARIV SANTE à prendre toutes les mesures appropriées pour empêcher tout accès non-autorisé au Compte (par exemple, réinitialiser le mot de passe et l'identifiant, bloquer les

opérations de paiement en cours et / ou ultérieures ou suspendre l'accès au Compte).

4.3.Demande de rendez-vous

Le Patient peut prendre rendez-vous pour une téléconsultation médicale ou une consultation en centre médical aux horaires et selon les disponibilités proposés sur la Plateforme.

5. OBLIGATIONS DU PATIENT

5.1. La Demande de Consultation émise par le Patient doit résulter d'un besoin d'assistance médicale. Tout abus ou utilisation non conforme aux présentes Conditions Générales d'Utilisation pourra entrainer la suspension ou la fermeture définitive du Compte du Patient.

5.2. Le Patient s'engage à communiquer des informations exactes et précises pour le bon accomplissement du Service et la mise en place d'une Consultation.

5.3. Le Patient s'engage à exécuter ses obligations de paiement décrites notamment à l'article 6 des présentes CGU.

5.4. Le Patient autorise la société DOCARIV SANTE à lui envoyer, à l'adresse email indiquée dans son formulaire d'inscription, une enquête de satisfaction.

6. CONDITIONS FINANCIERES ET PAIEMENT

6.1. L'accès aux Services

L'accès aux Services est facturé par DOCARIV SANTE au tarif fixe individuel de 7€ TTC par Consultation effectivement réalisée par le Patient (l'annulation de rendez-vous de Consultation par le Patient jusqu'à une heure avant l'horaire du rendez-vous ne donnant lieu à aucune facturation).

Ce tarif rémunère l'accès aux Services ainsi que les frais techniques, informatiques et de maintenance, nécessaires au fonctionnement de la Plateforme.

La prise de rendez-vous sur la Plateforme par des Patients bénéficiant de la Complémentaire santé solidaire ou de l'Aide Médicale d'État ne donne lieu à aucune facturation de Services. Il en est de même des Patients qui auraient été adressés par le Service d'Accès au Soins.

Pour les autres Patients, à défaut de prendre rendez-vous directement sur la Plateforme, ils peuvent se déplacer directement au centre médical choisi pour prendre rendez-vous sur site, en vue d'une Consultation. Dans ce cas, aucun frais de Services ne leur sera facturé.

6.2. Les tarifs des Consultations

Les frais facturés par DOCARIV SANTE au titre des Services sont distincts des honoraires dus par les Patients aux Médecins, dont les tarifs sont notamment consultables sur le site Internet www.ameli.fr.

6.3. Les modalités de paiement

Si le Patient dispose d'une carte bancaire, il en renseignera les informations sur la Plateforme en vue d'une pré-autorisation de paiement d'un montant plafonné à la somme de 100 euros correspondant au montant total maximum susceptible d'être payé par le Patient au titre des Services et de la Consultation.

Le système de paiement en ligne par carte bancaire via la Plateforme est sécurisé par le dispositif 3D sécure (pour les détenteurs de cartes bancaires bénéficiant de cette technologie).

Aucune somme ne sera prélevée sur le compte bancaire du Patient lors de la pré-autorisation.

Les paiements en ligne sont traités au moyen des services de Stripe. Les informations nécessaires au paiement sont transmises au prestataire de paiement dans les conditions décrites dans cette politique.

Les données de la carte bancaire ne sont pas conservées par DOCARIV SANTE.

Une fois la Consultation effectuée, le Médecin confirmera, via son Interface, la bonne réalisation de la Consultation en appliquant le tarif applicable, déclenchant ainsi le prélèvement via la carte bancaire dont il aura préalablement renseigné les coordonnées.

6.3.1. Dans le cas d'une Consultation en présentiel, faute de disposer d'une carte bancaire, le Patient procèdera au paiement de la Consultation par chèque bancaire directement auprès du Médecin à la fin de la Consultation.

En cas de paiement par chèque, celui-ci devra être libellé à l'ordre indiqué par le Médecin.

7. RESPONSABILITE - AUTONOMIE ET INDEPENDANCE

7.1 DOCARIV SANTE agit en tant que simple intermédiaire dans le seul cadre de (i) la mise en relation entre les Patients et les Médecins et (ii) des Services annexes optionnels qu'elle offre en sus de cette mise en relation. En conséquence de quoi, DOCARIV SANTE ne saurait être responsable des évènements intervenants au cours de la Consultation, ni des actes réalisés par le Médecin régulièrement inscrit auprès de l'Ordre des médecins et régulièrement assuré au titre de son exercice professionnel. DOCARIV SANTE ne peut garantir l'effectivité d'une mise en relation entre le Patient et un Médecin, en conséquence de quoi, sa responsabilité ne pourra être recherchée dans l'hypothèse où une Consultation n'a pu être programmée. Plus généralement, la responsabilité de DOCARIV SANTE est limitée à son rôle d'opérateur de plateforme en ligne au sens du droit français et sa responsabilité ne pourra de ce fait être engagée pour des causes qui lui sont extérieures, et notamment dans les cas suivants : pour des faits qui ne lui seraient pas exclusivement imputables ; en cas de dommage qui ne résulterait pas de faits qui lui seraient exclusivement imputables ; en cas de dommages indirects.

7.2 Les Médecins exercent leur activité en totale autonomie et indépendance, chacun d'eux supportant ainsi les risques de son activité. Le Patient est libre de recourir à la Plateforme et aux Services autant qu'il le souhaite.

Le Médecin est libre d'accepter ou de refuser une Demande de Consultation.

Les Utilisateurs ne sont soumis à aucune obligation d'exclusivité vis-à-vis de DOCARIV SANTE et sont libres de recourir à d'autres plateformes.

8. RESILIATION DU CONTRAT

Le Patient peut demander la fermeture définitive de son Compte et son déférencement de la Plateforme en écrivant à DOCARIV SANTE à l'adresse indiqué à l'article 12.3 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Cette Demande ne pourra être effective que dans un délai minimum d'un mois à compter de la réception de la demande de fermeture.

9. DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles des Utilisateurs seront collectées, traitées et conservées dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment les dispositions de la loi du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés modifiée et celles du 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 des données à caractère personnel et à la libre circulation des données dit « RGPD » (ci-après désignés, ensemble, la

« Règlementation applicable à la protection des données »).

9.1. Les données identifiantes

9.1.1. Dans le cadre de l'exécution des Services, le Patient sera amené à communiquer des informations identifiantes à la société DOCARIV SANTE, strictement nécessaires à l'exécution des Services et pouvant constituer des données personnelles au sens de la Réglementation applicable à la protection des données.

9.1.2. Le Patient pourra renseigner les informations listées ci-après : NOM, PRENOM, DATE DE NAISSANCE, ADRESSE, TELEPHONE, ADRESSE E-MAIL, MOT DE PASSE, NUMERO DE SECURITE SOCIALE.

Le traitement de ces informations par DOCARIV SANTE a pour objet de permettre l'identification du Patient sur la Plateforme, sa mise en relation adaptée avec un Médecin et la réalisation de la Consultation.

Ces informations sont donc obligatoires. A défaut, le Patient ne pourra pas accéder aux Services.

9.1.3. Ces informations ne feront l'objet d'aucune communication par la société DOCARIV SANTE à une tierce personne, à l'exception de la communication au Médecin des éléments nécessaires à la Consultation, ni d'aucune exploitation commerciale.

Le Médecin chargé de la Consultation du Patient s'engage, lorsqu'il a communication des informations identifiantes du Patient, à ne les communiquer à aucune tierce personne. La collecte et le traitement de ces données auront pour finalité exclusive de permettre au Patient de bénéficier pleinement des Services. Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par DOCARIV SANTE dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme. La base légale du

traitement est le consentement du Patient à bénéficier des Services fournis par DOCARIV SANTE et qui lui sont facturés conformément aux termes des présentes CGU.

9.1.4. DOCARIV SANTE est, au sens de la Réglementation applicable à la protection des données, responsable de traitement.

DOCARIV SANTE pourra être contactée pour l'exercice des droits des Patients, dans les conditions prévues à l'article 9.4 des présentes CGU.

9.2. Les informations médicales et données de santé

9.2.1. Dans le cadre des Services, la Plateforme peut traiter des données de santé et permettre la mise à disposition de documents médicaux. Les finalités, les catégories de données et les rôles respectifs de DOCARIV SANTE, des centres de santé et des professionnels de santé sont précisés dans la politique de confidentialité. L'accès à ces données est limité aux personnes habilitées selon leurs missions et les règles applicables.

Le partage de ces informations avec DOCARIV SANTE se limitera aux informations strictement nécessaires pour assurer la mise en œuvre des Services.

Le partage de ces informations avec DOCARIV SANTE se fera en outre dans des conditions de nature à garantir leur confidentialité. A cet effet, DOCARIV SANTE garantit la protection des données personnelles du Patient collectées dans le cadre de l'exécution des Services, par la mise en œuvre des mesures suivantes :

(i) utilisation d'un logiciel métier qui satisfait aux principes du code de la santé publique, en particulier les aspects propres à l'identification (RPPS / FINESS pour l'établissement) et à la sécurité ;

(ii) selon la politique de confidentialité fournie par DOCARIV SANTE, la Plateforme est hébergée sur l'infrastructure Amazon Web Services (AWS).

9.2.2. Les échanges entre le Médecin et le Patient sont couverts par le secret médical ; aucune copie ou retranscription des échanges ne seront réalisées, DOCARIV SANTE n'étant nullement destinataire d'informations de cette nature.

9.2.3. Le Médecin veille à la conservation du dossier médical du Patient conformément aux règles déontologiques de sa profession et du secret médical auquel il est soumis.

9.3. Durée de conservation des données collectées

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la bonne exécution des Services.

La durée de conservation des données collectées est ensuite de 1 an à compter de la fermeture définitive du Compte du Patient, à l'exception des coordonnées de la carte bancaire qui ne seront conservées que le temps de l'opération de paiement.

Ces données pourront ensuite être archivées pendant une durée supplémentaire de 4 ans afin de préserver les droits de chacune des Parties aux présentes CGU.

9.4. Droits des Patients Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés modifiée, les Utilisateurs disposent d'un droit d'accès à leurs données personnelles, de rectification, de limitation et d'effacement, d'opposition au traitement de ces données et d'un droit à la portabilité de ces données. A ce titre, notamment :

- si l'Utilisateur décide de renoncer à bénéficier des Services/à accéder à la Plateforme, il aura la possibilité de demander à ce que l'ensemble des données personnelles le concernant, collectées préalablement au retrait de son consentement, soient détruites ;

- il a le droit de retirer son consentement au traitement de ses données personnelles à tout moment.

Le Patient peut également accéder directement à l'ensemble de ses données de santé en application des dispositions de l'article L. 1111-7 du Code de la santé publique. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de leurs données dans ce dispositif, les Utilisateurs peuvent contacter le service chargé de l'exercice de ces droits : dpo@docariv.fr. Si les Utilisateurs estiment, après nous avoir contactés, que leurs droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, ils peuvent adresser une réclamation à la CNIL. Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.

10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

La Plateforme et chacun des éléments qui les composent, notamment, mais non limitativement, la marque « DOCARIV», les logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, logos,

marques…) exploités par DOCARIV SANTE sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle en vigueur.

« DOCARIV » est une marque appartenant à DOCARIV SANTE.

Les Utilisateurs reconnaissent et conviennent que la Plateforme et chacun des éléments qui les composent, y compris tous les droits de propriété intellectuelle associés, sont la propriété exclusive de DOCARIV SANTE.

Les CGU n'opèrent aucun transfert de droit de propriété intellectuelle au profit de l'Utilisateur ou d'un tiers. Ainsi, l'Utilisateur s'interdit, sauf autorisation écrite et préalable de DOCARIV SANTE, toute reproduction, adaptation, modification, création d'œuvres dérivées, transmission, diffusion, représentation ou exploitation quelconque même partielle des éléments précités, et constitue un acte contrefaisant susceptible de faire l'objet de poursuites judiciaires.

11. COOKIES

Les cookies, documents générés par le serveur du site, peuvent être déposés sur le terminal du Patient et permettent l'utilisation des fonctionnalités principales de la Plateforme ainsi que d'établir des statistiques de fréquentation et d'analyse de navigation.

La désactivation des cookies est possible mais peut néanmoins, pour certains cookies, perturber le fonctionnement normal du site.

12. DISPOSITIONS DIVERSES

12.1. Les Utilisateurs autorisent DOCARIV SANTE à céder l'ensemble de ses droits et obligations au titre de ses relations contractuelles avec les Utilisateurs à tout tiers et sans leur accord préalable. En particulier, en cas de fusion par constitution d'une nouvelle société, d'apport, de fusion-absorption, de scission ou de tout changement de contrôle affectant DOCARIV SANTE, les relations contractuelles perdureront sans qu'il ne soit nécessaire pour DOCARIV SANTE d'informer ou d'obtenir le consentement des Utilisateurs.

12.2. . Dans l'hypothèse où l'une des clauses des CGU serait déclarée nulle ou non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité des autres clauses et le respect des CGU, à moins que la clause déclarée nulle ou non avenue n'ait un

caractère essentiel, modifie l'interdépendance de certaines stipulations ou modifie l'économie générale des CGU. Le cas échéant, la clause litigieuse sera supprimée et remplacée par une clause licite.

12.3. Toute demande ou réclamation relative aux présentes CGU doit être adressée à la société DOCARIV SANTE par courrier électronique à l'adresse contact@docariv.fr.

13. DROIT APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

Les CGU sont régies et interprétées conformément au droit français.

Conformément à L.211-3 du Code de la consommation, le Patient est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation de la consommation.

DOCARIV SANTE a désigné l'organisme MEDICYS auprès duquel le Patient peut prendre contact soit par le biais de site internet www.medicys.fr ou soit à l'adresse 73 boulevard de Clichy, 75009 Paris. A défaut de médiation, tout litige relatif à la formation, la validité, l'interprétation ou l'exécution des CGU sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris.