

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET D'ABONNEMENT AUX SERVICES COMPAGNONS DE SANTÉ

1. OBJET.....	1
2. DÉFINITIONS.....	1
3. A PROPOS DES SERVICES COMPAGNONS DE SANTÉ.....	2
4. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES COMPAGNONS DE SANTÉ.....	4
5. DURÉE DE L'ABONNEMENT.....	4
6. VALIDATION DE L'ABONNEMENT, PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT.....	5
7. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR.....	6
8. SUSPENSION - RÉILIATION DES SERVICES COMPAGNONS DE SANTÉ.....	7
9. GARANTIES LÉGALES.....	9
10. DISPONIBILITÉ DES SERVICES COMPAGNONS DE SANTÉ.....	10
11. SUPPORT.....	10
12. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES..	10
13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	11
14. MODIFICATION DES SERVICES COMPAGNONS DE SANTÉ.....	11
15. MODIFICATION DES CGUA.....	11
16. DIVERS.....	11
17. DROIT APPLICABLE, RÈGLEMENT AMIABLE ET TRIBUNAL COMPÉTENT.....	12

1. OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation et d'abonnement aux Services Compagnons de santé (ci-après les « CGUA ») ont pour objet de définir les conditions applicables : aux Utilisateurs qui ont souscrit un Abonnement aux Fonctionnalités Payantes des Services Compagnons de santé ; et aux Utilisateurs qui utilisent uniquement les Fonctionnalités Gratuites des Services Compagnons de santé.

Les présentes CGUA s'adressent exclusivement aux Utilisateurs agissant en qualité de consommateur au sens du Code de la consommation. Elles ne s'appliquent en aucun cas aux « Professionnels de Santé » ou aux « Acteurs de Santé » visés aux Conditions d'Utilisation des Services Doctolib disponibles [ici](#).

Toute utilisation des Services Compagnons de santé est soumise à l'acceptation inconditionnelle et sans réserve par l'Utilisateur des présentes CGUA. L'Utilisateur reconnaît et accepte que les Conditions d'Utilisation des Services Doctolib disponibles [ici](#), les Conditions

d'Utilisation du Site et de l'Application Doctolib disponibles [ici](#), ainsi que la Politique de protection des données à caractère personnel de Doctolib disponible [ici](#) lui sont pleinement applicables dans le cadre de l'Utilisation des Services Compagnons de santé et s'engage à les respecter en conséquence.

En cas de contradiction, de divergence ou d'incompatibilité entre (i) les présentes CGUA et (ii) tout autre document contractuel ou d'information, politique ou conditions mentionnés au présent article ou y faisant référence (notamment les Conditions d'Utilisation des Services Doctolib, les Conditions d'Utilisation du Site et de l'Application Doctolib et/ou la Politique de protection des données à caractère personnel), les présentes CGUA prévaudront pour tout ce qui concerne l'Abonnement et l'Utilisation des Services Compagnons de santé (et, plus généralement, les relations entre l'Utilisateur et Doctolib au titre desdits services).

DOCTOLIB RAPPELLE QUE LES SERVICES COMPAGNONS DE SANTÉ NE SONT EN AUCUN CAS UN SERVICE D'URGENCE. EN CAS D'URGENCE, L'UTILISATEUR DOIT APPELER LE 15, LE 18 OU LE 112 OU SE DIRIGER VERS UN SERVICE D'URGENCE.

2. DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule, qu'ils soient mentionnés au singulier ou au pluriel, dans les présentes CGUA ont le sens qui leur est donné ci-dessous :

"Abonné" désigne l'Utilisateur ayant souscrit à un Abonnement à un ou plusieurs Services Compagnons de santé.

"Abonnement" désigne la souscription par l'Abonné aux Fonctionnalités Payantes des Services Compagnons de santé depuis l'un des Stores.

"Amélioration des Services" désigne le consentement librement donné par l'Utilisateur, via son Compte Utilisateur, à ce que Doctolib traite ses Données Personnelles de santé pseudonymisées et, le cas échéant, anonymisées, ainsi que celles de ses Proches, aux fins du développement et de l'amélioration de produits et fonctionnalités innovants.

"Application" a le sens qui lui est donné dans les [Conditions d'Utilisation des Services Doctolib](#).

"Assistant Santé" désigne le service de chat accessible depuis l'Application.

"**Compte Utilisateur**" a le sens qui lui est donné dans les [Conditions d'Utilisation des Services Doctolib](#).

"**Données Personnelles**" a le sens qui lui est donné dans les [Conditions d'Utilisation des Services Doctolib](#).

"**Fonctionnalité(s)**" désigne tout module ou élément composant un Service Compagnons de santé, qu'il s'agisse de Fonctionnalités Gratuites ou de Fonctionnalités Payantes.

"**Fonctionnalités Gratuites**" désigne l'ensemble des Fonctionnalités gratuites contenues dans les Services Compagnons de santé auquel l'Utilisateur a accès.

"**Fonctionnalités Payantes**" désigne l'ensemble des Fonctionnalités payantes contenues dans les Services Compagnons de santé auquel seul l'Abonné a accès.

"**Partie(s)**" a le sens qui lui est donné dans les [Conditions d'Utilisation des Services Doctolib](#).

"**Proche**" a le sens qui lui est donné dans les [Conditions d'Utilisation des Services Doctolib](#).

"**Professionnel de santé**" a le sens qui lui est donné dans les [Conditions d'Utilisation des Services Doctolib](#).

"**Propriété Intellectuelle**" a le sens qui lui est donné dans les [Conditions d'Utilisation des Services Doctolib](#).

"**Services Compagnons de santé**" désigne les services décrits à l'article 3 des présentes CGUA et conçus par Doctolib spécifiquement à destination des Utilisateurs, intégrant des Fonctionnalités Gratuites et des Fonctionnalités Payantes.

"**Services Personnalisés**" a le sens qui lui est donné dans les [Conditions d'Utilisation des Services Doctolib](#).

"**Stores**" désigne collectivement l'App Store exploité par la société Apple Inc. et le Google Play Store exploité par la société Google LLC, par l'intermédiaire desquels l'Utilisateur peut télécharger, installer, s'abonner aux Services Compagnons de santé et gérer son Abonnement le cas échéant. Chacun de ces Stores est soumis à ses propres conditions générales d'utilisation, indépendantes des présentes CGUA, que l'Utilisateur est invité à lire et à accepter préalablement à l'utilisation des Services Compagnons de santé, en particulier s'il entend souscrire à un Abonnement.

"**Utilisateur**" désigne toute personne physique qui dispose d'un Compte Utilisateur et qui utilise les Services Compagnons de santé. L'Abonné est un Utilisateur.

3. A PROPOS DES SERVICES COMPAGNONS DE SANTÉ

Doctolib propose des Services Compagnon de santé, tels que décrits ci-après.

3.1 Service Compagnon de santé à l'attention des parents

3.1.1 Objet du Service Compagnon de santé à l'attention des parents. Doctolib a conçu un Service Compagnon de santé à l'attention des parents en collaboration avec des experts dans le domaine de la santé afin de leur apporter des recommandations à visée indicative et informative, et d'aider les parents à aborder les préoccupations du quotidien et les étapes clés du développement de leurs enfants en fonction de leur âge.

3.1.2 Fonctionnalités Gratuites. Le Service Compagnon de santé à l'attention des parents propose des Fonctionnalités Gratuites notamment un accès limité aux contenus éditoriaux (articles et vidéos) sur la parentalité et le quotidien de l'enfant aux outils de suivi du développement de l'enfant, ainsi qu'à l'Assistant Santé.

3.1.3 Fonctionnalités Payantes. Le Service Compagnon de santé à l'attention des parents propose des Fonctionnalités Payantes, notamment un accès illimité aux contenus éditoriaux (articles et vidéos) sur la parentalité et le quotidien de l'enfant, aux outils de suivi du développement de l'enfant, ainsi qu'à l'Assistant Santé. Au cours de l'Abonnement, les Fonctionnalités Payantes peuvent être complétées par des Fonctionnalités supplémentaires dédiés à la parentalité et au développement de l'enfant.

3.1.4 Précisions sur l'Assistant Santé. L'Assistant Santé permet d'accéder facilement, sous forme conversationnelle, à des informations éducatives adaptées à l'âge et au développement de l'enfant. Depuis l'Assistant Santé, l'Utilisateur peut poser ses questions directement sur le chat et obtenir des informations générales sur la parentalité et le quotidien de son enfant (sur des thématiques variées telles que le sommeil, la nutrition, l'éveil ou encore le développement général), ainsi que des orientations médicale générale (urgences, consultation médicale, etc.).

L'Assistant Santé s'appuie sur les informations présentes dans le compte Doctolib de l'Utilisateur pour fournir ses réponses. L'Utilisateur doit donc veiller à ce que ses informations et données soient exactes, complètes et régulièrement mises à jour. Cela permettra à l'Utilisateur d'obtenir des réponses plus adaptées pour permettre une meilleure fiabilité de l'Assistant Santé.

L'Assistant Santé a été conçu pour répondre aux plus hauts standards de qualité et de sécurité. Les réponses fournies par l'Assistant Santé s'appuient sur des sources scientifiques fiables et des recommandations officielles émanant d'acteurs institutionnels du domaine de la

santé. La qualité de la réponse fournie par l'Assistant Santé peut toutefois varier en fonction de la nature, de l'exhaustivité et de la précision des informations que l'Utilisateur est susceptible de fournir : des informations exactes, complètes et sincères favorisent des réponses plus pertinentes.

Lorsque nos systèmes détectent un risque d'erreur ou d'hallucination, et pour garantir la qualité et l'adéquation des réponses, un Professionnel de Santé peut intervenir pour apporter une clarification à l'Utilisateur au cours de l'interaction avec l'Assistant Santé, sans établir de diagnostic ni prendre de décision médicale.

Par ailleurs, Doctolib a mis en place un protocole spécifique de gestion des situations de danger grave pour l'enfant et/ou son parent, susceptibles d'être identifiées au cours des échanges avec l'Assistant Santé, et s'inscrivant dans une démarche de proportionnalité, de transparence et de responsabilité envers vous.

En cas de danger grave vous concernant ou concernant votre enfant, Doctolib peut, à titre exceptionnel, communiquer les informations strictement nécessaires pour vous protéger à des tiers compétents, tels que des services d'urgence ou des Professionnels de santé habilités, afin de sauvegarder vos intérêts vitaux ou ceux de votre enfant.

Pour en savoir plus sur comment Doctolib traite ses données personnelles dans ce cadre, l'Utilisateur est invité à consulter la Politique de protection des Données à caractère personnel de Doctolib accessible [ici](#).

3.2 Limitations du Service Compagnon de santé à l'attention des parents

3.2.1 Limitations générales. Il est expressément rappelé à l'Utilisateur que le Service Compagnon de santé à l'attention des Parents n'a pas pour vocation de fournir de diagnostic médical, d'orientation thérapeutique, de prescription médicale ou d'avis médical. Il ne se substitue en aucun cas à un Professionnel de Santé ou à un service d'urgence, ni aux consultations avec ces derniers.

3.2.2 Limitations spécifiques à l'Assistant Santé. Sans préjudice des limitations générales mentionnées au 3.2.1, dans le cadre de l'Assistant Santé, l'algorithme de Doctolib et les modèles d'intelligence artificielle ont été développés et entraînés en s'appuyant sur des sources scientifiques fiables et des recommandations officielles issues d'acteurs institutionnels dans le domaine de la santé, en collaboration avec des Professionnels de Santé spécialistes, et scientifiques.

Bien que Doctolib s'efforce de fournir les informations les plus à jour des connaissances scientifiques existantes, les réponses fournies par l'Assistant Santé ne sont pas

infaillibles et peuvent contenir des erreurs, omissions, hallucinations ou imprécisions. En tout état de cause, Doctolib ne garantit ni la complétude, ni l'actualité, ni l'adaptabilité des informations proposées par l'Assistant Santé à la situation personnelle de l'Utilisateur.

Il est expressément rappelé à l'Utilisateur que l'Assistant Santé n'est pas un dispositif médical. Il n'a pas pour vocation de fournir de diagnostic médical, d'orientation thérapeutique, de prescription médicale ou d'avis médical.

De manière générale, et sans que cette liste puisse être considérée comme exhaustive, l'Assistant Santé ne doit pas être utilisé dans les situations suivantes :

- Comme solution d'aide au diagnostic ou à la décision médicale ;
- Pour prescrire ou recommander des médicaments, des traitements ou des dosages ;
- Pour gérer une situation d'urgence médicale (étouffement, arrêt respiratoire, perte de connaissance, déshydratation grave, etc.) ;
- Pour fournir un avis médical, y compris en cas de symptômes inhabituels ou inquiétants chez l'enfant ;
- Pour donner des conseils dans des situations mettant en danger la sécurité ou la santé de l'enfant ou d'autrui ;
- Pour fournir un second avis médical.

Il convient de préciser que l'Assistant Santé est conçu pour accompagner les parents d'enfants de 0 à 4 ans, nés à terme et sans pathologie particulière. Il n'est pas adapté pour répondre aux questions concernant : i) les enfants prématurés ; ii) les enfants atteints de certaines pathologies chroniques ou complexes.

En tout état de cause, toute décision prise à partir des réponses fournies par l'Assistant Santé engagera uniquement son auteur. Doctolib ne pourra être tenu responsable de l'utilisation qui sera faite par l'Utilisateur des réponses fournies par l'Assistant Santé, ni des dommages qui pourraient en résulter le cas échéant. À ce titre, Doctolib n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude, l'exhaustivité et l'actualité des informations fournies par l'Assistant Santé.

L'Assistant Santé ne remplace en aucun cas une consultation médicale avec un Professionnel de Santé ou avec un service d'urgence.

Pour toute question d'ordre médical, nous vous invitons à consulter un Professionnel de Santé qualifié. En cas d'urgence, appelez ou consultez les services d'urgence compétents.

4. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES COMPAGNONS DE SANTÉ

L'accès aux Services Compagnons de santé est soumis aux conditions cumulative suivantes :

4.1 Compte Utilisateur

4.1.1 Modalités d'accès aux Services Compagnons de santé. Les Services Compagnons de santé sont accessibles exclusivement *via* l'Application. Il est donc nécessaire que l'Utilisateur télécharge l'Application depuis l'un des Stores pour pouvoir y accéder.

4.1.2 Fonctionnalités Gratuites. Pour bénéficier des Fonctionnalités Gratuites des Services Compagnons de santé, l'Utilisateur doit disposer d'un Compte Utilisateur. Si l'Utilisateur ne dispose pas de Compte Utilisateur, il devra en créer un, afin de pouvoir accéder aux Services Compagnons de santé.

En outre, pour bénéficier des Fonctionnalités Gratuites, l'Utilisateur doit avoir ajouté à son Compte Utilisateur un Proche âgé de moins de 4 ans pour lequel il atteste être titulaire de l'autorité parentale.

4.1.3 Fonctionnalités Payantes. L'accès aux Fonctionnalités Payantes des Services Compagnons de santé est soumis (i) aux mêmes conditions que celles définies au paragraphes 4.1.1 et 4.1.2 des présentes et (ii) à la souscription préalable d'un Abonnement selon le processus décrit à l'article 6 des présentes CGUA.

Une fois l'Abonnement souscrit, les Fonctionnalités Payantes incluses dans l'Abonnement deviennent automatiquement accessibles à l'Abonné directement dans son Application *via* son Compte Utilisateur.

4.2 Consentement aux Services Personnalisés

L'accès aux Services Compagnons de santé est également subordonné à l'activation préalable par l'Utilisateur du consentement aux Services Personnalisés, tels que décrits au sein de la Politique de protection des Données à caractère personnel accessible [ici](#). Pour en savoir plus sur l'activation des Services Personnalisés, l'Utilisateur peut consulter la [page dédiée](#).

Lorsque l'Utilisateur a préalablement consenti aux Services Personnalisés, l'accès aux Services Compagnons de santé est activé automatiquement sous réserve des conditions listés au 4.1 des présentes.

L'Utilisateur a la possibilité de retirer son consentement aux Services personnalisés pour désactiver les sous-fonctionnalités associées, notamment les Services Compagnons de Santé.

En outre, l'activation de l'Assistant Santé est subordonnée au recueil d'un consentement supplémentaire de l'Utilisateur, distinct de l'activation des Services Personnalisés, dans les conditions et selon les modalités précisées lors de l'activation de l'Assistant Santé (notamment *via* l'interface de l'Assistant Santé). Il est possible d'en savoir plus sur ce consentement [ici](#).

4.3 Acceptation des CGUA

L'accès aux Fonctionnalités Gratuites et aux Fonctionnalités Payantes du Service Compagnons de santé choisi implique l'acceptation préalable et sans réserve des présentes CGUA, des Conditions d'Utilisation des Services Doctolib disponibles [ici](#), des Conditions d'Utilisation du site et de l'Application Doctolib disponibles [ici](#), et de la Politique de protection des données à caractère personnel disponible [ici](#).

S'agissant des Fonctionnalités Gratuites, l'Utilisateur est réputé avoir accepté l'ensemble des conditions précitées, ainsi que la Politique de protection des données à caractère personnel applicables, dès la première utilisation desdites Fonctionnalités Gratuites.

S'agissant des Fonctionnalités Payantes, l'acceptation des conditions précitées, ainsi que de la Politique de protection des données à caractère personnel applicables, intervient formellement au moment de la souscription de l'Abonnement.

5. DURÉE DE L'ABONNEMENT

L'Abonnement prend effet à compter de la date de sa souscription et peut être conclu selon plusieurs modalités à la discrétion de l'Abonné.

5.1 Abonnement mensuel

L'Abonnement mensuel est conclu pour une durée initiale et déterminée d'un (1) mois. Cette durée est renouvelable tacitement par périodes successives d'un (1) mois, sauf résiliation notifiée par l'Abonné dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes CGUA. Le paiement de l'Abonnement mensuel est effectué par prélèvement automatique au début de chaque période d'Abonnement lors de la souscription initiale puis, en cas de renouvellement par tacite reconduction, au début de chaque nouvelle période.

5.2 Abonnement annuel

L'Abonnement annuel est conclu pour une durée de douze (12) mois à compter de la date de souscription. Il est renouvelé automatiquement par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation notifiée par l'Abonné dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes CGUA. Le paiement de l'Abonnement annuel est effectué par prélèvement automatique au début de chaque période

d'Abonnement, lors de la souscription initiale puis, en cas de renouvellement par tacite reconduction, au début de chaque nouvelle période annuelle.

5.3 Autres formules d'Abonnements

Doctolib se réserve la possibilité de proposer d'autres périodicités d'Abonnement (notamment trimestrielle, semestrielle ou pluri-annuelle). Toute nouvelle formule d'Abonnement sera proposée dans le respect des présentes CGUA.

5.4 Période d'essai gratuite

5.4.1 Fonctionnement de l'essai gratuit. L'Abonné a la possibilité de bénéficier d'une période d'essai gratuite des Fonctionnalités Payantes, dont la durée sera précisée lors de la souscription à l'Abonnement. Une mention explicite et visible précisera que l'essai gratuit est automatiquement suivi de la souscription à l'Abonnement choisi par l'Abonné, sauf résiliation par l'Abonné dans les conditions prévues à la section 5.4.3 des présentes.

Aucun paiement ne sera exigé pendant la période d'essai gratuite. La souscription à l'essai gratuit nécessite toutefois l'enregistrement préalable d'un moyen de paiement valide auprès du Store utilisé par l'Abonné afin de pouvoir gérer la souscription à l'Abonnement à l'issue de la période d'essai. À l'issue de la période d'essai, et sauf résiliation préalable par l'Abonné, l'Abonnement choisi sera automatiquement activé et le montant total correspondant sera facturé et débité par le Store selon les modalités définies par le Store. Le débit est opéré par le Store au plus tôt dans les vingt-quatre (24) heures précédant le début de la première période d'Abonnement payante.

5.4.2 Conditions d'éligibilité. L'essai gratuit est réservé aux nouveaux Abonnés n'ayant jamais bénéficié d'un Abonnement. Doctolib se réserve le droit de refuser, suspendre ou annuler sans préavis ni notification la période d'essai en cas de fraude ou de tentative de contournement des règles d'éligibilité.

5.4.3 Résiliation pendant l'essai. L'Abonné peut annuler son Abonnement à tout moment pendant l'essai gratuit, selon les conditions et modalités prévues par le Store utilisé lors de la souscription à l'Abonnement. Pour éviter tout débit, l'annulation doit être effectuée au moins vingt-quatre (24) heures avant la fin de la période d'essai gratuite. La résiliation de l'essai gratuit entraîne la perte immédiate de l'accès aux Fonctionnalités Payantes.

5.4.4 Information de l'Abonné. L'Abonné est informé, via le Store utilisé, au moment de la souscription de l'Abonnement et par courrier électronique, de la date de début et de fin de la période d'essai. Un rappel visible des conditions de l'essai gratuit et de l'activation automatique sera affiché au moment de la souscription

de l'Abonnement. Doctolib ne garantit pas l'envoi par le Store d'une notification de rappel avant la fin de la période d'essai. L'Abonné est invité à paramétrer lui-même des alertes pour ne pas dépasser le délai de résiliation de la période d'essai.

5.5 Modification de la formule d'Abonnement

L'Abonné peut consulter, à tout moment, les spécificités de son Abonnement directement dans son compte personnel sur le Store utilisé lors de la souscription. Toute demande de changement de formule d'Abonnement est effectuée directement depuis cet espace.

6. VALIDATION DE L'ABONNEMENT, PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

6.1 Processus de souscription de l'Abonnement

6.1.1 Choix de l'Abonnement. Depuis l'Application, l'Utilisateur accède aux différents Abonnements proposés par Doctolib pour accéder aux Fonctionnalités Payantes des Services Compagnons de santé. L'Utilisateur peut ainsi déterminer l'Abonnement qui lui convient le mieux.

6.1.2 Validation de l'Abonnement. Une fois l'Abonnement sélectionné par l'Utilisateur sur l'Application, il est renvoyé vers le Store utilisé pour procéder à la souscription.

La validation de l'Abonnement s'effectue depuis l'interface du Store moyennant le respect du mécanisme du « double clic » conformément aux dispositions de l'article 1127-2 du Code civil.

Dans le cadre de la souscription de son Abonnement, l'Utilisateur sera dans un premier temps invité à vérifier le détail de sa commande, ainsi que son prix (premier clic). Il lui incombe de vérifier l'exactitude de la commande et des informations communiquées et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur dans la commande avant de la confirmer.

A ce stade, l'Utilisateur peut encore :

- (i) retourner consulter le détail de l'Abonnement sélectionné depuis l'Application ;
- (ii) ne pas souscrire à l'Abonnement sélectionné ;
- (iii) procéder à la souscription de l'Abonnement sélectionné.

A l'issue de cette vérification, si l'Utilisateur souhaite procéder à la souscription de l'Abonnement sélectionné, l'Utilisateur confirmera sa commande sur le Store ce qui

emportera acceptation et formation de l'Abonnement (deuxième clic). Ce deuxième clic constitue une signature électronique. Cette signature engage l'Abonné au même titre qu'une signature manuscrite. Le bon de commande sera enregistré sur les registres informatiques de Doctolib, eux-mêmes conservés sur un support fiable et durable et sera considéré comme preuve de l'engagement de l'Abonné.

Si aucun moyen de paiement valide n'est associé à son compte personnel sur le Store, l'Utilisateur devra renseigner les informations demandées à ce propos afin de procéder au paiement de l'Abonnement souscrit. Le paiement emporte validation de la commande. L'Abonné procède au paiement de l'Abonnement en suivant les instructions figurant sur le Store.

6.1.3 Conséquences de la validation de l'Abonnement. L'Utilisateur deviendra alors Abonné et pourra profiter de l'ensemble des Fonctionnalités Payantes auxquelles il aura souscrit, dès que sa commande aura été validée par Doctolib. Un accusé de réception de la confirmation de souscription de l'Abonnement sera adressé par le Store utilisé sans délai à l'Abonné, par courrier électronique à l'adresse renseignée par l'Utilisateur sur son compte personnel sur le Store. Une fois confirmée par ce courrier électronique, la commande n'est ni modifiable ni annulable. L'Abonné accepte l'usage du courrier électronique pour la confirmation de son Abonnement.

6.2 Prix des Abonnements

Le prix de l'Abonnement est mentionné en ligne dans les étapes de validation.

Le prix des Abonnements est indiqué en euros (€), toutes taxes comprises (TTC), et inclut la TVA applicable au jour de la commande. Le prix applicable est celui en vigueur et affiché au moment de la souscription de l'Abonnement ou du renouvellement de l'Abonnement.

6.3 Modalités de paiement des Abonnements

Le paiement de l'Abonnement s'effectue en ligne par le biais des modalités de paiement prévues par les Stores. Le traitement du paiement est confié aux Stores, lesquels sont conformes aux normes PCI-DSS et de sécurité en vigueur. L'Abonné garantit qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi lors de la souscription de l'Abonnement. Le paiement est effectué concomitamment à la souscription de l'Abonnement et lors de son renouvellement par tacite reconduction le cas échéant.

Ni le bon de commande, ni l'accusé de réception de la commande reçus par l'Abonné au moment de la souscription de l'Abonnement ne constituent une facture. Les factures afférentes aux paiements effectués par l'Abonné seront établies et accessibles exclusivement

par l'intermédiaire des Stores, conformément à leurs politiques.

6.4 Révision du prix

6.4.1 Stipulations générales. Doctolib se réserve le droit de modifier le prix de ses formules d'Abonnement à tout moment. S'agissant des Abonnements mensuels (y compris trimestriels, semestriels ou bi-annuels le cas échéant), toute modification du tarif sera applicable à compter de la prochaine facturation suivant la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif. Pour les Abonnements annuels, le tarif applicable demeure inchangé pendant la durée initiale d'abonnement de douze (12) mois, toute révision du prix ne pourra s'appliquer qu'au moment du renouvellement annuel.

6.4.2 Information préalable de l'Abonné. Dans le cadre de toute modification tarifaire, l'Abonné sera informé par courrier électronique préalablement à l'entrée en vigueur du nouveau tarif. L'Abonné peut refuser cette modification tarifaire en résiliant son Abonnement sans frais avant la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif dans les conditions définies à l'article 8 des présentes CGUA. À défaut, la modification tarifaire sera réputée acceptée par l'Abonné.

7. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

7.1 Engagements de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage :

(i) À utiliser les Services Compagnons de santé conformément aux présentes CGUA, ainsi qu'aux Conditions d'Utilisation des services Doctolib, aux Conditions d'Utilisation du Site et de l'Application Doctolib et à la Politique de protection des données à caractère personnel de Doctolib ;

(ii) À vérifier l'adéquation des informations obtenues *via* les Services Compagnons de Santé à ses besoins. L'Utilisateur est notamment informé que l'Assistant Santé ne remplace en aucun cas une consultation médicale avec un Professionnel de Santé ou avec un service d'urgence. Il a uniquement pour objectif d'informer l'Utilisateur et de l'orienter dans l'optique d'optimiser son parcours de soin ;

(iii) À utiliser les Services Compagnons de santé de bonne foi, dans le respect de la réglementation applicable, à des fins personnelles et non commerciales et pour répondre à un besoin ou à une demande reflétant la réalité.

L'Abonné s'engage en outre à s'acquitter du paiement de l'Abonnement dans les conditions et selon les modalités définies aux présentes.

7.2 Restrictions d'utilisation

Il est interdit à l'Utilisateur :

(i) d'utiliser les Services Compagnons de santé à d'autres fins que celles prévues par les présentes CGUA ou d'une manière qui enfreint toute loi ou réglementation applicable ;

(ii) de tenter d'obtenir ou de permettre un accès non autorisé aux Services Compagnons de Santé, à leurs contenus, systèmes ou réseaux ;

(iii) de contourner, neutraliser ou mettre en péril tout mécanisme de sécurité, de contrôle d'accès, de limitation de débit, de détection ou de prévention des activités frauduleuses, illicites, inappropriées ou illégales ;

(iv) d'accéder aux Services Compagnons de santé par des moyens automatisés ou non humains (robot, script, crawler, etc.) ;

(v) de décompiler, désassembler, effectuer de l'ingénierie inverse, tenter de dériver le code source, les modèles, algorithmes, systèmes ou composants sous-jacents des Services Compagnons de santé ;

(vi) de procéder à l'indexation (web crawling), à l'extraction (web scraping) ou à toute autre technique de moissonnage de données et d'informations de tout ou partie des Services Compagnons de santé ;

(vii) de copier, télécharger, reproduire, traduire, modifier, adapter, arranger, représenter, enregistrer ou capturer tout ou partie des Services Compagnons de santé ou de leurs contenus, au-delà des droits concédés par les présentes CGUA ;

(viii) de développer, entraîner ou améliorer des produits, services, modèles, algorithmes, systèmes ou intelligences artificielles qui concurrencent les Services Compagnons de santé, ni utiliser les données générées par l'Assistant Santé pour développer des modèles concurrents ;

(iv) de revendre, sous-licencier, céder, distribuer ou plus largement communiquer ou mettre à disposition, temporairement ou définitivement, tout ou partie des Services

Compagnons de santé ou de leurs résultats ou contenus à des tiers ;

(x) d'utiliser les Services Compagnons de santé pour tromper toute personne, obtenir un accès non autorisé à tout système ou information, ou générer des contenus illicites (notamment diffamatoires, injurieux, obscènes, offensants, violents ou incitant à la violence, racistes ou xénophobes) ou portant atteinte aux droits de tiers ;

(xi) de porter atteinte aux intérêts de Doctolib, des Professionnels de santé, des autres Utilisateurs ou de tout autre tiers, d'une quelconque manière que ce soit.

Comme indiqué dans la Politique de protection des données à caractère personnel de Doctolib, la détection de tout événement, comportement, information dangereux ou non conforme à l'ordre public peut donner lieu à une notification et/ou à la fourniture d'informations aux autorités compétentes dans les conditions prévues par la loi applicable.

L'utilisation des Services Compagnons de santé contraire aux présentes CGUA pourra entraîner la suspension ou la résiliation de l'accès de l'Utilisateur aux Services Compagnons de santé conformément aux dispositions de l'article 8 des présentes CGUA, sans préjudice de tous dommages et intérêts, pénalités, mesures d'injonction, ou poursuites qui pourraient être initiées par Doctolib ou tout autre tiers.

8. SUSPENSION - RÉILIATION DES SERVICES COMPAGNONS DE SANTÉ

8.1 Suspension - Résiliation à l'initiative de Doctolib

8.1.1 Dispositions communes. Doctolib peut, à son initiative, suspendre ou résilier l'accès de l'Utilisateur à tout ou partie des Services Compagnons de santé, en cas de :

(i) manquement à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes CGUA, notamment celles prévues à l'article 7 ;

(ii) violation des lois et règlements applicables, ou de comportement inapproprié susceptible de porter atteinte à Doctolib, aux Professionnels de santé, aux autres Utilisateurs ou à des tiers ;

(iii) incident ou défaut de paiement relatif à l'Abonnement imputable à l'Abonné. L'incident ou le défaut de paiement imputable à un tiers ou à un dysfonctionnement du dispositif de paiement n'est pas concerné.

Toute mesure de suspension ou de résiliation fait l'objet d'une notification motivée adressée à l'Utilisateur, indiquant les raisons de la mesure et, le cas échéant, les moyens d'y remédier.

Sauf pour les cas visés à la section 8.1.2 des présentes, cette notification est adressée préalablement à la suspension ou la résiliation de l'accès afin de laisser à l'Utilisateur un préavis de sept (7) jours ouvrés avant la suspension ou la résiliation.

Le cas échéant, Doctolib peut demander à l'Utilisateur de remédier au manquement constaté ayant conduit à la suspension ou la résiliation des Services Compagnons de santé. Si la remédiation n'intervient pas dans un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de leur notification à l'Utilisateur, alors Doctolib peut maintenir la suspension ou la résiliation.

En cas de suspension ou résiliation de Fonctionnalités Payantes à l'initiative de Doctolib pour les raisons indiquées ci-dessus, l'Abonné demeure redevable de l'intégralité du prix de l'Abonnement pour la période en cours, sans droit à remboursement proratisé, conformément aux politiques de remboursement des Stores mentionnées à l'article 8.3 des présentes CGUA.

8.1.2 Suspension ou résiliation sans préavis des Services Compagnons de santé. Doctolib peut suspendre ou résilier immédiatement et sans préavis et sans indemnité, tout ou partie de l'Abonnement et/ou de l'accès aux Services Compagnons de santé, dans les cas suivants :

(i) manquement grave de l'Utilisateur aux stipulations des présentes CGUA, notamment en cas de préjudice causé à d'autres Utilisateurs, à Doctolib ou à des tiers, ou d'atteinte à la sécurité, à l'intégrité ou à la confidentialité des Services Compagnons de santé ou des données qui y sont traitées ;

(ii) si Doctolib est soumis à une obligation légale ou réglementaire lui imposant de mettre fin à la fourniture de tout ou partie des Services Compagnons de santé à un Utilisateur, dans des conditions ne lui permettant pas de respecter le délai de préavis visé à l'article 8.1.1 ; ou

(iii) si Doctolib exerce un droit de résiliation pour un motif impérieux en application du droit national conforme au droit de l'Union européenne.

8.1.3 Conséquences de la résiliation des Services Compagnons de santé à l'initiative de Doctolib. La résiliation, quelle qu'en soit la cause, prend effet à la date indiquée dans la notification de résiliation adressée par Doctolib à l'Utilisateur. À compter de cette date,

l'Utilisateur n'a plus accès aux Services Compagnons de santé résiliés, que ce soit aux Fonctionnalités Gratuites ou aux Fonctionnalités Payantes le cas échéant.

En cas de résiliation prononcée pour un manquement imputable à l'Abonné, celui-ci demeure redevable de l'intégralité du prix de l'Abonnement pour la période en cours au jour de la résiliation, sans droit à remboursement proratisé. Tout éventuel remboursement relève exclusivement des politiques de remboursement des Stores telles que décrites par l'article 8.3 des présentes CGUA.

En cas de résiliation prononcée pour un motif non imputable à l'Abonné — notamment en cas de cessation des Services Compagnons de santé ou de modification substantielle des présentes CGUA entraînant la résiliation dans les conditions de l'article 15 des présentes CGUA — Doctolib met fin à la fourniture de la résiliation. L'Abonné pourra solliciter un remboursement auprès du Store concerné, conformément aux politiques de remboursement des Stores mentionnées à l'article 8.3 des présentes CGUA.

8.2 Résiliation à l'initiative de l'Abonné

L'Abonné peut résilier son Abonnement à tout moment et sans frais directement depuis son terminal en accédant à son compte personnel sur le Store.

Toute résiliation de l'Abonnement prend effet à l'issue de la période d'Abonnement en cours. Aucun remboursement proratisé ne sera effectué par Doctolib au titre de la période entamée. L'Abonné conserve donc l'accès à son Abonnement et aux Fonctionnalités Payantes qui en découlent jusqu'à la date d'échéance de la période en cours. L'Abonné demeure en conséquence redevable de l'intégralité du prix de l'Abonnement souscrit sur la période entamée qu'il s'agisse d'un Abonnement mensuel ou annuel, même en cas de résiliation anticipée.

8.3 Remboursements

Les éventuels remboursements sont soumis aux politiques de remboursement applicables des Stores.

Dans le cadre du traitement des demandes de remboursement liées aux achats intégrés effectués par le biais du Store Apple, certaines informations d'usage pourront être partagées avec la société Apple Inc. Ce partage s'effectue exclusivement dans le but de permettre à la société Apple Inc. d'évaluer les demandes de remboursement, et dans le respect des politiques d'Apple.

8.4 Exclusion du droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L221-28 13° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats : « de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. »

Ainsi, en validant la commande de son Abonnement, l'Abonné reconnaît que l'exécution de son Abonnement commence dès la souscription de l'Abonnement, et accepte expressément de renoncer à son droit de rétractation en conséquence.

9. GARANTIES LÉGALES

Doctolib fournit les Services Compagnons de santé conformément aux dispositions légales en vigueur et notamment aux garanties légales suivantes applicables à l'Utilisateur en sa qualité de consommateur au sens du Code de la consommation.

9.1 Fondements textuels

9.1.1 Garantie légale de conformité.

Article L. 224-25-12 du code de la consommation : « Lorsque le contrat prévoit que le contenu numérique ou le service numérique est fourni de manière continue, le professionnel répond des défauts de conformité qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat. »

Article L. 224-25-17 du code de la consommation : « En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées dans le présent paragraphe.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le professionnel ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre de la présente sous-section, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions de la présente sous-section sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts. »

9.1.2 Garantie légale contre les vices cachés.

Article 1641 du code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648, alinéa 1er du code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur

dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

9.2 Mise en œuvre des garanties légales

L'Abonné a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai d'un an à compter de la souscription à l'Abonnement. Durant ce délai, l'Abonné n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des Services Compagnons de santé durant la période de l'Abonnement.

La garantie légale de conformité donne à l'Abonné droit à la mise en conformité des Services Compagnons de santé sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

L'Abonné peut obtenir une réduction du prix en conservant les Services Compagnons de santé concernés, ou il peut mettre fin à son Abonnement en se faisant rembourser intégralement contre renoncement aux Services Compagnons de santé concernés, si :

1° Doctolib refuse de mettre les Services Compagnons de santé concernés en conformité ;

2° La mise en conformité des Services Compagnons de santé concernés est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité des Services Compagnons de santé concernés ne peut intervenir sans frais imposés à l'Abonné ;

4° La mise en conformité des Services Compagnons de santé concernés occasionne un inconvénient majeur pour l'Abonné ;

5° La non-conformité des Services Compagnons de santé concernés persiste en dépit de la tentative de mise en conformité de Doctolib restée infructueuse.

L'Abonné a également droit à une réduction du prix ou à la résolution de son Abonnement lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution de l'Abonnement soit immédiate. L'Abonné n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité des Services Compagnons de santé concernés au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, l'Abonné n'a droit à l'annulation de l'Abonnement.

Toute période d'indisponibilité des Services Compagnons de santé concernés en vue de sa remise

en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture des Services Compagnons de santé de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

L'Abonné bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Afin de faire valoir ses droits, l'Abonné doit contacter Doctolib par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : **Doctolib - Support Patient - 54 Quai Charles Pasqua 92300 LEVALLOIS-PERRET**, ou en ligne via le formulaire accessible [ici](#).

Le cas échéant, le remboursement dû à l'Abonné sera effectué dans les meilleurs délais et, au plus tard, dans les quatorze (14) jours ouvrés suivant la constatation par Doctolib du défaut de conformité ou du vice caché.

La responsabilité de Doctolib ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation des Services Compagnons de santé, d'utilisation contraire aux présentes CGUA, d'accident imputable à l'Abonné ou un tiers, ou encore cas de force majeure.

10. DISPONIBILITÉ DES SERVICES COMPAGNONS DE SANTÉ

10.1 Disponibilité et interruptions

Doctolib met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité continue des Services Compagnons de santé.

L'Utilisateur reconnaît toutefois que l'accès aux Services Compagnons de santé peut être temporairement interrompu ou dégradé en cas de maintenance, d'incident technique ou de cas de force majeure. En cas de maintenance programmée, Doctolib s'efforcera d'en informer préalablement l'Utilisateur par tout moyen approprié ; les opérations urgentes pourront être effectuées sans préavis. En cas d'anomalie ou de bug, Doctolib mettra en œuvre les mesures correctives dans les meilleurs délais. Ces interruptions ne sauraient

engager la responsabilité de Doctolib dès lors qu'elles sont traitées dans un délai raisonnable ou échappent au contrôle de Doctolib.

10.2 Force majeure

Sont considérés par les Parties comme des cas de force majeure, les situations dont les éléments constitutifs sont caractérisés au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence de la Cour de cassation.

En cas de survenance d'un tel événement, la Partie victime devra en informer immédiatement par écrit l'autre Partie. Le cas de force majeure suspend les obligations de la Partie concernée pendant le temps que durera la force majeure. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. En cas de force majeure rendant Doctolib dans l'impossibilité d'exécuter ses obligations pendant plus de trente (30) jours consécutifs, l'Abonné pourra résilier son Abonnement dans les conditions prévues à l'article 8 des présentes CGUA. Les éventuels remboursements seront alors soumis aux politiques de remboursement des Stores. En cas de difficulté, l'Abonné peut contacter le support de Doctolib conformément à l'article 11 des présentes CGUA.

11. SUPPORT

Doctolib met à la disposition de l'Utilisateur son Centre d'Aide accessible [ici](#), permettant de répondre à ses éventuelles questions relatives à l'utilisation des Services Compagnons de santé ou son Abonnement le cas échéant.

Au besoin, l'Utilisateur peut adresser une réclamation en lien avec l'utilisation des Services Compagnons de santé ou son Abonnement le cas échéant à l'adresse suivante : **Doctolib - Support Patient - 54 Quai Charles Pasqua 92300 LEVALLOIS-PERRET**, ou en ligne via le formulaire accessible [ici](#).

12. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'utilisation des Services Compagnons de santé, l'Utilisateur est amené à communiquer des Données Personnelles le concernant, ainsi que des Données Personnelles relatives à ses Proches le cas échéant.

L'Utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations communiquées dans ce cadre. Pour en savoir plus sur les traitements de Données Personnelles mis en œuvre par Doctolib dans le cadre des Services Compagnons de santé, l'Utilisateur est invité à consulter la Politique de protection des données à caractère personnel accessible [ici](#).

13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

13.1 Dispositions générales

Les Services Compagnons de santé de Doctolib et tous les éléments qui les composent, incluant les contenus éditoriaux (articles, audios et vidéos), sont, sauf mentions particulières, la Propriété Intellectuelle exclusive de Doctolib. Les droits de propriété intellectuelle de Doctolib sont définis et régis par l'article 19 des [Conditions d'Utilisation des Services Doctolib](#).

Doctolib s'oppose expressément à toute opération d'exploration de textes et de données au sens de l'article L. 122-5-3 du Code de la propriété intellectuelle, à l'égard des contenus générés dans le cadre des Services Compagnons de santé. Toute opération d'exploration ou de collecte de textes et de données, y compris par des moyens automatisés, est soumise au consentement préalable et spécifique de Doctolib, à l'exception de celles réalisées à des fins exclusivement de recherche scientifique par les organismes visés à l'article L. 122-5-3 II du Code de la propriété intellectuelle. Cette opposition est également exprimée conformément au protocole TDMRep : <TDM-RESERVATION: 1>.

13.2 Conditions spécifiques applicables à l'Assistant Santé

Uniquement si l'Utilisateur a donné son consentement à l'Amélioration des Services *via* son Compte Utilisateur, le contenu de ses interactions avec l'Assistant Santé (qui peut inclure des données textuelles, images, audios, vidéos, etc.) est susceptible d'être ré-utilisé afin de d'aider Doctolib à améliorer ses Services. Pour en savoir plus sur comment Doctolib traite ces Données Personnelles à des fins d'Amélioration des Services, l'Utilisateur est invité à consulter la [page dédiée](#).

14. MODIFICATION DES SERVICES COMPAGNONS DE SANTÉ

Doctolib se réserve le droit de modifier, à tout moment, le contenu des Services Compagnons de santé afin de maintenir, adapter ou faire évoluer les Fonctionnalités Gratuites et les Fonctionnalités Payantes. L'Utilisateur sera informé en amont de toute évolution des Services Compagnons de santé par tout moyen approprié.

15. MODIFICATION DES CGUA

15.1 Version applicable

L'Utilisateur reconnaît que la version des CGUA applicable est celle disponible en ligne au moment de son l'Utilisation des Services Compagnons de santé. Il s'engage en conséquence à se référer à la dernière version en ligne des CGUA à la date de son utilisation aux Services Compagnons de santé.

15.2 Modifications

Doctolib se réserve le droit de modifier les CGUA à tout moment, notamment pour refléter toute évolution des Services Compagnons de santé, de l'Abonnement, de l'Application, ou encore pour se conformer à toute exigence légale, réglementaire, jurisprudentielle ou technique qui lui serait applicable.

15.3 Notification à l'Utilisateur

En cas de modification substantielle des CGUA ayant un impact sur l'Utilisateur, Doctolib s'engage à en informer l'Utilisateur avant l'entrée en application des nouvelles CGUA par tout moyen approprié, notamment par courrier électronique. En cas de refus des CGUA mises à jour, l'Utilisateur est invité à ne plus utiliser les Services Compagnons de santé et, s'il est Abonné, à immédiatement résilier son Abonnement dans les conditions définies à l'article 8 des présentes CGUA. Si l'Utilisateur continue à utiliser les Services Compagnons de santé après l'entrée en application des nouvelles CGUA, il est réputé les avoir acceptées.

16. DIVERS

16.1 Renonciation

Le fait, pour l'une ou l'autre des Parties, de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations des présentes CGUA ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette Partie à s'en prévaloir ultérieurement.

16.2 Nullité partielle

Dans le cas où certaines stipulations des présentes CGUA seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou d'une réglementation applicable, Doctolib et l'Utilisateur resteront liés par les autres stipulations des CGUA et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de la conclusion.

16.3 Droits et permissions

Chaque Partie déclare disposer des droits et permissions nécessaires pour conclure des présentes CGUA et exécuter les obligations qui y sont mentionnées.

16.4 Indépendance

Il est parfaitement clair entre les Parties que chacune d'entre elles intervient aux présentes en tant que contractant indépendant et qu'aucune des Parties ne saurait être considérée comme l'employé, l'agent, le distributeur, le mandant ou le représentant de l'autre Partie.

16.5 Anticorruption

Dans le cadre des activités associées au Contrat ou en rapport avec la relation entre Doctolib et l'Utilisateur, Doctolib et l'Utilisateur s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires françaises (notamment la Loi Sapin 2) et européennes, ainsi que les principes internationalement reconnus relatifs à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence.

16.6 Minimisation des dommages

Les Parties s'efforceront de réaliser les objectifs mentionnés dans les CGUA. En particulier, la Partie qui souffre de l'inexécution d'une obligation doit prendre toutes les mesures raisonnables pour réduire au minimum le préjudice susceptible d'en résulter. Faute d'agir de la sorte, elle ne peut obtenir de l'autre que la réparation du préjudice qu'elle ne pouvait éviter.

16.7 Interprétation

Les mots au singulier incluent le pluriel et vice versa. Une référence à un document, une norme, une disposition législative, code ou tout autre document implique toute modification ou mise à jour de ce document, norme, disposition législative ou code. Une quelconque référence à une somme d'argent renvoie à la devise euro (€).

17. DROIT APPLICABLE, RÈGLEMENT AMIABLE ET TRIBUNAL COMPÉTENT

17.1 Langue

Les présentes CGUA sont rédigées en langue française. La seule version faisant foi en cas de divergence d'interprétation ou de traduction des CGUA est la version française.

17.2 Loi applicable

Les présentes CGUA sont soumises à la loi française.

17.3 Règlement amiable

En cas de différend relatif aux présentes CGUA, Doctolib et l'Utilisateur s'efforceront de trouver, avant toute action contentieuse, un accord amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du litige par lettre recommandées avec accusé de réception par la Partie la plus diligente.

L'Utilisateur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Conformément aux dispositions du code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Doctolib a adhéré au

Service du Médiateur SAS Médiation Solution dont les coordonnées sont les suivantes : SAS Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost, contact@sasmediationsolution-conso.fr. L'Utilisateur peut soumettre une demande de résolution amiable par voie de médiation dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite adressée à Doctolib.

Pour saisir le médiateur, l'Utilisateur doit adresser sa demande :

- soit par courrier à : SAS Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost ;
- soit par email à : contact@sasmediationsolution-conso.fr ;
- soit en complétant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>.

Quel que soit le mode de saisine retenu, la demande doit comporter :

- les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur ;
- le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement auprès de la SAS Médiation Solution du professionnel concerné ;
- un exposé succinct des faits ;
- une copie de la réclamation préalable ;
- ainsi que tous les documents permettant le traitement de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.).

L'Utilisateur peut également présenter ses réclamations éventuelles sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La Commission Européenne transférera la réclamation de l'Utilisateur aux médiateurs nationaux compétents notifiés.

17.4 Compétence

En cas de litige, et après échec d'une tentative de résolution amiable telle que décrite à l'article 16.3 des présentes, l'Utilisateur pourra saisir le tribunal compétent conformément au droit français.