

# CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES DOCTOLIB

## 1. OBJET

Les présentes Conditions d'Utilisation (ci-après nommées « CU ») ont pour objet de définir (i) les conditions d'utilisation des Services Doctolib et (ii) les droits et obligations de Doctolib et de l'Utilisateur.

La Plateforme Doctolib offre la possibilité pour l'Utilisateur notamment d'utiliser le Service (i) d'Annuaire ; (ii) de Prise de Rendez-Vous en Ligne ; (iii) de Téléconsultation et/ou (iv) de Gestion de document.

Les Services sont fournis à l'Utilisateur à titre gratuit. Néanmoins l'Utilisateur reconnaît que la Plateforme Doctolib renvoie à des actes ou soins médicaux pratiqués par un Acteur de santé dans le cadre d'une consultation médicale pouvant faire l'objet d'une facturation d'honoraires. Lorsque Doctolib fournit sur son Site des détails concernant les tarifs des honoraires d'un Acteur de santé, ces informations ne sont fournies qu'à titre indicatif et par souci de commodité. En aucun cas Doctolib ne garantit l'exactitude de telles informations. Le prix final de la prestation de soin peut varier selon le type de consultation effectivement réalisé et ce, conformément aux conventions de soins en vigueur chez l'Acteur de santé. Il appartient à cet Acteur de santé d'informer le Patient du coût de cet acte ou soin.

**LES CONSULTATIONS EN PRÉSENTIEL OU EN TÉLÉCONSULTATION NE SONT PAS DES SERVICES D'URGENCE. EN CAS D'URGENCE, L'UTILISATEUR DOIT APPELER LE 15 OU LE 112 OU SE DIRIGER VERS UN SERVICE D'URGENCE.**

## 2. DÉFINITIONS

Les définitions attachées aux présentes Conditions d'Utilisation sont disponibles [ici](#).

## 3. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

3.1 Tout Utilisateur peut accéder au Service d'Annuaire sans avoir besoin de se créer un compte. En utilisant les fonctionnalités disponibles sur le Site doctolib.fr, l'Utilisateur reconnaît avoir lu et accepté sans réserve les présentes Conditions d'Utilisation.

3.2 Tout Utilisateur se créant un Compte Utilisateur afin d'accéder aux Services de Prise de Rendez-Vous en Ligne, de Téléconsultation et de Gestion de Documents, s'engage aussi à respecter, sans réserve, les présentes CU. L'Utilisateur accepte les CU de manière expresse, sans restriction ni réserve lors de la création de son Compte Utilisateur. La création d'un Compte Utilisateur implique l'adhésion pleine et entière de l'Utilisateur au Contrat.

3.3. Si l'Utilisateur n'est pas en accord avec tout ou partie des CU, il ne doit pas utiliser les Services.

Les CU sont applicables à compter de leur acceptation par l'Utilisateur pendant une durée indéterminée et ce jusqu'à la

résiliation du Contrat pour les Utilisateurs ayant un Compte Utilisateur.

**CAPACITÉ** : L'Utilisation des Services est réservée aux Utilisateurs personnes physiques de plus de quinze (15) ans capables de souscrire des obligations conformément au droit français et européen.

## 4. CRÉATION D'UN COMPTE UTILISATEUR

Afin de pouvoir bénéficier des Services de Prise de Rendez-Vous en Ligne, de Téléconsultation et de Gestion des Documents, l'Utilisateur doit créer un Compte Utilisateur en ligne. Lors de la création de son Compte Utilisateur, l'Utilisateur s'engage à fournir des Informations exactes et complètes sur son identité comme demandées dans le formulaire en ligne. Il s'engage notamment à ne pas créer une fausse identité de nature à induire Doctolib, les Acteurs de santé ou les tiers en erreur et à ne pas usurper l'identité d'une autre personne. L'Utilisateur s'engage à mettre immédiatement à jour, en cas de modification, les données qu'il a communiquées lors de sa première connexion sur son Compte Utilisateur.

Compte tenu de la nature des Services fournis, Doctolib se réserve le droit de vérifier et/ou de faire vérifier, par un prestataire tiers spécialisé, l'identité de l'Utilisateur, notamment en lui demandant de transmettre une copie de sa carte d'identité.

Après la validation des CU et la création de son Compte Utilisateur, l'Utilisateur reçoit un courriel de confirmation par voie électronique à l'adresse qu'il aura renseignée. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de vérifier que l'adresse courriel renseignée est correcte lors de la création de son Compte.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur fournirait des informations fausses, inexactes, obsolètes, incomplètes ou de nature à induire en erreur, Doctolib pourra, immédiatement sans préavis ni indemnité, suspendre l'accès au Compte Utilisateur et lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive à tout ou partie des Services.

**COMPTE DE PROCHE**: L'Utilisateur peut utiliser son Compte afin de prendre des rdv pour lui-même ou pour un Proche. L'utilisateur reconnaît avoir reçu de la part de ce Proche l'autorisation pour (i) utiliser ses Données à caractère personnel et les inscrire sur la Plateforme Doctolib; (ii) pour prendre un rdv à son nom.

L'Utilisateur s'engage à renseigner, lors de la création du compte de Proche ou lors de la prise de rendez-vous en ligne, le numéro de téléphone et le courriel dudit Proche afin de lui permettre de recevoir les SMS/courriels de communication liés au rendez-vous ainsi que tout Document lié à sa prise en charge que l'Acteur de santé souhaiterait lui transmettre. En cas d'impossibilité de renseigner les coordonnées de son Proche, l'Utilisateur reconnaît avoir obtenu l'accord préalable de son Proche afin de recevoir pour lui les informations et documents relatifs au rendez-vous de celui-ci

## 5. SPÉCIFICITÉS TECHNIQUES D'ACCÈS AUX SERVICES

Le Compte Utilisateur comprend notamment les Identifiants confiés par Doctolib. L'Utilisateur s'oblige à les conserver secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Si l'un des éléments d'identification de l'Utilisateur est perdu ou volé, ce dernier doit informer sans délai Doctolib, qui procédera alors à l'annulation et/ou la mise à jour immédiate de l'Identifiant concerné.

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants, notamment si celui-ci pré-enregistre sur un équipement son Identifiant, permettant ainsi la connexion automatique aux Services.

Tout accès, utilisation des Services et transmission de données effectués à partir du Compte Utilisateur sera considéré comme ayant été effectué par l'Utilisateur. A cet égard, l'Utilisateur est tenu de s'assurer qu'à l'issue de chaque session il se déconnecte effectivement des Services, en particulier lorsqu'il accède aux Services à partir d'un ordinateur public.

Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée des Identifiants d'un Utilisateur et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité de cet Utilisateur. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, l'Utilisateur est tenu d'en avertir Doctolib, sans délai, par message électronique, en précisant ses Identifiants, nom, prénoms à l'adresse suivante : support@doctolib.com , afin que Doctolib puisse procéder à la réinitialisation du Compte Utilisateur.

## 6. SMS ET EMAILS ADRESSÉS À L'UTILISATEUR

6.1 En effectuant une Prise de Rendez-vous en Ligne, l'Utilisateur sollicite et donc autorise l'Acteur de Santé, via Doctolib à lui envoyer des SMS et courriels (i) de confirmation, d'annulation ou de rappel de rendez-vous ; (ii) d'information sur l'envoi de document ; (iii) d'information de rappels de renouvellement et (iii) tout type d'informations relative aux rendez-vous qu'il a pris notamment sur la Plateforme Doctolib.

6.2 Par ailleurs, L'Utilisateur reconnaît et consent à ce que tout Acteur de santé faisant partie de son équipe soignante, via Doctolib, lui envoie des SMS ou des courriels concernant son organisation.

6.3 Ces SMS/courriels sont envoyés par Doctolib pour le compte de l'Acteur de santé avec lequel l'Utilisateur a pris rendez vous via la Plateforme Doctolib ou par un autre moyen, indépendant de Doctolib. Doctolib décline toute responsabilité en cas de non réception d'un SMS ou d'un courriel pour des raisons techniques indépendantes de sa volonté.

L'Utilisateur peut s'opposer à l'envoi de SMS/courriels. Pour cela, il doit en faire la demande auprès de l'Acteur de santé avec lequel il a pris rendez-vous. L'Acteur de santé est seul responsable de désactiver l'envoi de SMS/courriel si le Patient s'y oppose.

6.4 Doctolib et l'Acteur de Santé déclinent toute responsabilité en cas d'erreur dans la saisie des coordonnées par l'Utilisateur rendant impossible l'envoi de tout SMS ou de tout courriel

nécessaire au bon fonctionnement et à la bonne administration du Service de Prise de Rendez-vous en Ligne.

## 7. OBLIGATIONS, RESPONSABILITES ET GARANTIES DE DOCTOLIB

Doctolib met en place les moyens et les mesures nécessaires à la bonne marche et au maintien de la continuité et de la qualité des Services.

L'Utilisateur reconnaît que le rôle de Doctolib se limite à celui d'un simple intermédiaire et prestataire technique.

L'Utilisateur reconnaît que Doctolib ne peut être tenue responsable d'une interruption de Services ou d'un retard d'exécution ne relevant pas de son contrôle et, en particulier, que la fourniture des Services dépend de la fiabilité, de la disponibilité et de la continuité de connexions d'un certain nombre de parties tierces (exploitants du réseau des télécommunications, l'Internet public, les Équipements de l'Utilisateur, etc.) ainsi que de l'exactitude et de l'intégrité des Données Utilisateur. Doctolib pourra être amenée à suspendre les Services à des fins de maintenance programmée par Doctolib ou l'un de ses sous-traitants ou en cas d'impératif technique (maintenance d'urgence).

Il est entendu entre les Parties que Doctolib ne saurait en aucun cas être tenue responsable de réparer d'éventuels dommages indirects subis par les Utilisateurs à l'occasion de l'utilisation des Services.

En outre, la responsabilité de Doctolib ne peut pas être recherchée pour des actes (i) résultant d'un acte ou d'une négligence de l'Utilisateur ou (ii) et qui ne seraient pas conformes à la réglementation applicable et/ou au Contrat. Doctolib décline toute responsabilité en cas de litige, quelle qu'en soit la cause, entre un Utilisateur et un Acteur de santé, non imputable à Doctolib.

Doctolib ne peut en aucun cas être tenue responsable (i) de la non exécution ou de la mauvaise exécution d'un acte ou d'un soin par un Acteur de santé (ii) du contenu d'une Prescription ou d'un Document Médical et/ou (iii) des effets secondaires ressentis par un Utilisateur à l'issue d'une consultation en présentiel ou en visioconférence.

## 8. OBLIGATIONS GENERALES DE L'UTILISATEUR

8.1 L'Utilisateur s'engage à :

- (i) respecter les termes du Contrat ;
- (ii) à mettre à disposition de Doctolib, sans que ce soit limitatif, tous les justificatifs permettant de certifier les Données Utilisateur ;
- (iii) communiquer à Doctolib, dans les délais convenus, toutes les informations nécessaires à la fourniture des Services et actualiser par écrit les Données Utilisateur. L'Utilisateur est seul responsable des conséquences liées à un défaut ou un retard d'actualisation desdites Données ;
- (iv) vérifier que les Équipements nécessaires à l'utilisation des Services et utilisés sont conformes aux exigences techniques qui

lui ont été communiquées; La fourniture, l'installation et la maintenance des Équipements ainsi que les frais de communications électroniques (tels que les coûts téléphoniques et les coûts d'accès à Internet) résultant de leur utilisation sont à la charge exclusive de l'Utilisateur. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de s'informer du prix d'utilisation desdits Équipements et services auprès des opérateurs concernés ;

(v) se prémunir contre les risques de perte ou de piratage de données, fichiers et programmes en utilisant des logiciels antivirus régulièrement mis à jour ;

(vi) restreindre l'accès et observer la plus grande confidentialité s'agissant des modes d'accès aux Services, quels qu'ils soient, et d'une manière générale, sécuriser ces modes d'accès afin d'empêcher une utilisation non autorisée des Services ;

(vii) utiliser les Services dans le respect des lois et règlements applicable au Contrat;

(viii) ne pas utiliser les Services d'une façon qui serait susceptible de nuire à la réputation de Doctolib et/ou des Acteurs de santé;

(ix) à ce que les Données Utilisateurs qu'il communique dans le cadre de l'utilisation des Services ne portent pas préjudice aux droits des tiers et à être autorisé à les diffuser.

(x) n'utiliser la Plateforme et les Services qu'à des fins privées. Les Services ne peuvent pas être utilisés à des fins commerciales ou lucratives.

8.2 Par Ailleurs, l'Utilisateur :

(a) est responsable (i) de l'utilisation qu'il fait ou que ses Proches font des Services, (ii) des Données Utilisateur qu'il renseigne sur la Plateforme et (iii) de l'utilisation de celles-ci par Doctolib et/ou les Acteurs de santé ;

(b) indemnise Doctolib, ses représentants de tous les frais (y compris les honoraires, frais et dépens de justice) et dommages et intérêts liés aux réclamations et actions en justice se rapportant (i) à l'utilisation des Services par l'Utilisateur et/ou ses Proches de manière illégale, immorale, frauduleuse, ou hors Contrat; (ii) aux Données Utilisateur qu'il renseigne et leur utilisation par doctolib et/ou les Acteurs de santé et leurs Assistants; (iii) à la violation de droits de Propriété Intellectuelle de Doctolib ainsi que de tout tiers, du fait de l'utilisation des Services par l'Utilisateur.

## 9. SERVICE D'ANNUAIRE

Le Service d'Annuaire permet à l'Utilisateur titulaire d'un Compte Utilisateur et au Visiteur du Site, de rechercher un Acteur de santé selon différents critères (localisation, spécialité, langues parlées, homme/femme, etc.), de consulter la page des Acteurs de santé ainsi recherchés et d'indiquer à l'Acteur de santé qu'il a cherché à prendre rendez-vous en ligne avec lui sur la Plateforme Doctolib.

Doctolib ne garantit pas que son annuaire contient l'ensemble des Acteurs de santé exerçant sur le territoire français et plus spécifiquement sur la zone géographique de recherche de l'Utilisateur. En conséquence, il est possible que l'Utilisateur ne trouve pas un Acteur de santé sur le Site en utilisant le Service d'Annuaire.

DOCTOLIB renvoie l'Utilisateur au site des Ordres professionnels compétents s'agissant des professionnels de santé exerçant une profession réglementée et aux sites des syndicats représentatifs des professionnels de santé n'exerçant pas une profession réglementée afin d'obtenir la liste exhaustive de membres de chaque profession concernée. La liste des Ordres professionnels est disponible sur le site Doctolib.fr.

DOCTOLIB rappelle qu'en aucun cas le Service d'Annuaire ne peut être assimilé, du fait de son absence d'exhaustivité, à un service d'adressage de Patients aux Acteurs de Santé.

L'Utilisateur conserve toujours le choix des Acteurs de santé qu'ils consultent conformément aux dispositions applicables du Code de la santé publique, aux dispositions déontologiques applicables aux professions réglementées et aux dispositions contraignantes applicables aux professions non réglementées.

Doctolib n'est aucunement responsable de l'exactitude des informations qui figurent sur la page de chaque Acteur de Santé. L'exactitude et la mise à jour de ces données sont sous l'entière responsabilité dudit Acteur de Santé.

## 10. SERVICE DE PRISE DE RDV EN LIGNE

10.1 L'Utilisateur peut, à tout moment, prendre un rendez-vous en ligne avec un Acteur de Santé - Abonné Doctolib, pour lui-même ou pour un Proche, pour une consultation en présentiel, en téléconsultation ou en téléconsultation assistée, à un horaire indiqué comme disponible par l'Acteur de Santé sur la Plateforme Doctolib et que l'Utilisateur aura préalablement identifié par le biais du Service d'Annuaire. Chaque rendez-vous est transmis en temps réel à l'Acteur de Santé, qui, en cas de besoin, peut décaler voire supprimer le rendez-vous dans son agenda. Dans ce cas, l'Utilisateur en est immédiatement informé par courriel et/ou SMS.

10.2 L'Utilisateur peut également (i) gérer ses rendez-vous et ceux de ses Proches (annulation, modification) et (ii) suivre l'historique de ses rendez-vous et celui de ses Proches.

10.3 Il appartient à l'Utilisateur de faire toutes vérifications qui semblent nécessaires ou opportunes avant de procéder à une quelconque réservation chez l'un des Acteurs de Santé inscrits sur la Plateforme.

L'utilisation des Services ne dilue, ne modifie ou n'atténue ni directement, ni indirectement la responsabilité et les obligations des Acteurs de Santé inscrits sur la Plateforme Doctolib vis-à-vis des Utilisateurs. Les Acteurs de Santé exercent leur pratique professionnelle en toute indépendance, selon leurs obligations déontologiques, légales et réglementaires et sous leur responsabilité exclusive.

Doctolib n'est en aucun cas responsable d'une quelconque annulation ou indisponibilité de l'Acteur de Santé consécutivement à la programmation d'un rendez-vous par l'Utilisateur via le Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne.

L'Utilisateur s'engage à compléter toutes les Données nécessaires qui lui sont demandées en vue de la bonne utilisation du Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne.

L'Utilisateur est informé du fait que la programmation d'un rendez-vous via le Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne constitue un engagement ferme de sa part, et que toute non-présentation à un rendez-vous programmé doit faire l'objet d'une information préalable d'annulation ou de report auprès de l'Acteur de Santé concerné. Cette information peut s'effectuer soit via le système d'annulation proposé via la Plateforme Doctolib, soit par tous autres moyens de contact de l'Acteur de Santé. L'Utilisateur reconnaît être informé qu'il assume exclusivement les conséquences de sa non-présentation à un rendez-vous vis-à-vis de l'Acteur de Santé concerné.

L'Utilisateur est également informé que l'Acteur de santé a la possibilité de bloquer la prise de rendez-vous en ligne de l'Utilisateur à partir du deuxième rendez-vous non honoré. Si l'Acteur de santé décide de bloquer la prise de rendez-vous en ligne, l'Utilisateur ne pourra plus prendre rendez-vous en ligne avec cet Acteur de santé pendant une durée maximale de trois (3) ans ou jusqu'à ce que l'acteur de Santé concerné débloque sa possibilité de prise de rendez-vous en ligne. L'Acteur de santé est seul responsable de sa décision de bloquer la prise de rendez-vous d'un patient. Doctolib décline toute responsabilité en cas de litige lié au blocage de la prise de rendez-vous en ligne d'un patient par un Acteur de santé.

## 11. SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION

Afin de bénéficier d'un Service de Téléconsultation de qualité, l'Utilisateur doit disposer à minima, des équipements suivants: (i) un smartphone ou un ordinateur suffisamment récent disposant d'une caméra comportant une résolution satisfaisante et (ii) une connexion Internet (en 4G) avec un débit suffisant. Si tel n'est pas le cas, l'Acteur de Santé pourra mettre un terme à la Téléconsultation et s'il le juge opportun, prélever l'Utilisateur de frais afférents aux actes déjà effectués. Doctolib n'est qu'un intermédiaire technique, entre l'Utilisateur et l'Acteur de santé, permettant d'effectuer une consultation à distance par vidéo-transmission, l'envoi de documents de manière électronique et le paiement en ligne.

Lors de la prise de rendez-vous pour une Téléconsultation, l'Utilisateur s'engage à renseigner les informations bancaires qui seront nécessaires au paiement en ligne de la Téléconsultation. Le système de paiement est externalisé auprès d'un prestataire de services de paiement agréé.

Lors du rendez-vous, l'Utilisateur est invité à se présenter à la Téléconsultation quelques minutes avant celle-ci afin de s'assurer de la qualité de la connexion de l'audio et de la vidéo du smartphone ou de l'ordinateur.

Lors de sa connexion en vue de la Téléconsultation, l'Utilisateur est mis en attente par l'Acteur de santé pour une durée laissée à l'appréciation de ce dernier. L'Acteur de santé active ensuite le démarrage de la Téléconsultation. DOCTOLIB ne saurait être tenu responsable des retards ou annulation des Acteurs de santé.

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service de Téléconsultation dans des conditions lui permettant d'assurer la confidentialité et le bon déroulement des échanges avec l'Acteur de Santé. En particulier, l'Utilisateur doit s'assurer de réaliser la Téléconsultation dans un

endroit suffisamment lumineux et calme pour permettre une Téléconsultation de qualité.

L'Acteur de santé est seul juge de la pertinence d'une prise en charge à distance de l'Utilisateur et peut interrompre au besoin la Téléconsultation si les conditions d'une prise en charge à distance ne sont pas réunies. La durée d'une Téléconsultation est laissée à la libre appréciation de l'Acteur de Santé. Lors de la Téléconsultation, l'Utilisateur doit se conformer aux instructions précisées par l'Acteur de Santé, pour une prise en charge optimale ou un diagnostic. Les Acteurs de Santé réalisent la Téléconsultation en toute indépendance, suivant les obligations déontologiques et légales qui leur incombent. La Téléconsultation se déroule sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur et de l'Acteur de Santé.

L'Utilisateur s'engage à ne pas enregistrer, copier ou diffuser tout contenu ou extrait de contenu en lien avec la Téléconsultation quel qu'en soit le moyen, le support, le procédé ou la finalité. La Téléconsultation n'est enregistrée ni par l'Acteur de Santé, ni par Doctolib ni par tout autre tiers. Le Service de Téléconsultation permet toutefois à l'Acteur de santé, si besoin et aux seules fins de faciliter l'établissement d'un diagnostic ou de compléter le dossier médical du patient, d'effectuer une capture d'image de la téléconsultation.

L'Utilisateur est informé que toute atteinte au droit à l'image, au respect de la vie privée ou au secret professionnel et médical peut faire l'objet de sanctions, y compris pénales.

En cas de dysfonctionnement de quelque nature que ce soit lors de la Téléconsultation, l'Utilisateur doit en informer immédiatement l'Acteur de Santé. L'Utilisateur qui interrompt abusivement la Téléconsultation engage sa responsabilité à l'égard de l'Acteur de santé.

À l'issue de la Téléconsultation, l'Acteur de santé confirme le montant à payer par l'Utilisateur. Selon la situation, l'Acteur de Santé peut décider de revoir à la baisse ou de ne pas faire payer la Téléconsultation.

L'Utilisateur pourra ensuite recevoir sur son Compte Utilisateur la note d'honoraire correspondante, et le cas échéant, le compte rendu de la Téléconsultation et/ou une prescription, en se rendant dans la Rubrique "mes rendez-vous" et en sélectionnant la Téléconsultation réalisée afin de télécharger lesdits documents. L'établissement d'une prescription est à l'appréciation de l'Acteur de Santé.

Les incivilités, verbales ou écrites, à l'encontre des Acteurs de Santé peuvent faire l'objet de poursuites et de la suspension voire de la résiliation du compte Utilisateur par Doctolib.

Doctolib ne peut s'assurer de la conformité de son Service de Téléconsultation et son utilisation au delà de la juridiction française.

**Téléconsultation assistée:** Dans le cadre d'une Téléconsultation assistée, La Prise de Rendez-vous en Ligne ainsi que la Téléconsultation sont réalisées par l'Infirmier Diplômé d'Etat pour le compte de l'Utilisateur depuis le compte Doctolib de l'Infirmier

Diplômé d'Etat. L'IDE est responsable du respect des dispositions réglementaires relatives aux actes de télémedecine

## 12. SERVICE DE GESTION DE DOCUMENT

En accédant à son Compte Utilisateur, l'Utilisateur peut:

- ajouter des Documents dans l'onglet "Mes documents" pour lui-même et/ou les Proches pour lesquels il prend rendez-vous en ligne via le Service de Prise de Rendez-vous en Ligne Doctolib pour lesquels il a reçu l'autorisation de gérer leurs Documents.
- accéder, consulter et télécharger les Documents et les Prescriptions électroniques partagés par les Acteurs de Santé - Abonnés Doctolib, à l'issue d'une consultation en présentiel ou d'une Téléconsultation depuis l'onglet "Mes documents".
- partager ses Documents avec les Acteurs de santé Abonnés lors d'une prise de rendez-vous en ligne en Téléconsultation ou depuis l'onglet "Mes rendez-vous" sur Doctolib, pour lui ou pour un Proche.
- partager un document à un tiers par courriel, via la Plateforme Doctolib.

L'Utilisateur demeure l'unique propriétaire des Documents qu'il ajoute dans le Service de Gestion de Documents et des Documents qui lui sont partagés par ses Acteurs de santé. Il a la possibilité d'ajouter, de consulter, de renommer, de télécharger et de supprimer ces Documents à tout moment. Un Document supprimé par l'Utilisateur est définitivement supprimé, tant sur le compte de l'Utilisateur que sur le compte des Acteurs de santé hébergé sur la Plateforme Doctolib, avec lesquels le Document a éventuellement été partagé par l'Utilisateur. L'Acteur de santé conserve la possibilité de réaliser une copie du Document pendant la période de temps où il y a accès. Dans le cas où l'Utilisateur souhaite s'assurer que le Document est supprimé par l'Acteur de santé, il doit formuler une demande expresse de suppression du Document à celui-ci.

Par ailleurs, l'Utilisateur demeure l'unique responsable de la licéité du contenu des Documents qu'il ajoute dans le Service de Gestion de Documents ou qu'il partage avec les Acteurs de santé ou avec d'autres personnes.

Doctolib n'est en aucun cas responsable du contenu ou de l'exactitude des Documents partagés par les Acteurs de santé avec l'Utilisateur.

La transmission par l'Utilisateur de Documents contenant des Données à caractère personnel de santé à tout tiers se fait sous sa seule responsabilité.

## 13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les Services de Doctolib et tous les éléments qui les composent sont, sauf mentions particulières, la propriété exclusive de Doctolib.

Aucune disposition du Contrat ne peut être interprétée comme une cession de droits de Propriété Intellectuelle.

Doctolib concède, à l'Utilisateur, pour la durée du Contrat un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible et non transférable de la Plateforme Doctolib.

L'Utilisateur s'engage à ne pas (i) tenter d'accéder ou copier les codes sources de la Plateforme Doctolib ; (ii) utiliser la Plateforme Doctolib à d'autres fins que celles d'utiliser les Services; (iii) créer des copies de la Plateforme Doctolib; (iv) reproduire, corriger, extraire, modifier, traduire en toutes langues ou tous langages, réutiliser, arranger, adapter, décompiler (à l'exception et dans la seule mesure où la loi applicable l'autorise de manière expresse), ni incorporer la Plateforme Doctolib dans un autre logiciel ou créer des travaux dérivés sur la base de la Plateforme Doctolib quels qu'en soient le moyen et le support; (v) revendre, louer, ou exploiter commercialement la Plateforme Doctolib, ni céder/concéder la Plateforme Doctolib à un tiers; (vi) faire des tests d'intrusion ou tenter d'obtenir un déni de service sur les Services.

L'Utilisateur reconnaît que toute violation au présent article constitue un acte de contrefaçon civilement et pénalement sanctionnable.

L'Utilisateur comprend et consent que la Plateforme Doctolib n'a pas vocation à répondre à quelque exigence particulière que ce soit de sa part et est fourni "en l'état". Doctolib exclut, dans la mesure où la loi le permet, toute garantie de quelque nature que ce soit.

## 14. SUSPENSION

### 14.1 - Suspension avec préavis

En cas de (i) non-respect par l'Utilisateur des stipulations du Contrat ou (ii) de comportement de l'Utilisateur susceptibles de porter préjudice à Doctolib et/ou à un Acteur de santé et/ou à d'autres Utilisateurs, ou (iii) de violation des lois et règlements en vigueur, Doctolib mettra en demeure l'Utilisateur sur notification envoyée par tout moyen, de remédier au(x) défaut(s) imputé(s) dans un délai de sept (7) jours suivant la date de notification avant de procéder de plein droit à la suspension ou à la limitation d'accès de l'Utilisateur à tout ou partie des Services.

### 14.2 - Suspension sans préavis

En cas de danger grave - pressenti ou avéré - pour (i) un Acteur de santé et/ou un Patient, ou (ii) la réputation de Doctolib ou d'un Acteur de santé, Doctolib pourra suspendre ou limiter l'accès de l'Utilisateur à tout ou partie des Services sans préavis. L'Utilisateur sera informé de cette suspension par tout moyen.

Doctolib décidera unilatéralement des suites à donner à la suspension du Contrat.

### 14.3 - Conséquences de la suspension

Pendant la période de suspension de ses accès aux Services, l'Utilisateur peut exercer ses droits sur ses Données à caractère personnel, conformément à l'article "Droits des Utilisateurs" de la Politique de protection des données personnelles.

Doctolib ne sera pas responsable des dommages résultant de la suspension des Services en vertu de cet article.

## 15. RÉSILIATION

### 15.1 Résiliation par Doctolib

L'Utilisateur reconnaît être informé que tout ou partie des Services peuvent être résiliés par Doctolib, sans que celle-ci ait à justifier de sa décision et sans indemnité. Dans ce cadre, l'Utilisateur est informé que Doctolib doit respecter un préavis d'un (1) mois.

Par ailleurs, en cas de faute grave de l'Utilisateur, telle que l'utilisation d'un ou plusieurs Services (a) contraire aux stipulations du Contrat, (b) contraire aux lois et réglementations (c), susceptible de porter préjudice à la réputation de Doctolib ou d'un Acteur de santé, ou à l'intégrité physique ou mentale d'un autre Utilisateur, Doctolib pourra résilier, par tout moyen, tout ou partie des Services avec un préavis de sept (7) jours à compter de la suspension effective et sans indemnité.

### 15.2 Résiliation par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut à tout moment résilier le Contrat en demandant la suppression de son Compte Utilisateur à support@doctolib.com ou en se connectant à son Compte Utilisateur (rubrique "Mon compte").

Conformément à son droit de portabilité des Données à caractère personnel, l'Utilisateur pourra récupérer en format CSV ou Excel celles-ci avant toute suppression de son Compte Utilisateur. L'Utilisateur reconnaît avoir tous les droits et/ou autorisations nécessaires pour pouvoir récupérer les données susmentionnées.

### 15.3 Conséquences de la résiliation

Toute résiliation du Contrat par Doctolib ou l'Utilisateur entraîne automatiquement (i) la fin du droit d'accès aux Services par l'Utilisateur, (ii) la suppression ou l'anonymisation de toutes les Données Utilisateurs ainsi que de tous les Documents Médicaux, contenus dans le Compte Utilisateur.

Doctolib est néanmoins autorisée à conserver une copie des Informations Confidentielles pour toutes fins imposées par la loi applicable.

## 16. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La politique de protection des Données à caractère personnel disponible sur [doctolib.fr](https://doctolib.fr) décrit les rôles et les obligations respectifs de l'Utilisateur et de Doctolib concernant le traitement des Données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des Services. En acceptant les présentes CU, l'Utilisateur et Doctolib s'engagent à respecter les termes et conditions de ladite politique de protection des données à caractère personnel.

## 17. COOKIES

Doctolib invite expressément l'Utilisateur à consulter sa politique relative aux Cookies qui fait partie intégrante des présentes CU.

## 18. TRANSFERT DE DONNÉES VERS L'APPLICATION

L'Utilisateur autorise expressément Doctolib à procéder au transfert vers la Plateforme Doctolib de toute Donnée Utilisateur,

nécessaire pour une parfaite utilisation des Services fournis par Doctolib.

## 19. CONFIDENTIALITÉ

Chaque Partie garantit assurer la stricte confidentialité des Informations Confidentielles partagées lors des phases précontractuelles et post contractuelles, ainsi que pendant l'exécution du Contrat. A ce titre, chaque Partie s'engage à (i) n'utiliser les Informations Confidentielles qu'aux seules fins de l'exécution du Contrat et dans la stricte mesure du nécessaire ; (ii) prendre toutes les mesures de précaution et de protection qui s'imposent aux fins de préserver la confidentialité des Informations Confidentielles de l'autre Partie et d'empêcher l'accès de personnes non autorisées et, au minimum, leur offrir le même degré de protection qu'à ses propres Informations Confidentielles ; (iii) à ne jamais divulguer ou reproduire les Informations Confidentielles de l'autre Partie à d'autres personnes que ses membres, employés, préposés (a) qui devront avoir accès à ces Informations Confidentielles pour remplir les obligations dont la Partie en question est tenue par le Contrat, ou (b) qui ont qualité pour en connaître au titre du Contrat. Ces membres, employés, préposés ne peuvent y avoir eux-même accès que dans les conditions (i) et (ii) ci dessus.

Dans tous les cas, la Partie destinataire des Informations Confidentielles se porte garante du respect de cet engagement de confidentialité par les personnes ayant connaissance des Informations Confidentielles, qu'ils s'agissent notamment de ses employés ou sous-traitants.

L'obligation de confidentialité restera valable pendant une durée de cinq (5) ans après l'expiration, pour quelque raison que ce soit, du Contrat. Nonobstant ce qui précède, chaque Partie pourra divulguer des Informations Confidentielles sans le consentement de l'autre Partie, dans la stricte mesure où cette divulgation est requise par une autorité compétente ou en application d'une obligation légale ou déontologique.

## 20. 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 évènement, 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 où jouera la force majeure. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Si un cas de force majeure met l'une des Parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles au titre du Contrat pendant plus de trente (30) jours consécutifs, l'une ou l'autres des Parties pourra mettre fin au Contrat après envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. Les Parties ne seront alors plus tenues au respect de leurs obligations à l'exception notamment de celles résultant des

articles « Propriété Intellectuelle », « Confidentialité », « Protection des Données à caractère personnel » et « Responsabilité » des présentes, sans qu'aucune indemnité ou pénalité, à quelque titre que ce soit, ne soit due de part et d'autre.

## 21. DIVERS

21.1 Renonciation : le fait, pour l'une ou l'autre des Parties, de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations du Contrat ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette Partie à s'en prévaloir ultérieurement.

21.2 Nullité partielle : dans le cas où certaines stipulations du Contrat 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 liées par les autres stipulations du Contrat et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de la conclusion.

21.3 Convention de preuve : les Parties conviennent expressément que tout document signé de manière dématérialisée dans le cadre du Contrat (i) constitue l'original dudit document ; (ii) a la même valeur probante qu'un écrit signé de façon manuscrite sur support papier et peut valablement être opposé aux Parties ; (iii) est susceptible d'être produit en justice, à titre de preuve littérale, en cas de litiges. En conséquence, les Parties reconnaissent que tout document signé de manière dématérialisée vaut preuve du contenu dudit document, de l'identité du signataire et de son consentement aux obligations et conséquences de faits et de droit qui découlent du document signé de manière dématérialisée. La résiliation ou l'expiration du Contrat ne peut remettre en cause la force probante des documents signés de manière dématérialisée avant la date de sa résiliation/d'expiration.

21.4 Moyens de preuve : Afin d'établir l'atteinte (avérée ou supposée) à la réputation de Doctolib et / ou des Acteurs de santé ou à l'intégrité physique ou mentale des Patients, Doctolib pourra se prévaloir de messages s envoyés à Doctolib qu'elle aura préalablement anonymisées afin de garantir la confidentialité de leurs échanges, tant que le contenu des messages ne permet pas de les identifier.

21.5 Retours d'expériences : Si un Utilisateur fournit des commentaires à Doctolib en ce qui concerne la fonctionnalité ou la performance des Services (incluant l'identification d'erreurs ou d'améliorations), l'Utilisateur s'engage à concéder à Doctolib sans restriction ni paiement, tout droit, titre et intérêt pour ceux-ci.

21.6 Droits et permissions : Chaque Partie déclare disposer des droits et permissions nécessaires pour conclure le Contrat et exécuter les obligations qui y sont mentionnées.

21.7 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.

21.8 Modifications des CU : L'Utilisateur reconnaît et accepte que la version des CU qui fait foi est celle qui se trouve en ligne lors de son accès au Site et/ou de l'utilisation des Services. L'Utilisateur est par conséquent tenu de se référer à la version des CU en ligne à la date de son accès et de l'utilisation concernée.

Doctolib est libre de modifier les présentes CU à tout moment notamment afin de prendre en compte toute modification du Site, de la Plateforme et/ou de ses Services ainsi que toute évolution ou contrainte légale, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique. En cas de modification(s) significative(s) apportées au Site, à la Plateforme, aux Services et/ou à leurs conditions et modalités d'accès et d'utilisation, Doctolib en informera l'Utilisateur par tout moyen et moyennant un préavis raisonnable.

21.9 Support technique et assistance : Doctolib met à la disposition de l'Utilisateur un service d'assistance téléphonique accessible au numéro suivant : 01 83 35 53 58. Les horaires d'ouverture du service d'assistance téléphonique sont les suivants : 9h à 18h jours ouvrés non férié. Ces horaires sont susceptibles de varier en cas de circonstances exceptionnelles.

21.10 Enquête de satisfaction : Doctolib se réserve le droit d'adresser ponctuellement par courriel à tout Utilisateur des enquêtes de satisfaction visant à évaluer la qualité des Services de Doctolib. L'Utilisateur n'a aucune obligation envers Doctolib de répondre à celles-ci.

21.11 Gestion des réclamations: L'Utilisateur peut adresser une réclamation en lien avec l'utilisation des Services à l'adresse suivante : Doctolib - Support Patient - 54 Quai Charles Pasqua 92300 LEVALLOIS-PERRET, ou en ligne : <https://www.doctolib.fr/tickets/new>

21.12 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 et européennes, ainsi que les principes internationalement reconnus relatifs à la lutte contre la corruption.

21.13 Minimisation des dommages : Les Parties s'efforceront de réaliser les objectifs mentionnés dans le Contrat. 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

21.14 Version Bêta : Doctolib peut proposer à l'Utilisateur d'essayer les versions bêta de certains Services. Ces services bêta sont fournis uniquement à des fins d'évaluation et ne peuvent être utilisés dans un environnement de production. L'Utilisateur reconnaît que ces services bêta peuvent contenir des bugs, erreurs et autres problèmes et accepte ceux-ci « en l'état », sans garantie d'aucune sorte. Doctolib (i) n'est pas responsable des problèmes liés à l'utilisation des services bêta par l'Utilisateur ; (ii) peut interrompre l'utilisation ; (iii) peut supprimer toutes les données contenues dans ces versions bêta, sans responsabilité aucune.

21.15 Test : l'accès aux Services en mode test est soumis à l'acceptation préalable par l'Utilisateur des présentes Conditions d'Utilisation. Les services d'essai sont également fournis « en l'état » sans assistance ni aucune garantie expresse ou implicite de quelque nature que ce soit.

21.16 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. 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.

21.17 Sites tiers : Doctolib n'est pas responsable du fonctionnement, de la qualité de l'information et du contenu des Site tiers sur lesquels Doctolib n'exerce aucune sorte de contrôle mais vers lesquels les Services peuvent renvoyer.

## 22. MENTIONS LÉGALES

Les Services de Doctolib sont exploités par Doctolib, société par actions simplifiées immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 794 598 813 dont le siège social est situé au 54 quai Charles Pasqua 92300 Levallois Perret et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR14794598813.

Directeur de la publication : Monsieur Stanislas NIOX-CHATEAU, Président.

Les hébergeurs des Services sont certifiés HDS (Hébergement Données de Santé), conformément à l'article L1111-8 du Code de la santé publique et du Décret n° 2018-137 du 26 février 2018 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel. Leurs noms peuvent être donnés sur simple demande à support@doctolib.com.

La certification dont bénéficie ces hébergeurs est une certification HDS (Hébergement Agréé de Données de Santé) validée par le Ministère chargé de la Santé (et son agence chargée des systèmes d'information, l'Agence du Numérique en Santé) et la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Les données de santé ne peuvent être vendues ou cédées à des tiers à des fins commerciales ou publicitaires.

## 23. RÈGLEMENT AMIABLE - DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

L'Utilisateur est informé du fait que le Site s'adresse aux patients résidant en France et est soumise en droit français. Aussi, en naviguant sur le Site ou en utilisant les Services de Doctolib, l'Utilisateur se soumet au droit français.

Avant toute action contentieuse, Doctolib et l'Utilisateur chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs différends relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption, la résiliation ou la dénonciation des présentes Conditions d'Utilisation et ce, pour quelques causes et sur quelques fondements que ce soient. Doctolib et l'Utilisateur devront se réunir afin de confronter leurs points de vue et

effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose.

Doctolib et l'Utilisateur s'efforceront de trouver un accord amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification par l'une d'elle de la nécessité d'un accord amiable, par lettre recommandée avec avis de réception.

Sauf pour préserver leur droit d'action ou pour éviter un dommage imminent, aucune action judiciaire ne saurait être recevable avant que la présente procédure de règlement amiable des litiges ait été intégralement respectée.

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la juridiction des Tribunaux compétents conformément au droit français.