

# Politique de protection des données à caractère personnel

*Mai 2022*

**Les informations qui touchent à notre santé sont personnelles. À ce titre, elles doivent être protégées avec le plus grand soin.**

**Le respect de la vie privée est un droit fondamental et l'une des valeurs essentielles de Doctolib.**

**Doctolib s'engage à respecter la réglementation française et européenne sur la protection des données personnelles, en particulier le Règlement (UE) général sur la protection des données du 27 avril 2016 ("RGPD") et la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée ("LIL").**

**Nous travaillons avec les autorités en charge de la protection des données, au niveau européen et pour chaque pays où nous sommes implantés, avec les acteurs publics responsables de l'organisation du système de santé, ainsi qu'avec l'ensemble des représentants des patients, des professionnels et des établissements de santé, pour nous assurer que nous respectons l'intégralité de nos obligations légales en matière de protection des données personnelles de santé.**

**Doctolib dispose d'une équipe dédiée à la protection des données à caractère personnel, incluant notamment un Délégué à la Protection des Données déclaré auprès de la CNIL, une équipe de sécurité, une équipe juridique et des ingénieurs spécialisés en protection des données.**

**Les données à caractère personnel (y compris de santé) des patients qui utilisent les services de Doctolib sont hébergées par un hébergeur d'infrastructure physique et infogéreur ayant reçu la certification HDS (Hébergeur de Données de Santé).**

**Pour plus d'informations sur les engagements pris par Doctolib pour protéger les données à caractère personnel de santé des utilisateurs, vous pouvez consulter notre Charte de protection des données à destination des [patients](#) ainsi que celle à destination des [professionnels de santé](#).**

---

## DÉFINITIONS

Les termes utilisés dans la présente Politique de protection des données à caractère personnel (ci-après "Politique") avec des majuscules ont été définis [ici](#).

---

## OBJET DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

**Par la présente Politique, Doctolib informe les Utilisateurs de la manière dont Doctolib et les Acteurs de Santé traitent leurs Données à caractère personnel.**

**Elle s'applique à tous les Utilisateurs de la Plateforme Doctolib.**

---

## ORIGINE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les Utilisateurs sont informés des finalités pour lesquelles leurs Données à caractère personnel sont collectées via (i) les informations mentionnées dans les différents formulaires en ligne de collecte de données ; (ii) la Politique sur les Cookies et (iii) la présente Politique de protection des données à caractère personnel.

### 1. Les Données à caractère personnel collectées auprès de l'Utilisateur

Toutes les Données à caractère personnel concernant les Utilisateurs et/ou leurs Proches sont collectées auprès de ces derniers par (i) Doctolib lors de la création de leurs Comptes Utilisateur ou via les formulaires ou autre documents qu'ils complètent dans le cadre de l'utilisation des Services; ou par (ii) les Acteurs de Santé, Abonnés Doctolib, lors de la Prise de rendez-vous en ligne et plus généralement dans le cadre de toute consultation ou suivi du Patient.

### 2. Les Données à caractère personnel que Doctolib collecte automatiquement lors de l'utilisation des Services

Doctolib recueille automatiquement, en recourant notamment à des Cookies, des Données à caractère personnel lors de l'Utilisation par les Utilisateurs des Services.

---

## IDENTITÉ DES RESPONSABLES DE TRAITEMENT

*Le responsable du traitement est, au sens du RGPD, la personne qui détermine les moyens et les finalités du traitement. Le sous-traitant est une personne traitant des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement. Il agit sous l'autorité du responsable du traitement et sur instruction de celui-ci.*

---

En fonction des Données à caractère personnel traitées, Doctolib est susceptible d'agir en qualité de Responsable de traitement ou de Sous-traitant pour le compte des Acteurs de santé.

**Doctolib** est **Responsable de traitement** des Données à caractère personnel des Utilisateurs recueillies dans le cadre de la création et gestion du Compte Utilisateur, de leur navigation sur le Site et de leur utilisation de la Plateforme Doctolib.

Les **Acteurs de santé**, Abonnés des Services, sont **Responsables de traitement** des Données à caractère personnel recueillies dans le cadre de toute consultation ou suivi du Patient. Doctolib intervient alors en tant que Sous-traitant.

Qu'elle soit responsable de traitement ou sous-traitant, Doctolib prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des Données à caractère personnel qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions du RGPD et des législations nationales.

---

## FINALITÉS ET TRAITEMENTS DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL COLLECTEES

### 1. Nécessité de la collecte

Lors de son utilisation de la Plateforme, l'Utilisateur communique à Doctolib certaines Données à caractère personnel nécessaires à la fourniture du Service demandé. Si l'Utilisateur ne souhaite pas communiquer les informations qui lui sont demandées, ou s'oppose à leur utilisation par Doctolib, il se peut que l'Utilisateur ne puisse pas accéder à certaines parties du Site ou des Services et que Doctolib soit dans l'impossibilité de répondre à sa demande.

### 2. Durées de conservation

Toutes les Données à caractère personnel collectées sont traitées et conservées pour une durée limitée en fonction de la finalité du traitement et de la législation applicable aux Services.

Doctolib détermine les durées de conservation des Données à caractère personnel uniquement en sa qualité de Responsable de Traitement. Dans le cadre des traitements effectués en qualité de Sous-traitant, Doctolib agit uniquement sur instruction des Responsables de Traitement et ne détermine pas elle-même la durée de conservation des Données à caractère personnel.

Pour toute question ou précision sur la durée de conservation des Données à caractère personnel pour lesquelles Doctolib n'est que Sous-traitant, nous vous recommandons de vous adresser directement à votre Acteur de santé, Responsable de traitement.

A l'expiration des durées de conservation, les Données à caractère personnel des Utilisateurs sont supprimées de façon définitive ou anonymisées.

Compte tenu des obligations légales d'archivage s'imposant aux Acteurs de Santé, ceux-ci sont susceptibles de conserver, sur leurs propres outils, les Données à caractère personnel des Utilisateurs pour des durées plus longues que celles indiquées ci-dessous afin d'assurer aux Patients un suivi médical et une prise en charge optimale.

### 3. Description des Traitements

### 3.1. Liste des Traitements pour lesquels Doctolib agit en qualité de Responsable de Traitement

<p><b>Pourquoi les Données à caractère personnel sont utilisées ?</b></p>	<p><b>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</b></p>	<p><b>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</b></p>	<p><b>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</b></p>
<p><b>Gestion de Compte Utilisateur Doctolib:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- création et gestion du <i>Compte Utilisateur</i> ;</li> <li>- mise en relation avec les <i>Acteurs de Santé</i></li> </ul>	<p>Pour chaque Utilisateur ainsi que, le cas échéant, pour chaque Proche pour lequel un Utilisateur prend rendez-vous via son Compte Utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom (et nom de naissance), Prénom,</li> <li>- Mot de passe (crypté),</li> <li>- Adresse email,</li> <li>- Numéro de téléphone,</li> <li>- Données de compte : date et heure de création et de suppression du compte.</li> </ul>	<p>Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la Personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci (acceptation des Conditions d'Utilisation)</p>	<p>3 ans à compter du dernier rendez-vous pris en cas d'inactivité du Compte Utilisateur</p> <p>OU</p> <p>jusqu'à demande de suppression de la part de l'Utilisateur.</p> <p>Dans le cas de profils créés pour le compte de Proches, lorsque ces derniers sont attachés à plusieurs comptes Utilisateurs, la suppression d'un compte Utilisateur n'entraînera pas la suppression du profil Proche des autres Comptes Utilisateurs auxquels il est rattaché.</p>

<p><b>Affichage de l'historique de rendez-vous dans le Compte Utilisateur :</b></p> <p><i>- visualisation et gestion du parcours de soin (rendez-vous pris directement sur le Site et renseignés par les Acteurs de santé via leur agenda) ;</i></p>	<p>Pour chaque Utilisateur ainsi que, le cas échéant, pour chaque Proche pour lequel un Utilisateur prend rendez-vous via son Compte Utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom (et nom de naissance), Prénom du Patient,</li> <li>- Historique des rendez-vous incluant : Motif du rendez-vous auprès de l'Acteur de santé, spécialité de l'Acteur de santé, date, lieu du rendez-vous, Statut du rendez-vous (à venir, passé, annulé, confirmé), détails et documents associés au rendez-vous.</li> </ul>	<p>Consentement</p>	<p>3 ans à compter du dernier rendez-vous pris en cas d'inactivité du Compte Utilisateur</p> <p>OU</p> <p>jusqu'à retrait par l'Utilisateur de son consentement.</p>
<p><b>Gestion et partage par les Utilisateurs de leurs Documents et ceux de leurs Proches</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom (et nom de naissance), prénom ;</li> <li>- Historique des rendez-vous ;</li> <li>- Documents partagés par l'Utilisateur.</li> </ul> <p>L'ensemble des Documents stockés et échangés via le Site seront encryptés et inaccessibles par Doctolib.</p>	<p>Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci (acceptation des Conditions d'Utilisation)</p>	<p>Jusqu'à suppression par l'Utilisateur du Document ou de son compte Doctolib.</p> <p>Afin de se prémunir contre toute suppression non désirée et litige lié, Doctolib est susceptible de conserver le Document supprimé sept (7) jours à compter de la demande de suppression.</p> <p>Passé ce délai, le Document sera définitivement supprimé.</p>
<p><b>Fourniture d'informations publiques de santé et offres de soins disponibles sur Doctolib</b></p> <p><i>- Informations sur l'offre de soins disponible sur Doctolib</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom (et nom de naissance), Prénom,</li> <li>- Adresse email</li> <li>- Numéro de téléphone</li> <li>- Genre</li> <li>- Pays/Ville</li> <li>- Date de naissance</li> </ul>	<p>Consentement</p>	<p>Jusqu'à retrait par l'Utilisateur de son consentement</p>

<p>- Partage de recommandations issues de campagnes de santé publique ou diffusion d'informations santé issues de sources reconnues (autorités de santé, organismes de professions médicales, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificat électronique d'identification (Token ID)</li> <li>- Nom, adresse email, numéro de téléphone, genre, date de naissance, pays/ville des Proches</li> </ul>		
<p><b>Réalisation d'enquêtes facultatives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur les Services de Doctolib, et leurs possibles évolutions,</li> <li>- recueil de témoignages des Utilisateurs sur le secteur de la santé et leur prise en charge,</li> <li>- analyse du taux de satisfaction des Utilisateurs, etc</li> </ul>	<p>En fonction des enquêtes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom,</li> <li>- Prénom,</li> <li>- Âge,</li> <li>- Genre,</li> <li>- Coordonnées téléphoniques et postales,</li> <li>- Activité professionnelle,</li> <li>- Situation familiale,</li> <li>- Questions diverses sur le secteur de la santé ou sur le parcours de soins et la prise en charge médicale, le taux de satisfaction vis-à-vis des Services etc.</li> </ul>	<p>Consentement</p>	<p>Les réponses aux questionnaires sont conservées 2 semaines à compter de leur envoi à Doctolib. A l'issue de ce délai, les Données à caractère personnel sont anonymisées.</p>
<p><b>Fourniture d'informations aux Utilisateurs relatives à la gestion de leur Compte Utilisateur</b></p> <p>- Informations et conseils relatifs à l'utilisation des Services Doctolib (message de bienvenue, nouvelles fonctionnalités, évolutions, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom (et nom de naissance), Prénom,</li> <li>- Adresse email</li> <li>- Numéro de téléphone</li> <li>- Pays/Ville</li> <li>- Nom, adresse email, numéro de téléphone, pays/ville des Proches</li> </ul>	<p>Intérêt légitime</p>	<p>Jusqu'à suppression par l'Utilisateur de son compte Doctolib</p> <p>OU</p> <p>Jusqu'à opposition.</p>

<p><b>Utilisation des applications et des appareils</b> (navigation sur le Site et utilisation de la Plateforme Doctolib)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Données de connexion et d'utilisation de la Plateforme (date et heure de la visite du Site ou d'utilisation du Service, ID de session),</li> <li>- Matériel informatique utilisé pour la navigation,</li> <li>- Adresse IP.</li> </ul>	<p>Intérêt légitime de Doctolib</p>	<p>Pour les logs de connexion : 6 mois à compter du dernier rendez-vous pris.</p> <p>Pour l'adresse IP : 1 an à compter du jour de l'enregistrement.</p>
<p><b>Fonctionnement du Service de Téléconsultation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations relatives à la durée de la vidéoconsultation, à la tenue de la vidéoconsultation,</li> <li>- à la qualité de la vidéo et du son, dans un but d'amélioration du Service de Téléconsultation;</li> <li>- Retours des Utilisateurs sur le Service de Téléconsultation</li> </ul>	<p>Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci (acceptation des Conditions d'Utilisation)</p>	<p>5 ans à compter de la Téléconsultation</p> <p>Les retours des Utilisateurs sur le Service de Téléconsultation sont automatiquement supprimés après 90 jours.</p>
<p><b>Prévention et lutte contre la fraude informatique</b> (spamming, hacking, attaques par force brute ou bots).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Données de connexion et d'utilisation du Site ou de la Plateforme Doctolib,</li> <li>- Matériel informatique utilisé pour la navigation,</li> <li>- Adresse IP.</li> </ul>	<p>Intérêt légitime de Doctolib</p>	<p>Pour les logs de connexion : 6 mois à compter du dernier rendez-vous pris</p> <p>Pour l'adresse IP : 1 an à compter de son enregistrement</p>
<p><b>Fourniture d'un support à l'Utilisateur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom, Prénom,</li> <li>- Adresse email,</li> <li>- Contenu de la demande,</li> <li>- Pièce d'identité (lorsque nécessaire)</li> <li>- Historique de rendez-vous (lorsque nécessaire)</li> <li>- Dans de rares cas, Doctolib peut accéder temporairement à des Données à caractère personnel de Santé afin de résoudre le problème remonté, avec autorisation et sous supervision du Patient.</li> </ul>	<p>Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci (acceptation des Conditions d'Utilisation)</p>	<p>5 ans à compter de la demande</p> <p>Pièce d'identité : conservée que le temps nécessaire à la vérification d'identité.</p>

<b>Réclamations et demandes de droit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom, Prénom,</li> <li>- Adresse email,</li> <li>- Contenu de la demande,</li> <li>- Pièce d'identité (lorsque nécessaire).</li> </ul>	Obligation légale	5 ans à compter de la demande  Pièce d'identité : conservée que le temps nécessaire à la vérification d'identité.
------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3.2. Liste des Traitements pour lesquels Doctolib agit en qualité de Sous-traitant

<b>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</b>	<b>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</b>
<b>Fourniture d'un Service d'agenda et de prise de rendez-vous en ligne</b> <i>Gestion de la prise de rendez-vous pour le compte de l'Utilisateur ou des Proches, gestion des rendez-vous par les Acteurs de santé via leur agenda, organisation du cabinet ou de l'établissement de santé etc.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom, Prénom, Nom de naissance</li> <li>- Date de naissance,</li> <li>- Lieu de naissance</li> <li>- Téléphone portable</li> <li>- Téléphone fixe</li> <li>- Adresse email</li> <li>- Adresse postale (pour les visites à domicile)</li> <li>- Genre,</li> <li>- Motif du rendez-vous auprès de l'Acteur de santé, spécialité du praticien, date du rendez-vous, fréquence des rendez-vous, lieu du rendez-vous ;</li> <li>- Statut du rendez-vous (à venir, passé, annulé, confirmé) ;</li> <li>- ID de rendez-vous</li> <li>- ID patient</li> </ul>
<b>Fourniture d'un Service de Téléconsultation</b> <i>Gestion des Téléconsultations des Utilisateurs et de leurs Proches</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom, Prénom,</li> <li>- Date de naissance,</li> <li>- Genre,</li> <li>- Historique des rendez-vous en Téléconsultation</li> <li>- NIR</li> </ul>
<b>Paiement du Service de Téléconsultation</b> <i>Gestion des paiements des Téléconsultations</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordonnées bancaires (pour le Service de Téléconsultation).</li> <li>- Date et heure de la transaction, montant facturé, moyen de paiement utilisé.</li> </ul>

<p><b>Gestion du parcours de soin des Patients</b>  <i>Suivi des Patients, Adressage des Patients à d'autres Acteurs de santé, Assurer la bonne prise en charge des Patients</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom, Prénom,</li> <li>- Date de naissance,</li> <li>- Genre</li> <li>- Historique de rendez-vous,</li> <li>- Informations sur le rendez-vous</li> <li>- Notes sur le rendez-vous</li> <li>- Médecin traitant et adressant ;</li> </ul>
<p><b>Partage de Documents par l'Acteur de santé</b>  <i>Partage par les Acteurs de santé de documents avec leurs Patients, transmission de Documents : ordonnances, comptes-rendus médicaux, note d'honoraires etc</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom (et nom de naissance), prénom ;</li> <li>- Historique des rendez-vous ;</li> <li>- Documents partagés par l'Acteur de santé</li> </ul>
<p><b>Réclamations et demandes de droit des patients</b>  <i>Gestion par les Acteurs de santé des demandes de droit des Patients concernant les Données à caractère personnel pour lesquelles les Acteurs de santé agissent en tant que Responsable de traitement</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom, Prénom,</li> <li>- Adresse email,</li> <li>- Contenu de la demande,</li> <li>- Pièce d'identité (lorsque nécessaire).</li> </ul>
<p><b>Conduite d'enquêtes facultatives pour le compte du Responsable de traitement</b> <i>(sur la qualité de la prise en charge, création de rapports personnalisés sans qu'aucune Donnée à caractère personnel de Santé ne soit utilisée)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour les enquêtes : Nom, prénom, adresse email, historique de rendez-vous</li> <li>- Pour les rapports personnalisés : Données anonymisées</li> </ul>
<p><b>Envoi d'informations et de recommandations aux Patients</b>  <i>Utilisation de l'espace de stockage de Documents, Alerte de publication d'un nouveau Document, Informations quant aux disponibilités des Acteurs de santé etc.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom, Prénom, Adresse email, Numéro de téléphone</li> </ul>
<p><b>Gestion des litiges</b>  <i>Litiges entre Acteurs de santé et Patients</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom, Prénom, historique de rendez-vous ainsi que toute donnée pertinente</li> </ul>
<p><b>Gestion de l'agenda et de la prise en charge des Patients en cas de crise sanitaire</b>  <i>Mise en place d'une organisation adaptée du cabinet ou de l'établissement de santé en cas de crise sanitaire</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom, Prénom, Informations relatives au rendez-vous</li> <li>- Question sur les symptômes ou l'état de santé du Patient préalablement à la prise de rendez-vous</li> </ul>

---

## SOUS TRAITANTS ET DESTINATAIRES DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

### LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DE L'UTILISATEUR NE SONT PAS TRANSMISES À DES ACTEURS COMMERCIAUX OU PUBLICITAIRES SANS CONSENTEMENT

**Usage interne:** Les Données à caractère personnel de l'Utilisateur peuvent être traitées par les employés de Doctolib SAS et ses filiales, dans la limite de leurs attributions respectives et ce exclusivement afin de réaliser les finalités de la présente politique.

Doctolib recourt également, pour quelques activités liées à son fonctionnement, aux prestations fournies par plusieurs sociétés spécialisées (mailing, analyse d'audience) dont la liste peut être communiquée aux personnes concernées sur demande adressée à [contact.dataprivacy@doctolib.com](mailto:contact.dataprivacy@doctolib.com).

**Hébergement:** Afin de respecter les dispositions du Code de la santé publique concernant les Données à caractère personnel de Santé, Doctolib a recours à Amazon Web Services en tant qu'Hébergeur de Données de Santé (certifié HDS).

### L'ENSEMBLE DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DE SANTÉ SONT HÉBERGÉES AU SEIN DE L'UNION EUROPÉENNE.

**Transfert transfrontalier :** Afin de fournir ses Services, Doctolib peut avoir recours à des prestataires se situant hors de l'Union européenne. Si le transfert a lieu vers un pays tiers dans lequel la législation n'a pas été reconnue comme offrant un niveau de protection adéquat des Données à caractère personnel, Doctolib veille à ce que les mesures nécessaires soient mises en place conformément à la Loi Informatique et Libertés et au RGPD.

---

## LES DROITS DES UTILISATEURS

### 1. Droits des Utilisateurs sur leurs Données à caractère personnel

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, les Utilisateurs de Doctolib disposent des droits suivants :

- **Droit d'accès** (article 15 RGPD) **et de rectification** (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude des Données à caractère personnel des Utilisateurs : les Utilisateurs ont le droit d'accéder aux Données à caractère personnel les concernant dont dispose Doctolib et en demander la rectification ou la mise à jour.
- **Droit à l'effacement** des Données à caractère personnel des Utilisateurs (article 17 du RGPD), lorsque (i) elles ne sont plus nécessaires, (ii) l'Utilisateur a retiré son consentement, (iii) l'Utilisateur s'oppose au traitement, (iv) le traitement est illicite ou pour respecter une obligation légale. ([en savoir plus](#))

- **Droit de retirer à tout moment un consentement** (article 13-2c RGPD) si ce traitement est fondé sur le consentement.
- **Droit à la limitation** du traitement des Données à caractère personnel des Utilisateurs (article 18 RGPD) : Ce droit signifie que le traitement des Données à caractère personnel des Utilisateurs auquel Doctolib peut procéder est limité, de sorte que les Données à caractère personnel sont conservées, mais que Doctolib ne peut pas les utiliser ni les traiter.
- **Droit d'opposition** au traitement des Données à caractère personnel des Utilisateurs (article 21 RGPD) : Les Utilisateurs peuvent à tout moment s'opposer au traitement de leurs Données à caractère personnel lorsque le traitement est basé sur l'intérêt légitime de Doctolib.
- **Droit à la portabilité** des Données à caractère personnel que les Utilisateurs auront fournies, lorsque ces Données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD). Les Utilisateurs ont le droit de déplacer, copier ou transmettre les Données à caractère personnel les concernant de la base de donnée de Doctolib vers une autre.
- **Droit de définir le sort des Données à caractère personnel** des Utilisateurs après leur mort et de choisir à qui Doctolib devra communiquer (ou non) ses Données à caractère personnel à un tiers qu'ils auront préalablement désigné ([en savoir plus](#)). Dès que Doctolib a connaissance du décès d'un Utilisateur et à défaut d'instructions de sa part, Doctolib s'engage à détruire ses Données à caractère personnel, sauf si leur conservation s'avère nécessaire à des fins probatoires ou pour répondre à une obligation légale (telle que la conservation du dossier patient)

Pour plus d'informations sur leurs droits, les Utilisateurs peuvent consulter [le site de la CNIL](#).

## 2. Modalités d'exercice des droits des Utilisateurs sur leurs Données à caractère personnel :

**2.1.** Pour toutes les demandes concernant des Données à caractère personnel pour lesquelles Doctolib est **Responsable de traitement** :

Si l'Utilisateur souhaite savoir comment Doctolib utilise ses Données à caractère personnel, ou exercer ses droits, l'Utilisateur peut contacter Doctolib par écrit à l'adresse suivante :

Doctolib – DPO, 54 quai Charles Pasqua, 92300 Levallois-Perret ou par mail à [contact.dataprivacy@doctolib.com](mailto:contact.dataprivacy@doctolib.com).

Dans ce cas, l'Utilisateur doit indiquer les Données à caractère personnel qu'il souhaiterait que Doctolib corrige, mette à jour ou supprime, en s'identifiant de manière précise avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport) ou tout autre élément permettant de justifier de son identité.

**2.2.** Pour toutes les demandes concernant des Données à caractère personnel pour lesquelles Doctolib est **Sous-traitant** :

Si l'Utilisateur souhaite exercer ses droits, il peut contacter son Acteur de santé, Responsable de traitement.

Doctolib, à la demande de l'Acteur de santé, pourra assister ce dernier dans les suites à donner aux demandes adressées par ses Patients mais ne pourra répondre directement aux demandes desdits Patients.

Les demandes de suppression de Données à caractère personnel seront soumises aux obligations qui sont imposées à Doctolib par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents.

Les Utilisateurs peuvent déposer une réclamation auprès des autorités de contrôle, et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

---

## « COOKIES » ET BALISES (TAGS) INTERNET ET TECHNOLOGIES SIMILAIRES

Veillez vous référer à notre [Charte d'Information sur les cookies](#).

---

## RÉSEAUX SOCIAUX

Chaque Utilisateur a la possibilité de cliquer sur les icônes dédiées aux réseaux sociaux Twitter, Facebook, LinkedIn et Instagram figurant sur le Site ou dans la Plateforme Doctolib.

Les réseaux sociaux permettent d'améliorer la convivialité du Site et aident à sa promotion via les partages. Les Services de partage de vidéo permettent d'enrichir le Site de contenus vidéo et augmentent sa visibilité.

Lorsque l'Utilisateur clique sur ces boutons, Doctolib pourra avoir accès aux informations personnelles que l'Utilisateur aura indiquées comme publiques et accessibles depuis ses profils Twitter, Facebook, LinkedIn et Google plus. Cependant, Doctolib ne crée ni n'utilise aucune base de données indépendante de Twitter, Facebook, LinkedIn et Google Plus à partir des informations personnelles que l'Utilisateur peut y publier et Doctolib ne traitera aucune Donnée à caractère personnel relevant de sa vie privée par ce biais.

Si l'Utilisateur ne souhaite pas que Doctolib ait accès aux informations personnelles publiées sur l'espace public de ses profils ou de ses comptes sociaux, l'Utilisateur devra alors utiliser les moyens mis à sa disposition par Twitter, Facebook, LinkedIn et Google Plus afin de limiter l'accès à ses Données à caractère personnel.

---

## SÉCURITÉ

Chaque Acteur de santé destinataire de Données à caractère personnel dans le cadre de son utilisation des Services s'engage à en garantir la sécurité et la confidentialité.

Doctolib met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité des traitements et la confidentialité des Données à caractère personnel.

A ce titre, Doctolib prend toutes les précautions utiles, au regard de la nature des Données à caractère personnel et des risques présentés par le traitement, afin de préserver la sécurité des Données à caractère personnel et, notamment, d'empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès (protection physique des locaux, procédés d'authentification avec accès personnel et sécurisé via des identifiants et mots de passe confidentiels, journalisation des connexions, chiffrement de certaines Données à caractère personnel, end-to-end encryption...).

Doctolib conduit régulièrement des tests de pénétration différenciés permettant de contrôler, d'évaluer et de juger régulièrement l'efficacité des mesures de sécurité mises en place.

**Protection de la vie privée dès la conception** : Doctolib veille à ce que la protection et la sécurité des données soient pris en compte dans la planification et le développement de ses Services.

---

## INFORMATIONS PERSONNELLES ET MINEURS

L'Utilisation des Services est réservée aux Utilisateurs personnes physiques de plus de quinze (15) ans capables de souscrire des obligations conformément à la loi applicable.

## CONDITIONS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

Doctolib est susceptible de modifier, compléter ou mettre à jour la présente Politique afin de prendre en compte toute évolution légale, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique.

En cas de modification significative de la présente Politique (relatives aux finalités de traitement, aux Données à caractère personnel collectées, à l'exercice des droits, au transfert des Données à caractère personnel des Utilisateurs), Doctolib s'engage à en informer les Utilisateurs par tout moyen écrit dans un délai minimum de trente (30) jours avant leur date de prise d'effet.

En cas de désaccord de l'Utilisateur avec les termes de la nouvelle Politique, ce dernier pourra supprimer son compte Doctolib.

Passé ce délai, tout accès et utilisation des Services sera soumis à la nouvelle Politique.

Tout Utilisateur est informé que l'unique version des [Conditions d'Utilisation](#) ("CU") et de la Politique qui fait foi est celle qui se trouve en ligne ce qu'il reconnaît et accepte sans restriction.

L'Utilisateur est tenu de se référer à la version des CU et de la Politique en vigueur à la date de son accès aux Services et de chaque utilisation de ces derniers.

---

## NOUS CONTACTER - COORDONNÉES DU DPO

Tout Utilisateur a la possibilité d'adresser ses questions ou réclamations concernant le respect par Doctolib de la présente Politique, ou de faire part à Doctolib de recommandations ou des commentaires visant à améliorer la qualité de la présente Politique, l'Utilisateur peut contacter Doctolib par écrit à l'adresse suivante : Doctolib – DPO, 54 quai Charles Pasqua, 92300 Levallois-Perret ou [contact.dataprivacy@doctolib.com](mailto:contact.dataprivacy@doctolib.com).