

CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES DOCTOLIB

Les Conditions d'Utilisation suivantes sont applicables à compter du 7 décembre 2022 pour toute nouvelle création de compte Utilisateur. Pour les comptes Utilisateur créés avant le 7 décembre 2022, ceux-ci resteront soumis aux [Conditions d'Utilisation précédentes](#) jusqu'au 7 janvier 2023, date à laquelle les présentes Conditions d'Utilisation seront applicables.

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 des Utilisateurs dans le cadre de l'Abonnement souscrit par l'Abonné.

2. DÉFINITIONS

Tous les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans les présentes CU auront la signification qui leur est donnée [ici](#).

3. CRÉATION DE COMPTE UTILISATEUR

Doctolib délivre à tout Utilisateur un code personnalisé unique de première connexion afin que celui-ci puisse accéder à son Compte Utilisateur. Ce code est envoyé sur l'adresse e-mail qui a été renseignée par l'Abonné lors de l'Abonnement. Lors de la création et de la configuration de son compte, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes et complètes sur son identité, et le cas échéant, sur son droit d'exercice, demandés par Doctolib et conformes à la déontologie, aux règles définies par la réglementation et/ou les autorités de régulation de sa profession, par exemple son ordre professionnel. Il s'engage notamment à ne pas créer une fausse identité de nature à induire Doctolib ou les tiers en erreur, à ne pas usurper l'identité d'une autre personne physique ou morale, et à ne pas se prévaloir d'un droit d'exercice, d'une spécialisation ou d'autres qualifications professionnelles de façon erronée ou abusive. En cas de changement de situation impactant les Données utilisateur précédemment communiquées à Doctolib, l'Utilisateur s'engage à les mettre immédiatement à jour dans son compte ou à en informer immédiatement Doctolib.

Compte tenu de la nature des données traitées par les Utilisateurs, Doctolib se réserve le droit de vérifier, et/ou de faire vérifier, par un prestataire tiers spécialisé, (i) l'identité de chaque Utilisateur, qu'il s'agisse d'un Acteur de Santé ou d'un Assistant, notamment en lui demandant de transmettre une copie d'une pièce officielle d'identité, et/ou (ii) s'il s'agit d'un Acteur de santé concerné, son autorisation officielle d'exercice professionnel émanant d'une autorité de santé qui établit, conformément à la réglementation applicable, son droit d'exercice, la spécialisation et/ou les qualifications professionnelles qu'il revendique sur la Plateforme Doctolib, en lui demandant de transmettre toutes les informations et pièces justificatives nécessaires.

L'acceptation des CU s'effectue en ligne par Signature Électronique. Toute Signature Électronique du document concerné a valeur légale. Le fait de se créer un Compte Utilisateur implique l'adhésion pleine et entière de l'Utilisateur au Contrat.

Après la validation des CU et la création de son Compte Utilisateur, l'Utilisateur reçoit un e-mail de confirmation par voie électronique à l'adresse qu'il aura renseignée. Dès lors, il pourra s'identifier et avoir accès à son Compte Utilisateur et aux Services commandés par l'Abonné via ses Identifiants ou par le biais du téléservice Pro Santé Connect. Pro Santé Connect est un téléservice mis en œuvre

par l'Agence du Numérique en Santé (ANS) contribuant à simplifier l'identification électronique des professionnels intervenant en santé. L'Utilisateur peut se connecter grâce à son application mobile e-CPS ou sa carte CPS, avec un lecteur de cartes et les composants nécessaires. Veuillez consulter les conditions générales d'utilisation de Pro Santé Connect disponibles [ici](#).

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur fournirait des informations fausses, inexactes, obsolètes, incomplètes, de nature à induire en erreur ou frauduleuses, Doctolib pourra, en application des articles 20 et 21, suspendre ou résilier le Compte Utilisateur et lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive à tout ou partie des Services, sans préjudice de l'engagement de sa responsabilité envers Doctolib, les Patients et/ou tout tiers.

Compte Connecté: Dans le cadre d'une souscription aux Services de Téléconsultation ou pour les Utilisateurs éligibles au paiement en ligne de leurs consultations en présentiel, l'Utilisateur pourra être amené à créer un Compte Connecté afin de recevoir les paiements en ligne des Téléconsultations ou des consultations en présentiel pour les Utilisateurs éligibles.

Pour la création de son Compte Connecté par le Prestataire de Services de Paiement (PSP), l'Utilisateur doit cumulativement : (i) remplir le formulaire du PSP avec des informations exactes, complètes et à jour ; (ii) recevoir l'approbation du PSP pour la création de son Compte Connecté ; et (iii) accepter sans réserve les termes et conditions de l'accord avec le PSP.

L'Utilisateur est informé que Doctolib re-facture à l'Utilisateur la commission fixée par le PSP pour chaque acte de consultation facturé. L'Utilisateur peut consulter la FAQ disponible [ici](#) pour obtenir plus d'informations sur le PSP, ses termes et conditions, et l'application de la commission.

Le versement des sommes payées par les Patients par carte bancaire sur le Compte Connecté de l'Utilisateur vers son compte bancaire sera effectué à chaque début de semaine suivant la réalisation des Téléconsultations, déduction faite le cas échéant des éventuels remboursements ou débits compensatoires au profit des Patients, en cas de litiges ou opposition au paiement.

4. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

L'Utilisateur reconnaît et accepte que toute souscription à des Services Supplémentaires nécessite au préalable un Abonnement valide au Service d'Agenda et/ou au Service de logiciel de gestion de cabinet.

Tout Utilisateur qui accède aux Services proposés par Doctolib s'engage à respecter, sans réserve, les présentes CU. Celles-ci sont notifiées aux Utilisateurs pour acceptation expresse et préalable avant l'utilisation des Services et sont disponibles dans l'espace Utilisateur.

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 Identifiants 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 ses Identifiants, permettant ainsi la connexion automatique aux Services.

Tout accès, utilisation des Services et transmission de données effectués à partir du Compte Utilisateur d'un Utilisateur sera réputé avoir été effectué par ce dernier. 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 (i) en utilisant le centre d'aide accessible depuis son Compte Utilisateur - rubrique "contactez-nous", ou (ii) en cas de perte de ses Identifiants ne lui permettant plus de se connecter à son Compte Utilisateur, en utilisant l'option permettant d'être rappelé par Doctolib, accessible en cliquant sur le lien "Mot de passe oublié" depuis la page de connection à la Plateforme.. L'Utilisateur précisera ses Identifiants, nom, prénoms afin que Doctolib puisse procéder à la réinitialisation du Compte Utilisateur.

Dans le cadre d'une souscription au Service de Téléconsultation, l'Utilisateur doit disposer a minima de l'Infrastructure suivante : un ordinateur personnel et/ou professionnel suffisamment récent pour permettre la réalisation de la Téléconsultation dans des conditions optimales, une webcam comportant une résolution suffisante et une connexion Internet avec un débit suffisant pour permettre une Téléconsultation de qualité.

6. PARTAGE DE DONNEES DE SANTE

L'Utilisateur reconnaît que tout partage de Données de santé à d'autres Acteurs de santé doit se faire conformément à l'article L1110-4 du Code de la santé publique, quel que soit le Service utilisé.

Lors de la mise en commun d'une base patient, l'Utilisateur est responsable du (i) respect des règles attachées au secret médical et de la gestion des droits d'accès ; et (ii) recueil des autorisations nécessaires au respect des lois et réglementations en vigueur. Doctolib rappelle à l'Utilisateur qu'en cas de mise en commun de bases patient contenant des Données de santé et/ou des Documents, ceux-ci sont intégralement accessibles par défaut par chaque Utilisateur habilité dans la structure de santé, sous réserve des habilitations qui lui sont ultérieurement accordées ou refusées.

L'Utilisateur est seul responsable du respect des règles relatives au recueil du consentement ou à l'information préalable des Patients dans le cadre de l'échange de Données de santé via le Service de Messagerie, et en particulier lorsque le destinataire n'est pas

membre de l'équipe de soin du Patient. Par conséquent, l'Utilisateur est tenu de faire preuve de la plus grande vigilance à cet égard dans son utilisation du Service de Messagerie.

7. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

Les engagements, listés ci-dessous pris par un Assistant, le sont au nom et pour le compte de l'Utilisateur Acteur de santé, responsable du respect desdits engagements.

7.1 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, diplômes, certificats, homologations et autorisations professionnelles, permettant de confirmer les données communiquées par l'Utilisateur ;

(iii) communiquer à Doctolib, dans les délais convenus, toutes les informations nécessaires à la fourniture des Services et à actualiser par écrit ces informations. L'Utilisateur est seul responsable des conséquences liées à un défaut ou un retard d'actualisation desdites informations ;

(iv) vérifier que le système et l'Infrastructure 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 de l'Infrastructure 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 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, à sécuriser ces modes d'accès afin d'empêcher une utilisation non autorisée des Services ;

(vii) ne pas communiquer à Doctolib des Données à caractère personnel lors de phases de test de Connecteur permettant d'établir une interopérabilité avec un autre logiciel ou une autre application ;

(viii) utiliser les Services dans le respect (a) de la législation française en vigueur, notamment en matière de communication sur Internet, protection des Données à caractère personnel, protection de la Propriété Intellectuelle et du droit à l'image ; (b) du Code de la santé publique et (c) du code de déontologie auquel il est soumis ; et (d) dans le cadre d'une souscription au Service de Téléconsultation, à la réglementation relative aux actes de télémédecine ;

(ix) ne pas utiliser les Services d'une façon qui serait susceptible de nuire à la réputation de Doctolib ;

(x) à ce que les Données Utilisateur ne portent pas préjudice aux droits des tiers et à être autorisé à les reproduire et/ou les diffuser publiquement. Pour les images de l'établissement incluant le

personnel, l'Utilisateur déclare avoir recueilli le consentement de la (des) personne(s) photographiée(s), en vue de la publication et de la diffusion des images ;

7.2 Par ailleurs, l'Utilisateur :

(i) est seul responsable (a) de l'utilisation qu'il fait des Services et de l'utilisation faite par ses Assistants; (b) des Données Utilisateur, des Données de base patient et des conséquences de l'utilisation de celles-ci par les Patients et les autres Acteurs de santé; (c) de la pertinence, exactitude et exhaustivité desdites données et des Documents qu'il renseigne et stocke sur la Plateforme Doctolib; et (d) du respect des prix indiqués sur sa Fiche Profil Utilisateur.

(ii) garantit Doctolib, ses employés, et ses représentants contre toute réclamation, action ou demande d'indemnisation d'un Patient, d'un internaute, d'un autre Utilisateur, d'un tiers ou d'une autorité publique et ;

(iii) le cas échéant, 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 (a) à l'utilisation des Services par l'Utilisateur et ses Assistants de manière illégale, frauduleuse, ou non conforme au Contrat ou à la déontologie de l'Utilisateur le cas échéant ; (b) aux Données Utilisateur et leur utilisation par l'Utilisateur, ses Assistants et/ou les Patients ; (c) 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 et ses Assistants; et (d) au contenu et à la qualité des informations et Documents stockés sur la Plateforme Doctolib.

(iv) s'engage à utiliser le Service d'Adressage (a) dans le respect du principe fondamental du libre choix du patient de son praticien, de son établissement de santé et de son mode de prise en charge, et (b) à des fins professionnelles exclusivement et conformément à la destination du Service. Par ailleurs, l'Utilisateur s'engage à n'inviter à rejoindre son réseau que des Professionnels de Santé, ou leur(s) Assistant(s) pour leur adresser des Patients, à l'exclusion de toute autre personne non légitime à utiliser le Service d'Adressage.

7.3 L'Utilisateur fait son affaire des conséquences et/ou dommages liés à toute intégration, non effectuée par Doctolib, de services/software tiers sur la Plateforme Doctolib. L'Utilisateur reconnaît que Doctolib ne peut être tenue responsable des conséquences et/ou dommages liés, en tout ou partie, à l'intégration mentionnée ci-dessus. Par ailleurs, dans le cadre de la mise à disposition d'un Connecteur entre la Plateforme Doctolib et un logiciel tiers non fourni par Doctolib, Doctolib n'est pas responsable des dommages qui pourraient résulter des développements dont elle n'est pas propriétaire (qui seraient par exemple entrepris ou concédés en licence par l'éditeur d'un logiciel de gestion de cabinet lui-même).

8. OBLIGATIONS, RESPONSABILITES ET GARANTIES DE DOCTOLIB

Doctolib s'engage à administrer la Plateforme Doctolib afin d'assurer le bon fonctionnement des Services et à assurer l'accès à celle-ci selon l'engagement de niveau de service stipulé [ici](#). L'Utilisateur reconnaît que (i) le rôle de Doctolib se limite à celui d'un simple intermédiaire et prestataire technique; et (ii) Doctolib n'assume qu'une obligation de moyens dans l'exécution de ses obligations.

L'Utilisateur reconnaît que Doctolib ne peut être tenue responsable d'une interruption de Services ou d'un retard d'exécution hors 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, l'Infrastructure de l'Utilisateur, etc.) ainsi que de l'exactitude et de l'intégrité des informations fournies par l'Utilisateur ou par l'Abonné. 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).

Doctolib met à la disposition des Utilisateurs un [mécanisme d'inscription en ligne](#) pour être informé des maintenances programmées ou d'urgence entraînant une suspension de Services. L'Utilisateur est invité à souscrire à ce mécanisme d'information pour recevoir les alertes de maintenance. Pendant la durée de suspension, les Parties s'engagent à agir au mieux pour limiter la durée et les conséquences d'un tel évènement.

Doctolib pourra librement modifier l'infrastructure technique de sa Plateforme, dès lors que la modification n'a pas pour effet d'amoindrir les performances de la Plateforme et des Services ou réduire les engagements pris par Doctolib.

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, tels que (i) les dommages qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des Services de Doctolib et notamment les pertes d'exploitation, de patientèle, de contrats, de gains ou d'économies anticipées, de chiffre d'affaires ; (ii) l'atteinte à l'honneur et à la réputation.

En outre, la responsabilité de Doctolib ne saura être engagée pour des actes (i) réalisés par l'Utilisateur ou un tiers utilisant les Services ou agissant sur instruction de l'Utilisateur, (ii) résultant d'une négligence de l'Utilisateur ou d'un tiers utilisant les Services ou agissant sur instruction de l'Utilisateur, ou (iii) 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 Patient, non imputable directement à Doctolib.

En toute hypothèse, en cas de faute prouvée de Doctolib à l'égard de l'Utilisateur, l'entière responsabilité de Doctolib et de ses représentants envers l'Utilisateur, au titre du Contrat, est limitée, tous dommages et pénalités confondus, à un montant équivalent à douze (12) mois d'Abonnement du/des Services, à l'origine du dommage, précédant le fait générateur du dommage.

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.

Toute limitation de responsabilité mentionnée dans le Contrat ne saurait trouver application lorsqu'elle doit être écartée en application de la loi et notamment en cas de (i) décès ou atteinte grave à l'intégrité physique, (ii) faute lourde ou (iii) dol.

Les Parties déclarent que la limitation de responsabilité mentionnée ci-dessus est une condition substantielle à la signature du Contrat.

9. CONDITIONS PARTICULIÈRES AU SERVICE D'AGENDA

Doctolib met à la disposition des Utilisateurs un Service d'Agenda en ligne, leur permettant de paramétrer un ou plusieurs agendas et d'organiser les plages horaires de consultation.

L'Utilisateur est seul responsable de son utilisation du Service d'Agenda dans le respect des règles déontologiques applicables, et en particulier du principe de non-discrimination à l'accès aux soins.

Les Patients peuvent rechercher un Acteur de santé sur le Portail Patient et prendre un rendez-vous en ligne en fonction des disponibilités dudit Acteur de santé.

Doctolib permet aux Patients de rechercher sur le Portail Patient un Professionnel de santé en fonction de sa spécialité et de son lieu d'exercice. Les résultats de recherche sont classés en trois catégories distinctes : (i) les Professionnel de santé proposant la prise de rendez-vous en ligne exerçant dans la zone de recherche du Patient ; (ii) les Professionnel de santé proposant la prise de rendez-vous en ligne exerçant dans les 50 km environnants ; (iii) les Professionnel de santé ne proposant pas la prise de rendez-vous en ligne exerçant dans la zone de recherche. Afin de ne pas favoriser un Professionnel de santé plus qu'un autre, dans chaque catégorie, les résultats de recherche sont aléatoirement ré-ordonnés toutes les deux heures.

L'Utilisateur peut aussi créer un rendez-vous pour ses Patients qui n'utilisent pas directement les Services Doctolib en sélectionnant un Patient via sa Fiche Patient ou en renseignant l'identité du Patient dans la fiche de rendez-vous.

Gestion des rendez-vous : L'Utilisateur est libre de reprogrammer les rendez-vous pris par les Patients. Doctolib décline toute responsabilité en cas d'annulation du rendez-vous par le Patient ou s'il ne s'y présente pas. Doctolib décline toute responsabilité en cas de litige, quel qu'en soit le fondement, entre l'Utilisateur et un Patient.

Gestion des habilitations: L'Administrateur est responsable du paramétrage des fonctions et privilèges attribués aux autres Utilisateurs autorisés. Il est tenu de respecter les différents niveaux d'accessibilité en fonction de la typologie d'Utilisateur. L'Administrateur s'engage à (i) révoquer, suspendre toute habilitation qui n'a plus lieu d'être ; et (ii) déterminer la durée des habilitations pour chaque Utilisateur. Il s'engage à contrôler régulièrement les habilitations et leur durée.

Préparation des rendez-vous: Le Patient, ou un Proche autorisé, peut envoyer spontanément des documents à l'Acteur de santé pour les besoins de la préparation du rendez-vous. De la même manière, l'Acteur de santé peut demander à un Patient, en amont du rendez-vous, d'envoyer un ou plusieurs documents, ou de répondre à certaines questions médicales ou administratives.

En ce qui concerne les documents et informations demandées au Patient ou à un Proche autorisé en préparation d'un rendez-vous, il est rappelé à l'Acteur de santé qu'il est tenu de respecter le principe de proportionnalité, ou minimisation des données, et

ainsi de ne demander que les documents ou informations strictement nécessaires à la prise en charge du Patient.

L'Acteur de santé est seul responsable de vérifier l'exactitude et la fiabilité des informations fournies, et ce au cours du rendez-vous avec le Patient.

10. NOTIFICATIONS ADRESSÉES AUX PATIENTS PAR L'UTILISATEUR

Tout Utilisateur peut utiliser la fonctionnalité d'envoi de notifications (notifications Push, SMS ou courriels) à ses Patients ayant ou non un compte Doctolib via la Plateforme Doctolib. Ces communications seront limitées aux notifications (i) de confirmation, d'annulation ou de rappel de rendez-vous ; (ii) d'information sur l'envoi de Documents ; (iii) d'information de rappels et (iv) d'informations liées à la prise en charge du Patient ou liées à l'organisation de son activité. Doctolib décline toute responsabilité en cas de non réception d'une notification pour des raisons techniques indépendantes de sa volonté.

L'Utilisateur s'engage à (i) n'envoyer aucun message contraire au code de déontologie qui lui est applicable ou qui est applicable à l'Acteur de santé concerné par la prise de rendez-vous et (ii) traiter les Données à caractère personnel conformément à la loi applicable et (iii) à désactiver l'envoi de notifications si le destinataire s'y oppose.

11. CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX SERVICES DE TÉLÉCONSULTATION

11.1 Dans le cadre d'une souscription au Service de Téléconsultation, l'Utilisateur s'engage à :

- vérifier que le Patient est éligible à la Téléconsultation et que les conditions de qualité, de confidentialité et de sécurité nécessaires à cette Téléconsultation sont réunies ;

- contrôler la pertinence d'une prise en charge à distance du Patient. L'Utilisateur ne devra réaliser la Téléconsultation que si elle est adaptée à la situation clinique du Patient et, si besoin, orienter le Patient vers une prise en charge adaptée ou un service d'urgence ;

- informer le Patient, au début de la consultation, des conditions de réalisation de la Téléconsultation, au-delà de l'information standard délivrée par Doctolib sur le [Portail Patient](#) ;

- rédiger un compte-rendu à l'issue de la Téléconsultation, lorsque la réglementation applicable l'impose ;

- ne pas enregistrer la Téléconsultation (l'Utilisateur a toutefois la possibilité d'effectuer une capture d'écran de la téléconsultation si besoin et aux seules fins de permettre l'établissement d'un diagnostic ou de compléter le dossier médical du Patient) ;

- interrompre toute Téléconsultation ne remplissant pas les critères de sécurité et de qualité nécessaires.

11.2 Tout Utilisateur ayant accès à un Service de Téléconsultation, reconnaît être informé que le Service de Téléconsultation a vocation à être utilisé par les Acteurs de santé exerçant leur activité sur le territoire français et étant le cas échéant inscrit au Tableau de l'Ordre auquel leur profession est attachée. La responsabilité de Doctolib ne saurait être recherchée pour des

actes réalisés en méconnaissance de cette disposition. Doctolib ne peut pas vérifier la localisation et le lieu de résidence des Utilisateurs et des Patients.

11.3 L'Utilisateur reconnaît que son utilisation des Services de Téléconsultation se fait à ses risques et périls. Le Service de Téléconsultation lui est fourni « en l'état » et est accessible sans aucune garantie de disponibilité et de régularité. Doctolib fera ses meilleurs efforts pour rendre le Service de Téléconsultation accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors de son contrôle et sous réserve des (i) périodes de maintenance, (ii) pannes éventuelles, (iii) aléas techniques liés à la nature du réseau Internet, (iv) actes de malveillance, (v) atteintes portées aux matériels ou logiciels de Doctolib ou des tiers partenaires.

11.4 **Facturation du Patient:** La facturation des honoraires de la Téléconsultation doit se faire conformément à la réglementation en vigueur et en particulier au Code de la santé publique et au Code de déontologie applicable à l'Utilisateur. Ils ne peuvent être réclamés qu'à l'occasion d'actes réellement effectués.

A l'issue de la Téléconsultation, l'Utilisateur valide le montant à payer par le Patient.

L'Utilisateur fera son affaire personnelle de l'établissement d'une feuille de soin pour la Téléconsultation et de sa télétransmission à l'assurance maladie, en vue du remboursement éventuel du Patient.

12. CONDITIONS PARTICULIÈRES AU SERVICE DE LOGICIEL DE GESTION DE CABINET

Le Service de logiciel de gestion de cabinet est fourni dans le cadre d'une prestation d'informatisation de cabinet et ne saurait être assimilé à une quelconque aide à la décision. Les Acteurs de santé exercent leur activité en totale indépendance et responsabilité.

Doctolib met à disposition des Utilisateurs du Service de logiciel de gestion de cabinet des ressources à titre de référence afin de faciliter la structuration et la saisie des informations de diagnostic, de décision et de prescription (dictionnaires de concepts médicaux, modèles de prescription, modèles de certificats etc.) Malgré tout le soin apporté à la sélection et mise à jour de ces ressources, Doctolib ne garantit aucunement la pertinence ou la qualité de celles-ci. A ce titre, l'Utilisateur conserve l'entière responsabilité du contenu des Documents qu'il édite, des diagnostics et des choix thérapeutiques qu'il effectue.

12.1 Gestion des habilitations

L'Utilisateur, bénéficiaire d'une souscription à son nom, est l'unique responsable du paramétrage des rôles et privilèges attribués aux Utilisateurs autorisés ainsi que des permissions d'accès aux Données de santé. L'Utilisateur, bénéficiaire d'une souscription à son nom, est tenu de respecter les différents niveaux d'accessibilité des Données de santé en fonction du profil des Utilisateurs, notamment en interdisant l'accès aux Données de santé aux Utilisateurs qui ne bénéficieraient pas de l'autorisation nécessaire. Dans les établissements de santé, l'accès aux Données de santé est réputé être attribué à l'ensemble de l'équipe de soins prenant en charge la Personne concernée.

L'Utilisateur bénéficiaire d'une souscription à son nom, s'engage à (i) révoquer, suspendre toute habilitation qui n'a plus lieu d'être ; et (ii) déterminer la durée des habilitations pour chaque Utilisateur.

L'Utilisateur bénéficiaire d'une souscription à son nom, s'engage sous sa seule responsabilité à contrôler régulièrement les habilitations et leur durée.

12.2 Messagerie sécurisée de santé

Doctolib permet l'usage par les Utilisateurs, bénéficiaire d'une souscription à leur nom, d'une messagerie sécurisée de santé de l'espace de confiance MSSanté de l'ANS notamment parmi les suivantes: MSSanté et Apicrypt.

La création et la gestion de cette messagerie sécurisée sont sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur, bénéficiaire d'une souscription à son nom, et ne sont pas pris en charge par Doctolib.

En aucun cas, Doctolib ne peut être tenue responsable en cas d'interruption de service tiers ou tout dommage qui pourrait être causé par l'utilisation de services tiers.

12.3 Documents numérisés

Les Utilisateurs, Professionnels de santé, ont la possibilité de joindre aux Fiches Patient, des Documents. Tout fichier qui n'est pas en lien avec le dossier Patient est interdit.

L'Utilisateur reconnaît que les Documents numérisés et stockés sur la Plateforme Doctolib n'ont pas de valeur probante particulière. Ils ne sont que des copies d'originaux qui doivent être conservés par l'Utilisateur.

L'Utilisateur est le seul responsable des Documents qu'il dépose, stocke et consulte. A ce titre, l'Utilisateur (a) s'interdit (i) toute action en contrefaçon, de piratage et de toute action violant les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, (ii) d'entraver le bon fonctionnement de la Plateforme Doctolib, en transmettant des fichiers contenant des virus informatique ou équivalent; et (b) garantit Doctolib et ses représentants contre toutes actions, dont ils pourraient faire l'objet, en lien avec le contenu et la qualité des Documents.

Doctolib n'est pas responsable de la qualité et/ou du contenu des Documents stockés sur sa Plateforme, de la sécurité des transferts des Documents effectués par l'Utilisateur.

12.4 Logiciel d'Aide à la Prescription (LAP)

Doctolib est titulaire du marquage CE au titre du Dispositif Médical de classe I en application de la directive européenne 93/42/CEE.

L'Utilisateur souhaitant utiliser le LAP reconnaît être un Professionnel de santé, légalement habilité à délivrer des Prescriptions aux Patients à l'issue d'une consultation.

Base de données: La base de données est développée et mise à jour régulièrement par Vidal. En accédant aux services de LAP, l'Utilisateur reconnaît avoir lu et accepté sans réserve les [CGU Vidal](#).

Garanties / responsabilités : Malgré tout le soin apporté à l'élaboration du LAP et compte tenu de la complexité et du nombre d'informations traitées, une erreur ou une omission est

toujours possible. La seule responsabilité de Doctolib et de Vidal consiste en la correction de toute erreur ou omission qui leur sera signalée.

L'utilisateur exploite les informations issues du LAP sous sa seule responsabilité : ces informations ne sauraient être utilisées sans vérification préalable par l'utilisateur. Le Professionnel de Santé Utilisateur reste seul responsable du contenu de sa Prescription et ne pourra en aucun cas tenir Doctolib responsable de son contenu.

Doctolib et Vidal ne pourront être tenus pour responsables des dommages directs ou indirects résultant (a) de l'utilisation, la consultation et l'interprétation des informations fournies ; (b) d'une action d'un tiers à l'encontre de l'utilisateur (i) liée à une omission ou information erronée dans le LAP ; ou (ii) fondée sur le régime de responsabilité du fait des produits défectueux tels que défini par les articles 1386-1 et suivant du Code civil.

Le LAP contient des informations qui ont été recueillies auprès de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM) ou de l'Agence européenne du médicament, ainsi que d'autres sources officielles auxquelles Doctolib et Vidal ne sauraient se substituer. En aucun cas, la simple mention des produits pharmaceutiques et parapharmaceutiques, et des laboratoires pharmaceutiques ou parapharmaceutiques, n'engage Doctolib et Vidal sur l'absence d'informations ou sur la présence d'informations erronées.

12.5 Facturation électronique et télétransmission des FSE/DRE

Ce module de facturation permet de (i) créer, signer, télétransmettre les FSE ou DRE dans le cadre de la facturation du Système SESAM-Vitale, au cabinet en fixe ou en mobilité, à l'Assurance Maladie ou aux mutuelles complémentaires le cas échéant ; (ii) suivre les remboursements pour les facturations en tiers payant ; et (iii) saisir les encaissements des Patients et en obtenir le suivi.

Ce module de facturation fixe est compatible avec le Lecteur Doctolib ainsi qu'avec des lecteurs CPS tiers. Quant à la version mobile du module de facturation, celle-ci n'est compatible qu'avec le Lecteur Doctolib.

Doctolib s'engage uniquement à respecter les exigences de l'homologation délivrée par le GIE SESAM-Vitale. Il appartient à l'utilisateur, Professionnel de santé, d'utiliser la Plateforme conformément aux droits et limites inscrits sur sa CPS et de mettre à jour régulièrement sa CPS. Si les droits accordés par la CPS ne sont pas en adéquation avec l'action demandée par l'utilisateur, Doctolib en informera celui-ci et son action sera bloquée. L'utilisateur qui contourne ce blocage est seul responsable des conséquences d'un tel contournement et garantit Doctolib contre toute action intentée à son encontre liée à ce contournement ou toute utilisation frauduleuse ou inappropriée de la Plateforme.

L'utilisateur, Professionnel de santé, est (i) tenu d'adresser les FSE conformément aux conditions décrites au Code de la sécurité sociale et (ii) l'unique responsable des conséquences liées au non respect de cette obligation telles que la perte de FSE ou un retard de télétransmission.

Il est rappelé à l'utilisateur, Professionnel de santé, que seule l'Assurance Maladie, par l'intermédiaire du GIE SESAM-Vitale, est

en charge et responsable (i) du Système SESAM-Vitale; (ii) des Téléservices qu'elle administre et; (iii) du traitement des FSE/DRE qui lui sont transmises.

13. GESTION DES DOCUMENTS DANS LA PLATEFORME

Les Utilisateurs habilités à cet effet peuvent (i) créer via la Plateforme des Documents, en utilisant ou non les modèles mis à disposition par Doctolib; (ii) signer ceux-ci via une Signature Électronique Simple; et (iii) les transmettre aux destinataires de son choix. Ils reconnaissent et acceptent que les modèles de Documents mis à disposition dans la Plateforme ne sont proposés qu'à titre de référence, sans aucune garantie quant à leur exactitude et exhaustivité.

Dans le cadre de leur utilisation du Service Agenda, les Utilisateurs peuvent bénéficier de l'Imprimante Virtuelle permettant de créer des Documents sous format numérique via leur application mobile et de les transmettre aux destinataires de leur choix. L'Imprimante Virtuelle permet de traiter des Documents d'une taille maximale de 50 Mo.

Il incombe à chaque Utilisateur de s'assurer que les exigences légales relatives à la création, au contenu, à la signature, à l'envoi et à l'archivage des Documents sont respectées.

L'utilisateur est informé qu'en cas de suppression d'un Document partagé avec un Patient, le Patient conservera une copie de ce Document sur son compte Doctolib. Néanmoins, par dérogation, tout Document supprimé moins de 12 heures après son partage avec le Patient sera également supprimé sur le compte Doctolib du Patient.

14. CONDITIONS PARTICULIÈRES AU SERVICE DE LOCATION DE LECTEUR DOCTOLIB

L'utilisateur est éligible à la location du Lecteur Doctolib à la condition qu'il soit préalablement ou concomitamment titulaire d'une licence d'utilisation du Service de logiciel de gestion de cabinet et qu'un Abonnement ait été activé par l'Abonné. Pour certaines catégories d'utilisateurs, le Service de logiciel de gestion de cabinet est indissociable du Service de location de Lecteur Doctolib, la souscription à ces deux Services se fait donc au même moment et pour la même durée.

Le Lecteur Doctolib est un lecteur mobile conçu par Doctolib, il peut être utilisé en cabinet grâce à son câble de connexion ou en mobilité via bluetooth. Il s'interface à la Plateforme Doctolib pour accompagner les fonctionnalités de facturation électronique et de télétransmission des FSE/DRE en permettant la lecture de CPS et de carte Vitale. Il est rappelé à l'utilisateur que la CPS est strictement personnelle et qu'elle ne doit en aucun cas être prêtée notamment à un remplaçant ou un Assistant. La responsabilité de l'utilisateur pourra être engagée en tant que Professionnel de santé, en cas d'utilisation frauduleuse de celle-ci.

L'utilisateur est responsable de l'installation du Lecteur Doctolib, de son utilisation et de son maintien en ordre de marche. Pendant la durée de la location, l'utilisateur s'engage à (i) entretenir et utiliser le Lecteur Doctolib conformément à sa destination et à respecter notamment les instructions données par Doctolib, ou dans la [documentation technique](#); (ii) ne pas réparer, régler ou modifier le Lecteur ou faire intervenir des tiers sans l'autorisation

expresse de Doctolib; (iii) coopérer dans les diagnostics anomalies en mettant en œuvre les tests et diagnostics demandés par Doctolib et permettre à Doctolib de réaliser des diagnostics à distance si cela s'avère nécessaire; (iv) ne pas le céder ou le sous-louer sans l'accord préalable de Doctolib.

Le Lecteur est fourni par Doctolib aux conditions de garanties et d'échange mentionnées dans la [documentation technique](#). L'Utilisateur s'engage à informer dans les plus brefs délais Doctolib de tout dommage, perte, vol survenu au Lecteur Doctolib.

L'Utilisateur reconnaît avoir reçu et pris connaissance de la [documentation technique](#) nécessaire pour l'utilisation du Lecteur Doctolib. L'Utilisateur s'engage également à utiliser le Lecteur Doctolib conformément à la documentation d'utilisation disponible dans l'emballage d'origine.

15. CONDITIONS PARTICULIÈRES AU SERVICE DE MESSAGERIE

15.1 Principes

Tout Utilisateur Acteur de santé peut utiliser le Service de Messagerie via la Plateforme Doctolib pour inviter et/ou communiquer avec d'autres Acteurs de santé.

Dans ce cadre, l'Utilisateur s'engage à (i) n'envoyer aucun message contraire au code de déontologie qui lui est applicable ou qui est applicable au destinataire; (ii) traiter les Données à caractère personnel, et notamment les Données de santé, conformément à la loi applicable ; (iii) ne pas envoyer une invitation à communiquer via le Service de Messagerie à un autre Utilisateur si celui-ci lui a fait préalablement part de son opposition à recevoir une telle invitation, ou si celui-ci n'est pas un Acteur de Santé ou un Assistant éligible à échanger des Données de santé, (iv) cesser de communiquer via le Service de Messagerie si celui-ci a manifesté son opposition à poursuivre cette communication ; et (v) ne pas utiliser le Service de Messagerie à des fins de sollicitation publicitaire.

Pour rappel le Service de Messagerie de Doctolib est un canal d'échange sécurisé entre Acteurs de santé par messagerie instantanée et n'a pas vocation à servir de lieu de stockage de données ou de Documents relatifs au suivi des Patients. Les Utilisateurs Acteurs de santé s'engagent à faire une sauvegarde régulière des données et documents échangés au moyen du Service de Messagerie.

A ce titre, Doctolib exclut toute garantie relative au stockage ou à la sauvegarde des données et documents et décline toute responsabilité en cas de perte de données ou de documents.

L'Utilisateur est informé que Doctolib met à disposition sur le Service de Messagerie une fonctionnalité permettant de bloquer un autre Utilisateur du Service de Messagerie. Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, veuillez consulter la FAQ [ici](#).

Cette fonctionnalité étant utilisée sous la responsabilité des Utilisateurs du Service de Messagerie, Doctolib ne dispose d'aucun contrôle sur le blocage/déblocage des Utilisateurs.

L'Utilisateur s'engage à faire un usage raisonnable de la fonctionnalité de blocage de manière à éviter tout abus.

Dans le cas où l'Utilisateur est bloqué par différents Utilisateurs du Service de Messagerie, Doctolib pourra, selon les circonstances, considérer la présence d'un manquement aux présentes CU et le cas échéant, décider de suspendre tout ou partie des Services, ou de résilier les CU dans les conditions des articles 20 et 21.

15.2 Module de Télé-expertise

Tout Utilisateur Professionnel de santé éligible peut utiliser le Module de Télé-expertise disponible dans le Service de Messagerie pour envoyer ou recevoir des demandes de télé-expertise.

Le Module de Télé-expertise est mis à disposition des Utilisateurs, en l'état, aux seules fins de faciliter la réalisation d'actes de télé-expertise. Les Utilisateurs sont responsables de réaliser toute formalité nécessaire à la facturation des actes de télé-expertise auprès de l'Assurance Maladie. Il relève le cas échéant de la responsabilité des Utilisateurs de demander au Professionnel de santé requis ou requérant toutes les informations potentiellement manquantes aux fins de cette facturation.

L'Utilisateur est libre de répondre à, ou de refuser, une demande de télé-expertise qui lui est adressée via le Module de Télé-expertise. Ainsi, l'Utilisateur agissant en qualité de requérant est informé qu'en cas d'absence de réponse, il est de sa responsabilité de solliciter un autre Professionnel de Santé. En aucun cas la responsabilité de Doctolib ne peut être engagée en cas d'absence de réponse à une demande de télé-expertise adressée via le Module de Télé-expertise.

Dans le cadre de l'utilisation du Module de Télé-expertise, et sans préjudice du respect des règles applicables au Service de Messagerie, l'Utilisateur, selon qu'il soit requérant ou requis, s'engage à :

- utiliser le Module de Télé-expertise de bonne foi et conformément à sa destination ;
- s'assurer préalablement de l'opportunité du recours à la télé-expertise ;
- fournir à Doctolib ou à l'Utilisateur requis ou requérant, toute information nécessaire à la facturation de la télé-expertise, et notamment son numéro ADELI ;
- informer, préalablement à la télé-expertise, le Patient des conditions de sa réalisation, et recueillir son consentement exprès et éclairé sur la base de ces informations ;
- rédiger un compte-rendu à l'issue de la télé-expertise, qu'il archive dans son propre dossier Patient, et qu'il transmet au médecin traitant et à l'Utilisateur requérant, dans les conditions de la réglementation applicable à la télé-expertise.

A l'exception des règles relatives à la durée de conservation des données échangées, les règles applicables au Service de Messagerie sont expressément applicables aux actes de télé-expertise réalisés via le Module de Télé-expertise.

16. CONDITIONS PARTICULIÈRES AU SERVICE DE TRANSMISSION DE PRESCRIPTIONS

Le Service de Transmission de Prescriptions est disponible pour les Professionnels de Santé relevant du monopole des pharmaciens au sens du Code de la santé publique, étant précisé que les Patients conservent pleine et entière leur liberté de choix de leur pharmacien.

L'Utilisateur qui accède audit Service déclare être dûment autorisé à recevoir une Prescription selon les règles d'exercice de la profession de pharmacien, ce que garantit également le cas échéant l'Abonné ayant autorisé l'accès au Service de Transmission de Prescriptions, sous sa responsabilité unique, à cet Utilisateur.

L'Utilisateur reconnaît que Doctolib n'est pas responsable du contenu et de la qualité des Prescriptions transmises via sa Plateforme.

L'Utilisateur est libre, et entièrement responsable, des suites qu'il donne, conformément aux règles d'exercice de sa profession, à la réception d'une Prescription via ledit Service.

L'Utilisateur peut renseigner le statut de délivrance de la Prescription qu'il a ainsi reçue. Celui-ci restant seul responsable du statut mentionné vis-à-vis des autres Utilisateurs.

L'Utilisateur éligible qui ne souhaite pas accéder au Service de Transmission de Prescriptions reconnaît qu'il renonce à bénéficier des fonctionnalités de ce Service et qu'il ne pourra recevoir d'un Patient, sur la Plateforme Doctolib, qu'une Prescription en mode dégradé.

Le Service de Transmission de Prescriptions n'a pas vocation à servir de lieu de stockage de données ou de documents. Les Utilisateurs s'engagent à faire une sauvegarde régulière des données et documents reçus au moyen dudit Service.

17. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les Services de Doctolib et tous les éléments qui les composent sont, sauf mentions particulières, la propriété exclusive de Doctolib ou de ses sous-traitants. Doctolib garantit qu'elle détient (i) les droits de Propriété Intellectuelle attachés à la Plateforme Doctolib, aux différents Services mis à disposition de l'Utilisateur et au Lecteur Doctolib; et/ou (ii) le droit d'exploitation lui permettant de consentir la licence d'utilisation ci-dessous; et (iii) le droit de commercialiser la base de données médicamenteuses Vidal telle que décrite à l'article 12.4.

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

17.1 - Droits concédés par l'Utilisateur

L'Utilisateur concède à Doctolib, à titre gratuit et non exclusif, le droit d'utiliser, de reproduire, de communiquer, de diffuser, de modifier (pour la mise en page ou la traduction le cas échéant) :

- tout ou partie de ses éléments distinctifs (incluant ses noms, prénoms, marques, dénomination sociale, nom commercial, enseigne, logos, etc...) dont il est propriétaire ou titulaire des droits ;

- ses Données Utilisateur;

- tout ou partie des contenus et éléments graphiques, photos, vidéos ou textes, y compris les informations de la Fiche Profil Utilisateur, fournis par l'Utilisateur ;

et ce, pour le monde entier, librement cessible à tout tiers, sur tout support, pour la durée de protection des droits relatifs aux contenus et éléments listés ci-avant (droits d'auteur, droits des marques, droits immatériels et leurs éventuels renouvellements...), et pour tout type d'exploitation et d'amélioration des Services (en ce y compris notamment pour promouvoir les Services).

17.2 - Droits concédés par Doctolib

Doctolib concède, à l'Utilisateur, pour la durée du Contrat :

(i) un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible et non transférable de la Plateforme Doctolib pour les Services souscrits ;

(ii) un droit personnel d'utilisation, de reproduction et de diffusion de ses marques et/ou logos dans l'établissement de l'Utilisateur ou sur ses documents professionnels dans le strict but d'informer les Patients de la possibilité de prendre rendez-vous en ligne avec l'Utilisateur. Une telle exploitation des marques et logos par l'Utilisateur devra être effectuée conformément aux instructions, lignes directrices et/ou charte d'usage des marques et logos de Doctolib. Toute autre utilisation, telle que l'utilisation de la marque Doctolib dans le cadre d'un système publicitaire en ligne, pour faire la promotion de ses propres services ou des services tiers (type Adwords de Google), est interdite ;

(iii) un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible et non transférable sur les services vocaux (message et musique de pré-décroché, message et musique d'attente, message et musique pour leur répondeur), enregistrés par Doctolib et mis à disposition de l'Utilisateur (soit directement, soit au travers de leur télésecrétariat) pour réorienter les Patients vers le Portail Patient. Tout autre usage est expressément exclu.

17.3 - Limitations

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 du présent article constitue un acte de contrefaçon civilement et pénalement sanctionnable.

L'Utilisateur comprend et consent que la Plateforme Doctolib est une solution SaaS standard fournie « en l'état » à l'Abonné et à l'Utilisateur et n'a pas vocation à répondre à quelque exigence

spécifique de celui-ci. Doctolib exclut, dans la mesure où la loi le permet, toute garantie de quelque nature que ce soit.

17.4 Licence

Tous les logiciels tiers sous licence qui sont intégrés ou non dans la Plateforme Doctolib et/ou aux Services, seront soumis aux conditions de licence applicables auxdits logiciels.

18. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'Accord sur la protection des Données à caractère personnel accessible [ici](#) décrit les rôles et les obligations respectifs de l'Utilisateur et de Doctolib concernant les Traitements des Données à caractère personnel effectués dans le cadre de l'exécution des Services. En signant le Contrat, l'Utilisateur et Doctolib s'engagent à respecter les stipulations dudit Accord.

Doctolib met à disposition de l'Utilisateur sur le Site une politique de protection des données personnelles accessible [ici](#) contenant les informations sur les autres Traitements exécutés par Doctolib.

En outre, l'Utilisateur est informé que ses Données à caractère personnel peuvent être traitées par Doctolib en qualité de sous-traitant, pour le compte d'autres Utilisateurs, notamment dans le cadre du Service de Messagerie afin de permettre aux autres Utilisateurs de le rechercher et de lui envoyer des messages.

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 divulguer ou reproduire les Informations Confidentielles de l'autre Partie, qu'aux ou pour ses membres, employés, préposés ou prestataires (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. Par ailleurs, Doctolib pourra divulguer les termes du Contrat (i) à ses comptables, auditeurs, banques et sources de financement ou toute autre conseil de Doctolib soumis au secret professionnel et (ii) aux conseillers ou experts ayant signé un accord de confidentialité.

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'il s'agisse 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

requis par une autorité compétente ou en application d'une obligation légale ou déontologique.

20. SUSPENSION

20.1 - Suspension avec préavis

En cas de (i) non-respect par l'Utilisateur des stipulations du Contrat ou (ii) de comportement inconvenant de l'Utilisateur ou susceptible de porter préjudice à Doctolib ou à l'intégrité physique ou mentale ou à la sécurité des Patients, ou (iii) de violation des lois et règlements en vigueur, Doctolib met en demeure l'Utilisateur et le cas échéant l'Abonné, sur notification envoyée par tout moyen, de remédier au(x) manquements ou défaut(s) imputé(s) dans un délai de sept (7) jours calendaires 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.

Dans l'éventualité où il ne peut être remédié au(x) manquement(s) ou défaut(s) imputé(s) à l'Utilisateur, l'Utilisateur sera simplement notifié par Doctolib de la mise en œuvre de la suspension dans un délai de sept (7) jours calendaires suivant la date de notification.

On entend par comportement inconvenant, tous propos diffamatoires, indécents, inappropriés, menaçants, haineux, injurieux tenus à l'oral ou à l'écrit.

Doctolib adresse par tout moyen une notification comprenant un exposé des motifs ayant conduit à la décision de suspension ou de limitation d'accès à tout ou partie des Services au moment où cette décision de suspension ou de limitation prend effet. Selon les cas, l'exposé des motifs peut être communiqué avec la mise en demeure ou la notice mentionnée ci-dessus.

Doctolib n'est pas tenue de fournir l'exposé des motifs visé ci-dessus lorsqu'elle est assujettie à une obligation légale ou réglementaire de ne pas fournir les faits ou circonstances spécifiques ou la référence au(x) motif(s) applicables, ou lorsque l'Utilisateur a enfreint à plusieurs reprises le Contrat.

20.2 - Suspension sans préavis

En cas de danger grave - imminent ou avéré - pour un ou des Patient(s), pour la réputation de Doctolib, en cas d'évènement ou de comportement portant atteinte, ou susceptible de porter atteinte à la sécurité, l'intégrité ou la confidentialité de la Plateforme Doctolib, des Données Utilisateur ou des Données de base patient, ou encore en cas d'envoi de messages non sollicités (spamming) par le biais du Service de Messagerie ou plus généralement l'utilisation du Service à des fins publicitaires, Doctolib peut suspendre ou limiter l'accès de l'Utilisateur à tout ou partie des Services sans préavis.

Doctolib adresse par tout moyen une notification comprenant un exposé des motifs ayant conduit à la décision de suspension ou de limitation d'accès à tout ou partie des Services au moment où cette décision de suspension ou de limitation prend effet.

Doctolib n'est pas tenue de fournir l'exposé des motifs visé ci-dessus lorsqu'elle est assujettie à une obligation légale ou réglementaire de ne pas fournir les faits ou circonstances spécifiques ou la référence au(x) motif(s) applicables, ou lorsque l'Utilisateur a enfreint à plusieurs reprises le Contrat.

20.3 - Conséquences de la suspension

L'Utilisateur peut récupérer pendant la durée de suspension les Données Utilisateur, l'historique de ses rendez-vous ainsi que le cas échéant les Données de base patient dont il est Responsable de traitement, sauf dans le cas où ces données auraient été collectées de façon illicite par l'Utilisateur. La suspension de l'accès de l'Utilisateur à tout ou partie des Services ne libère pas l'Abonné de son obligation de payer les Coûts de Services dus pour cet Utilisateur en vertu du Contrat. Doctolib ne sera pas responsable des dommages résultant de la suspension des Services en vertu de cet article.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que toute suspension de l'Abonnement au (i) Service de logiciel de gestion de cabinet entraîne automatiquement la suspension du Service de location du Lecteur Doctolib, et/ou au (ii) Service d'Agenda entraîne automatiquement la suspension du Service de Téléconsultation.

Doctolib décide unilatéralement des suites à donner à la suspension du Contrat, y compris sa résiliation.

21. RÉSILIATION

21.1 RÉSILIATION SANS FAUTE

L'Utilisateur reconnaît être informé que tout ou partie des Services peuvent être résiliés par l'Abonné ou Doctolib, sans que ceux-ci aient à justifier leur décision et sans indemnité. Dans ce cadre, l'Utilisateur est informé que Doctolib doit respecter un préavis de six (6) mois et l'Abonné un préavis de quinze (15) jours.

21.2 RÉSILIATION POUR FAUTE

En cas de faute 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) contraire à la déontologie, ou (d) susceptible de porter préjudice à la réputation de Doctolib, ou à l'intégrité physique ou mentale des Patients ou de façon inconvenante telle que définie à l'article 20.1 ci-dessus, Doctolib pourra résilier, sans indemnité au profit de l'Utilisateur et par tout moyen, tout le Contrat ou une partie des Services, moyennant un préavis de trente (30) jours à compter de la date de suspension effective des Services en application de l'Article 20.

Doctolib ne sera pas tenue de respecter le préavis ci-dessus et de fournir les motifs de la résiliation pour faute dans l'hypothèse où (i) elle est assujettie à une obligation légale ou réglementaire de résilier la fourniture de la totalité des Services, (ii) exerce un droit de résiliation pour une raison impérative prévue par le droit national ou (iii) peut apporter la preuve que l'Utilisateur a enfreint à plusieurs reprises le Contrat.

L'Utilisateur reconnaît et accepte qu'en cas de résiliation pour faute de celui-ci, tout mois entamé reste dû.

21.3 CONSÉQUENCES DE LA RÉSILIATION

Toute résiliation du Contrat par Doctolib ou l'Abonné entraîne automatiquement la fin du droit d'accès aux Services par l'Utilisateur.

Par ailleurs, l'Utilisateur reconnaît que (i) l'utilisation des Services n'est possible que dans le cadre d'un Abonnement souscrit par un Abonné et (ii) en cas de résiliation ou suspension de

l'Abonnement, l'Utilisateur ne pourra plus accéder aux Services ni à son Compte Utilisateur. Pour toutes questions liées à l'Abonnement, l'Utilisateur s'engage à se rapprocher en premier lieu de l'Abonné.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que toute résiliation de l'Abonnement au (i) Service de logiciel de gestion de cabinet entraîne automatiquement la résiliation de l'accès au Lecteur Doctolib, et/ou au (ii) Service d'Agenda entraîne automatiquement la résiliation de l'accès au Service de Téléconsultation.

Réversibilité sortante : Doctolib s'engage, sans frais supplémentaires et sur demande de l'Utilisateur adressée au plus tard au moment de la résiliation effective des Services concernés, à :

(i) mettre à disposition de celui-ci dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant sa demande écrite (a) l'historique de ses rendez-vous (b) l'ensemble des Données Utilisateur détenues par Doctolib pour le compte de l'Utilisateur et le cas échéant, (c) les Données de base patient dont il est Responsable de traitement, sauf dans le cas où ces données auraient été collectées de façon illicite par l'Utilisateur ou si l'Utilisateur n'a pas fourni les éléments justificatifs de son identité, et le cas échéant, de son droit d'exercice professionnel conformément à la réglementation applicable, permettant d'établir que les données ont été collectées de façon licite, et;

(ii) lui porter assistance dans le cadre de la réversibilité sortante. Les données mentionnées dans la présente section seront mises à disposition dans un format de texte structuré standard exploitable et susceptible d'assurer une pérennité de lecture dudit format.

Une fois la mise à disposition effectuée par Doctolib, l'Utilisateur peut récupérer jusqu'à deux (2) mois après la résiliation effective du Service concerné et par ses propres moyens les données mentionnées ci-dessus dont il est Responsable de traitement.

L'Utilisateur reconnaît avoir tous les droits et/ou autorisations nécessaires pour pouvoir récupérer ces données et Documents.

Une fois ce délai dépassé :

- Toutes les données et Documents contenus sont réputés avoir été intégralement récupérés par l'Utilisateur.
- L'accès aux Données Utilisateur n'est plus autorisé.
- Doctolib s'engage à supprimer ou anonymiser toutes les Données Utilisateurs, historique de rendez-vous ainsi que les Données de base patient dont l'Utilisateur est Responsable de traitement. Doctolib reste néanmoins autorisée à conserver une copie des Informations Confidentielles pour toutes fins imposées par la loi applicable.

Doctolib rappelle à l'Utilisateur son obligation légale d'archivage des Données de base patient conformément au Code de la santé publique. Doctolib ne fournit pas de services d'archivage qui reste sous l'entière et seule responsabilité de chaque Utilisateur.

22. FORCE MAJEURE

De façon expresse, sont considérés par les Parties comme des cas de force majeure, ceux présentant les critères retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, 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'autre 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.

23. DIVERS

23.1 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.

23.2 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.

23.3 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.

23.4 Moyens de preuve : afin d'établir l'atteinte (avérée ou supposée) à la réputation de Doctolib ou à l'intégrité physique ou mentale des Patients, Doctolib pourra se prévaloir de messages de Patients 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.

23.5 Retours d'expériences et amélioration des Services : si un Utilisateur fournit des commentaires ou suggestions 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. Par ailleurs, Doctolib se réserve le droit de collecter des données anonymes à des fins d'amélioration de ses Services.

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

23.7 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.

23.8 Activités professionnelles : l'Utilisateur reconnaît (i) qu'il agit dans le cadre de son activité professionnelle exercée sur le territoire français et (ii) que les relations contractuelles régies par le Contrat sont encadrées par le Code de commerce. En conséquence, l'Utilisateur reconnaît qu'il n'a ni la qualité de consommateur, ni la qualité de non-professionnel, et qu'à ce titre il ne peut bénéficier des dispositions du Code de la consommation.

23.9 Modification : Doctolib se réserve le droit de modifier lesdites CU à tout moment, notamment pour prendre en compte une évolution des Services ou les évolutions légales et/ou réglementaires, en respectant un délai de préavis de quinze (15) jours à compter de la notification de changement.

Les Parties conviennent que le délai de préavis ne s'applique pas dans le cas où Doctolib :

(i) doit se conformer à une obligation légale ou réglementaire l'obligeant à modifier le Contrat d'une manière qui ne lui permet pas de respecter le délai de préavis ;

(ii) doit exceptionnellement modifier le Contrat pour faire face à un danger imprévu et imminent lié notamment à une fraude, à un logiciel malveillant, des spams, une violation de données ou autre risque de cybersécurité.

Tout Utilisateur est informé que l'unique version des CU qui fait foi est celle qui se trouve en ligne sur son compte Utilisateur, ce qu'il reconnaît et accepte sans restriction. L'Utilisateur est tenu de se référer à la version en ligne des CU à la date de son accès et de chaque utilisation des Services.

En cas de modifications liées à une évolution légale ou réglementaire entraînant de nouvelles obligations pour Doctolib non mentionnées dans le Contrat, Doctolib pourra intégrer de nouveaux modules à ses Services et proposer une nouvelle souscription de ceux-ci à l'Utilisateur.

23.10 Support technique, gestion des plaintes et assistance : Doctolib met à la disposition de l'Utilisateur sur son Compte Utilisateur un centre d'aide - rubrique "contactez-nous" lui permettant d'accéder au FAQ de Doctolib ainsi qu'aux différents moyens de communication, notamment un chat bot, un formulaire de contact ou une option pour être rappelé.

23.11 Enquête de satisfaction : Doctolib se réserve le droit d'adresser ponctuellement par e-mail 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.

23.12 Lutte contre la fraude et la corruption :

Doctolib s'est engagée dans une démarche de prévention et de lutte contre la fraude et la corruption, et entend que toute personne ou société en relation avec Doctolib adhère aux mêmes principes et respecte 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.

En conséquence, chaque Utilisateur s'engage à (i) ne pas pratiquer de fraude ou corruption, sous quelque forme que ce soit, dans le cadre de ses relations avec Doctolib ; (ii) prendre toutes mesures raisonnables pour s'assurer que ses dirigeants, employés, sous-traitants, agents ou autres tiers placés sous son contrôle, se conforment à cette obligation ; (iii) informer Doctolib sans délai de tout conflit d'intérêts ou évènement qui serait porté à sa connaissance et qui pourrait avoir pour conséquence l'obtention d'un avantage indu, à l'occasion de ses relations avec Doctolib.

Toute violation des obligations définies au présent article sera considérée comme un manquement grave autorisant Doctolib à résilier les Services sans préavis ni indemnité, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels Doctolib pourrait prétendre du fait de ce manquement.

23.13 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. 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 en interrompre l'utilisation avec un préavis de sept (7) jours ouvrés ; (iii) peut supprimer toutes les données contenues dans ces versions bêta, sans responsabilité aucune.

23.14 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. Le testeur s'engage à faire une sauvegarde régulière des Données Abonné et Utilisateurs fournies à Doctolib pour le test.

23.15 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.

23.16 Configuration minimale recommandée: L'Utilisateur s'engage à maintenir une Infrastructure respectant une configuration minimale pour un usage optimal des Services et de la Plateforme Doctolib. Les modalités de cette configuration sont disponibles [ici](#). Elles peuvent évoluer en fonction de l'évolution des Services et de la Plateforme et seront portées à la connaissance de l'Utilisateur avant mise en place effective.

23.17 A la résiliation du Contrat, les articles suivants restent en vigueur entre les Parties: prix - facturation - modalités de paiement - propriété intellectuelle - conséquences de la résiliation - confidentialité - limitation de responsabilité - loi applicable.

23.18 Modalités de référencement: Doctolib référence les Utilisateurs, en fonction de critères mentionnés dans sa politique de référencement présente [ici](#).

23.19. Conditions particulières au Site Communauté: L'accès au Site Communauté entraîne l'acceptation expresse et sans réserve des "Conditions d'Utilisation du Site Doctolib Community" par les Utilisateurs.

24. RÈGLEMENT AMIABLE - DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les présentes Conditions d'Utilisation sont soumises au droit français.

Avant toute action contentieuse, Doctolib et l'Utilisateur chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable tous différends entre eux 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, en s'écrivant par Lettre Recommandée Accusée de Réception exposant la ou les difficultés rencontrées et les demandes en résultant. Doctolib et l'Utilisateur devront 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 soixante (60) jours à compter de la notification par l'une d'elle de la nécessité d'un accord amiable.

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 prévue ci-avant ne soit arrivée à son terme.

Si à l'issue de la période de soixante (60) jours prévue ci-avant aucun accord amiable n'est trouvé, les Parties pourront s'engager dans une tentative de médiation. Cette procédure étant volontaire, il est entendu que les Parties pourront y mettre fin à tout moment. Dans le cas où une tentative de médiation serait entamée, Doctolib et l'Utilisateur s'engagent à y participer de bonne foi et à partager le coût total de cette médiation. Doctolib supportera une part raisonnable de ce coût total, étant tenu compte de la validité des arguments et de la conduite de l'Utilisateur, sans que cette somme ne puisse dépasser la moitié des coûts. Les médiateurs sélectionnés par Doctolib sont les suivants :

- Médiateur des entreprises : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>.
- CEDR : www.cedr.com/p2bmediation.

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable entre Doctolib et l'Utilisateur, aux Tribunaux compétents dans le ressort de la Cour d'appel de Paris, auquel Doctolib et l'Utilisateur attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.