

# CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES DOCTOLIB

Les Conditions d'Utilisation suivantes sont applicables à compter du 24 juillet 2023 pour toute nouvelle création de Compte Utilisateur. Pour les Comptes Utilisateur créés avant le 24 juillet 2023, ceux-ci resteront soumis aux [précédentes Conditions d'Utilisation](#) jusqu'au 4 septembre 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 de l'Utilisateur.

La Plateforme Doctolib offre la possibilité pour l'Utilisateur d'accéder aux Services Doctolib, notamment aux Services (i) d'Annuaire ; (ii) de Prise de Rendez-Vous en Ligne ; (iii) de Téléconsultation ; (iv) de Gestion de Document; (v) de Messagerie Patient et de Demande de Patient.

Les Services sont fournis à l'Utilisateur à titre gratuit. Néanmoins l'Utilisateur reconnaît que la Plateforme Doctolib renvoie à des actes ou soins médicaux pratiqués par des Acteurs de santé dans le cadre d'une consultation pouvant faire l'objet d'une facturation d'honoraires.

**LES CONSULTATIONS EN PRÉSENTIEL OU EN TÉLÉCONSULTATION, TOUT COMME LES SERVICES DE MESSAGERIE PATIENT, DE DEMANDE DE PATIENT, OU DE PARTAGE DE DOCUMENT NE SONT PAS DES SERVICES D'URGENCE. EN CAS D'URGENCE, L'UTILISATEUR DOIT APPELER LE 15 OU LE 112 OU SE DIRIGER VERS UN SERVICE D'URGENCE.**

## 2. DÉFINITIONS

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

## 3. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

L'accès au Service d'Annuaire ne nécessite pas la création d'un Compte Utilisateur.

Tout Utilisateur se créant un Compte Utilisateur afin d'accéder aux Services s'engage à respecter, sans réserve, les présentes CU. L'Utilisateur accepte les CU de manière expresse, sans restriction ni réserve lors de la création de son Compte Utilisateur. La création d'un Compte Utilisateur implique l'adhésion pleine et entière de l'Utilisateur au Contrat.

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

Les CU sont applicables à compter de leur acceptation par l'Utilisateur pendant une durée indéterminée et ce jusqu'à la résiliation du Contrat pour les Utilisateurs ayant un Compte Utilisateur.

**CAPACITÉ** : L'utilisation des Services est réservée aux Utilisateurs personnes physiques de plus de quinze (15) ans ayant la capacité de souscrire des obligations conformément au droit français et

européen. Il est néanmoins précisé que l'Utilisateur mineur pourra bénéficier des Services disponibles via la Plateforme Doctolib (et notamment, des Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne, de Téléconsultation et de Demande de Patient) uniquement dans la mesure où ceci est autorisé par la loi applicable, ou bien devra le cas échéant obtenir l'autorisation de ses représentants légaux. Par ailleurs, il est interdit à l'Utilisateur mineur de créer une fiche profil pour un Proche.

## 4. CRÉATION D'UN COMPTE UTILISATEUR

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

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

Doctolib se réserve le droit de vérifier et/ou de faire vérifier, par les Acteurs de santé ou par un prestataire tiers spécialisé, l'identité de chaque Utilisateur, étant rappelé que l'Acteur de santé reste seul responsable de la bonne identification du Patient, au titre de ses obligations d'identito-vigilance.

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

Une fois son adresse courriel confirmée, l'Utilisateur choisit ses propres Identifiants. Doctolib met en place l'authentification à deux facteurs afin de renforcer la sécurité du Compte Utilisateur.

**FICHE PROFIL DE PROCHE** : L'Utilisateur peut créer, sur son compte Utilisateur, une fiche profil pour un Proche, aux fins de permettre à ce Proche de bénéficier des Services Doctolib éligibles. L'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour sur l'identité du Proche. Il s'engage notamment à ne pas créer une fausse identité pour le Proche de

nature à induire Doctolib, les Acteurs de santé ou les tiers en erreur et à ne pas usurper l'identité d'une autre personne.

Quand le Proche concerné dispose de son propre Compte Utilisateur, il peut rattacher la fiche profil de Proche créée par l'autre Utilisateur à son propre Compte Utilisateur, et peut alors seul modifier sa fiche profil de Proche.

L'Utilisateur reconnaît être légalement autorisé par le Proche (notamment mais sans s'y limiter, par voie de mandat), ou habilité et/ou mandaté par la loi à (i) utiliser ses données incluant ses Données à caractère personnel et les inscrire sur la Plateforme Doctolib ; (ii) prendre, modifier, ou annuler un rendez-vous en son nom ; (iii) transmettre aux Acteurs de Santé, ou recevoir de leur part, des Documents le concernant et des Données Proche ; (iv) envoyer des messages aux Acteurs de Santé ou à effectuer des Demandes de Patient (et recevoir les réponses correspondantes) pour son compte. L'Utilisateur est informé que cette condition est essentielle pour la création d'une fiche Profil pour un Proche, et s'engage à garantir et le cas échéant à indemniser Doctolib et/ou les Acteurs de Santé dans l'éventualité où des dommages résultent de l'absence de capacité de représentation du Proche par l'Utilisateur. Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration peut s'exposer aux sanctions prévues aux articles 441-1 du code pénal et suivants.

L'Utilisateur s'engage à renseigner, lors de la création d'une fiche profil de Proche ou lors de la prise de rendez-vous en ligne pour un Proche, le numéro de téléphone et l'adresse courriel dudit Proche afin de permettre également au Proche de (i) recevoir les notifications liées aux rendez-vous et (ii) envoyer et/ou recevoir les Documents liés à sa prise en charge après création de son propre Compte Utilisateur. L'Utilisateur est tenu de vérifier l'exactitude des coordonnées fournies afin d'éviter les erreurs.

Doctolib est en droit de procéder à la vérification de l'adresse courriel du Proche renseignée par l'Utilisateur en lui envoyant un courriel de confirmation.

En cas de défaut de renseignement des coordonnées de ce Proche, l'Utilisateur (i) reconnaît avoir informé le Proche des modalités de traitement par Doctolib des Données Proche, et (ii) s'engage à informer le Proche de toute prise de rendez-vous ou Demande de Patient effectuée pour son compte, ainsi que de toute transmission ou réception d'information ou de Document le concernant.

**PARTAGE DE PROCHE :** Doctolib permet à un Utilisateur de partager la fiche profil d'un Proche avec un autre Utilisateur, sous réserve que cet autre Utilisateur (i) dispose d'un Compte Utilisateur vérifié, et (ii) soit légalement autorisé par le Proche (notamment, mais sans s'y limiter, par voie de mandat), ou habilité et/ou mandaté par la loi à gérer la fiche profil du Proche.

Ainsi, les Utilisateurs partageant la fiche profil d'un Proche pourront, tant que le Proche ne dispose pas de son propre Compte Utilisateur lié (i) prendre, modifier, visualiser l'historique et annuler tous les rendez-vous de ce Proche, (ii) ajouter, gérer et visualiser tous les Documents, (iii) envoyer et recevoir tous les

messages, et (iv) modifier les informations d'identité et de contact du Proche.

## 5. SPÉCIFICITÉS TECHNIQUES D'ACCÈS AUX SERVICES

L'Utilisateur s'oblige à conserver secrets les Identifiants qui lui sont confiés par Doctolib lors de la création de son Compte Utilisateur ou tels que choisis ultérieurement par lui. L'Utilisateur est seul responsable de tout détournement, perte ou utilisation non-autorisée de ses Identifiants. Dans ce cas, l'Utilisateur est tenu d'en avertir Doctolib sans délai, en utilisant le formulaire de contact disponible dans le [Centre d'aide](#) et ici : <https://www.doctolib.fr/tickets/new>. Doctolib procédera, selon les cas, à l'annulation et/ou mise à jour immédiate des Identifiants concernés.

Tout accès et utilisation des Services effectués à partir du Compte Utilisateur seront considérés comme ayant été effectués par l'Utilisateur. A cet égard, l'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants, notamment s'il pré-enregistre ses Identifiants sur un équipement pour se connecter automatiquement aux Services. L'Utilisateur est ainsi tenu de s'assurer qu'à l'issue de chaque session il se déconnecte effectivement des Services lorsqu'il y accède à partir d'un ordinateur public.

## 6. NOTIFICATIONS ADRESSÉES À L'UTILISATEUR

L'Utilisateur autorise tout Acteur de santé avec lequel un rendez-vous a été pris, ou auquel une Demande de Patient a été présentée, à lui envoyer des notifications (notifications push, SMS ou des courriels) concernant son organisation, un rendez-vous à venir, ou des messages de prévention : (i) confirmation, annulation ou rappel de rendez-vous ; (ii) information sur l'envoi de Document, d'un message via la Messagerie Patient ou une réponse à une Demande de Patient ; (iii) rappels de renouvellement et (iv) tout type d'informations relative aux rendez-vous pris notamment sur la Plateforme Doctolib.

Ces notifications sont envoyées par Doctolib pour le compte de l'Acteur de santé avec lequel l'Utilisateur a pris rendez-vous ou fait une Demande de Patient, via la Plateforme Doctolib ou par un autre moyen, indépendant de Doctolib. Doctolib décline toute responsabilité en cas de non réception d'une notification pour des raisons techniques indépendantes de sa volonté.

L'Utilisateur peut choisir de ne pas recevoir de notifications. Pour cela, il doit en faire la demande auprès de l'Acteur de santé avec lequel il a pris rendez-vous. L'Acteur de santé est seul responsable de la désactivation de l'envoi de notifications si le Patient ne souhaite pas les recevoir.

Doctolib et l'Acteur de santé déclinent toute responsabilité en cas d'erreur dans la saisie des coordonnées par l'Utilisateur rendant impossible l'envoi de toute notification nécessaire au bon fonctionnement et à la bonne administration du Service de Prise de Rendez-vous en Ligne.

## 7. OBLIGATIONS, RESPONSABILITES ET GARANTIES DE DOCTOLIB

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

L'Utilisateur reconnaît que Doctolib n'intervient pas en tant que Professionnel de santé ou établissement de santé et n'exerce pas d'activité de soins ou de santé, se limitant à cet égard, à un rôle de simple intermédiaire et prestataire technique.

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

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

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

Doctolib ne peut en aucun cas être tenue responsable du comportement d'un Acteur de Santé et/ou pour les échanges entre un Acteur de Santé et l'Utilisateur, et notamment (i) de la non exécution ou de la mauvaise exécution d'un acte ou d'un soin par un Acteur de santé, (ii) du contenu des messages, adressés directement par l'Acteur de Santé à l'Utilisateur via la Messagerie Patient, ou en réponse à une demande effectuée via le Service de Demande de Patient, ou bien de l'absence ou du délai de réponse à une telle demande; (iii) du contenu d'un Document et/ou (iv) des effets secondaires ressentis par un Patient à l'issue d'une consultation en présentiel ou en Téléconsultation.

Enfin, lorsque des détails sont fournis sur la Plateforme concernant les honoraires d'un Acteur de santé, ces informations ne sont fournies qu'à titre indicatif et par souci de commodité. En aucun cas Doctolib ne garantit l'exactitude de telles informations. Le prix final de la prestation de soin peut varier selon le type de consultation effectivement réalisée et ce, conformément aux conventions de soins en vigueur chez l'Acteur de santé. Il appartient à cet Acteur de santé d'informer le Patient du coût de cet acte ou soin.

## 8. OBLIGATIONS GENERALES DE L'UTILISATEUR

8.1 L'Utilisateur s'engage à :

- (i) respecter les termes du Contrat ;
  - (ii) mettre à disposition de Doctolib, sans que ce soit limitatif, tous les justificatifs permettant de vérifier les Données Utilisateur ;
  - (iii) communiquer à Doctolib, dans les délais convenus, toutes les informations nécessaires à la fourniture des Services et actualiser par écrit les Données Utilisateur et les Données Proche. L'Utilisateur est seul responsable des conséquences liées à un défaut ou un retard d'actualisation desdites Données ;
  - (iv) vérifier que l'Infrastructure nécessaire à l'utilisation des Services et utilisée est conforme 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 et/ou de son Proche. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur et/ou de son Proche de s'informer du prix d'utilisation de ladite Infrastructure auprès des opérateurs concernés ;
  - (v) se prémunir contre les risques de perte ou de piratage de données, fichiers et programmes en utilisant des logiciels antivirus régulièrement mis à jour ;
  - (vi) restreindre l'accès et observer la plus grande confidentialité s'agissant des modes d'accès aux Services, quels qu'ils soient, et d'une manière générale, sécuriser ces modes d'accès afin d'empêcher une utilisation non autorisée des Services ;
  - (vii) utiliser les Services dans le respect des lois et règlements applicables au Contrat ;
  - (viii) ne pas utiliser les Services d'une façon qui serait susceptible de nuire à la réputation de Doctolib et/ou des Acteurs de santé ou d'une façon inconvenante (en ce compris tout propos diffamatoires, indécents, inappropriés, menaçants, haineux, injurieux tenus à l'oral ou à l'écrit) ;
  - (ix) ce que les Données Utilisateur et/ou Données Proche qu'il communique dans le cadre de l'utilisation des Services ne portent pas préjudice aux droits des tiers et à être autorisé à les diffuser ;
  - (x) n'utiliser la Plateforme et les Services qu'à des fins privées. Les Services ne peuvent pas être utilisés à des fins commerciales ou lucratives.
- 8.2 Par Ailleurs, l'Utilisateur :
- (a) est responsable (i) de l'utilisation qu'il fait, ou que ses Proches font, des Services, (ii) des Données Utilisateur et/ou Données Proche qu'il renseigne sur la Plateforme et (iii) des conséquences de l'utilisation de celles-ci par Doctolib et/ou les Acteurs de santé et leur Assistants ;
  - (b) garantit Doctolib, ses employés, et ses représentants contre toute réclamation, action ou demande d'indemnisation d'un Utilisateur, d'un Proche, d'un internaute, d'un autre Patient, d'un

tiers ou d'une autorité publique et 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 (i) à l'utilisation des Services par l'Utilisateur et/ou ses Proches de manière illégale, immorale, frauduleuse, ou hors Contrat ; (ii) aux Données Utilisateur et/ou Données Proche qu'il renseigne et leur utilisation par Doctolib et/ou les Acteurs de santé et leurs Assistants ; (iii) à la violation de droits de Propriété Intellectuelle de Doctolib ainsi que de tout tiers, du fait de l'utilisation des Services.

## 9. SERVICE D'ANNUAIRE

Le Service d'Annuaire permet à l'Utilisateur de rechercher un Acteur de santé selon différents critères, de consulter sa fiche profil et de lui indiquer qu'il a cherché à prendre rendez-vous en ligne avec lui sur la Plateforme Doctolib, si la Prise de Rendez-Vous en Ligne n'est pas encore disponible pour cet Acteur de Santé.

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

Doctolib renvoie l'Utilisateur aux sites des autorités représentatives telles que les Ordres professionnels afin d'obtenir la liste exhaustive de membres de chaque profession concernée. La liste des Ordres professionnels est disponible sur le Site.

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

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

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

## 10. SERVICE DE PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE

L'Utilisateur peut, à tout moment, prendre un rendez-vous en ligne avec un Acteur de santé - Abonné Doctolib, pour lui-même ou pour un Proche, pour une consultation en présentiel ou en Téléconsultation, à un horaire indiqué comme disponible par l'Acteur de santé sur la Plateforme Doctolib. Chaque rendez-vous est transmis en temps réel à l'Acteur de santé, qui, en cas de besoin, peut décaler voire supprimer le rendez-vous dans son agenda. Dans ce cas, l'Utilisateur, et/ou le Proche, en est immédiatement informé par une notification.

L'Utilisateur peut également (i) gérer ses rendez-vous et ceux de ses Proches s'il les a pris lui-même (annulation, modification), (ii)

lorsqu'il y a consenti, suivre l'historique de ses rendez-vous et celui de ses Proches.

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

L'Utilisateur est également informé qu'un Acteur de Santé peut prendre un rendez-vous à la demande et pour le compte de l'Utilisateur via le service d'adressage qui est mis à disposition par Doctolib. Toute prise de rendez-vous réalisée dans ce cadre est effectuée sous la seule responsabilité de l'Acteur de santé concerné, dans le cadre de ses échanges avec l'Utilisateur. Il est rappelé à l'Utilisateur qu'il dispose du libre choix de son praticien, de son établissement de santé et de son mode de prise en charge.

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

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

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

L'Utilisateur est informé du fait que la programmation d'un rendez-vous via le Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne constitue un engagement ferme de sa part, et que toute non-présentation à un rendez-vous programmé doit faire l'objet d'une information préalable d'annulation ou de report auprès de l'Acteur de santé concerné. Cette information peut s'effectuer soit via le système d'annulation proposé via la Plateforme Doctolib, soit par tout autre moyen de contact de l'Acteur de santé. S'il annule son rendez-vous via la Plateforme Doctolib, l'Utilisateur devra indiquer le motif de son annulation, et aura la possibilité d'adresser un message personnalisé à l'Acteur de santé afin d'expliquer plus en détail la raison pour laquelle le rendez-vous a dû être annulé. En aucun cas l'Utilisateur ne doit utiliser cette zone de texte pour (i) saisir des informations relatives à sa santé ou à celle de ses Proches, (ii) inscrire des propos insultants ou diffamatoires, ou tout autre contenu illégal, (iii) soumettre des demandes à l'Acteur de santé, (iv) demander à l'Acteur de santé de le contacter d'urgence. En cas d'urgence, ou si l'Utilisateur a besoin d'une assistance, il doit contacter le 112 ou le numéro local applicable. Ni Doctolib, ni l'Acteur de santé ne peuvent être tenus responsables d'une mauvaise utilisation de cette fonction. L'Utilisateur reconnaît être informé qu'il assume exclusivement les conséquences de sa non-présentation à un rendez-vous vis-à-vis de l'Acteur de santé concerné.

L'Utilisateur est également informé que l'Acteur de santé a la possibilité de bloquer la prise de rendez-vous en ligne de

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

## 11. SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION

Afin de bénéficier d'un Service de Téléconsultation de qualité, l'Utilisateur doit disposer a minima, des équipements suivants: (i) un smartphone ou un ordinateur suffisamment récent disposant d'une caméra comportant une résolution satisfaisante et (ii) une connexion Internet (en 4G) avec un débit suffisant. Si tel n'est pas le cas, l'Acteur de santé pourra mettre un terme à la Téléconsultation et s'il le juge opportun, prélever l'Utilisateur de frais afférents aux actes effectués.

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

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

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

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

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

L'Utilisateur s'engage à ne pas enregistrer, copier ou diffuser tout contenu ou extrait de contenu en lien avec la Téléconsultation quel qu'en soit le moyen, le support, le procédé ou la finalité. La Téléconsultation n'est pas enregistrée par Doctolib. Le Service de Téléconsultation permet toutefois à l'Acteur de santé, si besoin et

aux seules fins de faciliter l'établissement d'un diagnostic ou de compléter le dossier médical du Patient, d'effectuer une capture d'image de la Téléconsultation.

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

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

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

A l'issue de la Téléconsultation, l'Utilisateur peut recevoir sur son Compte Utilisateur la note d'honoraire correspondante, et le cas échéant, tout autre Document dans la rubrique "Mes Documents". L'établissement d'une Prescription est à l'appréciation de l'Acteur de santé.

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

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

## 12. SERVICE DE MESSAGERIE PATIENT ET SERVICE DE DEMANDE DE PATIENT

L'Utilisateur reconnaît que le Service de Demande de Patient ne peut être utilisé que pour envoyer des demandes à un Acteur de Santé dont l'Utilisateur est déjà un Patient.

L'Utilisateur reconnaît que les Services de Messagerie Patient et de Demande de Patient ne sont pas destinés à effectuer des consultations ou des visites médicales, ni à obtenir des rapports médicaux, ni à répondre à des situations d'urgence. Dans le cas où l'Utilisateur souhaite demander une consultation, il doit utiliser le Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne pour organiser une visite médicale avec le Prestataire de santé.

Les Services de Messagerie Patient et de Demande de Patient ne constituent pas (i) un moyen de générer des prescriptions médicales numériques, (ii) un moyen de générer des rapports médicaux, (iii) un système de chat/messagerie instantanée ou en temps réel entre l'Utilisateur et l'Acteur de santé.

L'Utilisateur est seul responsable du contenu fourni et partagé avec l'Acteur de santé via le Service de Messagerie Patient et de Demande de Patient et s'engage à ne fournir et partager via ces Services que des contenus licites, respectueux, exacts, actualisés, essentiels, pertinents et strictement nécessaires à l'Acteur de santé dans le cadre de la prise en charge sanitaire ou médico-sociale du Patient.

Doctolib n'est en aucun cas responsable (i) du contenu partagé par l'Utilisateur avec l'Acteur de santé par le biais du Service de Messagerie Patient ou de demande de Patient, ni (ii) de la réponse, de l'absence de réponse ou du délai de réponse au message ou à la demande de patient par l'Acteur de santé par le biais de ces Services.

### **13. SERVICE DE GESTION DE DOCUMENT ET SERVICE DE NOTES MÉDICALES**

#### **13.1 Service de Gestion de Document**

Le Service de Gestion de Document est soumis à son activation par l'Utilisateur depuis son Compte Utilisateur.

L'Utilisateur gère librement les Documents qu'il stocke dans la rubrique "Mes Documents". Il a la possibilité de renommer ces Documents, comme de les supprimer, à tout moment, la suppression du Document étant définitive.

Lorsqu'un Utilisateur partage, sur la Plateforme Doctolib, un Document à un Acteur de santé, celui-ci dispose alors de sa propre copie du Document. La suppression par l'Utilisateur d'un Document précédemment partagé à un Acteur de santé sur la Plateforme Doctolib ne supprime pas la copie de l'Acteur de santé. Dans le cas où l'Utilisateur souhaite que le Document soit supprimé par l'Acteur de santé, il doit formuler une demande expresse de suppression du Document à celui-ci, étant précisé que l'Acteur de santé ne pourra y donner suite que dans la limite de ses propres obligations professionnelles de conservation.

Les Documents seront conservés tant que le Compte Utilisateur est ouvert, sauf si l'Utilisateur retire son consentement à l'activation du Service. Si le Compte Utilisateur reste inactif pendant trois (3) ans, alors le Compte Utilisateur et les Documents associés seront supprimés. L'Utilisateur peut retirer son consentement à tout moment dans la section "Mes préférences" de son Compte Utilisateur. Si l'Utilisateur retire son consentement au traitement et au stockage des Documents par Doctolib, tous les Documents seront immédiatement supprimés, de manière permanente.

L'Utilisateur pourra néanmoins retrouver les Documents partagés par des Acteurs de Santé dans l'historique de ses rendez-vous, s'il a consenti à l'activation de ce Service.

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

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

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

#### **13.2 Service de Notes Médicales**

Le Service de Notes Médicales est soumis à son activation par l'Utilisateur depuis son Compte Utilisateur.

Aucun tiers, y compris Doctolib, ne peut accéder au contenu de vos notes médicales qui restent à tout moment strictement confidentielles.

Les notes médicales seront conservées tant que le Compte Utilisateur est ouvert, sauf si l'Utilisateur retire son consentement à l'activation du Service. Si le Compte Utilisateur reste inactif pendant trois (3) ans, alors le Compte Utilisateur et les notes médicales associées seront supprimés. L'Utilisateur peut retirer son consentement à tout moment dans la section "Mes préférences" de son Compte Utilisateur. Si l'Utilisateur retire son consentement au traitement et au stockage des notes médicales par Doctolib, tous les notes médicales seront immédiatement supprimées, de manière permanente.

### **14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

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

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

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

L'Utilisateur s'engage à ne pas (i) tenter d'accéder ou copier les codes sources de la Plateforme Doctolib ; (ii) utiliser la Plateforme Doctolib à d'autres fins que celles d'utiliser les Services ; (iii) créer des copies de la Plateforme Doctolib ; (iv) reproduire, corriger, extraire, modifier, traduire en toutes langues ou tous langages, réutiliser, arranger, adapter, décompiler (à l'exception et dans la seule mesure où la loi applicable l'autorise de manière expresse), ni incorporer la Plateforme Doctolib dans un autre logiciel ou créer des oeuvres dérivées 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 ; (vii) procéder à toute forme d'extraction illicite de données de la Plateforme Doctolib tel que du web scraping.

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

### **15. SUSPENSION**

#### **15.1 - 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 et/ou à un Acteur de

santé et/ou à d'autres Utilisateurs, ou (iii) de violation des lois et règlements en vigueur, Doctolib mettra en demeure l'Utilisateur par notification écrite envoyée par tout moyen, de remédier au(x) défaut(s) imputé(s) dans un délai de sept (7) jours suivant la date de notification avant de procéder de plein droit à la suspension ou à la limitation d'accès de l'Utilisateur à tout ou partie des Services.

On entend par comportement inconvenant, tout propos diffamatoires, indécents, inappropriés, menaçants, haineux, injurieux tenus à l'oral ou à l'écrit qui seraient portés à la connaissance de Doctolib.

### 15.2 - Suspension sans préavis

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

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

### 15.3 - Conséquences de la suspension

La suspension de tout ou partie des Services a pour effet de limiter et/ou d'interdire temporairement l'accès au(x) Service(s) concerné(s). Doctolib n'est cependant pas responsable des dommages résultant de la suspension des Services.

## 16. RÉSILIATION

### 16.1 Résiliation par Doctolib

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

Par ailleurs, en cas de faute ou manquement de l'Utilisateur, telle que l'utilisation d'un ou plusieurs Services (a) contraire aux stipulations du Contrat, (b) contraire aux lois et réglementations, (c) susceptible de porter préjudice à la réputation de Doctolib ou d'un Acteur de santé, ou à l'intégrité physique ou mentale d'un autre Utilisateur, ou de façon inconvenante (telle que définie ci-avant au 15.1), Doctolib pourra résilier, par tout moyen, tout ou partie du Contrat et/ou des Services avec un préavis de sept (7) jours à compter de la suspension effective et sans indemnité.

En cas de manquement grave de l'Utilisateur aux stipulations du Contrat, Doctolib se réserve le droit de résilier, par tout moyen, tout ou partie du Contrat et/ou des Services sans préavis ni notification préalable et sans indemnité.

### 16.2 Résiliation par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut à tout moment, et sans avoir à justifier sa décision, résilier le Contrat en se connectant à son Compte Utilisateur (rubrique "Mon compte").

Avant la fin du Contrat, l'Utilisateur pourra récupérer ses Données Utilisateur et Données Proche dans un format exploitable avant

toute suppression de son Compte Utilisateur. L'Utilisateur reconnaît avoir tous les droits et/ou autorisations nécessaires pour pouvoir récupérer les données susmentionnées.

### 16.3 Conséquences de la résiliation

Toute résiliation du Contrat par Doctolib ou l'Utilisateur entraîne automatiquement (i) la fin du droit d'accès aux Services par l'Utilisateur, (ii) la suppression ou l'anonymisation de toutes les Données Utilisateurs et Données Proche attachées uniquement au Compte Utilisateur résilié ainsi que de tous les Documents contenus dans le Compte Utilisateur. Afin de se prémunir contre toute suppression non désirée et litige lié, Doctolib est toutefois susceptible de conserver le Document supprimé pendant sept (7) jours à compter de la demande de suppression.

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

## 17. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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

Si l'Utilisateur utilise le Compte Utilisateur pour réserver ou gérer des rendez-vous pour un Proche, l'Utilisateur déclare (i) qu'il a fourni au Proche une copie de la politique de protection des Données à caractère personnel mentionnée ci-dessus, (ii) que le Proche a donné délégation à l'Utilisateur pour qu'il consente, en son nom et pour son compte, aux traitements de ses Données à caractère personnel, (iii) qu'il s'engage à fournir la preuve par tout moyen de cette délégation à la demande de Doctolib, (iv) être légalement habilité pour ce faire dans le cas où le Proche n'a pas la capacité juridique.

## 18. FORCE MAJEURE

Sont considérés par les Parties comme des cas de force majeure, les situations dont les éléments constitutifs sont caractérisés au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence de la Cour de cassation. En cas de survenance d'un tel évènement, la Partie victime devra en informer immédiatement par écrit l'autre Partie.

Le cas de force majeure suspend les obligations de la Partie concernée pendant le temps que durera 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.

## 19. DIVERS

19.1 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.

19.2 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 liés 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.

19.3 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.

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

19.5 Retour d'expérience et amélioration des services : Si un Utilisateur fournit des commentaires à Doctolib en ce qui concerne la fonctionnalité ou la performance des Services (incluant l'identification d'erreurs ou d'améliorations), l'Utilisateur s'engage à concéder à Doctolib sans restriction ni paiement, tout droit, titre et intérêt pour ceux-ci. Par ailleurs, Doctolib se réserve le droit de collecter des données anonymes pendant une durée limitée, à des fins d'amélioration de ses Services.

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

19.7 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.

19.8 Modifications des CU : L'Utilisateur reconnaît et accepte que la version des CU qui fait foi est celle qui se trouve en ligne lors de son accès au Site et/ou de l'utilisation des Services. L'Utilisateur

est par conséquent tenu de se référer à la version des CU en ligne à la date de son accès et de l'utilisation concernée.

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

19.9 Modifications des Services : Doctolib se réserve le droit de modifier à tout moment le contenu des Services afin de maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités des Services, y compris par des mises à jour de sécurité, que ces évolutions soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du contenu des Services. L'utilisateur sera informé de toute évolution des Services ainsi que de la date à laquelle elle interviendra.

19.10 Support technique et assistance : Doctolib met à la disposition de l'Utilisateur un service d'assistance et un formulaire de contact ainsi qu'une Foire Aux Questions accessibles [ici](#).

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

19.12 Gestion des réclamations : L'Utilisateur peut adresser une réclamation en lien avec l'utilisation des Services à l'adresse suivante : Doctolib - Support Patient - 54 Quai Charles Pasqua 92300 LEVALLOIS-PERRET, ou en ligne via le formulaire accessible [ici](#).

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

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

19.15 Version Bêta : Doctolib peut proposer à l'Utilisateur d'essayer les versions bêta de certains Services (notamment dans le cadre de tests A/B). 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 ; (iii) peut



supprimer toutes les données contenues dans ces versions bêta, sans responsabilité aucune.

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

## **20. RÈGLEMENT AMIABLE - DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

L'Utilisateur est informé du fait que la Plateforme Doctolib et les Services s'adressent aux Patients résidant en France et sont soumis au droit français. Aussi, en utilisant les Services de Doctolib, l'Utilisateur se soumet au droit français.

Avant toute action contentieuse, Doctolib et l'Utilisateur chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs différends relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption, la résiliation ou la dénonciation des présentes Conditions d'Utilisation et ce, pour quelques causes et sur quelques fondements que ce soient. Doctolib et l'Utilisateur devront se consulter afin de leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose.

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

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

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la juridiction des Tribunaux compétents conformément au droit français. L'Utilisateur peut engager toute action judiciaire relative aux présentes Conditions devant le tribunal compétent de son lieu de résidence ou le tribunal compétent du lieu d'établissement de Doctolib en France.