

CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES DOCTOLIB

1. OBJET.....	1
2. DÉFINITIONS.....	1
3. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES.....	1
4. CRÉATION D'UN COMPTE UTILISATEUR.....	2
5. SPÉCIFICITÉS TECHNIQUES D'ACCÈS AUX SERVICES.....	3
6. NOTIFICATIONS ADRESSÉES À L'UTILISATEUR.....	4
7. OBLIGATIONS, RESPONSABILITÉS ET GARANTIES DE DOCTOLIB.....	4
8. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DE L'UTILISATEUR.....	6
9. SERVICE D'ANNUAIRE.....	7
10. SERVICE DE PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE.....	7
11. SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION.....	8
12. SERVICE DE MESSAGERIE PATIENT ET SERVICE DE DEMANDE DE PATIENT.....	9
13. SERVICES PERSONNALISÉS.....	9
14. SERVICE DE GESTION DE DOCUMENT ET SERVICE DE NOTES MÉDICALES.....	10
15. SERVICE D'E-PRESCRIPTION.....	10
16. SERVICE DE PRÉPARATION DES RENDEZ-VOUS.....	11
17. SERVICE D'ASSISTANT TÉLÉPHONIQUE.....	11
18. SERVICES COMPAGNONS DE SANTÉ.....	12
19. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	12
20. SUSPENSION.....	13
21. RÉSILIATION.....	14
22. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....	15
23. FORCE MAJEURE.....	15
24. RENONCIATION.....	15
25. NULLITÉ PARTIELLE.....	15
26. PREUVE.....	15
27. INDÉPENDANCE.....	16
28. MODIFICATION DES CU.....	16
29. CESSIION DU CONTRAT.....	16
30. VERSIONS BÊTA ET TESTS.....	16
31. ANTICORRUPTION.....	16
32. DIVERS.....	16
33. RÈGLEMENT AMIABLE – DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE.....	16

1. OBJET

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

Doctolib met à disposition la Plateforme Doctolib, accessible via le Site et/ou l'Application, permettant aux Utilisateurs d'accéder à différents types de Services : (i) les Services disponibles sans inscription et gratuitement (ex. : Service d'Annuaire) ; (ii) les Services nécessitant un Compte Utilisateur et fournis gratuitement (ex. : Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne, Téléconsultation) ; (iii) les Services Compagnons de santé, disponibles gratuitement ou sur abonnement.

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. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier les conditions de couverture et de remboursement auprès de son assureur.

LES SERVICES DÉCRITS CI-APRÈS 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 CU sont accessibles [ici](#).

Sauf indication contraire, les termes au singulier incluent le pluriel, et les termes au pluriel incluent le singulier. Toute référence à un document, une norme, une disposition législative, réglementaire ou un code inclut toute modification ou mise à jour de ce document. Tous les montants sont exprimés en euros (€).

3. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

Tout accès à la Plateforme Doctolib et aux Services implique l'acceptation préalable, expresse et sans réserve du Contrat par l'Utilisateur. Si l'Utilisateur n'est pas en accord avec tout ou partie du Contrat, il ne doit pas accéder à la Plateforme Doctolib ni utiliser les Services.

Doctolib se réserve le droit de vérifier, ou de faire vérifier par des Acteurs de santé ou par un prestataire tiers spécialisé, l'identité de tout Utilisateur. Les Acteurs de santé demeurent seuls responsables de la bonne identification du Patient, et ce uniquement (i) dans le cadre de la prise en charge du Patient et (ii) dans le cadre des Services de Téléconsultation, conformément à leurs obligations professionnelles et notamment à leurs obligations d'identito-vigilance.

Tout Utilisateur se créant un Compte Utilisateur afin d'accéder aux Services s'engage à respecter pleinement les présentes CU. L'Utilisateur accepte les CU de manière expresse, sans restriction ni réserve, lors de la création de son Compte Utilisateur en cochant la case prévue à cet effet.

L'accès aux Services Compagnons Santé, tels que définis ci-après, est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation et d'Abonnement aux Services Compagnons de santé disponibles [ici](#).

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 applicable dans leur juridiction. Il est néanmoins précisé que les Utilisateurs mineurs ne pourront bénéficier des Services que dans la mesure où cela est autorisé par le droit applicable dans leur juridiction, ou devront le cas échéant obtenir l'autorisation de leurs représentants légaux. Par ailleurs, il est interdit à l'Utilisateur mineur de créer une fiche profil pour un Proche.

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

4. CRÉATION D'UN COMPTE UTILISATEUR

Afin de bénéficier des Services nécessitant un Compte Utilisateur, l'Utilisateur doit créer un Compte Utilisateur sur le Site ou l'Application. Pour créer un Compte Utilisateur, l'Utilisateur doit fournir son adresse courriel, des informations d'identité, sa date de naissance, son numéro de téléphone, et définir un mot de passe. Pour plus d'informations sur le traitement de ses Données à caractère personnel, l'Utilisateur peut consulter la Politique de protection des Données à caractère personnel de Doctolib disponible [ici](#).

Pour confirmer la création du Compte Utilisateur, un code de vérification est envoyé au numéro de téléphone renseigné. L'Utilisateur doit saisir ce code pour créer son Compte Utilisateur.

Après acceptation des CU et création de son Compte Utilisateur, l'Utilisateur reçoit un courriel de confirmation à l'adresse courriel qu'il a 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.

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. 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. Doctolib ne pourra être tenue responsable si l'Utilisateur ne reçoit pas de communication ou de Services en raison d'informations incorrectes ou obsolètes.

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 de la Plateforme Doctolib et des Services.

FICHE PROFIL DE PROCHE : L'Utilisateur peut créer, sur son Compte Utilisateur, une fiche profil pour un Proche, afin de permettre à ce Proche de bénéficier des Services 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 modifier seul sa Fiche Profil de Proche.

L'Utilisateur garantit 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 les données du Proche incluant ses Données à caractère personnel et les inscrire sur la Plateforme Doctolib ; (ii) utiliser la fiche profil du Proche sur la Plateforme Doctolib en son nom ; (iii) prendre, modifier ou annuler un rendez-vous en son nom ; (iv) transmettre aux Acteurs de santé, ou recevoir de leur part, des Documents et des

Données Proche ; et (v) envoyer des messages aux Acteurs de santé ou effectuer des Demandes de Patient (et recevoir les réponses correspondantes) pour son compte. L'Utilisateur reconnaît que cette condition est essentielle pour la création d'une Fiche Profil de Proche avec Compte Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage à indemniser et à garantir Doctolib et/ou les Acteurs de santé et/ou le Proche contre toute réclamation, dommage, perte ou dépense découlant (i) de l'absence de capacité de représentation du Proche par l'Utilisateur ; ou (ii) de toute violation des règles du secret médical résultant d'un accès non autorisé aux Données du Proche, y compris aux informations de santé. 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 du Proche, l'Utilisateur garantit avoir obtenu l'autorisation explicite du Proche pour gérer ses Données à caractère personnel, y compris ses informations de santé, en son nom. Dans ce cas, l'Utilisateur (i) reconnaît avoir obtenu les autorisations nécessaires pour accéder, utiliser ou partager les Données à caractère personnel du Proche, y compris ses informations de santé, dans le respect des règles du secret médical et de la réglementation applicable en matière de protection des données ; (ii) reconnaît avoir informé le Proche des modalités de traitement par Doctolib des Données Proche ; et (iii) 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 ; (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 ; et (iii) respecte l'ensemble des exigences énoncées dans la section « *Fiche Profil de Proche* ».

Pour les Proches mineurs, le partage de la Fiche Profil de Proche n'est autorisé que si l'Utilisateur recevant l'invitation à cogérer détient la qualité de représentant légal du mineur concerné. Lors de l'envoi d'une invitation à cogérer la fiche profil d'un Proche mineur, l'Utilisateur qui envoie l'invitation doit confirmer avoir la qualité de représentant légal.

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.

Les deux Utilisateurs partageant une Fiche Profil de Proche sont solidairement responsables du respect des présentes CU, notamment de l'exactitude des informations fournies et de la licéité des actions réalisées pour le compte du Proche.

5. SPÉCIFICITÉS TECHNIQUES D'ACCÈS AUX SERVICES

L'Utilisateur est responsable de s'assurer que son équipement et sa connexion Internet satisfont aux exigences techniques minimales pour utiliser la Plateforme Doctolib et les Services. L'Utilisateur est personnellement responsable de sa connexion au réseau Internet auprès d'un fournisseur d'accès à Internet et du choix d'un navigateur Internet compatible avec la Plateforme Doctolib.

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, et à ne pas les divulguer. L'Utilisateur est seul responsable de tout détournement, perte ou utilisation non autorisée de ses Identifiants. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, l'Utilisateur est tenu d'en avertir Doctolib sans délai (i) en utilisant le formulaire de contact disponible dans le Centre d'aide et ici : <https://www.doctolib.fr/tickets/new>, ou (ii) si l'Utilisateur ne peut plus accéder à son Compte Utilisateur du fait de la perte de ses Identifiants, en cliquant sur le lien « *Mot de passe oublié* » sur la page de connexion de la Plateforme Doctolib. Doctolib procédera, selon les cas, à l'annulation et/ou à la mise à jour immédiate des Identifiants concernés.

Tout accès et utilisation des Services à partir du Compte Utilisateur sera considéré comme ayant été effectué par l'Utilisateur. À 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 à la Plateforme Doctolib. L'Utilisateur est ainsi tenu de s'assurer qu'à l'issue de chaque session il se déconnecte effectivement de la Plateforme Doctolib lorsqu'il y accède à partir d'un équipement public ou partagé.

L'Utilisateur est invité à se prémunir contre les risques de perte ou de piratage de données, fichiers et programmes, notamment en adoptant un paramétrage sécurisé et approprié de son équipement (ex. : en utilisant des logiciels antivirus régulièrement mis à jour).

6. NOTIFICATIONS ADRESSÉES À L'UTILISATEUR

6.1 Notifications envoyées par Doctolib pour le compte des Acteurs de santé

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 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 d'un Document, d'un message *via* le Service de Messagerie Patient ou d'une réponse à une Demande de Patient ; (iii) rappels de renouvellement ; (iv) tout type d'informations relatives aux rendez-vous pris notamment sur la Plateforme Doctolib ; et (v) informations sur son planning (absence, modification des horaires...) et messages de prévention sanitaire.

Ces notifications sont envoyées par Doctolib pour le compte de l'Acteur de santé avec lequel l'Utilisateur a pris rendez-vous ou effectué une Demande de Patient, *via* la Plateforme Doctolib ou par tout autre moyen électronique. L'Acteur de santé est seul responsable du contenu, de l'exactitude et de la pertinence des notifications envoyées.

L'Utilisateur reconnaît que certaines notifications (confirmations, annulations et rappels de rendez-vous) sont nécessaires au bon fonctionnement des Services et seront envoyées indépendamment des préférences générales de notification de l'Utilisateur.

Pour certains types de messages susceptibles de contenir des données plus sensibles, le Patient devra créer un Compte Utilisateur ou s'y connecter pour en lire le contenu intégral. À défaut, le Patient peut contacter directement l'Acteur de santé pour obtenir ces informations.

L'Utilisateur peut choisir de ne pas recevoir de notifications non essentielles. 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 ces notifications si le Patient ne souhaite pas les recevoir.

Doctolib décline toute responsabilité en cas de non-réception d'une notification pour des raisons techniques indépendantes de sa volonté.

Doctolib et l'Acteur de santé déclinent toute responsabilité en cas d'impossibilité d'envoi de notifications en raison de coordonnées incorrectes ou obsolètes fournies par l'Utilisateur.

6.2 Notifications envoyées directement par Doctolib

Doctolib peut envoyer des notifications directement aux Utilisateurs disposant d'un Compte Utilisateur, conformément à la Politique de protection des Données à caractère personnel de Doctolib disponible [ici](#). Ces communications comprennent (i) les notifications relatives au Compte Utilisateur et au bon fonctionnement des Services et de la Plateforme Doctolib (ex. : notifications de suspension ou de résiliation du Compte Utilisateur, alertes de sécurité, informations essentielles relatives aux Services) ; (ii) les informations relatives aux nouvelles fonctionnalités, aux améliorations des Services, aux mises à jour techniques et aux modifications de la Plateforme Doctolib (ex. : mises à jour Doctolib, opérations de maintenance) ; (iii) des informations de santé personnalisées et des messages de prévention sanitaire, avec le consentement préalable de l'Utilisateur lorsque la loi applicable l'exige.

L'Utilisateur reconnaît que certaines notifications relatives à la gestion du Compte Utilisateur, à la conformité légale et à la sécurité de la Plateforme Doctolib sont essentielles au bon fonctionnement des Services et seront envoyées indépendamment des préférences générales de notification de l'Utilisateur. Pour les notifications non essentielles, l'Utilisateur peut gérer ses préférences de notification ou s'y opposer *via* les paramètres de son Compte Utilisateur ou en contactant Doctolib par le biais du Centre d'aide accessible [ici](#).

Le traitement des Données à caractère personnel aux fins de l'envoi de ces notifications est effectué conformément à la Politique de protection des Données à caractère personnel de Doctolib disponible [ici](#) et à la réglementation applicable en matière de protection des Données.

Doctolib décline toute responsabilité en cas de non-réception d'une notification pour des raisons techniques indépendantes de sa volonté ou en raison de coordonnées incorrectes ou obsolètes fournies par l'Utilisateur.

7. OBLIGATIONS, RESPONSABILITÉS ET GARANTIES DE DOCTOLIB

Doctolib met en place les moyens et mesures nécessaires au bon fonctionnement et au maintien de la continuité et de la qualité de la Plateforme Doctolib et 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. La Plateforme Doctolib accessible *via* le Site et l'Application ainsi que les Services ne sont pas qualifiés de dispositifs médicaux.

Doctolib se réserve le droit de surveiller et d'enquêter sur toute utilisation des Services susceptible de constituer un manquement au Contrat ou aux lois applicables, et de prendre les mesures appropriées, notamment la suspension ou la résiliation, conformément aux articles 20 et 21 des présentes CU.

Doctolib se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'apporter à la Plateforme Doctolib et aux Services les modifications qu'elle estime nécessaires ou utiles afin de (a) maintenir ou améliorer les fonctionnalités ou la qualité de la Plateforme Doctolib et des Services ; (b) maintenir ou améliorer la compétitivité de la Plateforme Doctolib et des Services ; ou (c) se conformer aux lois et réglementations applicables. Pour les modifications majeures, Doctolib informera les Utilisateurs des changements à venir en temps utile et, le cas échéant, fournira une assistance raisonnable en lien avec ces changements afin d'assurer la continuité de l'utilisation de la Plateforme Doctolib et des Services, sous réserve que ces modifications n'aient pas pour effet de réduire les performances de la Plateforme Doctolib et des Services ou de diminuer les engagements pris par Doctolib au titre des présentes CU.

L'Utilisateur reconnaît et comprend que :

(i) 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 tiers (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 ;

(ii) Doctolib pourra être amenée à suspendre tout ou partie des Services à des fins de maintenance programmée par Doctolib ou l'un de ses sous-traitants, ou en cas de maintenance d'urgence ou d'impératif technique. Doctolib met à disposition de l'Utilisateur un [mécanisme d'inscription en ligne](#) afin de l'informer des opérations de maintenance programmées ou d'urgence entraînant une suspension des Services. L'Utilisateur est invité à s'inscrire

à ce mécanisme d'information afin de recevoir les alertes de maintenance. Doctolib s'engage à faire de son mieux pour limiter les conséquences de tels événements ;

(iii) Doctolib ne garantit en aucun cas la fiabilité, la disponibilité ni la continuité des Services ;

(iv) lorsque des informations tarifaires sont fournies sur la Plateforme Doctolib concernant les honoraires d'un Professionnel 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 l'acte ou des soins peut varier selon le type de consultation effectivement réalisée et conformément aux conventions de soins en vigueur entre le Patient et le Professionnel de santé. Il appartient au Professionnel de santé d'informer l'Utilisateur du coût de l'acte ou des soins.

Par ailleurs, Doctolib ne peut en aucun cas être tenue responsable :

(i) de réparer d'éventuels dommages indirects subis par les Utilisateurs à l'occasion de l'utilisation des Services, tels que les dommages qui ne résultent pas exclusivement et directement d'une défaillance des Services ;

(ii) des préjudices résultant de la négligence de l'Utilisateur et/ou des actes de l'Utilisateur ou d'un tiers agissant sur instructions ou pour le compte de l'Utilisateur, notamment lorsque ces actes ne sont pas conformes aux lois et réglementations applicables et/ou au Contrat.

(iii) du comportement d'un Acteur de santé et/ou des échanges entre un Acteur de santé et l'Utilisateur, et notamment :

(a) de la non-exécution ou de la mauvaise exécution d'un acte ou d'un soin par un Acteur de santé ;

(b) de l'annulation du rendez-vous avec un Acteur de santé ;

(c) du contenu des messages adressés directement par l'Acteur de santé à l'Utilisateur *via* le Service de Messagerie Patient, ou en réponse à une demande effectuée *via* le Service de Demande de Patient, ou de l'absence ou du délai de réponse à une telle demande ;

(d) du contenu d'un Document ; et/ou

(e) des effets secondaires ressentis par un Patient à l'issue d'une consultation en présentiel ou en Téléconsultation ;

(iv) des litiges, quelle qu'en soit la cause, entre un Utilisateur et un Acteur de santé ;

(v) de l'exactitude des informations figurant sur la fiche profil de chaque Acteur de santé. L'exactitude et la mise à jour de ces informations sont sous l'entière responsabilité de l'Acteur de santé. Doctolib, agissant en qualité de prestataire de service intermédiaire, n'a pas d'obligation générale de surveillance du contenu.

La responsabilité de Doctolib, quel que soit le fondement juridique, ne peut être engagée au titre des dommages directs causés par Doctolib, ses représentants légaux ou ses agents qu'en cas de manquement fautif à une obligations contractuelle essentielles au sens du Contrat. La responsabilité de Doctolib sera limitée au montant du dommage prévisible au moment de la conclusion du Contrat et habituel pour ce type de contrat. Les obligations contractuelles essentielles sont celles qui permettent la bonne exécution du Contrat et sur lesquelles les Parties sont en droit de se fonder. Toute responsabilité supplémentaire de Doctolib est exclue.

La limitation de responsabilité susmentionnée ne peut être opposée lorsqu'elle doit être écartée en application de la loi et notamment en cas de (i) décès ou d'atteinte grave à l'intégrité physique ; (ii) faute lourde ; ou (iii) dol.

8. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DE L'UTILISATEUR

8.1 L'Utilisateur s'engage à :

- (i) respecter les termes du Contrat ;
- (ii) utiliser les Services de bonne foi, dans le respect des lois et règlements applicables ;
- (iii) mettre à la disposition de Doctolib, sans que cela ne soit limitatif, tous les justificatifs permettant de vérifier les Données Utilisateur, l'identité et la capacité de l'Utilisateur ;
- (iv) 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 en temps utile. L'Utilisateur est seul responsable des conséquences liées à un défaut ou un retard d'actualisation desdites données ;
- (v) vérifier que l'Infrastructure nécessaire à l'utilisation des Services est conforme aux exigences techniques spécifiées à l'article 5 des présentes CU ;
- (vi) restreindre l'accès aux Services et assurer la stricte confidentialité de leur Données, quels qu'ils soient, et plus généralement, sécuriser ces modes d'accès afin de prévenir toute utilisation non autorisée des Services conformément à l'article 5 des présentes CU ;

(vii) s'abstenir d'utiliser les Services :

- (a) d'une façon susceptible de porter atteinte à la réputation de Doctolib, des Acteurs de santé ou de tout tiers, ou
- (b) d'une façon inconvenante, notamment partout propos diffamatoire, indécent, inapproprié, menaçant, haineux ou injurieux qu'il soit tenu à l'oral ou à l'écrit, ou tout contenu non conforme aux lois et réglementations applicables ;

(viii) s'assurer 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 qu'il est dûment autorisé à les transmettre ;

(ix) ne pas porter atteinte aux droits de Doctolib et des tiers (y compris les droits des Acteurs de santé) lors de l'utilisation des Services ;

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

(xi) avertir immédiatement Doctolib en cas de faille de sécurité, d'accès non autorisé à son Compte Utilisateur, ou de tout usage abusif des Services ;

(xii) respecter les droits de Propriété Intellectuelle de Doctolib et des tiers conformément à l'article 19 des présentes CU.

8.2 Par ailleurs, l'Utilisateur est responsable de :

- (i) l'utilisation qu'il fait, ou que ses Proches font, des Services ;
- (ii) de l'exactitude et de la licéité des Données Utilisateur et/ou Données Proche qu'il renseigne sur la Plateforme Doctolib, y compris les données fournies dans le cadre de l'utilisation du Service de Préparation des Rendez-Vous (tel que décrit à l'article 16 des présentes CU) ;
- (iii) toute utilisation ou création de Données à caractère personnel, y compris de Données de santé, au sein de la Plateforme Doctolib. L'Utilisateur reconnaît que le partage de Données à caractère personnel avec des Acteurs de santé doit être effectué conformément aux lois et réglementations applicables, y compris les règles du secret médical.

8.3 L'Utilisateur garantit :

Doctolib, ses employés et ses représentants contre toute réclamation, action ou demande d'indemnisation d'un Utilisateur, d'un Proche, d'un Acteur de santé, d'un internaute, d'un autre Patient, d'un tiers ou d'une autorité publique et, le cas échéant, indemnise Doctolib et 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 à :

- (i) 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 ;
- (iii) la violation de droits de Propriété Intellectuelle de Doctolib ainsi que de tout tiers, du fait de l'utilisation des Services ;
- (iv) tout manquement au Contrat.

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 Service d'Annuaire répertorie 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 des 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. En aucun cas, l'Utilisateur n'est restreint dans son libre choix du Professionnel de santé tel que prévu par la loi.

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 Doctolib.

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 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 ni 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 sur 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 cette possibilité. 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 avec 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 des 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 audio et 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 annulations 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 et confidentielle.

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 ou un diagnostic optimal. Les Acteurs de santé réalisent la Téléconsultation en toute indépendance, selon leurs obligations déontologiques et légales. 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.

À l'issue de la Téléconsultation, l'Acteur de santé confirme le montant à régler 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.

À l'issue de la Téléconsultation, l'Utilisateur peut recevoir sur son Compte Utilisateur la note d'honoraires correspondante, et le cas échéant, tout autre Document dans la rubrique « 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 de 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 médicales, des diagnostics 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 l'Acteur 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, ni (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. SERVICES PERSONNALISÉS

Le Service Personnalisé est une fonctionnalité que l'Utilisateur peut activer lors de la création de son Compte Utilisateur, lors de sa connexion, ou lors de l'accès à une sous-fonctionnalité nécessitant son activation sur la Plateforme Doctolib.

L'Utilisateur peut activer ou désactiver les Services Personnalisés, à tout moment, depuis la rubrique « Mes Préférences » de son Compte Utilisateur. L'Utilisateur est informé que lorsqu'il choisit de ne pas activer les Services Personnalisés, il conserve l'accès aux autres fonctionnalités de la Plateforme Doctolib (telles que la prise de rendez-vous).

Une fois activé, les Services Personnalisés permettent à Doctolib d'accompagner l'Utilisateur ou ses Proches dans la gestion de leur parcours de santé à travers :

(i) l'affichage et la gestion de son Profil de Santé Patient (incluant les informations de santé telles que les antécédents médicaux, traitements, allergies, vaccins, informations sur le mode de vie et mesures physiologiques) ;

(ii) la consultation de l'historique de ses rendez-vous et de ses Acteurs de santé ;

(iii) le stockage et la gestion des Documents téléchargés par l'Utilisateur ou partagés par les Acteurs de santé (tel que décrit à l'article 14 des présentes CU). L'Utilisateur peut toujours accéder aux Documents envoyés par les Acteurs de santé via la Messagerie Patient, même si les Services Personnalisés ont été désactivés ;

(iv) la création et le stockage de notes médicales (tel que décrit à l'article 14 des présentes CU) ;

(v) des recommandations de santé (tel que décrit ci-dessous).

En activant les Services Personnalisés, l'Utilisateur pourra recevoir des communications (par courriel, notification push ou message in-app) ou des contenus personnalisés affichés directement au sein de l'Application. Ces recommandations peuvent prendre diverses formes, notamment des suggestions de rendez-vous de soins préventifs et de vaccinations, des informations de prévention santé, ou des actions de suivi après un

rendez-vous, ou un santé en temps réel à visée informative et préventive.

Ces recommandations de santé sont adaptées au profil et à l'historique de santé de l'Utilisateur afin de lui fournir les conseils les plus pertinents au bon moment.

Pour en savoir plus sur les Services Personnalisés, l'Utilisateur peut consulter la page [dédiée](#).

Les recommandations de santé sont fournies à titre informatif uniquement et ne constituent pas un avis médical. L'Utilisateur demeure seul responsable des décisions concernant sa santé et est invité à consulter un Acteur de santé pour toute question ou préoccupation médicale.

Doctolib n'est en aucun cas responsable d'un défaut d'affichage de recommandations de santé dû à l'absence de données nécessaires à leur génération.

Toutes les questions relatives au traitement des Données à caractère personnel dans le cadre des Services Personnalisés sont régies par la Politique de protection des Données à caractère personnel de Doctolib, disponible [ici](#).

14. SERVICE DE GESTION DE DOCUMENT ET SERVICE DE NOTES MÉDICALES

14.1 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 « *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 rubrique « *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 les 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.

14.2 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 des 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 rubrique « *Mes préférences* » de son Compte Utilisateur. Si l'Utilisateur retire son consentement au traitement et au stockage des notes médicales par Doctolib, toutes les notes médicales seront immédiatement supprimées, de manière permanente.

15. SERVICE D'E-PRESCRIPTION

Le Service d'E-prescription permet à l'Utilisateur de partager les E-prescriptions stockées dans la rubrique « Documents » (tel que décrit à l'article 14 des présentes CU) avec des pharmacies, des laboratoires de biologie médicale ou des centres d'imagerie médicale de son choix, conformément au type de Prescription concerné.

Ce Service est accessible *via* l'Application mobile Doctolib ou le Site internet mobile uniquement.

L'Utilisateur est informé que ce Service n'est disponible que pour les E-prescriptions partagées par les Acteurs de santé *via* la Plateforme Doctolib. Les Prescriptions uploadées par l'Utilisateur dans la rubrique « Documents » ne peuvent pas être partagées *via* ce Service.

Pour partager une E-prescription, l'Utilisateur accède à la rubrique « Documents », sélectionne la Prescription qu'il souhaite partager, et initie l'action de partage :

(i) Pour les E-prescriptions médicamenteuses (destinées aux pharmacies) : l'Utilisateur peut rechercher et sélectionner une pharmacie *via* le Service d'Annuaire Doctolib (par géolocalisation ou recherche par adresse). Lorsque la pharmacie sélectionnée dispose d'un compte Doctolib, l'E-prescription est partagée directement dans sa Messagerie Patient et une notification est envoyée à la pharmacie. Lorsque la pharmacie sélectionnée ne dispose pas de compte Doctolib, l'Utilisateur est invité à renseigner l'adresse courriel de la pharmacie, à laquelle est envoyée une notification contenant un lien sécurisé valable une (1) heure, permettant au destinataire de consulter, imprimer ou télécharger l'E-prescription.

(ii) Pour les E-prescriptions biologiques et d'imagerie (destinées aux laboratoires ou centres d'imagerie) : l'Utilisateur doit soit saisir l'adresse courriel de l'Acteur de santé destinataire, soit en sélectionner un dans son historique de partage. Une notification contenant un lien sécurisé valable une (1) heure est envoyée au destinataire, qui peut consulter, imprimer ou télécharger l'E-prescription.

L'Utilisateur est seul responsable de son choix de destinataire, de l'exactitude des coordonnées du destinataire et de s'assurer que l'E-prescription est valide, destinée à l'Acteur de santé destinataire et utilisée conformément à la loi applicable.

Doctolib n'est en aucun cas responsable du contenu ou de la validité médicale des E-prescriptions partagées. En particulier, Doctolib ne peut être tenue responsable de (i) la non-délivrance d'une Prescription pour des raisons techniques indépendantes de sa volonté, ni (ii) des erreurs de dispensation ou des refus de l'Acteur de santé destinataire.

16. SERVICE DE PRÉPARATION DES RENDEZ-VOUS

Le Service de Préparation des Rendez-Vous permet à l'Utilisateur, lorsqu'il est activé par l'Acteur de santé, après la prise de rendez-vous, de compléter ou d'envoyer à

l'Acteur de santé, avant la consultation depuis son Compte Utilisateur ou au moment du rendez-vous, des informations administratives et de santé demandées exclusivement par ce dernier, dans le but de faciliter la préparation et le bon déroulement du rendez-vous.

Le Service de Préparation des Rendez-Vous peut inclure, selon la configuration de l'Acteur de santé, les fonctionnalités suivantes :

(i) les instructions communiquées par l'Acteur de santé à l'Utilisateur, telles que des mesures préparatoires ou des actions spécifiques à entreprendre avant le rendez-vous ;

(ii) le partage de documents, par lequel l'Utilisateur peut partager des Documents administratifs ou médicaux avec l'Acteur de santé, spontanément ou en réponse à une demande de document spécifique (tels que pièces d'identité, cartes d'assurance, lettres d'adressage ou rapports médicaux antérieurs) ;

(iii) les questionnaires d'antécédents de santé, par lesquels l'Utilisateur peut compléter un questionnaire de santé structuré pour partager les informations médicales pertinentes requises par l'Acteur de santé avant le rendez-vous. Ces questionnaires peuvent également inclure des questions d'ordre administratif et médical plus exhaustives, notamment dans le cadre de prises en charge hospitalières. Lorsque l'Utilisateur a activé les Services Personnalisés (tel que décrit à l'article 13), les informations de santé existantes stockées dans son Profil de Santé Patient peuvent être utilisées pour pré-remplir automatiquement le questionnaire.

L'Utilisateur s'engage à renseigner les informations qui lui sont demandées avec exactitude et de bonne foi et est seul responsable du contenu fourni et partagé avec l'Acteur de santé *via* ce Service. Les informations fournies par l'Utilisateur *via* le Service de Préparation des Rendez-Vous sont transmises uniquement à l'Acteur de santé concerné dans le but de préparer et de conduire la consultation. Doctolib n'est en aucun cas responsable de l'utilisation faite de ces informations par l'Acteur de santé ni de toute décision médicale prise par l'Acteur de santé sur la base des informations fournies.

17. SERVICE D'ASSISTANT TÉLÉPHONIQUE

Les Acteurs de santé peuvent avoir recours à un Service d'Assistant Téléphonique, un assistant vocal alimenté par l'intelligence artificielle permettant la réception et le traitement automatique des appels téléphoniques des Utilisateurs (ci-après le « Service d'Assistant Téléphonique »). Ce Service est conçu pour assister les Acteurs de santé dans la gestion des besoins administratifs des Utilisateurs, tels que la prise de rendez-vous et les demandes

génériques, et pour collecter les informations pertinentes permettant le traitement ultérieur de la demande par l'Acteur de santé. L'Utilisateur est informé qu'il interagit avec un système d'intelligence artificielle.

Le Service d'Assistant Téléphonique n'est pas un dispositif médical. Il n'est pas conçu pour diagnostiquer, surveiller ou traiter une pathologie, ni pour fournir des recommandations médicales ou tout autre résultat de nature médicale, qu'il soit général ou spécifique à un Utilisateur.

Le Service d'Assistant Téléphonique n'est pas conçu ni destiné à interpréter, évaluer ou répondre à des symptômes cliniques, des pathologies, des Prescriptions, des résultats d'examens ou toute question de santé soumise par l'Utilisateur. En outre, le Service d'Assistant Téléphonique n'effectue pas, et n'est pas conçu ni destiné à effectuer, toute qualification, évaluation ou priorisation des symptômes médicaux de l'Utilisateur, ni aucune forme de pré-triage pour le compte de l'Acteur de santé.

Il ne constitue pas un Service de Téléconsultation et ne permet pas la communication de résultats d'examens, l'établissement de Prescriptions ou de rapports médicaux.

L'Utilisateur est informé que son appel peut être enregistré et que des transcriptions et des résumés peuvent être générés automatiquement par intelligence artificielle à destination de l'Acteur de santé. Doctolib ne garantit pas l'exhaustivité, l'exactitude ou l'adéquation des informations fournies pour toute finalité ou besoin spécifique de l'Utilisateur. Doctolib ne garantit pas que les informations, scripts, réponses ou tout contenu généré par le Service d'Assistant Téléphonique sont exempts d'inexactitudes, d'erreurs ou d'hallucinations (contenu fabriqué ou trompeur) ; leur vérification relève de la seule responsabilité de l'Acteur de santé. L'Utilisateur demeure seul et exclusivement responsable de toutes les conséquences et actions qu'il peut entreprendre à la suite de l'utilisation du Service d'Assistant Téléphonique.

Doctolib agit en tant que simple intermédiaire et prestataire technique dans le cadre du Service d'Assistant Téléphonique et ne saurait être tenue responsable, en responsabilité délictuelle ou contractuelle, de toute conséquence directe ou indirecte, en cas de litige entre l'Utilisateur et l'Acteur de santé relatif à l'utilisation du Service d'Assistant Téléphonique.

18. SERVICES COMPAGNONS DE SANTÉ

Doctolib propose aux Utilisateurs l'accès à des Services Compagnons de santé, qui sont définis et régis par les Conditions Générales d'Utilisation et d'Abonnement aux Services Compagnons de santé, disponibles [ici](#), et qui

s'appliquent en complément des présentes CU et prévalent sur ces dernières en cas de conflit.

19. 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 à des fins privées et non commerciales uniquement. Toute utilisation au-delà est expressément interdite. En particulier, il est interdit à l'Utilisateur de reproduire, copier ou distribuer la Plateforme Doctolib, les Services, le Site ou l'Application mobile et leurs contenus, en tout ou en partie, ni à en concéder des droits d'utilisation à des tiers.

L'Utilisateur s'engage à ne pas :

- (i) tenter d'accéder ou de 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 œuvres 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.

Doctolib s'oppose expressément à toute opération de fouille de textes et de données au sens de l'article L. 122-5-3 du Code de la propriété intellectuelle, concernant l'ensemble des plateformes et sites internet Doctolib (incluant notamment la Plateforme Doctolib, le Portail

Patient et le Site Communautaire) et l'ensemble de leurs contenus. Toute opération de fouille de textes et de données ou de moissonnage ciblant les plateformes et sites internet de Doctolib, y compris par des moyens automatisés de collecte de données, est soumise au consentement préalable spécifique de Doctolib, à l'exception de celles effectuées uniquement à des fins de recherche scientifique par des organismes visés à l'article L. 122-5-3 II du Code de la propriété intellectuelle. Cette opposition est également exprimée conformément au protocole TDMRep : <TDM-RESERVATION: 1>.

Retour d'expérience et amélioration des services : Si un Utilisateur fournit des commentaires à Doctolib concernant les fonctionnalités ou les performances des Services (incluant l'identification d'erreurs ou d'améliorations), l'Utilisateur s'engage à concéder à Doctolib sans restriction ni paiement tous les droits, titres et intérêts 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.

Lorsque l'Utilisateur a expressément consenti à la finalité d'amélioration des produits conformément à la Politique de protection des Données à caractère personnel de Doctolib disponible [ici](#), certaines Données à caractère personnel peuvent en outre être traitées et réutilisées par Doctolib à des fins de recherche et développement (R&D). Cette utilisation restera strictement limitée au périmètre du consentement donné et pourra être retirée par l'Utilisateur à tout moment.

L'Utilisateur reconnaît que toute violation du présent article constitue un acte de contrefaçon civilement et pénalement sanctionnable et sera considérée comme un manquement grave aux présentes CU, permettant à Doctolib de résilier immédiatement l'accès de l'Utilisateur aux Services sans préavis conformément à l'article 21.

L'Utilisateur comprend et accepte 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.

Liens hypertexte : La Plateforme Doctolib est susceptible de contenir des liens hypertexte vers d'autres sites internet ou sources en ligne, autres que ceux exploités par Doctolib. Doctolib n'est pas responsable de la disponibilité de ces sites et sources en ligne externes et décline toute responsabilité quant aux contenus, produits, services, publicités ou tout autre matériel disponibles sur ou depuis ces sites ou sources. La décision d'activer les liens hypertexte appartient exclusivement à l'Utilisateur. Doctolib rappelle à l'Utilisateur que les sites et sources en ligne externes non affiliés sont soumis à leurs propres

conditions d'utilisation et pratiques en matière de confidentialité. Si l'Utilisateur souhaite créer un lien hypertexte vers la Plateforme Doctolib, il doit obtenir l'autorisation préalable et écrite expresse de Doctolib en lui en adressant la demande. Doctolib peut, à sa seule discrétion, accepter ou rejeter toute demande faite à cet effet.

20. SUSPENSION

20.1 - Suspension avec préavis

En cas de (i) non-respect par l'Utilisateur des stipulations du Contrat ; ou (ii) d'incident de paiement ; ou (iii) de comportement inconvenant de l'Utilisateur susceptible de porter préjudice à Doctolib et/ou à un Acteur de santé et/ou à d'autres Utilisateurs ou à un tiers, en ce compris tout propos diffamatoire, indécent, inapproprié, menaçant, haineux ou injurieux tenu à l'oral ou à l'écrit ; ou (iv) 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. Si l'Utilisateur ne remédie pas au manquement dans ce délai ou si le manquement ne peut être corrigé, Doctolib pourra procéder de plein droit à la suspension ou à la limitation de l'accès de l'Utilisateur à tout ou partie des Services.

Doctolib fournira à l'Utilisateur une explication claire et précise sur la mesure prise, incluant les raisons de la suspension et la possibilité d'y remédier le cas échéant.

20.2 - Suspension sans préavis

En cas (i) d'atteinte ou de danger grave – pressenti ou avéré – pour Doctolib, un Acteur de santé, d'autres Utilisateurs et/ou tout tiers ; ou (ii) d'atteinte à la réputation de Doctolib ou d'un Acteur de santé ; (iii) d'inconduite grave ou de fraude de la part de l'Utilisateur ; (iv) de nécessité immédiate de protéger la sécurité et la confidentialité de la Plateforme Doctolib ou des Données Utilisateur, ou la sécurité, l'intégrité ou les biens de Doctolib, des Acteurs de santé, des Utilisateurs ou des tiers ; ou (v) d'une décision d'une autorité judiciaire, administrative ou d'un État membre imposant à Doctolib de suspendre ou de restreindre l'accès aux Services ; 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, sans délai injustifié, accompagné d'une explication claire des raisons de la suspension immédiate.

20.3 - 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). Durant la période de suspension, l'Utilisateur peut ne pas être en mesure d'accéder à certaines ou à toutes les fonctionnalités des Services. Si les raisons de la suspension sont résolues, la suspension peut être levée à la discrétion de Doctolib.

Doctolib décidera unilatéralement des suites à donner à la suspension du Contrat, y compris son maintien, sa modification, sa levée ou la résiliation de l'accès de l'Utilisateur aux Services.

Doctolib n'est pas responsable des dommages résultant de la suspension des Services effectuée conformément au présent article.

21. RÉILIATION

21.1 Résiliation par Doctolib

L'Utilisateur reconnaît être informé que tout ou partie des Services peut être résilié par Doctolib sans indemnité. Dans ce cadre, Doctolib notifiera l'Utilisateur par écrit de sa décision, avec un préavis de trente (30) jours avant que la résiliation ne prenne effet, accompagnée d'un exposé des motifs.

Par ailleurs, en cas de faute ou de manquement de l'Utilisateur, telle que (a) l'utilisation d'un ou plusieurs Services contraire aux stipulations du Contrat, (b) l'utilisation d'un ou plusieurs Services contraire aux lois et réglementations, (c) un comportement 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 d'un tiers, ou de façon inconvenante (telle que définie ci-avant à l'article 20.1 des CU), (d) une mesure de suspension ayant déjà été prise conformément à l'article 20 des présentes CU sans remédiation ; 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. Un exposé des motifs sera adressé à l'Utilisateur pour lui permettre de résoudre le problème, si possible, avant la mise en œuvre de la résiliation.

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.

Doctolib peut également résilier immédiatement et sans préavis tout ou partie des Services (i) si Doctolib est

soumise à une obligation légale ou réglementaire lui imposant de résilier la fourniture de l'ensemble de ses Services à un Utilisateur donné d'une manière qui ne lui permet pas de respecter ce préavis ; ou (ii) si Doctolib exerce un droit de résiliation pour un motif impérieux en vertu du droit national conforme au droit de l'Union.

21.2 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 « *Compte* ») et en suivant le processus de suppression du compte. Des informations détaillées sur la suppression du compte sont disponibles dans le formulaire dédié accessible dans le [Centre d'aide](#).

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.

FICHE PROFIL DE PROCHE : En cas de suppression d'une Fiche Profil de Proche, l'Utilisateur reconnaît et garantit avoir obtenu l'autorisation explicite du Proche pour cette suppression. L'Utilisateur est seul responsable de toute suppression d'une Fiche Profil de Proche effectuée sans le consentement du Proche et doit indemniser Doctolib contre toute réclamation en résultant.

Lorsqu'un Proche dispose de son propre Compte Utilisateur, (i) le Proche peut à tout moment décider de résilier son propre Compte Utilisateur et demander la suppression de toute fiche profil créée ou partagée par un autre Utilisateur pour son compte ; (ii) la suppression du Compte de l'Utilisateur ou la suppression de la Fiche Profil de Proche depuis le Compte de l'Utilisateur n'entraîne pas la suppression du propre Compte Utilisateur du Proche. Le Proche doit résilier son propre Compte Utilisateur séparément conformément au présent article.

21.3 Conséquences de la résiliation

Sans préjudice de tout dommage et intérêt pouvant être réclamé par Doctolib, 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 Utilisateur et Données Proche attachées uniquement au Compte Utilisateur résilié ainsi que de tous les Documents contenus dans le Compte Utilisateur, sauf si des obligations légales de conservation s'y opposent. 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.

Suite à la résiliation des présentes CU, les dispositions suivantes demeurent en vigueur : « *Propriété Intellectuelle* », « *Confidentialité* », « *Protection des Données à caractère personnel* » et les dispositions qui limitent ou excluent la responsabilité.

22. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La Politique de protection des Données à caractère personnel de Doctolib 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.

PROCHE : Si l'Utilisateur utilise le Compte Utilisateur pour réserver ou gérer des rendez-vous pour un Proche, l'Utilisateur déclare (i) qu'il est le représentant légal du Proche, (ii) qu'il a obtenu l'autorisation explicite du Proche pour gérer ses Données médicales en son nom, y compris ses Données de santé, *via* le Compte de l'Utilisateur, (iii) qu'il s'engage à fournir au Proche une copie de la Politique de protection des Données à caractère personnel de Doctolib mentionnée ci-dessus, à la demande de Doctolib.

L'Utilisateur est seul responsable d'assurer la conformité aux lois applicables en matière de protection des Données lors de la gestion des Données à caractère personnel d'un Proche et doit indemniser Doctolib contre toute réclamation résultant du non-respect du présent article.

23. FORCE MAJEURE

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

Le cas de force majeure suspend les obligations de la Partie concernée pendant le temps que durera la force majeure. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. 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 des dispositions qui limitent ou excluent la responsabilité, sans qu'aucune indemnité ou pénalité, à quelque titre que ce soit, ne soit due de part et d'autre.

24. 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.

25. 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.

26. PREUVE

26.1 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 litige.

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 dudit document. 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/expiration.

26.2 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 qui lui ont été adressés 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.

27. 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.

28. MODIFICATION 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 de la Plateforme Doctolib et/ou des Services ainsi que toute évolution ou contrainte légale, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique.

En cas de modification(s) significative(s) apportée(s) 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.

29. CESSIION DU CONTRAT

Sous réserve du droit applicable, l'Utilisateur accepte que le Contrat le liant à Doctolib puisse être cédé, transféré ou concédé, de quelque manière que ce soit, à un tiers. Dans le cadre d'une cession d'entreprise à un tiers, le Contrat sera automatiquement transféré au cessionnaire.

30. VERSIONS BÊTA ET TESTS

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 ; (iii) peut supprimer toutes les données contenues dans ces versions bêta, sans responsabilité aucune.

31. 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.

32. DIVERS

32.1 Support technique et assistance :

Doctolib met à la disposition de l'Utilisateur un service d'assistance *via* le Centre d'aide accessible [ici](#).

32.2 Enquête de satisfaction :

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

32.3 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](#).

32.4 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.

33. RÈGLEMENT AMIABLE – DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Les présentes CU sont rédigées en langue française. En cas de divergence d'interprétation ou de traduction, seule la version française fait foi.

Les présentes CU sont régies par le droit français. L'Utilisateur est informé du fait que la Plateforme Doctolib et les Services s'adressent aux Utilisateurs résidant en France et sont soumis au droit français. En utilisant les Services 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 CU, 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'elles 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.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, l'Utilisateur peut soumettre une demande de résolution amiable par voie de médiation dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite adressée à Doctolib. DOCTOLIB a désigné, sous le numéro d'enregistrement 17012/MV/2509, la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation. Pour saisir le médiateur, l'Utilisateur doit soumettre sa demande :

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

Quelle que soit la voie utilisée, la demande doit comprendre :

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

L'Utilisateur peut également soumettre toute réclamation à la plateforme de résolution des litiges en ligne mise à disposition par la Commission européenne à l'adresse suivante : https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr. La Commission européenne transmettra alors la réclamation

de l'Utilisateur aux médiateurs nationaux compétents notifiés.

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 CU devant le tribunal compétent de son lieu de résidence ou le tribunal compétent du lieu d'établissement de Doctolib en France.