

Conditions Générales d'Utilisation

Conditions Générales d'Utilisation du service

1. Glossaire

Pour les besoins des Conditions Générales d'Utilisation, les termes commençant par une Majuscule sont définis ainsi :

« **Société** » signifie la société CONSULTEOO SAS

« **Site Internet** » signifie le site www.consultoo.fr édité et exploité par la Société CONSULTEOO SAS

« **Service** » signifie l'intégralité des services proposés par la Société aux utilisateurs définis dans la partie 3. Description du Service. Le Service est un logiciel en tant que service (software as a service - SaaS).

« **Praticien** » ou « **Professionnel de Santé** » signifie les praticiens ayant souscrit à un contrat d'abonnement au Service Praticien.

« **CGU** » signifie les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service.

« **CGV** » signifie les conditions générales de vente liées aux abonnements réservés aux Professionnels de Santé.

« **Utilisateur** » signifie toute personne physique qui accède au Site Internet et bénéficie directement ou indirectement du Service.

« **Compte Patient** » signifie l'espace personnel de l'Utilisateur lui permettant d'accéder aux services réservés aux Patients.

« **Compte Praticien** » signifie l'espace professionnel de l'Utilisateur lui permettant d'accéder aux services réservés aux Praticiens.

« **Identifiants** » signifie les moyens d'authentification de l'Utilisateur lui permettant d'accéder à son Compte Patient ou Compte Praticien.

« **Rendez-vous** » signifie un rendez-vous réservé en utilisant le Service.

2. Dispositions Générales

2.1 La Société

Le Service proposé sur le site www.consultoo.fr est édité par la société CONSULTEOO SAS dont le siège social est situé au 10 rue Montesquieu, 69007 LYON.

CONSULTEOO est une société par Action Simplifiée à capital variable de 70 000 euros qui est immatriculée au RCS de LYON sous le numéro SIREN 823 059 050. Elle est représentée par M. Frédéric Bollé en qualité de Directeur Général.

Le site www.consultoo.fr est hébergé par la société PICTIME GROUPE qui est agréée HADS, par l'Agence Française de la Santé Numérique.

2.2 Hébergeur du Site Internet, du Service et des données de santé

Le Site Internet, le Service et les données de santé sont hébergées par la société PICTIME GROUPE, Hébergeur Agréé de Données Santé (HADS) :

Société PICTIME GROUPE

61 AVENUE DE L HARMONIE 59262 SAINGHIN EN MELANTOIS (Siège Social)

SIREN 443 498 571 - RCS de LILLE

Capital social 164 402 euros

Tél. +33 (0)3 28 520 520
contact@coreye.fr
<http://www.coreye.fr/fr/metier/sante>

2.3 Acceptation des CGU

Les CGU ont pour but de définir les conditions dans lesquelles l'Utilisateur peut bénéficier du Service fourni par la Société. L'utilisation de ce Service implique l'acceptation sans condition par l'Utilisateur des CGU.

En bénéficiant du Service via le Site Internet, l'Utilisateur reconnaît avoir lu, compris et accepté sans aucune réserve, l'intégralité des présentes CGU.

Si l'Utilisateur n'accepte pas les CGU, il renonce de facto à utiliser et bénéficier du Service proposé par la Société sur le Site Internet.

2.4 Modification des CGU

La Société se réserve le droit de modifier les présentes CGU du Service à tout moment, sans préavis, ni information et sans préjudice. Les CGU applicables sont celles en vigueur au moment de la sélection du bouton « J'accepte les CGU » lors de l'adhésion au Service.

En cas de modification des CGU, la Société peut demander à l'Utilisateur d'accepter les nouvelles CGU pour continuer d'utiliser le Service.

2.5 Champs d'application

Les présentes CGU sont applicables au droit français. Ainsi, tous les Utilisateurs français ou étrangers acceptent expressément l'application de la loi française en utilisant le Service.

Les CGU sont applicables à partir du 1^{er} Mars 2017.

3. Description du Service

3.1 Prise de rendez-vous en ligne

Le Site Internet www.consultoo.fr permet de rechercher un Professionnel de Santé par spécialité, par nom ou à proximité d'une adresse renseignée par l'Utilisateur et de prendre rendez-vous avec un Praticien, si ce dernier a adhéré à un abonnement auprès de la Société et qu'il a accepté la prise de Rendez-vous en ligne.

Pour prendre rendez-vous en ligne, l'Utilisateur doit sélectionner un créneau disponible en ligne avec le Praticien de son choix, puis créer un compte ou se connecter à l'aide de ses Identifiants afin valider sa demande de rendez-vous. Chaque demande de rendez-vous est transmise directement au Professionnel de Santé qui doit l'accepter pour que le rendez-vous soit confirmé. Le rendez-vous peut être annulé ou modifié à tout moment par le Praticien ou par l'Utilisateur via son Compte Patient.

L'Utilisateur autorise le Professionnel de Santé, via la Société ou le Site à lui envoyer des SMS et e-mails informatifs concernant les modalités rendez-vous ou son suivi de santé.

3.2 Compte Patient

Pour créer un Compte Patient, l'Utilisateur doit obligatoirement renseigner un nom d'utilisateur (adresse email), un mot de passe puis Nom, Prénom, Date de naissance, Téléphone puis accepter les conditions générales d'utilisation du service et que certaines données de santé soient collectées pour les besoins du service proposé.

Un email de validation est alors envoyé pour éviter les faux comptes et un code de confirmation est envoyé par SMS pour plus de sécurité.

L'Utilisateur d'un Compte Patient est intégralement responsable de l'utilisation de ses Identifiants. Il s'engage à ne pas les divulguer et à les garder confidentiels.

En cas d'oubli de son mot de passe, un email de réinitialisation du mot de passe sera envoyé à l'Utilisateur.

En cas d'oubli de son nom d'utilisateur, l'Utilisateur peut faire une demande via la rubrique « Contactez-nous » pour l'aider à le retrouver.

Une fois sur son Compte Patient, l'Utilisateur a accès à l'historique de toutes les consultations prises avec des Praticiens par l'intermédiaire du Site Internet, à un système de messagerie lui permettant de communiquer avec les Praticiens faisant parti de son équipe de soin, à un carnet de santé en ligne et aux paramètres de confidentialité et de notification de son Compte Patient.

Grâce à son Compte Patient, l'Utilisateur peut prendre rendez-vous pour les membres de sa famille qu'il a ajouté sur son compte. Il lui suffit de renseigner les mentions obligatoires de la fiche d'admission pour pouvoir prendre rendez-vous en son nom.

Lorsque l'Utilisateur prend Rendez-vous avec un Praticien, ce dernier peut créer un carnet de santé en ligne pour l'Utilisateur qui permet de recenser par date tous les événements liés à sa santé : hospitalisations, vaccins, traumatismes... Il peut ajouter des détails et des documents pour chacun de ses événements. Pour créer ce carnet de santé, le praticien aura besoin du numéro de sécurité sociale de l'Utilisateur. Une fois le carnet de santé créé, l'Utilisateur peut contribuer lui même à son carnet de santé. Pour accéder à son carnet de santé, l'Utilisateur doit renseigner son numéro de sécurité sociale. Il peut également accéder au carnet de santé des membres de sa famille qui partagent le même numéro de sécurité sociale (enfants mineurs).

A tout moment l'Utilisateur peut supprimer son Compte Patient directement depuis son Compte dans le menu Paramètres > Identification, contactant la Société via la rubrique « Contactez-nous », par email à l'adresse contact@consultoo.fr ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège de la Société. La suppression du compte et de ses données étant définitive et irrémédiable.

3.3 Compte Praticien

Pour créer un Compte Praticien, l'Utilisateur doit obligatoirement être déclaré comme Professionnel de Santé et avoir un numéro RPPS ou ADELI attribué. Il devra obligatoirement renseigner son Nom, Prénom, email et mot de passe.

Un email de confirmation sera envoyé sur son adresse pour plus confirmer qu'il s'agit bien d'une personne physique et non d'un Robot.

Une fois l'email confirmé, l'Utilisateur devra obligatoirement renseigner son numéro de téléphone, son numéro RPPS ou ADELI (s'il ne possède pas encore de numéro RPPS), sa spécialité principale. Puis les informations relatives à son cabinet : adresse, téléphone principal, contexte d'honoraires, description courte, moyens de paiements acceptés.

Il aura ensuite le choix entre continuer à utiliser le Service gratuitement ou adhérer aux différents Abonnements et accepter les CGV des abonnements sélectionnés.

Le Compte Praticien sera alors validé manuellement par la Société en consultant l'inscription aux différents Ordres et syndicats représentatifs des Professionnels de Santé pour vérifier que l'Utilisateur est bien en droit d'exercer et que son identité n'a pas été usurpée. En cas de doute, la Société peut demander toute pièce justificative à l'Utilisateur pour justifier de son identité et de sa qualité de Professionnel de Santé.

En cas de doute et si malgré les demandes de la Société aucun justificatif n'est fourni après un délai de 10 jours ouvrables, la Société se réserve le droit d'invalider et/ou de supprimer le Compte Praticien à tout moment.

Tant que le Compte Praticien n'est pas validé, l'Utilisateur n'aura qu'un accès partiel aux fonctionnalités proposées aux Professionnels de Santé. Il pourra éditer et modifier ses informations personnelles et celles du cabinet, gérer ses abonnements, et avoir accès à une démonstration des fonctionnalités du logiciel Praticien.

Une fois le Compte Praticien validé, le praticien est référencé sur la plateforme, le contenu de sa Page Praticien sera publié en ligne et il pourra utiliser l'intégralité des fonctionnalités auxquelles il aura souscrit par abonnement.

A tout moment l'Utilisateur peut fermer et supprimer son Compte Praticien directement depuis son Compte ou en contactant la société via la rubrique « Contactez-nous ».

3.4 Gratuité du Service pour l'Utilisateur

Le Service décrit précédemment est proposé gratuitement à l'Utilisateur. La gratuité du Service inclus donc : le service d'annuaire des Professionnels de Santé, la prise de rendez-vous en ligne avec un Professionnel de Santé ayant souscrit à un abonnement, la création et l'utilisation des fonctionnalités proposées dans le Compte Patient ou la création et l'utilisation restreinte d'un Compte praticien qui devra être validé avant d'être mis en ligne.

Seul les abonnements aux fonctionnalités réservés aux Professionnels de Santé peuvent faire l'objet d'une facturation.

3.5 Limitation du Service

Le référencement sur l'annuaire du Site est proposé gratuitement à tous les Professionnels de Santé. La Société ne garantit pas à l'Utilisateur que son annuaire référence l'ensemble des Professionnels de Santé exerçant sur la zone géographique associée à la recherche. Il est donc possible que l'Utilisateur ne trouve pas sur le Site un Professionnel de Santé dans la zone géographique associée à la recherche.

L'accès au Service est réservé aux personnes physiques majeure capables de souscrire des contrats ou obligations conformément au droit français. L'Utilisateur peut cependant accéder au Service pour le compte de personnes physiques mineur(s) pour lesquels il exerce une autorité parentale, ou si l'Utilisateur dispose du consentement de la personne disposant de l'autorité.

Les créneaux de prise de rendez-vous en ligne sont indiqués comme disponibles par le Professionnel de Santé. Chaque demande de rendez-vous est envoyée en temps réel et est soumise à acceptation du Professionnel de Santé. Le délai d'acceptation du RDV par le Professionnel de Santé est variable et dépend uniquement de lui.

En aucun cas la Société ne peut être tenue responsable de la non prise en charge sur un créneau réservé par un Utilisateur ayant reçu ou non une confirmation de RDV du Professionnel de Santé via le Site ou la Société.

Les actes et soins médicaux sont pratiqués par le Professionnel de Santé et peuvent faire l'objet d'une facturation d'honoraires. La Société ne peut être tenue responsable de la mauvaise exécution des actes et soins médicaux exécutés par le Professionnel de Santé ou de leur non exécution.

Le Service proposé par la Société n'est pas un service d'urgence. En cas d'urgence médicale, l'Utilisateur doit contacter le 15 ou 112 ou se rendre directement aux services d'urgence à proximité de lui.

4. Conditions d'accès au Service

Seul le Service d'annuaire est ouvert à toute personne physique sans restriction. L'accès aux autres Services est subordonné aux conditions ci-dessous.

4.1 Conditions d'accès aux Services liés à un Compte Patient

- Etre une personne physique Majeure
- Avoir créer un Compte Patient en utilisant sa véritable identité et s'engager à renseigner des informations personnelles authentiques
- Reconnaître avoir lu, compris et accepter les présentes CGU dans leur intégralité
- Ne jamais transmettre ses identifiants à une tierce personne
- Consentir à la transmission au Professionnel de Santé des informations personnelles liées au Compte Patient pour assurer le bon fonctionnement du Service
- Consentir à recevoir des email et/ou SMS informatifs concernant ses RDV.

4.2 Conditions d'accès aux Services liés à un Compte Praticien

- Etre une personne physique et majeure
- Etre répertorié comme Professionnel de Santé et disposer d'un numéro RPPS ou ADELI
- Avoir créer un Compte Praticien en utilisant sa véritable identité et s'engager à renseigner des informations personnelles authentiques
- Ne pas usurper l'identité d'un Professionnel de Santé
- Reconnaître avoir lu, compris et accepter les présentes CGU dans leur intégralité.
- Ne jamais transmettre ses identifiants à une tierce personne
- Consentir à recevoir des email et/ou SMS informatifs concernant ses RDV
- Ne pas tenter de copier ou reproduire, dans une logiciel tiers, les fonctionnalités présentées dans la démonstration du logiciel de gestion de cabinet réservé aux Professionnels de santé.

4.3 Règles de bonne Conduite

En bénéficiant du Service proposé par la Société sur le Site, l'Utilisateur s'engage à respecter scrupuleusement les règles de bonne conduite ci-dessous :

- Réserver un créneau via le service de prise de rendez-vous en ligne implique que le Professionnel de Santé a bloqué du temps pour l'Utilisateur. C'est un engagement ferme de l'Utilisateur de se présenter au RDV. Des sanctions peuvent être prises envers l'Utilisateur par le Professionnel de Santé et/ou la Société en cas de non présentation à un ou plusieurs rendez-vous
- En cas d'empêchement pour se présenter à un RDV avec son Professionnel de Santé, l'Utilisateur s'engage à le prévenir via son Compte Patient rubrique « Mes Rendez-vous » ou par tout autre moyen
- L'Utilisateur s'engage à ne pas modifier ou annuler ses rendez-vous de manière répétée sans cause réelle et sérieuse auquel cas des sanctions peuvent être prises envers l'Utilisateur par le(s) Professionnel(s) de Santé et/ou la Société
- L'Utilisateur s'engage à garder ses identifiants confidentiels et à ne pas les transmettre à des personnes tierces qui pourraient ainsi accéder à ses données personnelles de santé
- L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser le Service à des fins lucratives sans accord écrit de la part de la Société et/ou d'un Professionnel de Santé

- L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser tout logiciel, algorithme, programme ou dispositif autre que celui fourni par la Société dans le but d'extraire, modifier tout ou parti du Site, ou d'affecter le bon fonctionnement du Site et du Service.
- L'Utilisateur s'engage à ne pas tenter d'extraire des informations d'autres utilisateurs et notamment les informations liées au Compte Patient et Compte Praticien
- L'Utilisateur s'engage à ne pas copier le contenu présent sur le Site sans autorisation écrite de la part de la Société.

Si l'Utilisateur déroge à une ou plusieurs de ces règles, la Société peut décider de lui refuser unilatéralement, l'accès à une partie du Service ou son intégralité, sans avertissement préalable et sans recours possible de la part de l'Utilisateur. La Société se réserve par ailleurs le droit de demander en justice la réparation de ses préjudices.

4.5 Droits d'utilisation du Service

La licence d'utilisation du Service, accordée en vertu des présentes CGU et pour leur durée, permet à l'Utilisateur et éventuellement à ses préposés d'utiliser le Service conformément à sa destination et pour ses besoins propres.

En dehors des droits concédés ci-dessus et sans préjudice de ceux-ci, l'Utilisateur n'est pas autorisé au titre des présentes à :

- copier, imprimer, transférer, transmettre ou afficher tout ou partie du Service ;
- vendre, louer, sous-licencier ou distribuer de quelque façon que ce soit le Service ;
- utiliser le Service pour fournir des services de traitement de données, de service bureau, d'exploitation en temps partagé ou d'autres services analogues de quelque nature qu'ils soient, à toute autre personne physique, société ou entité ;
- modifier le Service et/ou fusionner tout ou partie du Service dans d'autres programmes informatiques ;
- compiler le Service, le décompiler, le désassembler, le traduire, l'analyser, procéder au *reverse engineering* ou tenter d'y procéder, sauf dans les limites autorisées par la loi.

Il est expressément convenu que l'Utilisateur s'interdit de corriger par lui-même toute anomalie quelle qu'elle soit, la Société se réservant seule ce droit.

5. Informations sur les Professionnels de Santé

Les informations sur les Professionnels de Santé référencés sur notre plateforme peuvent soit provenir des Praticiens eux même, soit provenir de tiers.

5.1 Informations fournies par les Professionnels de Santé

Dans le cadre de la création de son Compte Praticien, la Société met à disposition une page de description du cabinet et du Professionnel de Santé. Le Praticien peut ainsi renseigner des informations sur son cabinet et lui même (adresse, téléphone du standard, horaires, description...). Cette page et son contenu sont entièrement gérés par le Professionnel de Santé qui s'engage à respecter strictement la Charte et le Code déontologique de sa profession.

Toutes les informations sont renseignées par le Professionnel de Santé et sont sous sa seule responsabilité. La Société procède uniquement au contrôle de la capacité administrative du Praticien à

exercer dans une ou plusieurs spécialités mais ne saurait être tenue responsable des autres informations renseignées par le Praticien.

5.2 Informations fournies par des tiers

Le Site peut référencer des Professionnels de Santé dont les informations ont été fournies par des tiers. Ces informations se limitent à leur Nom, Prénom, Spécialité, adresse de cabinet et numéro de téléphone. Ces informations peuvent faire l'objet d'une demande de la part de ces Professionnels de Santé pour les modifier ou supprimer. Cette demande peut se faire par la rubrique « Contactez-nous », par mail à l'adresse contact@consultoo.fr ou par courrier :

CONSULTEOO SAS
10 rue Montesquieu
69007 LYON

6. Protection des données personnelles collectées

Les données personnelles sont collectées pour les besoins du Service. Elles sont partagées uniquement avec les Praticiens et l'équipe de soin de l'Utilisateur. Les données des Utilisateurs sont stockées chez un hébergeur agréé santé (HADS) qui garantit leur protection. Seules les données qui n'ont pas de rapport direct avec la santé de l'Utilisateur peuvent être stockées chez un hébergeur non agréé pour les données de santé. Cela concerne plus particulièrement certaines données comptables du Compte Praticien et notamment les factures émises par des tiers. La Société s'engage à traiter les données personnelles de l'Utilisateur avec la plus stricte confidentialité et à les protéger conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Site Internet tout comme les fichiers clients ont fait l'objet d'une autorisation auprès de la CNIL afin de se conformer aux dispositions de la Loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés. L'autorisation a été enregistrée sous les numéro : numéro en cours d'attribution.

6.1 Données personnelles collectées dans le Compte Patient

Dans le cadre de l'utilisation du Service, l'Utilisateur peut être amené à renseigner des données personnelles dans son Compte Patient telles que :

- Adresse Email
- Mot de passe
- Nom / Prénom
- Date de naissance
- Numéro de téléphone
- Adresse postale
- Genre
- Motif de son rendez-vous
- Numéro de Sécurité sociale
- Informations diverses relatives à des évènements liés à sa santé

6.2 Données personnelles collectées dans le Compte Praticien

Dans le cadre de l'utilisation du Service, l'Utilisateur peut être amené à renseigner des données personnelles dans son Compte Praticien telles que :

- Sa civilité (M, Mme, Dr, Pr)
- Nom / Prénom
- Adresse email
- Mot de passe
- Numéro de téléphone principal
- Numéro de téléphone secondaire

- N° RPPS ou ADELI
- Spécialité principale
- Spécialités secondaires
- Informations diverses sur le Cabinet

6.3 Droit d'opposition d'accès, de rectification et de suppression de l'Utilisateur

De manière générale, l'Utilisateur peut accéder, rectifier, mettre à jour ou supprimer ses données en se connectant sur son Compte Patient et/ou Praticien.

Il peut décider de supprimer l'ensemble de son compte Patient et/ou Praticien en se connectant à l'aide de ses Identifiants. Le compte sera supprimé après que l'Utilisateur ait entré une nouvelle fois son mot de passe. L'Utilisateur peut également adresser un courrier simple à la Société (coordonnées communiquées dans l'article 2.1 des CGU) ou envoyer un mail à l'adresse contact@consultoo.fr en mentionnant son identité (Nom, Prénom, adresse email du Compte, copie de sa pièce d'identité)

D'autre part, l'Utilisateur peut s'opposer au traitement de ses données à caractères personnel dans le cadre du Service fournis par la Société et s'opposer à la communication des données à caractère personnel le concernant à des tiers.

Pour exercer ses droits d'opposition, il suffit à l'Utilisateur d'adresser un courrier recommandé avec accusé de réception à la Société (coordonnées communiquées dans l'article 2.1 des CGU) ou d'envoyer un mail à l'adresse contact@consultoo.fr en mentionnant son identité (Nom, Prénom, adresse email du Compte, copie de sa pièce d'identité).

6.4. Durée de conservation, destruction des données de l'Utilisateur

Le Prestataire s'engage à ne pas conserver les données de l'Utilisateur au-delà de la durée de conservation nécessaire à la vie du Compte Patient ou du Compte Praticien, et en tout état de cause à ne pas les conserver après la suppression du Compte Patient ou du compte Praticien.

La destruction des données de l'Utilisateur interviendra dans un délai maximum de ... jours à compter de la demande de suppression du Compte Patient ou du Compte Praticien ou de la demande d'exercice du droit de suppression des données par lettre recommandée avec avis de réception ou par mail.

6.5 Cookies

La Société utilise des cookies sur son Site Internet pour faciliter l'accès au Service. Un cookie permet notamment d'enregistrer des informations sur les pages consultées par l'Utilisateur mais ne permet pas d'identifier personnellement l'Utilisateur. L'Utilisateur est informé de la présence de Cookie et peut également avoir plus d'informations sur la politique de la Société en matière d'usage des cookies en cliquant sur le lien placé sur le message d'avertissement.

7. Disponibilité du Service, Modification du Site et limitation de responsabilité

La Société s'efforce de rendre le Service accessible 24h/24, 7jours /7 et met en place les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service ainsi qu'au maintien de sa continuité et de sa qualité.

Cependant des interruptions du Service peuvent avoir lieu lors de la mise à jour ou maintenance du Site Internet, de pannes ou problème technique éventuel, en cas de force majeure, de l'effet d'un évènement que la Société ne peut pas maîtriser.

De manière générale, la Société ne pourra pas être tenue responsable en cas d'interruption du Service quel que soit la cause, la durée ou la fréquence de cette interruption.

8. Propriété intellectuelle

Sauf mention particulière, la Société est titulaire ou concessionnaire des droits de propriété intellectuelle de la structure générale du Site Internet et de son contenu (textes, slogans, graphique, images, photos et contenu).

De même, elle est titulaire ou concessionnaire de la dénomination sociale, du nom de domaine, des marques et logos du Site Internet qui constituent des signes distinctifs protégés. Tous ces éléments distinctifs qui appartiennent à la Société ne peuvent être utilisés par l'Utilisateur sans le consentement préalable écrit de la Société.

Toute reproduction, diffusion, représentation ou exploitation, partielle ou totale, gratuite ou onéreuse, des éléments constituant la propriété intellectuelle de la Société sans l'autorisation écrite de la société est prohibée et constitue de la contrefaçon.

9. Droit applicable et attribution de compétence

Les présentes CGU sont soumises à la Loi française.

Les litiges découlant de la relation avec un Utilisateur ou liés à ces présentes CGU seront soumis aux tribunaux du lieu de résidence habituel de l'Utilisateur si celui-ci est consommateur ou aux tribunaux du lieu du siège social de la Société si l'Utilisateur est un professionnel.