

Mentions légales et Conditions générales d'utilisation des services et de vente

Octobre 2019

Nous demandons aux visiteurs et utilisateurs de la Solution DoctorPlus de lire attentivement les présentes Mentions légales et Conditions générales d'utilisation des services et de vente (« CGUS-V »).



MENTIONS LEGALES

1. Éditeur de la Solution DoctorPlus

L'éditeur de la Solution DoctorPlus est DoctorPlus SAS (ci-après désignée la « Société DoctorPlus»), immatriculée au RCS de Thionville sous le numéro 841 830 912 et dont le siège social est situé au 2, boulevard Henri Becquerel 57970 Yutz (France).

Mail : support@doctorplus.eu

2. Directeur de la publication

Le directeur de la publication de la Solution DoctorPlus est Yannis Georgandelis, Président de la Société DoctorPlus.

3. Hébergeur agréé de données de santé

La société Amazon Web Services EMEA S.à r.l, Succursale française (ci-après désignée « AWS»), immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 831 001 334 et dont le siège social est situé au 31, place des corolles, tour carpe diem, 92400 Courbevoie (France). AWS est certifié hébergeur de données de santé (HDS) conformément à la procédure définie par l'Etat français et la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

AWS figure dans la liste des hébergeurs certifiés de données de santé mise à disposition par l'agence du ministère de la santé (ASIP).

<https://esante.gouv.fr/labels-certifications/hds/liste-des-herbergeurs-certifies>

4. Création de la Solution DoctorPlus

La Solution DoctorPlus a été créée et développée par la Société DoctorPlus.

5. Documents légaux et utilisation de la Solution DoctorPlus

Toute utilisation de la Solution DoctorPlus est soumise au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse des Documents légaux, c'est à dire (1) la Politique en matière de Cookies, (2) les présentes CGUS-V et (3) la Notice d'information et de consentement, au titre de la collecte et du traitement de données de santé à caractère personnel. L'accès à la Solution DoctorPlus est de plus soumis aux lois en

vigueur concernant les services de communication électronique au public, et de façon générale, au respect de toutes les lois applicables.

6. Propriété intellectuelle

La Solution DoctorPlus, ainsi que son contenu, sont la propriété de la Société DoctorPlus ou des tiers ayant autorisé la Société DoctorPlus à l'utiliser. La propriété intellectuelle de la Solution DoctorPlus, ainsi que son contenu, relèvent des dispositions des CGUS-V ainsi que de la Notice d'information et de consentement, lesquelles n'entraînent aucun transfert de droit de propriété intellectuelle à l'Utilisateur, sauf dispositions contraires expresses des présentes.

7. Données personnelles

Dans le cadre de l'utilisation de la Solution DoctorPlus, DoctorPlus est susceptible de collecter vos Données personnelles et vos Données de santé, dans les conditions définies dans les présentes CGUS-V et la Notice d'information et de consentement, qui décrit en détail la politique de protection des Données personnelles. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition relatif aux données vous concernant.

Ce droit peut être exercé en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : dataprotectionofficer@doctorplus.eu

8. Cookies

Dans le cadre de l'utilisation de la Solution DoctorPlus, des cookies sont susceptibles d'être utilisés. Veuillez-consulter la Politique en matière de Cookies en vigueur sur la page d'accueil de la Solution DoctorPlus.

9. Contact

Pour toute demande relative à la Solution DoctorPlus, l'Utilisateur est invité à consulter la section « Nous contacter » en bas de la page d'accueil de la Solution DoctorPlus, à nous envoyer sinon un courrier électronique : support@doctorplus.eu ou nous écrire à l'adresse suivante : 2 boulevard Henri Becquerel 57970 Yutz (France).

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES ET DE VENTE

MISE EN GARDE PREALABLE

L'ACCES A LA SOLUTION DOCTORPLUS EST VOLONTAIRE DE LA PART DES UTILISATEURS. NOUS ATTIRONS VOTRE ATTENTION SUR LE FAIT QUE LA CREATION D'UN COMPTE PERSONNEL SUR LA SOLUTION DOCTORPLUS IMPLIQUE LA CREATION DE DONNEES PERSONNELLES RELATIVES A LA SANTE. COMPTE-TENU DE LEUR CARACTERE, IL EST ESSENTIEL QUE L'UTILISATEUR METTE EN ŒUVRE L'ENSEMBLE DES MESURES DE SECURITE NECESSAIRES A LA PROTECTION DE L'ACCES A SON COMPTE PERSONNEL ET DE S'ASSURER QU'A AUCUN MOMENT UN UTILISATEUR TIERS N'UTILISE SON COMPTE PERSONNEL. IL EST RAPPELE AUX UTILISATEURS QUE L'ACCES ET L'UTILISATION DES INFORMATIONS ET DES FONCTIONNALITES DISPONIBLES SUR LA SOLUTION DOCTORPLUS SE FAIT SOUS LEUR SEUL CONTROLE, DIRECTION ET RESPONSABILITE. LES UTILISATEURS S'ENGAGENT A NE PAS RENSEIGNER DES INFORMATIONS INCOMPLETES, ERRONNEES, TROMPEUSES, OBSOLETES OU INAPPROPRIEES, SUR BASE DESQUELLES LES SERVICES DE LA SOLUTION DOCTORPLUS SONT FOURNIS. IL EST EGALEMENT RAPPELE QUE LA SOLUTION DOCTORPLUS NE REMPLACE PAS LA CONSULTATION PRESENTIELLE AU CABINET AVEC UN MEDECIN OU AUTRE PROFESSIONNEL DE SANTE. LA SOLUTION DOCTORPLUS NE PERMET PAS ET NE DOIT PAS ETRE UTILISEE POUR TRAITER DES SITUATIONS OU PROBLEMES MEDICAUX METTANT EN JEU LE DIAGNOSTIC VITAL DU PATIENT OU DANS DES SITUATIONS D'URGENCE ET AUTRES CAS POUVANT CONDUIRE A UNE DETERIORATION RAPIDE DE L'ETAT DU PATIENT. UNE LISTE DES MOTIFS ELIGIBLES ET NON ELIGIBLES EST DISPONIBLE A TOUT INSTANT SUR LA PAGE D'ACCUEIL DE LA SOLUTION DOCTORPLUS. CETTE LISTE EST SEULEMENT INDICATIVE ET N'EST PAS EXHAUSTIVE. EN CAS DE DOUTE OU DE SITUATION D'URGENCE, LES UTILISATEURS NE DOIVENT PAS AVOIR RECOURS AUX SERVICES DE LA SOLUTION DOCTORPLUS ET DOIVENT UTILISER LES SERVICES D'URGENCE ADAPTES. LA SOCIETE DOCTORPLUS DECLINE TOUTE RESPONSABILITE POUVANT CONCERNER DES OMISSIONS, ERREURS OU INEXACTITUDES CONCERNANT LES INFORMATIONS ENTREES ET DIFUSEES SUR LA SOLUTION DOCTORPLUS.

1. Définitions

Les termes définis ci-après ont le sens et la portée donnés dans leur définition dans le cadre de l'acceptation et de l'exécution des Documents légaux ainsi que l'utilisation de la Solution DoctorPlus.

« Abonnement »	Engagement contractualisé par convention électronique de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin suite à la Commande du professionnel.
« Annulation de la commande du patient »	Signifie l'annulation de la Commande du patient, avant utilisation des Services Professionnels choisis.
« Annulation de la commande du professionnel »	Signifie la résiliation de l'Abonnement
« Avenant 6 »	Signifie l'avenant n° 6 à la convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'assurance maladie en France, qui inscrit dans le droit commun les actes de Téléconsultation et de Télé expertise.
« Cabinet de consultation présentiel »	Le cabinet de consultation associé au Compte personnel d'un Utilisateur Professionnel ou Médecin, lui permettant de créer un agenda pour la prise de rendez-vous au cabinet de consultation physique (lieu d'exercice professionnel).
« Cabinet de consultation virtuel »	Le cabinet de consultation virtuel associé au Compte personnel d'un Utilisateur Professionnel ou Médecin, lui permettant de réaliser des Vidéo Consultations avec ou sans agenda associé.
« Carte CNS »	Signifie la carte d'assurance maladie de l'assurance maladie au Luxembourg.
« Carte CPS »	Signifie la carte d'identité professionnelle électronique dédiée aux professionnels de santé en France.
« Carte e-ID »	Signifie la carte d'identité nationale électronique des résidents en Belgique.
« Carte Vitale »	Signifie la carte d'assurance maladie de l'assurance maladie en France.
« CGUS-V »	Les conditions générales d'utilisation des services et de vente de la Solution DoctorPlus.
« CNS »	Signifie la Caisse Nationale de Santé, en charge du remboursement des consultations dans le cadre du système d'assurance social au Luxembourg.
« Code de la santé Français »	Code de la santé applicable aux Utilisateurs Patients Français, Frontaliers, Utilisateurs Professionnel Français et Utilisateurs Médecin Français. Références consultables sur : legifrance.gouv.fr
« Code de la santé Luxembourgeois »	Code de la santé applicable aux Utilisateurs Patients Luxembourgeois, Utilisateurs Professionnel Luxembourgeois et Utilisateurs Médecin Luxembourgeois. Références consultables sur : legilux.public.lu

Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation des Services et de Vente

« Code Civil Français »	Code civil applicable aux Utilisateurs Patients Français, Frontaliers, Utilisateurs Professionnel Français et Utilisateurs Médecin Français. Références consultables sur : legifrance.gouv.fr
« Code de la consommation Français »	Code de la consommation applicable aux Utilisateurs Patients Français, Frontaliers, Utilisateurs Professionnel Français et Utilisateurs Médecin Français. Références consultables sur : legifrance.gouv.fr
« Code de la consommation Luxembourgeois »	Code de la consommation applicable aux Utilisateurs Patients Luxembourgeois, Utilisateurs Professionnel Luxembourgeois et Utilisateurs Médecin Luxembourgeois. Références consultables sur : legilux.public.lu
« Code de droit économique Belge »	Code de droit économique applicable aux Utilisateurs Patients Belge. Références consultables sur : http://www.ejustice.just.fgov.be
« Commande »	Commande du professionnel ou Commande du patient.
« Commande du professionnel »	Souscription à l'Abonnement, que l'Utilisateur Professionnel ou Médecin choisit d'acquitter afin d'utiliser un Compte avec abonnement bénéficiant de conditions préférentielles.
« Commande du patient »	Le Tarif Applicable acquitté de façon définitive par l'Utilisateur Patient par débit de son Compte DoctorPlus patient, afin d'utiliser les Services professionnels de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin qu'il a choisi sur la Solution DoctorPlus.
« Compte avec abonnement »	Compte personnel d'un Utilisateur Professionnel ou Médecin ayant souscrit à un Abonnement sur la Solution DoctorPlus, après avoir accepté les CGUS-V et avoir réglé le montant requis. Les caractéristiques d'un Compte avec abonnement sont décrites au sein de la rubrique de présentation Offres. Pour en savoir plus : https://www.doctorplus.eu/profesional
« Compte sans abonnement »	Compte personnel d'un Utilisateur Professionnel ou Médecin lorsqu'il se crée un compte utilisateur sur la Solution DoctorPlus, après avoir accepté les CGUS-V. Les caractéristiques d'un Compte sans abonnement sont décrites au sein de la rubrique de présentation « Offres ». Pour en savoir plus : https://www.doctorplus.eu/profesional
« Compte DoctorPlus patient »	Compte associé au Compte personnel d'un Utilisateur Patient, lui permettant visualiser les mouvements de débit et de crédit liés à l'utilisation des Services professionnel.
« Compte DoctorPlus professionnel »	Compte associé au Compte personnel de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin, lui permettant de visualiser les mouvements de débit et de crédit en compte liés à l'utilisation des Services de la Solution DoctorPlus.
« Compte personnel »	Compte créé par l'Utilisateur lors de sa première connexion à la Solution DoctorPlus et permettant d'accéder à son espace privé et sécurisé.

Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation des Services et de Vente

« Compte-rendu »	Conclusion rédigée par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin pour finaliser la Consultation Express ou Vidéo Consultation.
« Consultation Express »	Service de Téléconseil par messagerie faisant parti des Services professionnels pouvant être rendus par les Utilisateurs Professionnel ou Médecin inscrits sur la Solution DoctorPlus.
« Contenus »	L'ensemble des données, contenus visuels, photos, fichiers, textes et fonctionnalités pouvant être trouvés sur la Solution DoctorPlus.
« CPAM »	Signifie la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, en charge du remboursement des consultations dans le cadre du système d'assurance social en France.
« Critères d'éligibilité pour un remboursement de la téléconsultation »	Les critères à respecter pour que la Téléconsultation soit prise en charge, au taux en vigueur, par la CPAM. Ces critères sont les suivants: 1) l'Utilisateur Patient Français ou Frontalier doit avoir réalisé une consultation physique (Cabinet de consultation présentiel, domicile du patient ou établissement de santé) avec l'Utilisateur Médecin Français consulté au cours des 12 derniers mois précédant la Téléconsultation et 2) le Parcours de soin en France doit être respecté, sauf dans les situations entrant dans le cadre de l'Exception au parcours de soin en France. Pour les mineurs associés aux Compte personnel d'un Utilisateur Patient, seul le critère des 12 derniers mois est requis.
« Coût d'utilisation de la Solution DoctorPlus »	Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin utilisant un Compte sans abonnement doivent s'acquitter d'une commission de 25% sur les honoraires qu'ils perçoivent au titre des Services professionnels qu'ils fournissent sur la Solution DoctorPlus. Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin utilisant un Compte avec abonnement en sont exemptés.
« Déontologie des professionnels de santé »	Ensemble des règles applicables aux Utilisateurs Professionnel ou Médecin, définies dans le Code de déontologie qui leur est applicable et interprétées par le Conseil de l'ordre professionnel dont ils relèvent.
« Documents légaux »	L'ensemble des documents que les Utilisateurs de la Solution DoctorPlus doivent accepter au préalable de l'utilisation de la Solution DoctorPlus. Ces documents sont : <ul style="list-style-type: none"> - la Politique en matière de Cookies - les CGUS-V - Notice d'information et de consentement
« Données personnelles »	Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, c'est-à-dire une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation des Services et de Vente

« Données de santé »	Les Données personnelles relatives à la santé physique ou mentale d'une personne physique, y compris la prestation de services de soin de santé, qui relèvent des informations sur l'état de santé de cette personne.
« Dossier Médical »	Registre des consultations réalisées par les Utilisateurs avec des Utilisateurs Professionnel ou Médecin sur la Solution DoctorPlus
« Exception au parcours de soin en France »	Téléconsultation réalisée entre un Utilisateur Patient ou Frontalier et un Utilisateur Médecin Français exerçant dans le cadre d'une Organisation territoriale permettant de traiter des cas spécifiques (situation d'urgence, patient ne disposant pas de « Médecin traitant » ou médecin n'étant pas disponible dans un délai compatible avec son état de santé).
« Loi Informatique et Libertés »	Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée applicable en France.
« Loi du 1 ^{er} Aout 2018 »	Loi du 1er août 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel en matière pénale ainsi qu'en matière de sécurité nationale applicable au Luxembourg.
« Médecin »	Signifie un professionnel inscrit à l'ordre national des médecins dont il relève.
« Médecin traitant »	Signifie que l'Utilisateur Patient Français ou Frontalier a déclaré sur son Compte personnel un Utilisateur Médecin Français en tant que médecin traitant, au sens de la loi du 13 Août 2004 en France.
« Membre associé »	Personne mineure de moins de 16 ans, sous la responsabilité parentale de l'Utilisateur Patient et que l'Utilisateur Patient ajoute à son Compte personnel afin de pouvoir utiliser les Services de la Solution DoctorPlus pour le compte de cette personne mineure. Pour les Utilisateurs Patient Français ou Frontalier, la personne mineure rattachée à leur Compte personnel pourra bénéficier d'un Remboursement de la téléconsultation à condition que celle-ci soit rattachée à sa Carte Vitale. Chaque Utilisateur Patient ajoute un ou des mineurs à son Compte personnel sous sa responsabilité exclusive et s'engage à pouvoir démontrer que ce ou ces mineurs sont légalement rattachés à lui.
« Mentions légales »	désigne les mentions légales de la Solution DoctorPlus.
« Notice d'information et de consentement »	La notice informant les Utilisateurs de la collecte et du traitement de leurs données à caractère personnel, dont l'acceptation conditionne la création d'un Compte personnel et l'accès ultérieur aux Services de la Solution DoctorPlus ainsi que des droits dont ils disposent à ce titre.
« Partenaire »	Tout établissement, entreprise, organisme d'assurance complémentaire qui a souscrit auprès de la Société DoctorPlus un contrat de partenariat régissant le cadre et les conditions de mise en œuvre des Services de la solution DoctorPlus.

Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation des Services et de Vente

« Politique en matière de Cookies »	Information sur la page d'accueil de la Solution DoctorPlus concernant la politique de cookies mise en œuvre sur la Solution DoctorPlus et permettant à la Société DoctorPlus de collecter le cas échéant le consentement éclairé des Utilisateurs, s'agissant de l'utilisation de cookies ayant pour finalité l'accès à des informations stockées sur leur terminal.
« Parcours de soin en France »	Signifie que l'Utilisateur Patient Français ou Frontalier réalise une consultation en respectant un parcours de soin coordonné, c'est-à-dire qu'il consulte soit 1) son médecin traitant, soit 2) un autre spécialiste après orientation de son médecin traitant, soit 3) certains spécialistes en accès direct (gynécologues, ophtalmologues, psychiatres, neuropsychiatres, et stomatologues)
« Professionnel »	Signifie un professionnel de santé exerçant une spécialité non médicale et inscrit à l'ordre correspondant à sa spécialité.
« Professionnels Fréquents »	Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin avec lesquels les Utilisateurs Patient ont réalisé au moins une consultation via le Cabinet de consultation présentiel ou le Cabinet de consultation Virtuel de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin.
« Professionnels Favoris »	Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin qui ont été sélectionnés en tant que professionnels favoris par les Utilisateurs Patient, sans avoir réalisé au préalable de consultation sur la Solution DoctorPlus.
« Professionnels Fréquents et Favoris »	Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin qui sont des Professionnels Fréquents ou des Professionnels Favoris.
« Profil de santé »	Ensemble des informations de santé de l'Utilisateur Patient, incluant le Dossier médical.
« Réglementation applicable »	La Réglementation applicable à l'Utilisateur Patient ou l'Utilisateur Professionnel ou Médecin.
« Réglementation applicable à l'Utilisateur Patient »	La Réglementation applicable à l'Utilisateur Patient Français ou Frontalier ou l'Utilisateur Patient Luxembourgeois ou l'Utilisateur Patient Belge ou Autres.
« Réglementation applicable à l'Utilisateur Professionnel ou Médecin »	La Réglementation applicable à l'Utilisateur Professionnel ou Médecin Français ou l'Utilisateur Professionnel ou Médecin Luxembourgeois.
« Réglementation applicable à l'Utilisateur Patient Français ou Frontalier »	La réglementation qui s'applique aux Utilisateurs Patient Français ou Utilisateurs Patient Frontalier notamment le RGPD, la Loi Informatiques et Libertés ainsi que le Code de la santé Français.
« Réglementation applicable à l'Utilisateur Patient Luxembourgeois »	La réglementation qui s'applique aux Utilisateurs Patient Luxembourgeois notamment le RGPD, la Loi du 1er août 2018 ainsi que le Code de la santé Luxembourgeois.
« Réglementation applicable à l'Utilisateur Patient Belge »	La réglementation qui s'applique aux Utilisateurs Patient Belge notamment le RGPD ainsi que le Code de la santé Français.
« Réglementation applicable à l'Utilisateur Professionnel ou Médecin Français »	La réglementation qui s'applique aux Utilisateurs Professionnel Français ou Utilisateurs Médecin Français dans le cadre de leurs

Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation des Services et de Vente

	activités professionnelles, notamment le RGPD, la Loi Informatique et Liberté, ainsi que le Code de la santé Français.
« Réglementation applicable à l'Utilisateur Professionnel ou Médecin Luxembourgeois »	La réglementation qui s'applique aux Utilisateurs Professionnel Luxembourgeois ou Utilisateurs Médecin Luxembourgeois dans le cadre de leurs activités professionnelles, notamment le RGPD, la Loi du 1er août 2018 ainsi que le Code de la santé Luxembourgeois.
« Remboursement de la téléconsultation »	Remboursement d'une téléconsultation par la CPAM, pour la part prise en charge par la CPAM dans le cadre de l'Avenant 6, et sous condition de respect des Critères d'éligibilité pour un remboursement de la téléconsultation.
« Responsable de traitement »	Signifie le responsable de traitement des Services de mise en relation ou le Responsable de traitement professionnel en fonction du choix des Services de la solution DoctorPlus
« Responsable de traitement des Services de mise en relation »	La Société DoctorPlus, qui détermine les finalités et moyens de traitement pour les Services de mise en relation offerts aux Utilisateurs de la Solution DoctorPlus, au sens du RGPD et de la Loi Informatique et Libertés.
« Responsable de traitement professionnel »	L'Utilisateur Professionnel ou Médecin, qui détermine les finalités et moyens de traitement pour les Services professionnels offerts aux Utilisateurs Patient sur la Solution DoctorPlus, au sens du RGPD et de la Loi Informatique et Libertés.
« RGPD »	Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données du 27 avril 2016.
« Services de la solution DoctorPlus »	Les Services professionnels et les Services de mise en relation rendus sur la Solution DoctorPlus et constituant ensemble les services de la Solution DoctorPlus.
« Services de mise en relation »	Services de mise en relation des Utilisateurs Patient avec des Utilisateurs Professionnel ou Médecin sur la Solution DoctorPlus.
« Services professionnels »	Services de Consultation Express et de Vidéo Consultation rendu par les Utilisateurs Professionnel ou Médecin inscrits sur la Solution DoctorPlus.
« Solution DoctorPlus »	L'interface web de la solution DoctorPlus accessible à l'adresse suivante : www.doctorplus.eu
« Sous-traitant »	La Société DoctorPlus, qui traite des Données personnelles et des Données de santé pour le compte du Responsable de traitement professionnel, au sens du RGPD et de la Loi Informatique et Libertés.
« Tarif applicable »	Tarif applicable aux Services professionnels que doit payer l'Utilisateur Patient lorsqu'il choisit de les utiliser.
« Taux de remboursement »	Taux de remboursement appliqué par la sécurité sociale en France à une Téléconsultations éligible au remboursement. Ce montant correspond à 70% du tarif conventionnel dans le cadre du Parcours de soin. Pour les Utilisateurs Patient ALD, CMU-C ou

Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation des Services et de Vente

	les utilisateurs Patients Français enceinte de plus de 6 mois, ce montant correspond à 100% du tarif conventionnel.
« Téléconseil »	Service susceptible d'être fourni par un Utilisateur Professionnel ou Médecin via le service de Consultation Express et/ou le service de Vidéo Consultation, à l'exclusion de la Téléconsultation. Le service de Téléconseil est délivré sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin, dans le respect de ses obligations professionnelles et conventionnelles et dans le cadre des CGUS-V.
« Téléconsultation »	Consultation médicale susceptible d'être fourni par un Utilisateur Médecin Français à des Utilisateurs Français ou Frontalier via le service de Vidéo Consultation et dans le cadre spécifique d'un service de télémédecine au sens des dispositions des articles L.6316-1 et R.6316-1 1° du Code de la santé Français et l'Avenant n° 6.
« Téléconsultation éligible au remboursement »	Téléconsultation réalisée dans le respect du Parcours de soin en France et respectant les Critères d'éligibilité requis pour un remboursement de la téléconsultation réalisée, tels que stipulés dans l'Avenant 6.
« Télé expertise »	La télé expertise est une pratique qui permet à l'Utilisateur Professionnel ou Médecin peut demander un ou plusieurs conseils à d'autres confrères dans le but d'améliorer le diagnostic ou le traitement de l'Utilisateur Patient.
« Télétransmission CPAM de la feuille de soins en mode dégradé »	Signifie une l'envoi d'une facture électronique, réalisée par un Utilisateur Professionnel ou Médecin Français, en présence de la Carte CPS uniquement (absence de la Carte Vitale)
« Tiers payant »	Signifie que l'Utilisateur Patient Français ou Frontalier est dispensé d'avancer ses frais médicaux de consultation.
« Utilisateur »	Toute personne majeure disposant d'un Compte personnel ouvert sur la Solution DoctorPlus.
« Utilisateur Patient »	Toute personne majeure disposant d'un Compte personnel ouvert sur la Solution DoctorPlus en tant que Patient sur DoctorPlus. Les Membres associés à l'Utilisateur Patient ne sont pas titulaires du compte et ne peuvent pas accéder par eux-mêmes aux Services de la Solution DoctorPlus.
« Utilisateur Patient ALD »	Toute Utilisateur Patient Français ou Frontalier disposant d'un Compte personnel ouvert sur la Solution DoctorPlus en tant qu'assuré social suivant un protocole de soin lié à une Affection Longue Durée exonérante prise en charge à 100% par la Sécurité sociale en France.
« Utilisateur Patient CMU-C »	Toute Utilisateur Patient Français disposant d'un Compte personnel ouvert sur la Solution DoctorPlus en tant qu'assuré social bénéficiant de la couverture médicale universelle prise en charge à 100% par la Sécurité sociale en France.
« Utilisateur Patient Français »	Toute personne majeure disposant d'un Compte personnel ouvert sur la Solution DoctorPlus en tant que résident français.

Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation des Services et de Vente

« Utilisateur Patient Frontalier »	Tout Utilisateur Patient Français ayant une activité professionnelle salariée au Luxembourg et bénéficiant du statut de travailleur frontalier.
« Utilisateur Patient Luxembourgeois »	Toute personne majeure disposant d'un Compte personnel ouvert sur la Solution DoctorPlus en tant que résident luxembourgeois.
« Utilisateur Patient Belge »	Toute personne majeure disposant d'un Compte personnel ouvert sur la Solution DoctorPlus en tant que résident belge.
« Utilisateur Patient Autres »	Toute personne majeure disposant d'un Compte personnel ouvert sur la Solution DoctorPlus et qui ne s'est pas identifié comme Utilisateur Patient Français ou Utilisateur Patient Frontalier ou Utilisateur Patient Luxembourgeois ou Utilisateur Belge.
« Utilisateur Professionnel »	Tout Utilisateur étant Utilisateur Professionnel Français ou Utilisateur Professionnel Luxembourgeois sur la Solution DoctorPlus.
« Utilisateur Professionnel Français »	Toute personne majeure disposant d'un Compte personnel ouvert sur la Solution DoctorPlus en tant que Professionnel de santé exerçant en France.
« Utilisateur Professionnel Luxembourgeois »	Toute personne majeure disposant d'un Compte personnel ouvert sur la Solution DoctorPlus en tant que professionnel de santé exerçant au Luxembourg.
« Utilisateur Médecin »	Tout Utilisateur étant Utilisateur Médecin Français ou Utilisateur Médecin Luxembourgeois sur la Solution DoctorPlus.
« Utilisateur Médecin Français »	Tout Utilisateur inscrit à l'ordre national des médecins en France habilité à délivrer des Services professionnels pour des Utilisateurs Patients Français et des Utilisateurs Patients Frontaliers.
« Utilisateur Médecin Luxembourgeois »	Tout Utilisateur inscrit à l'ordre national des médecins au Luxembourg habilité à délivrer des Services professionnels pour des Utilisateurs Patients Luxembourgeois ou des Utilisateurs Patients Frontaliers ou des Utilisateurs Patients Belges ou des Utilisateurs Patients Autre.
« Vidéo Consultation »	Service de Téléconseil ou de Téléconsultation par visio-conférence, faisant parti des Services professionnels pouvant être rendus par les Utilisateurs Professionnel ou Médecins inscrits sur la Solution DoctorPlus. La Téléconsultation est un cas particulier de la Vidéo Consultation (voir définition).

2. Documents contractuels

Toute utilisation de la Solution DoctorPlus est soumise au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse des Documents légaux, c'est-à-dire :

- La Politique en matière de Cookies

Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation des Services et de Vente

- Les présentes CGUS-V
- La Notice d'information et de consentement, au titre de la collecte et du traitement des Données personnelles et des Données de santé.

Dans le cas où une disposition des Documents légaux était jugée invalide par un tribunal compétent, l'invalidité de cette disposition n'en affecterait pas pour autant la validité des autres dispositions des Documents légaux, qui resteraient valides et en vigueur. Aucune renonciation à l'une des dispositions des Documents légaux ne peut être considérée comme valant renonciation définitive à cette disposition ou à d'autres dispositions des présents Documents légaux.

3. Objet

Les présentes CGUS-V sont destinées à encadrer l'utilisation de la Solution DoctorPlus. Elles ont pour objet de définir les règles d'utilisation de la Solution DoctorPlus et des Services de la solution DoctorPlus qui y sont accessibles, ainsi que les droits et obligations respectifs des Utilisateurs de la Solution DoctorPlus.

Tout Utilisateur qui accède et/ou utilise la Solution DoctorPlus s'engage à respecter inconditionnellement et intégralement les présentes CGUS-V.

4. Acceptation, entrée en vigueur et durée

L'Utilisateur est informé que l'accès à la Solution DoctorPlus ainsi qu'aux Services de la solution DoctorPlus requiert au préalable la création d'un Compte personnel. Dès la première visite et/ou en accédant et/ou en utilisant la Solution DoctorPlus, l'Utilisateur reconnaît :

- disposer de toutes les compétences techniques nécessaires pour accéder et utiliser normalement la Solution DoctorPlus, dans le respect des présentes CGUS-V
- avoir pris connaissance des Mentions Légales
- avoir pris connaissance et accepté expressément et de manière inconditionnelle les Documents légaux de la Solution DoctorPlus

et consent expressément à l'application des CGUS-V dans le cadre de l'accès et/ou l'utilisation par l'Utilisateur de la Solution DoctorPlus. L'Utilisateur peut consulter ou imprimer les Document légaux de la Solution DoctorPlus en vigueur, disponibles sur la solution DoctorPlus en cliquant sur les liens suivants :

<https://doctorplus.eu/utilisation-des-services>

<https://doctorplus.eu/consentement>

Les CGUS-V et la Notice d'information et de consentement entrent en vigueur sans réserve à l'égard de l'Utilisateur lorsqu'il les accepte lors de son inscription à la Solution DoctorPlus via la création d'un Compte personnel.

Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation des Services et de Vente

A ce titre :

- Dans le cadre de la Commande du patient préalable à l'utilisation des Services professionnels et de l'utilisation des Services de mise en relation sur la Solution DoctorPlus, l'Utilisateur Patient est informé et reconnaît qu'il accepte expressément les CGUS-V de la Solution DoctorPlus.
- Dans le cadre de la Commande du professionnel préalable à l'utilisation des Services de mise en relation via un Compte avec abonnement ou de l'utilisation des Services de mise en relation via un Compte sans abonnement, l'Utilisateur Professionnel ou Médecin est informé et reconnaît qu'il accepte expressément les CGUS-V de la Solution DoctorPlus.

L'Utilisateur reconnaît que les CGUS-V entrent en vigueur entre l'Utilisateur Patient et (a) chaque Utilisateur Professionnel ou Médecin au titre de la délivrance des Services professionnels, (b) la Société DoctorPlus, au titre de la délivrance des Services de mise en relation, dans le cadre de l'utilisation de leur Compte Personnel.

Par ailleurs, l'Utilisateur Professionnel ou Médecin est informé et reconnaît, qu'à compter de la date de création de son Compte personnel, il dispose d'un délai de 15 (quinze) jours pour émettre des réserves sur le fonctionnement de la Solution DoctorPlus par rapport aux présentes CGUS-V et plus généralement les conditions d'accès et d'utilisation décrites dans les Document légaux. A l'issue de ce délai, la Solution DoctorPlus est réputée conforme et agréée par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin. La Société DoctorPlus s'engage à tenir compte des réserves exprimées, le cas échéant, par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin, et de faire ses meilleurs efforts pour en tenir compte, étant entendu que si malgré tout l'Utilisateur Professionnel ou médecin maintient ses réserves à l'issue de la réponse de la Société DoctorPlus, envoyée par courrier électronique, l'Utilisateur Professionnel ou Médecin reconnaît qu'il devra envoyer une demande de résiliation à la Société DoctorPlus pour que son Compte personnel soit clôturé.

Les CGUS-V et la Notice d'information et de consentement demeurent en vigueur pour les Utilisateurs de la Solution DoctorPlus sur toute la durée de la relation contractuelle avec la Société DoctorPlus.

De manière générale, l'Utilisateur reconnaît que l'expression de son consentement aux CGUS-V et de la Notice d'information et de consentement est matérialisée par l'activation de cases à cocher lors de la création de son Compte personnel.

L'Utilisateur est invité à lire attentivement les Document légaux incluant les présentes CGUS-V, et dispose de la possibilité de les consulter à tout moment au sein de la Solution DoctorPlus.

Il est également précisé que chaque Utilisateur Patient souscrit aux CGUS-V pour les Services de la solution DoctorPlus et consent au traitement de ses Données personnelles, notamment de ses Données de santé, via la Notice d'information et de consentement.

Si une disposition des CGUS-V était jugée invalide par un tribunal compétent, l'invalidité de cette disposition n'en affecterait pas pour autant la validité des autres dispositions des CGUS-V, qui resteraient valides et en vigueur. Aucune renonciation à l'une des dispositions des CGUS-V ou des ne peut être considérée comme valant renonciation définitive à cette disposition ou à d'autres dispositions des présentes CGUS-V.

5. Modification des CGUS-V

La Société DoctorPlus se réserve le droit, à tout moment, d'apporter aux présentes CGUS-V toutes les modifications qu'elle jugera nécessaires et utiles. Si l'Utilisateur continue à utiliser la Solution DoctorPlus après l'entrée en vigueur des modifications des CGUS-V, il accepte ainsi irrévocablement les CGUS-V modifiées.

Si l'Utilisateur n'approuve pas les CGUS-V modifiées ou complétées, il a pour seule possibilité de ne plus accéder et de ne plus utiliser la Solution DoctorPlus. Finalement, la Société DoctorPlus se réserve le droit de suspendre provisoirement ou définitivement l'accès à la Solution DoctorPlus, sans information préalable ou compensation en cas de force majeure ou de faits techniques ou règlementaires indépendants de sa volonté.

6. Accès et utilisation de la Solution DoctorPlus

Inscription à la Solution DoctorPlus

La Solution DoctorPlus est accessible à l'adresse suivante :

<https://www.doctorplus.eu>

Lors de la création de son Compte personnel, l'Utilisateur s'engage à saisir les données qui permettent son identification sous son entière responsabilité et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et actualisées, ainsi qu'à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier notamment son âge. Si l'Utilisateur communique des informations fausses, trompeuses, incomplètes ou périmées, la Société DoctorPlus se réserve la possibilité de suspendre ou refuser l'accès, sans préavis ni indemnité, de façon temporaire ou définitive, à la Solution DoctorPlus ainsi qu'aux Services de la solution DoctorPlus.

L'Utilisateur est informé et reconnaît que l'accès aux Services professionnels sur la Solution DoctorPlus est conditionné à la création d'un Profil de santé au sein de son Compte personnel sécurisé via un questionnaire santé ou l'accès à des registres contenant des Données personnelles et des Données de santé.

Les données renseignées par l'Utilisateur Patient au sein de son Profil de santé, sont uniquement destinées aux Utilisateurs Professionnel ou Médecin autorisés par celui-ci, dans le cadre des Services professionnels que l'Utilisateur choisit d'utiliser sur la Solution DoctorPlus. Les Utilisateurs Patient sont informés et acceptent qu'aucune utilisation des Services professionnels sur la Solution DoctorPlus ne sera pas possible s'ils n'ont pas complété certains registres obligatoires de leur Profil de santé.

Conformément aux profils d'habilitation définis par l'Utilisateur Patient sur la Solution DoctorPlus, et sur la base du consentement explicite de l'Utilisateur Patient, les Utilisateurs Professionnel ou Médecin peuvent accéder aux Données personnelles et Données de santé de l'Utilisateur Patient ou, le cas échéant, celui de ses Membres associés, renseignées dans le cadre de la Solution DoctorPlus et après leur authentification

forte, dans le respect du secret professionnel médical et des règles de partage de données couvertes par le secret médical auxquels ils sont soumis.

Les Services professionnels de la Solution DoctorPlus sont accessibles aux Membres associés du Compte personnel de l'Utilisateur Patient, c'est-à-dire aux mineurs et dans les conditions suivantes :

- L'Utilisateur Patient est majeur et peut déclarer des bénéficiaires mineurs sous sa responsabilité propre et exclusive.
- La Société DoctorPlus se réserve la possibilité de demander à l'Utilisateur Patient tout justificatif de nature à établir l'autorité légale à l'égard du mineur bénéficiaire.

Les Utilisateurs ne peuvent utiliser les Services de la Solution DoctorPlus pour des motifs autres ceux prévus par les présentes CGUS-V. En particulier, les Utilisateurs s'interdisent d'utiliser la Solution DoctorPlus pour assurer la promotion d'un produit, d'un service, d'un établissement de santé ou de manière générale à toute fin publicitaire ou promotionnelle ou professionnelle. Les Services de la Solution DoctorPlus sont à l'usage personnel des Utilisateurs. Les sociétés commerciales, et de manière générale tout organisme ou entité ou profession réglementée ne peuvent pas devenir Utilisateurs. Toute autre utilisation en fraude expose l'Utilisateur à des poursuites.

L'Utilisateur reconnaît qu'il accède à la Solution DoctorPlus aux modalités d'accès sécurisées. Il s'engage à ne pas communiquer ses éléments d'authentification à des tiers. L'utilisation de la Solution DoctorPlus requiert une authentification forte préalable de tout Utilisateur qui bénéficie d'un accès à son Compte personnel.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que l'intégralité des frais de connexion au réseau internet reste à sa charge exclusive. L'Utilisateur s'engage à utiliser la Solution DoctorPlus en évitant tout abus d'utilisation et dans le respect des lois applicables. Toute utilisation abusive de la Solution DoctorPlus entraînera la possibilité pour la Société DoctorPlus de limiter ou de suspendre tout ou partie des Services de la Solution DoctorPlus.

Dans le cas où les visiteurs ne comprendraient pas tous les termes des CGUS-V et/ou ne seraient pas d'accord avec toute ou partie des CGUS-V, nous les invitons à ne pas ouvrir de compte sur DoctorPlus. A cet égard, DoctorPlus se réserve le droit de suspendre les services aux utilisateurs qui auraient créé un Compte personnel sur DoctorPlus sans respecter les CGUS-V régissant l'activité des utilisateurs sur DoctorPlus.

7. Prérequis et conditions d'utilisation techniques de la Solution DoctorPlus

L'Utilisateur est informé et reconnaît que l'utilisation de la Solution DoctorPlus requiert une connexion internet suffisamment rapide, une webcam, un micro, des haut-parleurs et ne peut être utilisée qu'à partir d'un dispositif tel qu'un ordinateur, smartphone ou tablette.

Il appartient à l'Utilisateur de:

- Se doter du support ou dispositif adéquat pour utiliser la Solution DoctorPlus (matériel, y compris des logiciels d'exploitation permettant de lancer la Solution DoctorPlus)
- Assurer la maintenance et la sécurisation de ce support ou dispositif
- Avoir un accès à internet avec tout fournisseur d'accès à internet de son choix et de ne pas avoir de comportements contraires aux lois et règlements susceptibles d'entraîner la fin ou la suspension de son accès internet, le cas échéant.

Les supports permettant l'accès à la Solution DoctorPlus ainsi que son utilisation sont à la charge exclusive de l'Utilisateur, au même titre que les frais induits par leur utilisation. Il appartiendra à l'Utilisateur de veiller aux possibilités d'évolution des moyens informatiques et de transmission à sa disposition pour que ces moyens puissent s'adapter aux évolutions de la Solution DoctorPlus.

La Société DoctorPlus n'est pas responsable si les Utilisateurs ne parviennent pas à se connecter à la Solution DoctorPlus ou si la connexion est aléatoire ou interrompue notamment du fait de tout problème technique ou de tout problème lié à l'encombrement du réseau ou à l'utilisation d'un débit inapproprié :

- Vitesse d'accès insuffisante ou aléatoire ou d'un problème technique lié à l'utilisation du dispositif
- Surcharge de trafic internet
- Transmission des informations dégradée

8. Création et gestion d'un compte Utilisateur Patient

La création d'un Compte personnel pour un Utilisateur de la Solution DoctorPlus est gratuite.

Pour se créer un Compte personnel, l'Utilisateur Patient doit compléter : son prénom, nom, numéro de téléphone portable, adresse de courrier électronique, date de naissance, sexe, mot de passe. Il pourra s'il le souhaite ajouter son pays de résidence et lieu de travail ainsi que des informations et documents permettant de l'identifier dans une catégorie d'Utilisateur Patient spécifique dès la création de son Compte personnel.

Les informations et documents requis pour la catégorisation du Compte Utilisateur sont différents en fonction du profil de l'Utilisateur Patient :

- Utilisateur Patient Français : numéro de Carte vitale, copie de la Carte vitale
- Utilisateur Patient Frontalier : numéro de Carte vitale, copie de la Carte vitale, numéro de Carte CNS, copie de la Carte CNS
- Utilisateur Patient Belge : numéro de Carte e-ID, copie Carte e-ID
- Utilisateur Patient Autre : numéro de document d'identité / passeport, copie document d'identité / passeport

Après avoir complété les informations et document requis, les Utilisateurs doivent accepter les CGUS-V et la Notice d'information et de consentement.

Le Compte personnel du Patient est activé lorsque l'Utilisateur Patient aura confirmé son inscription sur la Solution DoctorPlus, en cliquant sur un lien reçu par courrier électronique à l'adresse de courrier électronique entrée ajoutée lors de la création de compte. Une fois son Compte personnel activé,

L'Utilisateur Patient accède à son Compte personnel en cliquant sur le bouton « Se connecter », complétant son identifiant et mot de passe et ensuite ajoutant un code temporaire à usage unique qui lui aura été adressé par courrier électronique et SMS.

Une fois connecté, l'Utilisateur Patient peut accéder aux Services de la Solution DoctorPlus. Il peut notamment :

- Consulter et modifier son information personnelle
- Ajouter un Membre associé à son compte
- Prendre un rendez-vous présentiel ou un rendez-vous de Vidéo consultation
- Envoyer une demande de Consultation Express ou Vidéo Consultation
- Inviter un professionnel de santé
- Accéder à ses professionnels fréquents
- Compléter et actualiser son profil de santé
- Visualiser l'historique de ses comptes rendus de consultation
- Visualiser ses notifications

9. Création et gestion d'un compte Utilisateur Professionnel ou Médecin

Pour se créer un Compte personnel, l'Utilisateur Professionnel ou Utilisateur Médecin doit compléter son prénom, nom, numéro de téléphone portable, adresse de courrier électronique, date de naissance, sexe, lieu d'exercice professionnel, spécialité, mot de passe et en fonction de son profil Utilisateur, ajouter également obligatoirement :

- Utilisateur Professionnel ou Médecin Français : numéro RPPS, photo de la carte d'identité nationale, photo de la Carte CPS
- Utilisateur Professionnel ou Médecin Luxembourg : photo de la carte d'identité

Après avoir complété les informations et document requis, les Utilisateurs doivent accepter les CGUS-V et la Notice d'information et de consentement. Une fois son Compte personnel activé, l'Utilisateur Professionnel ou Médecin accède à son compte personnel en cliquant sur le bouton « Se connecter », complétant son identifiant et mot de passe et ensuite ajoutant un code temporaire à usage unique qui lui aura été adressé par courrier électronique et SMS. Une fois connecté, l'Utilisateur Professionnel ou Médecin peut accéder aux Services de la Solution DoctorPlus. Il peut notamment :

- Consulter et modifier son information professionnelle
- Définir ses tarifs et les services qu'il souhaite proposer
- Inviter un patient
- Prendre un rendez-vous de Vidéo Consultation pour un patient
- Gérer sa salle d'attente virtuelle
- Réaliser une Consultation Express ou une Vidéo Consultation avec un patient
- Compléter un Compte-rendu de consultation
- Visualiser le profil de santé et dossier médical de son patient (si autorisé)
- Visualiser l'historique de ses comptes rendus de consultation
- Visualiser ses notifications

10. Profil des Utilisateurs de la Solution DoctorPlus

Les Utilisateurs inscrits sur la Solution DoctorPlus ont un Profil d'Utilisateur spécifique en fonction de l'information qu'ils ont renseignée concernant :

Pour les Utilisateurs Patient :

- Leur lieu de résidence et leur lieu d'activité professionnelle
- Leur catégorisation en tant que bénéficiaire d'une prise en charge en Affection Longue Durée exonérante (ALD), le cas échéant
- Leur catégorisation en tant que bénéficiaire d'une prise en charge dans le cadre de la couverture maladie universelle (CMU-C), le cas échéant

Pour les Utilisateurs Professionnel ou Médecin :

- Leur lieu d'activité professionnelle
- Leur catégorisation en professionnel de santé ou médecin

Il est rappelé que l'Utilisateur s'engage à ne pas ajouter d'informations erronées, caduques ou incomplètes sur la Solution DoctorPlus.

Utilisateur Patient Français

Un Utilisateur Patient Français est identifié comme tel sur la Solution DoctorPlus lorsque l'Utilisateur confirme qu'il réside en France après avoir ajouté sa Carte vitale ainsi que son numéro d'assuré social Français. L'Utilisateur Patient Français bénéficie de l'intégralité des Services de la Solution DoctorPlus, et notamment de la possibilité de réaliser une Téléconsultation éligible au remboursement par la sécurité sociale en France. L'Utilisateur Patient Français ne bénéficie pas du tiers-payant sur la Solution DoctorPlus.

Utilisateur Patient Frontalier

Un Utilisateur Patient Frontalier est identifié comme tel sur la Solution DoctorPlus lorsqu'il confirme qu'il réside en France après avoir ajouté sa Carte vitale ainsi que son numéro d'assuré social et qu'il travaille au Luxembourg en bénéficiant du statut spécifique de travailleur frontalier, après avoir ajouté sa carte ainsi que son numéro d'assuré social Luxembourgeois. L'Utilisateur Patient Frontalier bénéficie de l'intégralité des Services de la Solution DoctorPlus, et notamment de la possibilité de réaliser une Téléconsultation éligible au remboursement par la sécurité sociale en France. Il bénéficie de plus de la possibilité d'accéder aux Services de la Solution DoctorPlus pour des Utilisateurs Professionnel ou Médecin Luxembourgeois. L'Utilisateur Patient Frontalier ne bénéficie pas du tiers-payant sur la Solution DoctorPlus.

Utilisateur Patient ALD

Un Utilisateur Patient ALD est identifié comme tel sur la Solution DoctorPlus lorsqu'il confirme qu'il suit un protocole de soin lié à une Affection Longue Durée exonérante prise en charge à 100% par la Sécurité

sociale en France, et après avoir ajouté sa Carte vitale ainsi que son numéro d'assuré social Français. L'Utilisateur Patient ALD bénéficie de l'intégralité des Services de la Solution DoctorPlus, et notamment de la possibilité de réaliser une Téléconsultation éligible au remboursement par la sécurité sociale en France en tiers payant. Le tiers payant sera appliqué après vérification par l'Utilisateur Médecin Français des droits de l'Utilisateur Patient ALD.

Utilisateur Patient CMU-C

Un Utilisateur Patient CMU-C est identifié comme tel sur la Solution DoctorPlus lorsqu'il confirme qu'il bénéficie de la couverture médicale universelle prise en charge à 100% par la Sécurité sociale en France, et après avoir ajouté sa Carte vitale ainsi que son numéro d'assuré social Français. L'Utilisateur Patient CMU-C bénéficie de l'intégralité des Services de la Solution DoctorPlus, et notamment de la possibilité de réaliser une Téléconsultation éligible au remboursement par la sécurité sociale en France en tiers payant. Le tiers payant sera appliqué après vérification par l'Utilisateur Médecin Français des droits de l'Utilisateur Patient CMU-C.

Utilisateur Patient Luxembourgeois

Un Utilisateur Patient Luxembourgeois est identifié comme tel sur la Solution DoctorPlus lorsqu'il confirme qu'il réside au Luxembourg, après avoir ajouté sa Carte CNS ainsi que son numéro d'assuré social Luxembourgeois. L'Utilisateur Patient Luxembourgeois bénéficie des Services de la Solution DoctorPlus à l'exception du service de Téléconsultation.

Utilisateur Patient Belge

Un Utilisateur Patient Belge est identifié comme tel sur la Solution DoctorPlus lorsqu'il confirme qu'il réside en Belgique, après avoir ajouté sa Carte e-ID. L'Utilisateur Patient Belge bénéficie des Services de la Solution DoctorPlus à l'exception du service de Téléconsultation.

Utilisateur Patient Autres

Un Utilisateur Patient Autres est identifié comme tel sur la Solution DoctorPlus lorsqu'il confirme qu'il réside dans un autre pays que la France, le Luxembourg, la Belgique et a ajouté un document d'identité. L'Utilisateur Patient Autres bénéficie des Services de la Solution DoctorPlus à l'exception du service de Téléconsultation.

Utilisateur Professionnel Français

Un Utilisateur Professionnel Français est identifié comme tel sur la Solution DoctorPlus lorsqu'il confirme qu'il exerce une activité en cabinet en tant que Professionnel de santé en France, après avoir ajouté une spécialité non médicale, sa Carte CPS, son numéro de Carte CPS ainsi que son numéro RPPS, sa carte d'identité nationale et que les informations qu'il a renseigné sur son Profil Utilisateur ont été validées, après vérification, par la Société DoctorPlus. L'Utilisateur Professionnel Français peut rendre les Services professionnels de Consultation Express et de Vidéo Consultation, à l'exception de la Téléconsultation.

Utilisateur Professionnel Luxembourgeois

Un Utilisateur Professionnel Luxembourgeois est identifié comme tel sur la Solution DoctorPlus lorsqu'il confirme qu'il exerce une activité en tant que Professionnel de santé au Luxembourg, après avoir ajouté une spécialité non médicale, sa carte d'identité nationale et qu'il a renseigné sur son Profil Utilisateur ont été validées, après vérification, par la Société DoctorPlus. L'Utilisateur Professionnel Luxembourgeois peut rendre les Services professionnels de Consultation Express et de Vidéo Consultation, à l'exception de la Téléconsultation.

Utilisateur Médecin Français

Un Utilisateur Médecin Français est identifié comme tel sur la Solution DoctorPlus lorsqu'il confirme qu'il exerce une activité en cabinet en tant que Médecin en France, après avoir ajouté une spécialité médicale, sa Carte CPS, son numéro de Carte CPS ainsi que son numéro RPPS, sa carte d'identité nationale et que les informations qu'il a renseigné sur son Profil Utilisateur ont été validées, après vérification, par la Société DoctorPlus. L'Utilisateur Professionnel Français peut rendre les Services professionnels de Consultation Express et de Vidéo Consultation, y compris le service de Téléconsultation.

Utilisateur Médecin Luxembourgeois

Un Utilisateur Médecin Luxembourgeois est identifié comme tel sur la Solution DoctorPlus lorsqu'il confirme qu'il exerce une activité en tant que Médecin au Luxembourg, après avoir ajouté une spécialité médicale, sa carte d'identité nationale et que les informations qu'il a renseigné sur son Profil Utilisateur ont été validées, après vérification, par la Société DoctorPlus. L'Utilisateur Médecin Luxembourgeois peut rendre les Services professionnels de Consultation Express et de Vidéo Consultation, à l'exception de la Téléconsultation.

11. Authentification des Utilisateurs de la Solution DoctorPlus

La connexion au Compte personnel repose sur un accès sécurisé, avec un système d'authentification fort à deux facteurs. L'authentification de l'Utilisateur dans le cadre de son accès à la Solution DoctorPlus vaut de manière irréfutable, ce qui signifie que toute action réalisée par l'Utilisateur via son Compte personnel à partir de ses éléments d'authentification, sera réputée avoir été effectuée par l'Utilisateur et sous sa responsabilité exclusive.

A ce titre, l'Utilisateur s'engage à garder secrets ses éléments d'authentification étant entendu que la Société DoctorPlus ne pourra être tenue pour responsable de toute perte ou tout dommage survenant en cas de manquement à cette obligation, toute utilisation des éléments mentionnés préalablement étant faite sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur.

En cas de perte ou de vol de ses éléments d'authentification, ou encore de suspicion de leur utilisation par un tiers non autorisé, l'Utilisateur s'engage à en informer sans délai la Société DoctorPlus, à l'adresse mail suivante :

support@doctorplus.eu

L'opposition notifiée par l'Utilisateur en cas de perte ou de vol ou de suspicion d'utilisation par un tiers non autorisé de ses éléments d'authentification prendra effet immédiatement à compter de cette notification. Les éléments d'authentification de l'utilisateur existants seront désactivés par la Société DoctorPlus, dans les meilleurs délais et de nouveaux éléments d'authentification provisoires seront adressés à l'Utilisateur par la Société DoctorPlus.

L'Utilisateur devra modifier son mot de passe dès la connexion suivante.

L'Utilisateur s'engage, de manière générale, à prendre toutes mesures utiles pour assurer la parfaite confidentialité de ses éléments d'authentification et s'engage à ne pas les communiquer, les céder ou les mettre à la disposition d'un tiers. Le cas échéant, la Société DoctorPlus s'engage à notifier la violation du mot de passe de l'Utilisateur ou de données liées au renouvellement, dans un délai n'excédant pas 72 heures à compter de la constatation de la violation. L'Utilisateur devra modifier son mot de passe dès la connexion suivante.

12. Déontologie des Utilisateurs Professionnel ou Médecin

Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin inscrits sur la Solution DoctorPlus sont soumis au respect des règles de Déontologie des professionnels de santé.

Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin s'engagent à ne pas porter atteinte à quelconque de leurs obligations déontologiques et ce, plus particulièrement au regard du principe d'indépendance, du libre choix du patient, ou encore d'interdiction de tout procédé direct ou indirect de publicité, notamment en faveur d'un professionnel de santé.

Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin sont soumis au secret sur les informations de santé et relatives à la vie privée des Utilisateurs Patients, et ce conformément à leurs obligations légales, la Réglementation applicable et la Déontologie des professionnels de santé. En conséquence, ils ne communiquent en aucun cas, directement ou indirectement, hors de l'équipe de soins, l'une quelconque des informations concernant les Utilisateurs Patient et soumise à la protection du secret médical, à tout tiers non autorisé.

13. Présentation et conditions d'utilisation de la Solution DoctorPlus et des Services de la solution DoctorPlus

La Solution DoctorPlus est une solution développée pour permettre la communication entre patients et professionnels de santé. Il est précisé que les services de Consultation Express et de Vidéo Consultation sont rendus par les Utilisateurs Professionnels ou Médecin sous leur responsabilité exclusive et en conformité avec leurs obligations légales, professionnelles et éventuellement conventionnelles.

La Solution DoctorPlus ne constitue pas un dispositif médical logiciel.

Les Utilisateurs sont informés et reconnaissent que les Services professionnels rendus dans le cadre de la Solution DoctorPlus ne peuvent avoir pour finalité de remplacer (1) la consultation présenteielle et (2) le médecin traitant de l'Utilisateur Patient, et qu'ils sont proposés uniquement en complément à la prise en

charge et au suivi effectués par le médecin traitant ou autre professionnel de santé que l'Utilisateur Patient connaît.

L'accès aux Services professionnels n'est pas de droit.

L'Utilisateur Professionnel ou Médecin peut en effet estimer qu'il n'est pas en mesure de délivrer les Services professionnels. Plus particulièrement, l'Utilisateur Professionnel Médecin peut estimer qu'un examen clinique avec présence physique de l'Utilisateur Patient ou des examens complémentaires sont nécessaires. Le cas échéant, il appartient à l'Utilisateur Patient de se rendre au cabinet ou consulter son médecin traitant ou un autre médecin. Aucune pré-qualification médicale, dans le cadre d'une demande d'accès aux Services professionnels, ne peut être effectuée par téléphone, avant la prise en charge par un Utilisateur Professionnel ou Médecin.

Les Utilisateurs Patient sont informés et reconnaissent que les Utilisateurs Professionnel ou Médecin délivrant les Services professionnels sur la Solution DoctorPlus peuvent ne pas être disponibles.

De plus, certaines spécialités médicales peuvent ne pas être disponibles au moment où les Utilisateurs Patient souhaitent utiliser les Services de la Solution DoctorPlus. Dans ce cas, l'Utilisateur Patient devra réitérer sa demande ultérieurement.

Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin sont soumis au respect de l'intégralité des règles déontologiques de leur profession telles que définies dans leur Code de déontologie et interprétées par le Conseil de l'Ordre dont ils relèvent. Les Utilisateurs Professionnels ou Médecin sont informés et reconnaissent qu'ils s'engagent à respecter à tout moment la Déontologie des Professionnels de santé.

Les Utilisateurs accèdent volontairement à différents services en fonction de leur profil Utilisateur, leur permettant :

Pour un Utilisateur Patient :

- de rechercher un Utilisateur Professionnel ou Médecin et de prendre rendez-vous avec lui sur son Cabinet de consultation présentiel ou Cabinet de consultation virtuel
- d'inviter un Utilisateur Professionnel ou Médecin de telle sorte que celui-ci soit ajouté à ses Professionnels Fréquents
- de solliciter une demande de consultation auprès d'un Utilisateur Professionnel ou Médecin ou plusieurs Utilisateurs Professionnels ou Médecin en simultané
- de réaliser des consultations à distance avec un Utilisateur Professionnel ou Médecin en utilisant les services de Consultation Express et de Vidéo Consultation
- de bénéficier du remboursement d'une Téléconsultation pour les Utilisateurs Français et dans le cadre du respect du parcours de soin
- de recevoir une prescription électronique de la part d'un Utilisateur Médecin Français pour les Utilisateurs Patient Français ou Frontalier réalisant une Téléconsultation
- de compléter son Profil de santé et centraliser son information de santé, accessible par un ou plusieurs Utilisateurs Professionnels ou Médecin
- de gérer ses paramètres de confidentialité pour autoriser les Utilisateur Professionnel ou Médecin à visualiser le Profil de santé.
- d'accéder à son Dossier médical

Pour un Utilisateur Professionnel ou Médecin :

- de rechercher un Utilisateur Professionnel ou Médecin et de lui envoyer un message
- de créer un Cabinet de consultation présentiel et/ou Cabinet de consultation virtuel, avec ou sans agenda associé
- d'inviter un Utilisateur Patient de telle sorte que celui-ci soit ajouté à sa liste de patients
- de gérer ses Tarifs applicables dans le cadre de la fourniture de Services Professionnels
- d'accéder au Profil de santé des Utilisateurs Patient qui leur en ont donné l'autorisation
- d'accéder au Dossier médical et de le compléter
- de partager des documents et photos dans le cadre de la Télé-expertise pour les Utilisateurs Professionnel ou Médecin, lorsque l'Utilisateur Patient a donné son accord (paramètres de confidentialité)

Information sur les Utilisateurs Professionnels ou Médecin

La Solution DoctorPlus permet à tout Utilisateur de rechercher un Utilisateur Professionnel ou Médecin suivant un ensemble de critères tels que sa spécialité, son nom, sa localité. La Société DoctorPlus ne garantit pas l'exhaustivité de la base des professionnels de santé. L'Utilisateur reconnaît et accepte utiliser sous sa seule responsabilité les informations publiées par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin, étant précisé que la Société DoctorPlus ne saurait également être responsable des actions/inactions dudit Utilisateur Professionnel ou Médecin vis-à-vis de l'Utilisateur Patient.

Prise de rendez-vous

La prise de rendez-vous en ligne nécessite la création d'un Compte personnel. La Solution DoctorPlus permet à l'Utilisateur Patient de rechercher et de prendre en ligne un rendez-vous de consultation (consultation présentielle ou Vidéo Consultation) pour les créneaux horaires disponibles indiqués par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin. L'Utilisateur Patient reconnaît et accepte que l'Utilisateur Professionnel ou Médecin est libre de proposer la prise de rendez-vous uniquement à certains Utilisateurs Patient, selon la forme de son choix (consultation en présentiel ou Vidéo consultation) et/ou à certains créneaux horaires, à sa seule discrétion. Les modes de consultation et les disponibilités des rendez-vous de consultation proposés par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin ne relèvent pas de la responsabilité de la Société DoctorPlus.

Les Services de mise en relation de la Solution DoctorPlus ne sauraient en aucun cas se substituer aux responsabilités des Utilisateurs. L'Utilisateur Patient s'engage à faire toutes les vérifications nécessaires ou utiles avant de valider un rendez-vous de consultation sur la Solution DoctorPlus et notamment à vérifier que son cas est compatible avec le mode de consultation envisagée, la responsabilité de la Société DoctorPlus ne pouvant en aucun cas être engagée si le mode de consultation concerné n'est pas adapté.

Après authentification de son Compte personnel, l'Utilisateur Patient indique si le rendez-vous est pris pour lui ou pour le compte d'un Membre associé, sous réserve du respect de ses obligations légales et réglementaires à ce titre, et valide la prise du rendez-vous de consultation. Une confirmation du rendez-vous de consultation validé est adressée à l'Utilisateur Patient par courriel et/ou par SMS à l'adresse et au numéro de téléphone portable fournis dans son Compte personnel, ce que le Patient accepte expressément.

L'Utilisateur Patient accepte également de recevoir sur l'adresse e-mail et/ou le numéro de téléphone portable renseigné des messages liés au service ou aux consultations concernées notamment à des rappels, des annulations de rendez-vous de Consultation réservés en ligne. En ayant validé un rendez-vous de consultation via la Solution DoctorPlus, l'Utilisateur Patient s'engage à honorer ledit rendez-vous et à signaler au plus tôt et par tout moyen, l'Utilisateur Professionnel ou Médecin concerné de toute annulation, modification ou retard.

L'Utilisateur Patient a notamment la possibilité de consulter, modifier et annuler les rendez-vous de consultation pris sur la Solution DoctorPlus via son Compte personnel. Dans tous les cas, l'Utilisateur Patient reconnaît et accepte être exclusivement responsable vis-à-vis de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin de tout retard, absence, annulation, report d'un rendez-vous de consultation réservé en ligne via la Solution DoctorPlus.

La Société DoctorPlus ne saurait notamment être responsable d'éventuels frais qui seraient facturés par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin à l'Utilisateur Patient en cas d'annulation ou modification du rendez-vous de consultation, par exemple parce qu'elle serait jugée par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin comme trop tardive ou abusive car répétée. La Société DoctorPlus ne saurait pas plus être responsable du refus d'accepter/d'honorer ou de l'annulation d'un rendez-vous de consultation par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin, ni d'un quelconque retard de ce dernier audit rendez-vous.

Consultation Express

La Solution DoctorPlus permet aux Utilisateurs Patients de bénéficier d'un service de Téléconseil par messagerie, délivré par tous les Utilisateurs Professionnel ou Médecin. Les Services professionnels de Téléconseil par messagerie sont dénommés Consultation Express.

La Consultation Express est une prestation de soin ou en relation avec une prestation de soins.

Le service de Consultation Express n'est pas un dispositif médical.

Droits et obligations de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin délivrant le service de Consultation Express et de l'Utilisateur Patient

Le service de Consultation Express n'est pas de droit.

Le Tarif applicable d'une Consultation Express n'est pas soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) pour les Utilisateurs Professionnel ou Médecin Luxembourgeois, conformément à l'article 132-1-c) de la directive 2006/112/CE du 28 novembre 2006 qui exonère les prestations de soins à la personne dans le cadre de l'exercice des professions médicales et paramédicales telles qu'elles sont définies par l'état membre concerné.

Le Tarif applicable d'une Consultation Express est soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) pour Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin Français, conformément à l'article 261 du code général des impôts en France, qui exonère les prestations de soin à la condition qu'elles soient remboursées par la CPAM. La Consultation Express ne fait pas l'objet d'un remboursement par la CPAM. Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin Français sont donc informés et reconnaissent qu'ils devront effectuer, le cas échéant, et sous leur unique responsabilité, une déclaration de TVA lorsqu'ils franchissent le seuil de 35.200 EUR d'honoraires perçus sur l'année écoulée. DoctorPlus n'est responsable en aucune façon de la

détermination de l'éligibilité de chaque Utilisateur Professionnel ou Médecin Français en matière de déclaration de TVA.

Chaque Utilisateur Professionnel ou Médecin est libre de fixer son Tarif applicable, conformément à ses obligations professionnelles et ses engagements conventionnels. Les opérations d'encaissement et de facturation s'opèrent au nom et pour le compte de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin.

La Consultation Express n'est pas remboursable par la sécurité sociale, ce qui signifie que la Consultation Express est prise en charge par l'Utilisateur Patient, un Partenaire ou réalisée gratuitement par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin si celui-ci a décidé de ne pas fixer d'honoraires pour ce service à tout ou partie de sa patientèle.

Les Utilisateurs Patient sont entièrement libres d'opter pour l'Utilisateur Professionnel ou Médecin de leur choix, les filtres de recherche d'Utilisateurs Professionnel ou Médecin ayant uniquement une vocation d'information relative à l'offre de soins sur les territoires de leur choix.

Les modalités de communication de ces informations ne portent en aucun cas atteinte au libre choix du professionnel de santé qu'ils souhaitent consulter. Ces informations leur sont communiquées à titre strictement indicatif. Ainsi, ils ont la possibilité de ne pas choisir les noms d'Utilisateurs Professionnel ou Médecin qui leur seraient proposé.

Les Utilisateurs sont informés et reconnaissent que les Utilisateurs Professionnel ou Médecin qui offrent un service Consultation Express dans le cadre des Services professionnels peuvent ne pas être disponibles. De plus, certains Utilisateurs Professionnel ou Médecin de certaines spécialités peuvent ne pas être disponibles au moment de l'appel des Utilisateurs Patients. Dans ce cas, l'Utilisateur Patient pourra consulter un autre Utilisateur Professionnel ou Médecin, ou réitérer sa demande ultérieurement.

Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin sont soumis au respect de l'intégralité des règles déontologiques président à l'exercice de leur profession telles que définies dans leur Code de déontologie.

La Société DoctorPlus ne garantit pas la qualité de la Consultation Express et recommande une connexion internet avec débit d'au moins 512kbps.

Les actes de Consultation Express dans le cadre du Téléconseil sont délivrés par tous les Utilisateurs Professionnels ou Médecin à tous les Utilisateurs Patients, lorsqu'ils ont choisis d'offrir ces Services professionnels, à savoir :

- des médecins généralistes
- des médecins spécialistes
- des professionnels de santé

Les Utilisateurs sont informés et reconnaissent que la Consultation Express ne peut en aucun cas remplacer une consultation médicale ainsi que leur prise en charge globale et personnalisée par un professionnel de santé. Par conséquent, la Société DoctorPlus ne saurait être tenue responsable de l'interprétation, de l'utilisation ni des conséquences d'une Consultation Express.

Les Utilisateurs de la Solution DoctorPlus sont informés et reconnaissent que la Consultation Express ne permet pas d'obtenir de prescription médicale. Plus particulièrement, la Consultation Express ne permet en aucun cas la réalisation de diagnostic ou de prescription ou la prise en charge médicale et ne constituent

ni directement, ni indirectement une consultation médicale ou un acte de télémédecine/téléconsultation au sens au sens du Code de la santé Français ou Luxembourgeois.

Modalités d'utilisation du service de Consultation Express

Le service est accessible par le biais de la section « Consultation Express », identifiée par une icône spécifique dans l'espace utilisateur du Compte personnel de l'Utilisateur.

La Consultation Express ne requiert pas de rendez-vous. L'Utilisateur Patient peut envoyer une demande de Consultation Express à l'Utilisateur Professionnel ou Médecin de son choix. Seules deux personnes pourront échanger via ce service: l'Utilisateur Patient qui consulte, et l'Utilisateur Professionnel ou Médecin choisi par l'Utilisateur Patient et qui a accepté la Consultation Express.

Une fois la demande de Consultation Express envoyée, l'Utilisateur Patient doit attendre que l'Utilisateur Professionnel ou Médecin accepte ou décline la demande. Les Consultation Express envoyées par les Utilisateurs Patient ont un délai de réponse maximal qui leur est associée. Un statut est donné aux Utilisateurs de façon à ce qu'il sache dans combien de temps leur demande sera échue. Les Consultation Express qui n'ont pas pu être traitées par les Utilisateurs Professionnel ou Médecin expirent à l'issue de ce délai.

Lorsqu'une Consultation Express expire, le montant avancé est immédiatement recrédité sur le Compte Doctorplus patient au moment de l'expiration du délai de réponse. L'Utilisateur Patient a la possibilité d'annuler une Consultation Express, auquel cas il est remboursé immédiatement sur son Compte Doctorplus patient. L'Utilisateur Patient a la possibilité de renvoyer sa demande au même Utilisateur Professionnel ou Médecin ou à d'autres en simultané. L'annulation de la Consultation Express n'est pas possible une fois la demande de Consultation Express acceptée par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin.

Lorsqu'une demande de Consultation Express est envoyée par un Utilisateur Patient à plusieurs Utilisateurs Professionnel ou Médecin en simultané sur la Solution DoctorPlus, l'Utilisateur est informé et admet qu'il accepte de consulter le premier Utilisateur Professionnel ou Médecin qui répond en acceptant la demande de Consultation Express publiée par l'Utilisateur Patient. Si la Consultation Express est réalisée avec un Utilisateur Professionnel ou Médecin dont le tarif est inférieur au tarif maximum que l'Utilisateur Patient est disposé à payer, la différence lui est remboursée.

Si la demande de Consultation Express est déclinée par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin (Par exemple celui-ci n'est pas disponible ou estime que l'Utilisateur Patient doit consulter au cabinet ou se rendre aux urgences), le montant avancé par l'Utilisateur Patient pour le règlement de la Consultation Express est immédiatement recrédité sur le compte de l'Utilisateur Patient au moment où la demande de Consultation Express expire ou est déclinée par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin.

Seules sont conservées les informations relatives à la consultation : Compte-rendu de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin ainsi que les messages (incluant des messages audio) et documents échangés durant la Consultation Express. La Consultation Express n'offre pas la possibilité de recevoir une prescription ainsi qu'une preuve de prescription électronique, celle-ci étant réservée à la Téléconsultation.

Modalités de paiement du service de Consultation Express :

Les modalités de paiement sont décrites dans la section « Paiement des Services de la Solution DoctorPlus »

Vidéo Consultation

La Solution DoctorPlus permet aux Utilisateurs Patients de bénéficier d'un service de Téléconseil par visioconférence, délivré par tous les Utilisateurs Professionnel ou Médecin. Les Services professionnels de Téléconseil et/ou Téléconsultation par visioconférence sont dénommés Vidéo Consultation.

La Vidéo Consultation est une prestation de soin ou en relation avec une prestation de soins.

Le service de Vidéo Consultation n'est pas un dispositif médical.

Droits et obligations de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin délivrant le service de Vidéo Consultation et de l'Utilisateur Patient

Le service de Vidéo Consultation n'est pas de droit.

Le Tarif applicable d'une Vidéo Consultation n'est pas soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), hormis le Coût d'utilisation de la Solution DoctorPlus, le cas échéant facturés par la Société DoctorPlus, au titre de l'utilisation des Services de mise en relation. Le Tarif applicable ne comprend pas les coûts restant à la charge de l'Utilisateur Patient, relatifs aux communications téléphoniques ou électroniques liés à l'utilisation des Services de la solution DoctorPlus.

Chaque Utilisateur Professionnel ou Médecin est libre de fixer son Tarif applicable, conformément à ses obligations professionnelles et ses engagements conventionnels. Les opérations de Commande, d'encaissement et de facturation s'opèrent au nom et pour le compte de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin.

La Vidéo Consultation n'est pas remboursable par la sécurité sociale, ce qui signifie que la Vidéo Consultation est prise en charge par l'Utilisateur Patient ou un Partenaire.

S'agissant du cas spécifique de la Téléconsultation éligible au remboursement, en aucun cas la Solution DoctorPlus ne comprend de fonctionnalité de gestion des demandes de remboursement des Services professionnels rendus pour le service de Téléconsultation auprès de la CPAM et ou d'organismes complémentaires, les opérations de production/télétransmission des feuilles de soin relevant de la responsabilité exclusive de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin Français, qui est informé et reconnaît qu'il devra utiliser son logiciel métier ou son propre système d'information pour réaliser ces opérations.

Les Utilisateurs Patient sont entièrement libres d'opter pour l'Utilisateur Professionnel ou Médecin de leur choix, les filtres de recherche d'Utilisateurs Professionnel ou Médecin ayant uniquement une vocation d'information relative à l'offre de soins sur les territoires de leur choix.

Les Utilisateurs sont informés et reconnaissent que les Utilisateurs Professionnel ou Médecin qui offrent un service de Vidéo Consultation peuvent ne pas être disponibles. De plus, certains Utilisateurs Professionnel ou Médecin de certaines spécialités peuvent ne pas être disponibles au moment de l'appel des Utilisateurs Patients. Dans ce cas, l'Utilisateur Patient pourra consulter un autre Utilisateur Professionnel ou Médecin ou réitérer sa demande ultérieurement.

Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation des Services et de Vente

Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin sont soumis au respect de l'intégralité des règles déontologiques président à l'exercice de leur profession telles que définies dans leur Code de déontologie. Le service de Vidéo Consultation et Téléconsultation est délivré sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur Médecin Français et dans le respect de ses obligations professionnelles et conventionnelles et dans le cadre des CGUS-V.

La Société DoctorPlus ne garantit pas la qualité de la Vidéo Consultation et recommande une connexion internet avec débit ascendant d'au moins 512kbps et une vitesse descendante de 5Mbps ou plus. Les Vidéo consultations ne sont pas enregistrées. La connexion s'établit uniquement via la caméra web ou celle d'un autre dispositif utilisé par l'Utilisateur (smartphone, tablette).

Les actes de Vidéo consultation dans le cadre du Téléconseil sont délivrés par tous les Utilisateurs Professionnels ou Médecin à tous les Utilisateurs Patients, lorsqu'ils ont choisis d'offrir ces Services professionnels, à savoir :

- des médecins généralistes
- des médecins spécialistes
- des professionnels de santé

Les actes de Vidéo consultation dans le cadre de la Téléconsultation sont délivrés par les Utilisateurs Médecin Français aux Utilisateurs Patient Français ou Frontaliers, lorsqu'ils ont choisis d'offrir ces Services professionnels, à savoir :

- des médecins généralistes français
- des médecins spécialistes français

Les Utilisateurs sont informés et reconnaissent que le service de Vidéo Consultation et de Téléconsultation ne peuvent en aucun cas remplacer leur prise en charge globale et personnalisée par un professionnel de santé. Par conséquent, la Société DoctorPlus ne saurait être tenue responsable de l'interprétation et de l'utilisation des Services de la Solution DoctorPlus, ni de ses conséquences.

Modalités d'utilisation du service de Vidéo Consultation

Le service est accessible par le biais de la section « Vidéo Consultation », identifiée par une icône spécifique dans l'espace utilisateur du Compte personnel de l'Utilisateur.

Les modalités d'utilisation du service de Vidéo Consultation ne portent en aucun cas atteinte au libre choix du professionnel de santé qu'ils souhaitent consulter / de la pharmacie dans laquelle ils souhaitent se rendre. Ces informations leur sont communiquées à titre strictement indicatif. Ainsi, ils ont la possibilité de ne pas choisir les noms d'Utilisateurs Professionnel ou Médecin qui leur seraient proposé.

Le service de Vidéo Consultation est disponible sur rendez-vous ou sur demande. L'Utilisateur Patient peut prendre un rendez-vous sur l'agenda en ligne de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin, en choisissant les créneaux disponibles de son Cabinet de consultation virtuelle (voir « prise de rendez-vous »), ou envoyer une demande de Vidéo Consultation, que l'Utilisateur Professionnel ou Médecin pourra accepter, décliner ou ne pas traiter. Seules deux personnes pourront échanger via ce service : l'Utilisateur Patient qui consulte et l'Utilisateur Professionnel ou Médecin choisi par l'Utilisateur Patient et qui a accepté la Vidéo Consultation.

Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation des Services et de Vente

Une fois la demande de Vidéo Consultation envoyée, l'Utilisateur Patient doit attendre que l'Utilisateur Professionnel ou Médecin accepte ou décline la demande. Les demandes de Vidéo Consultation envoyées par les Utilisateurs Patients ont un délai de réponse maximal qui leur est associée. Un statut est donné aux Utilisateurs de façon à ce qu'il sache dans combien de temps leur demande sera échu. Les demandes de Vidéo Consultation qui n'ont pas pu être traitées par les Utilisateurs Professionnel ou Médecin expirent à l'issue de ce délai.

Lorsqu'une demande de Vidéo Consultation expire, le montant avancé est immédiatement recredité sur le compte de l'Utilisateur Patient au moment de l'expiration du délai de réponse. L'Utilisateur Patient a la possibilité d'annuler une demande de Vidéo Consultation, auquel cas il est remboursé immédiatement sur son Compte personnel. L'Utilisateur Patient a la possibilité de renvoyer sa demande au même Utilisateur Professionnel ou Médecin ou à d'autres en simultané. L'annulation de la Vidéo Consultation n'est pas possible une fois que la Vidéo Consultation a démarrée, c'est-à-dire lorsque le Cabinet Virtuel de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin est activé à l'heure convenue.

Lorsqu'une demande de Vidéo Consultation est envoyée par un Utilisateur Patient à plusieurs Utilisateurs Professionnel ou Médecin en simultané sur la Solution DoctorPlus, l'Utilisateur est informé et admet qu'il accepte de consulter le premier Utilisateur Professionnel ou Médecin qui répond en acceptant la demande de Vidéo Consultation publiée par l'Utilisateur Patient. Si la Vidéo Consultation est réalisée avec un Utilisateur Professionnel ou Médecin dont le tarif est inférieur au tarif maximum que l'Utilisateur Patient est disposé à payer, la différence lui est remboursée sur son Compte Doctorplus patient.

Si la demande de Vidéo Consultation est déclinée par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin (Par exemple celui-ci n'est pas disponible ou estime que l'Utilisateur Patient doit consulter au cabinet ou se rendre aux urgences), le montant avancé par l'Utilisateur Patient pour le règlement de la Vidéo Consultation est immédiatement recredité sur son Compte Doctorplus patient, au moment où la demande de Vidéo Consultation expire ou est déclinée par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin.

En cas d'acceptation de la consultation, à l'heure convenue, l'Utilisateur Patient entre dans la salle du Cabinet Virtuel de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin qui a accepté la Vidéo Consultation. Une fois entré dans la salle du Cabinet Virtuel, l'Utilisateur Patient doit attendre que l'Utilisateur Professionnel ou Médecin l'appelle par visioconférence. Un statut est donné à l'Utilisateur Professionnel ou Médecin de façon à ce qu'ils sachent si le Patient est en ligne et qu'il peut l'appeler. De même l'Utilisateur Patient est informé du statut de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin de façon qu'il sache si l'Utilisateur Professionnel ou Médecin est disponible ou non.

Les Vidéo Consultations sans rendez-vous ou celles publiées sur la Solution DoctorPlus ont une durée maximum de 30 minutes. Les Vidéo Consultations sur rendez-vous ont la même durée que celles des consultations présentiels définies par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin. Passé ce délai, la session de consultation se termine automatiquement et l'Utilisateur Professionnel ou Médecin doit alors rédiger son Compte-rendu.

Seules sont conservées les informations relatives à la consultation : Compte-rendu du médecin ainsi que les messages et documents échangés durant la Vidéo Consultation. La Téléconsultation offre la possibilité de recevoir une prescription ainsi qu'une preuve de prescription électronique, que l'Utilisateur Patient Français ou Frontalier peut utiliser pour que la pharmacie de son choix lui délivre la prescription ajoutée sous la responsabilité exclusive du Médecin Français qui l'a émise

Modalités de paiement du service de Vidéo Consultation :

Les modalités de paiement sont décrites dans la section « Paiement des Services de la Solution DoctorPlus ».

Prescription médicale

Nous attirons l'attention des Utilisateurs que la Prescription médicale n'est pas disponible sur la Solution DoctorPlus pour tous les profils Utilisateurs, celle-ci étant en effet réservée aux Utilisateurs Patients Français et Frontaliers, pour des raisons de conformité à la Réglementation applicable selon le profil Utilisateur, étant entendu que la décision de prescrire relève de la seule décision de l'Utilisateur Médecin Français.

Les Services professionnels rendus dans le cadre d'une Téléconsultation comprennent la possibilité pour un Utilisateur Médecin Français, d'émettre une prescription. La délivrance d'une prescription par l'Utilisateur Médecin, à l'issue d'une Téléconsultation, n'est donc pas systématique et relève de son appréciation médicale propre et indépendante, conformément aux limites légales et à ses obligations professionnelles et déontologiques.

Les Services professionnels rendus dans le cadre d'une Vidéo Consultation entre un Utilisateur Médecin Luxembourgeois et un Utilisateur Patient ne permettent pas la délivrance d'une prescription par voie électronique. L'Utilisateur Médecin Luxembourgeois, pourra, s'il l'estime nécessaire, émettre une prescription que l'Utilisateur Patient pourra chercher à son cabinet après en avoir été notifié. La délivrance de la prescription au cabinet sera effectuée sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur Médecin Luxembourgeois qui aura émis la prescription.

Type de prescription

Les Utilisateurs sont informés, reconnaissent et acceptent qu'aucune prescription médicale ne peut être délivrée dans les situations suivantes :

- prescription de médicaments soumise à une « prescription restreinte »
- prescription de médicaments soumis à un accord préalable
- prescription de médicaments d'exception
- prescription de médicaments stupéfiants
- prescription de préparations magistrales ou officinales

Mode de Délivrance

Le mode de délivrance d'une prescription est différent en fonction du profil Utilisateur Médecin.

Profil Utilisateur Médecin Français :

A l'issue d'une Téléconsultation, les Patients pourront recevoir directement sur la Solution DoctorPlus une prescription dématérialisée de l'Utilisateur Médecin Français, ajoutée au Compte-rendu de consultation, sur leur Compte personnel de la Solution DoctorPlus.

Lorsqu'un Utilisateur Médecin Français décide de rédiger une prescription, celui-ci l'ajoute à son Compte-rendu de telle sorte que l'Utilisateur Patient la reçoit sur son Compte personnel. Une preuve de prescription électronique est également générée par la Solution DoctorPlus, en conformité avec les conditions requises par la loi du 13 août 2004 no 2004-810 relative à l'assurance maladie (article 34). Elle respecte notamment les conditions de d'identification du prescripteur, d'une transmission et conservation propres à garantir son intégrité et confidentialité. Dans le cadre de la télémédecine le professionnel de santé est en effet habilité à prescrire une ordonnance dématérialisée à la suite d'un acte de télémédecine.

La délivrance de la Prescription médicamenteuse peut être effectuée de deux façons :

- L'Utilisateur Patient imprime son ordonnance ainsi que sa preuve de prescription électronique, à laquelle un code unique d'utilisation est associé. L'Utilisateur Patient Français se rend à une pharmacie de son choix située en France et remet sa preuve de prescription électronique à cette même pharmacie, en veillant à présenter sa carte de sécurité sociale ou une preuve d'identité. La pharmacie se connecte à un espace sécurisé, lui permettant de vérifier le statut de la prescription. Si celle-ci n'a pas été délivrée, la pharmacie peut visualiser la prescription, procéder à la vérification de l'identité du patient et délivrer la prescription, qui ne pourra plus alors être délivrée.
- L'Utilisateur Patient envoie son ordonnance ainsi que sa preuve de prescription électronique à la pharmacie par courrier électronique, permettant à la pharmacie de préparer la délivrance des médicaments dès réception des informations nécessaires à sa délivrance. L'Utilisateur Patient peut alors se rendre à la pharmacie de son choix et suivre la procédure détaillée ci-avant.

Conditions de délivrance :

- Seules les pharmacies situées en France sont habilitées à délivrer une prescription électronique. L'Utilisateur Patient est informé et reconnaît qu'il ne pourra pas avoir accès à une délivrance de sa prescription à l'étranger, notamment au Luxembourg, la prescription électronique n'étant pas reconnue dans certains pays.
- Les pharmacies peuvent ne pas être en situation de délivrer la prescription si elles ne sont pas équipées d'un outil informatique et d'une connexion internet leur permettant de vérifier l'information dématérialisée relative à la prescription. Dans ce cas, l'Utilisateur Patient Français ou Frontalier devra choisir une autre pharmacie équipée d'un outil informatique et d'une connexion internet.
- Les pharmacies doivent pouvoir s'assurer de l'identité de l'Utilisateur et ne pourront pas délivrer la prescription si une preuve d'identité ne leur est pas donnée.
- Les pharmacies ne pourront pas délivrer la prescription si la prescription élaborée par l'Utilisateur Médecin Français n'a pas été émise en conformité avec la Réglementation applicable, notamment le respect des contenus obligatoires devant être présents.

Avertissement :

- Les Utilisateurs Patients sont informés et reconnaissent que la Société DoctorPlus n'est pas responsable de la conformité de la prescription médicamenteuse, qui est établie sous le contrôle et la responsabilité exclusive des Utilisateurs Médecin Français. Les Utilisateurs Médecin Français sont les seuls responsables des conséquences liées à une prescription médicamenteuse erronée ou non conforme au cadre réglementaire.
- La directive « santé » du 19 janvier 2011 et sa directive d'exécution 2012/52/CE prévoit en effet la possibilité de délivrer une prescription dans un pays différent que celui ou celle-ci a été émise, à

Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation des Services et de Vente

condition que la prescription indique les mentions obligatoires sur l'ordonnance, de façon à ce que le pharmacien étranger puisse apprécier son authenticité ainsi que les caractéristiques du patient.

- Les Utilisateurs Médecin Français sont informés et reconnaissent que la Solution DoctorPlus n'est pas un Logiciel d'Aide à la Prescription et ne saurait donc être utilisé pour générer directement la prescription, étant entendu que les Utilisateurs Médecin Français sont responsables de son établissement via leur logiciel métier ou par un autre moyen.

Pour les Utilisateurs Patient consultant avec un Utilisateur Médecin Luxembourgeois :

Les Utilisateurs Patients Français sont informés et reconnaissent qu'ils ne peuvent accéder aux Services professionnels rendus par les Utilisateurs Professionnel ou Patient Luxembourgeois sur la Solution DoctorPlus.

Les Utilisateurs Patient Frontalier, Luxembourgeois, Belge ou Autres sont informés et reconnaissent qu'à l'issue d'une Vidéo Consultation avec un Utilisateur Médecin, ceux-ci ne peuvent pas recevoir directement une prescription électronique sur DoctorPlus de la part de l'Utilisateur Médecin Luxembourgeois consulté.

L'Utilisateur Médecin Luxembourgeois est libre de rédiger une prescription médicamenteuse s'il l'estime nécessaire et sous son contrôle et unique responsabilité.

La délivrance de la Prescription médicamenteuse ne peut être effectuée que d'une seule façon : l'Utilisateur Patient Frontalier, Luxembourgeois, Belge ou Autres est notifié par le Médecin Luxembourgeois que celui-ci a décidé d'émettre une prescription médicamenteuse. L'Utilisateur Patient Frontalier, Luxembourgeois, Belge ou Autres se rend au Cabinet de consultation présentiel de l'Utilisateur Médecin Luxembourgeois et suit la procédure suivante : il se présente au Cabinet de consultation présentiel au Luxembourg, en veillant à présenter sa carte de sécurité sociale ou une preuve d'identité. Après vérification de son identité, la prescription médicamenteuse lui sera remise en mains propres.

Conditions de délivrance :

- L'Utilisateur Patient Frontalier, Luxembourgeois, Belge ou Autres pourra utiliser la prescription médicamenteuse originale pour se rendre à la pharmacie de son choix. La directive « santé » du 19 janvier 2011 et sa directive d'exécution 2012/52/CE prévoit en effet la possibilité de délivrer une prescription dans un pays différent que celui ou celle-ci a été émise, à condition que la prescription indique les mentions obligatoires sur l'ordonnance, de façon à ce que le pharmacien étranger puisse apprécier son authenticité ainsi que les caractéristiques du patient.

Avertissement :

- Les Utilisateurs Patient Frontalier, Luxembourgeois, Belge ou Autres sont informés et reconnaissent que la Société DoctorPlus n'est pas responsable de la conformité de la prescription médicamenteuse, qui est établie sous le contrôle et la responsabilité exclusive de l'Utilisateur Médecin Luxembourgeois. Les Utilisateurs Médecin Luxembourgeois sont les seuls responsables des conséquences liées à une prescription médicamenteuse erronée ou non conforme au cadre réglementaire.
- Les Utilisateurs Médecin Luxembourgeois sont informés et reconnaissent que la Solution DoctorPlus ne saurait donc être utilisée pour générer directement la prescription, étant entendu que les Utilisateurs Médecin Luxembourgeois sont responsables de son établissement via leur logiciel métier.

- Les Utilisateurs Patient Frontalier, Luxembourgeois, Belge ou Autres sont informés et reconnaissent qu'une ordonnance délivrée par un médecin établi dans un pays de l'Union européenne (UE) est valable dans tous les autres pays de l'UE, mais qu'il se peut toutefois qu'un médicament prescrit dans un pays ne soit pas disponible dans un autre ou qu'il le soit sous un autre nom. En fonction de sa situation personnelle, les Utilisateurs Patient Frontalier, Luxembourgeois, Belge ou Autres pourront demander à l'Utilisateur Médecin de leur donner une ordonnance valable dans un autre pays de l'UE (une « prescription transfrontalière »).
- Les Utilisateurs Patient Autres non-résident d'un pays de l'UE sont informés et reconnaissent qu'ils ne pourront pas recevoir de prescription médicamenteuse sur la Solution DoctorPlus.

Pharmacovigilance

Il incombe aux Utilisateurs Médecin de déclarer tout effet indésirable suspecté d'être dû à un médicament dont ils ont connaissance.

Profil de santé

Les Utilisateurs Patient sont informés et reconnaissent qu'ils doivent compléter certaines informations de leur Profil de santé pour être habilités à accéder aux Services professionnels sur la Solution DoctorPlus.

Ces informations obligatoires sont :

- Données biométriques : âge, poids, taille, groupe sanguin, couleur des yeux, cheveux, peau
- Antécédents personnels : maladies infantiles, pathologies et maladies éventuelles
- Antécédents familiaux : pathologies et maladies éventuelles au sein de la famille
- Allergies et intolérances : respiratoires, cutanées etc...
- Médicaments : médicaments en cours

Par ailleurs, l'Utilisateur Patient peut compléter son Profil de santé de façon à améliorer la connaissance qu'à l'Utilisateur Professionnel ou Médecin du patient avec lequel il consulte.

Ces informations optionnelles sont :

Pour tous les Utilisateurs Patients

- Vaccins : statut des vaccins
- Chirurgie et opérations : date, lieu, intervention
- Ophtalmologie : contrôles, utilisation de lunettes, pathologies et antécédents familiaux
- Habitudes de vie : activité physique, tabagisme, régime alimentaire, consommation d'alcool
- Images et documents : documents médicaux, radios, photos...

Pour les Utilisateurs Patient de sexe féminin

En plus des registres communs à tous les Utilisateurs Patient, les Utilisateurs Patient de sexe féminin ont les registres spécifiques suivants :

- Gynécologie et Obstétrique : grossesses, antécédents obstétricaux

Pour les Utilisateurs Patient Français ou Frontalier

En plus des registres communs à tous les Utilisateurs Patient ainsi qu'éventuellement les registres spécifiques aux Utilisateurs Patient de sexe féminin, les Utilisateurs Patients Français ou Frontalier doivent ajouter une information complémentaire concernant leur profil d'assuré social. Cette information est affichée dans le Profil de santé mais est ajoutée ou actualisée dans la section Information patient de leur Compte personnel :

- Prise en charge en Affection Longue Durée exonérante (ALD) et choix de l'ALD concernée
- Prise en charge en Couverture Médicale Universelle (CMU-C)
- Déclaration de Médecin traitant auprès de la CPAM
- Couverture santé complémentaire éventuelle et choix de la couverture santé concernée

Il est rappelé aux Utilisateurs Patient qu'ils s'engagent à ne pas renseigner des informations incomplètes, erronées, trompeuses, obsolètes ou inappropriées, sur base desquelles les Services de la Solution DoctorPlus sont rendus. Les Utilisateurs Patient sont informés et reconnaissent qu'ils ont un Profil de santé à jour lorsqu'ils réalisent une Consultation Express ou une Vidéo Consultation.

Mise à jour du Profil de santé :

Le profil de Santé peut être mis à jour par l'Utilisateur Patient ainsi que l'Utilisateur Professionnel ou Médecin autorisé si l'Utilisateur Patient lui a explicitement donné son consentement pour que celui-ci puisse accéder à son Profil de santé.

Les Utilisateurs de la Solution DoctorPlus sont informés et reconnaissent que l'information renseignée par l'Utilisateur Patient ou L'Utilisateur Professionnel ou Médecin, lorsqu'il est autorisé, relève de la responsabilité de l'Utilisateur ayant renseigné l'information.

Dossier Médical

Le dossier médical est l'information relative aux consultations réalisées sur la Solution DoctorPlus, matérialisées par l'existence d'un Compte-rendu et des informations et/ou documents associés à cette même consultation. Cette information est disponible dans un registre spécifique du Profil de santé (« Consultation réalisées ») et peut-être également visualisée dans au sein des modules de Consultation Express et Vidéo Consultation.

Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin ont accès au Dossier Médical dans les conditions suivantes :

- Historique des consultations qu'ils ont réalisées avec l'Utilisateur Patient sur la Solution DoctorPlus
- Historique éventuel de toutes les consultations que le Patient a réalisées sur la Solution DoctorPlus, (incluant l'historique des consultations réalisées avec d'autres Utilisateur Professionnel ou Médecin), à condition que l'Utilisateur Patient ait donné explicitement son consentement aux Utilisateurs Professionnel ou Médecin pour accéder à leur Profil de santé (qui inclut cette information).

Les Utilisateurs Patient ont accès au Dossier Médical dans les conditions suivantes :

- Historique des consultations qu'ils ont réalisées avec les Utilisateurs Professionnel ou Médecin sur la Solution DoctorPlus
- Historique des consultations qu'ils ont réalisées avec les Utilisateurs Professionnel ou Médecin pour le compte d'un Membre associé à leur Compte personnel sur la Solution DoctorPlus

Membres associés au Titulaire du compte

Les Utilisateurs Patient ont la possibilité d'ajouter des membres associés à leur Compte personnel. Ces membres ne peuvent pas se connecter et/ou utiliser le Compte personnel de l'Utilisateur Patient titulaire du Compte personnel.

Les Utilisateurs Patient sont informés et reconnaissent qu'ils :

- Ont ajouté à leur Compte personnel des Membres associés qui sont mineurs
- Sont également autorisés à utiliser les Services de la Solution DoctorPlus et à agir pour le compte des Membres associés à leur Compte personnel

Les Utilisateurs Patient Français ou Frontalier sont informés et reconnaissent que les Membres associés à leur Compte personnel ne peuvent bénéficier d'un remboursement de leur Téléconsultation (sous respect des critères d'éligibilité) qu'à condition que ceux-ci soient rattachés à leur Carte vitale.

14. Prix – Durée – Paiement des Services de la Solution DoctorPlus

Commande du patient

Chaque Utilisateur Professionnel ou Médecin décide librement et sous sa responsabilité exclusive son Tarif applicable. Le paiement des Services professionnels par l'Utilisateur Patient s'effectue uniquement sur base du Tarif applicable, et au préalable de l'utilisation des Services professionnels.

L'Utilisateur Patient est informé et reconnaît qu'il doit disposer au préalable d'un Compte Doctorplus patient affichant un solde créditeur suffisant lui permettant de payer le Tarif applicable. Le Compte DoctorPlus patient est crédité par l'Utilisateur Patient par débit de sa carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express).

L'Utilisateur Patient peut choisir d'utiliser des Services Professionnels au Tarif applicable dans la limite de l'approvisionnement de son Compte DoctorPlus patient. Le paiement de la Commande du patient est effectué par débit du Compte DoctorPlus Patient de l'Utilisateur Patient, avant la délivrance des Services professionnels. Il constitue l'engagement de l'Utilisateur Patient à bénéficier des Services professionnels qu'il a choisi d'utiliser pour un prix ferme et définitif.

L'Utilisateur Patient garde la possibilité de procéder à l'Annulation de la commande du patient. L'Annulation de la commande du patient est effective au moment de la prise en compte de l'annulation par l'Utilisateur Patient, matérialisée par l'enregistrement d'une action d'annulation du service choisi sur la Solution DoctorPlus.

Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation des Services et de Vente

Les Services professionnels entamés et interrompus du fait de l'Utilisateur Patient sont dus, y compris en cas de dysfonctionnement technique. Néanmoins, l'Utilisateur Professionnel ou Médecin a la possibilité de rembourser l'Utilisateur Patient, s'il l'estime nécessaire, auquel cas l'Utilisateur Patient verra le montant payé lors de la Commande du patient recredité sur son Compte Doctorplus patient. Cette décision est sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin.

Le prix des Services professionnels ne comprend pas les coûts des communications téléphoniques ou électroniques nécessaires à l'accès aux Services professionnels de la Solution DoctorPlus. Ceux-ci sont à la charge de l'Utilisateur Patient.

Commande du professionnel

Lors de la Commande du professionnel, l'Utilisateur Professionnel ou Médecin est informé et reconnaît que le paiement constitue l'engagement à bénéficier des Services de mise en relation de la Solution DoctorPlus aux conditions du Compte avec abonnement, qu'il a choisi d'utiliser pour un prix ferme et définitif.

L'Utilisateur Professionnel ou Médecin dispose d'un Compte avec abonnement lorsque la Commande du professionnel a été acceptée par la Société DoctorPlus, après prise en compte du choix de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin sur la Solution DoctorPlus et paiement de ladite Commande du professionnel, par débit de la carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express) de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin, aux conditions tarifaires décrites au sein de la rubrique de présentation Offres sur la Solution DoctorPlus. Pour en savoir plus : <https://www.doctorplus.eu/profesional>

L'Abonnement est renouvelé mensuellement par reconduction tacite, avec prélèvement mensuel du prix de l'abonnement.

La Société DoctorPlus s'accorde le droit de modifier les conditions tarifaires du Compte avec abonnement à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer la Commande du professionnel au prix indiqué à sa date d'enregistrement durant l'entièreté de la période d'Abonnement.

L'Utilisateur Professionnel ou Médecin garde la possibilité de procéder à l'Annulation de la commande du professionnel à tout moment. L'Annulation de la commande du professionnel est effective le premier jour du mois suivant sa prise en compte sur la Solution DoctorPlus. L'Utilisateur Professionnel ou Médecin continue d'utiliser un Compte avec abonnement jusqu'au dernier jour calendaire du mois au cours duquel l'Annulation de la commande du professionnel a été prise en compte et acceptée par la Société DoctorPlus.

L'Utilisateur Professionnel ou Médecin dispose d'un Compte sans abonnement à compter de la date effective de l'Annulation de la commande du professionnel ou de l'échéance de la période d'Abonnement.

Le prix de l'Abonnement ne comprend pas les coûts des communications téléphoniques ou électroniques nécessaires à l'accès aux Services de mise en relation de la Solution DoctorPlus. Ceux-ci sont à la charge de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin.

Modalités de paiement par carte

L'Utilisateur doit indiquer le numéro de sa carte, date de validité ainsi que les trois chiffres du cryptogramme figurant au dos de celle-ci. La Société DoctorPlus ne conserve directement aucune donnée liée à la carte de crédit de l'Utilisateur. Les données relatives aux cartes bancaires sont utilisées uniquement dans le cadre de la transaction. Tout paiement en ligne implique un débit immédiat.

L'Utilisateur est informé et reconnaît qu'il doit être titulaire de la carte bancaire utilisée pour le paiement ou à défaut, d'être dûment autorisé à l'utiliser, qu'il remplit bien les conditions générales d'accès et d'utilisation de la Solution DoctorPlus et que le compte utilisé est suffisamment bien approvisionné pour que le règlement puisse être effectué.

Visualisation des paiements pour l'Utilisateur Patient

Le Compte DoctorPlus patient permet à l'Utilisateur Patient de créditer par carte de crédit son Compte personnel sur la Solution DoctorPlus et de le débiter lors de la Commande du patient.

Compte DoctorPlus patient affiche un solde en compte ainsi que le détail de tous les mouvements effectués :

- Crédit du Compte DoctorPlus patient par carte de crédit
- Débit du Compte DoctorPlus patient pour avancer le paiement des Services professionnels
- Crédit du Compte DoctorPlus patient lors de l'Annulation de la Commande du patient
- Crédit de la différence entre le montant indiqué lors de la Commande du patient et le montant payé pour les Services professionnels utilisés, lorsque la Commande du patient est réalisée pour un montant inférieur au Tarif applicable choisi par l'Utilisateur Patient avant de réaliser la consultation. Le Compte DoctorPlus patient inclut les mouvements effectués pour le compte des Membres associés à son Compte personnel.

Visualisation des paiements pour l'Utilisateur Professionnel ou Médecin

Le Compte DoctorPlus professionnel permet à l'Utilisateur Professionnel ou Médecin de recevoir un crédit en compte associé à son Compte personnel sur DoctorPlus et de le débiter par instruction de virement vers un compte bancaire dont il est le bénéficiaire.

Le Compte DoctorPlus professionnel affiche le solde en compte ainsi que le détail des mouvements effectués :

- Crédit du Compte DoctorPlus professionnel, lorsque l'Utilisateur Professionnel ou Médecin a enregistré le Compte-rendu dans le cadre d'une Commande du patient
- Débit du Compte DoctorPlus professionnel, lorsque celui-ci décide de transférer le solde du Compte DoctorPlus professionnel vers un compte bancaire qu'il a renseigné et dont il est le bénéficiaire
- Débit du Compte DoctorPlus professionnel, lors de l'Annulation de la Commande du patient. Le Compte DoctorPlus professionnel inclut également les mouvements effectués pour le compte des Membres associés par l'Utilisateur Patient.

Transfert du solde en compte par les Utilisateurs Professionnel ou Médecin

Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin peuvent transférer le solde de leur Compte DoctorPlus professionnel à partir du premier jour suivant le mois écoulé. Les paiements sont effectués au plus tard dans les 10 jours suivant la réception de l'instruction de virement, matérialisée par la prise en compte de la demande de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin sur la Solution DoctorPlus.

Il est rappelé que les coordonnées bancaires associées au Compte DoctorPlus professionnel sont ajoutées sous la conduite et responsabilité exclusive de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin, la Société DoctorPlus n'étant pas responsable d'erreurs liées aux informations entrées.

15. Délai de rétractation

S'agissant des Utilisateurs Patient Français ou Frontalier

Conformément à l'article 221-18 du Code de la consommation Français, « le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance ». L'Utilisateur Patient Français ou Frontalier est informé que le droit de rétractation tel que prévu à l'article 221-18 du Code de la consommation Français n'est pas applicable au Services professionnels en raison de son objet et de la nature et des modalités de délivrance, conformément à l'article 221-2, qui exclut « les contrats portant sur les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ».

L'Utilisateur Patient est informé que le droit de rétractation tel que prévu à l'article 221-18 précité n'est donc pas applicable pour les Services professionnels fournis sur la Solution DoctorPlus, c'est-à-dire la Consultation Express, la Vidéo Consultation ainsi que le cas spécifique de la Téléconsultation.

S'agissant des Utilisateurs Patient Luxembourgeois

Conformément à l'article 221-3 du Code de la consommation Luxembourgeois, « le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance ». L'Utilisateur Patient Luxembourgeois est informé que le droit de rétractation tel que prévu à l'article 221-3 du Code de la consommation Luxembourgeois n'est pas applicable au Services professionnels en raison de son objet et de la nature et des modalités de délivrance, conformément à l'article 411-2 du Code de la consommation Luxembourgeois, qui exclut « les contrats portant sur les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ».

L'Utilisateur Patient Luxembourgeois est informé que le droit de rétractation tel que prévu à l'article 221-3 précité n'est donc pas applicable pour les Services professionnels fournis sur la Solution DoctorPlus, c'est-à-dire la Consultation Express, la Vidéo Consultation ainsi que le cas spécifique de la Téléconsultation.

S'agissant des Utilisateurs Patient Belges

Conformément à l'article 6 du Code de droit économique Belge, « le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance ». L'Utilisateur Patient Belge est informé que le droit de rétractation tel que prévu à l'article 6 du Code de droit économique Belge n'est pas applicable au Services professionnels en raison de son objet et de la nature et des modalités de délivrance.

L'Utilisateur Patient Belge est informé que le droit de rétractation tel que prévu à l'article 6 précité n'est donc pas applicable pour les Services professionnels fournis sur la Solution DoctorPlus, c'est-à-dire la Consultation Express, la Vidéo Consultation ainsi que le cas spécifique de la Téléconsultation.

S'agissant des Utilisateurs Professionnel ou Médecin Français

Le délai de rétractation est applicable à la Commande du professionnel. Le délai de 14 jours commence à courir à compter du jour où l'Abonnement est conclu et que l'Utilisateur Professionnel ou Médecin peut utiliser un Compte avec abonnement, cette date étant précisée au sein du mail de confirmation de la Commande du professionnel.

L'Utilisateur Professionnel ou Médecin peut exercer son droit de rétractation avant la fin du délai de 14 jours, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais, au choix :

- Par toute déclaration indiquant sa volonté de renoncer à son Abonnement, en adressant à la Société DoctorPlus un courrier électronique à l'adresse support@doctorplus.eu, avec indication claire de son identité et ses coordonnées (nom, prénom – coordonnées postales/téléphoniques) et de son adresse email, ou
- En utilisant le modèle de formulaire ci-après, à adresser à la Société DoctorPlus, par courrier électronique à l'adresse support@doctorplus.eu

MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Complétez et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)
A l'attention de la société DoctorPlus – email : support@doctorplus.eu
Je, soussigné(e) _____ (nom, prénom), domicilié _____ Code postal _____ Ville _____ vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente des Services de mise en relation de la Solution DoctorPlus.
Adresse email : _____
Signature de l'Utilisateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
Date : _____

L'Utilisateur Professionnel ou Médecin est informé que l'exercice de son droit de rétractation entrainera l'Annulation de la commande du professionnel.

Il est rappelé à l'Utilisateur Professionnel ou Médecin que :

- L'utilisation du modèle de formulaire de rétractation n'est pas obligatoire.
- Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit qu'il transmette à la Société DoctorPlus sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

En cas d'exercice de son droit de rétractation par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin pendant le délai de 14 jours qui suivra la souscription au Service l'Utilisateur Patient sera remboursé de la totalité des sommes versées, sans frais, via le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.

Le remboursement sera effectué sans retard injustifié et, en tout état de cause, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle elle aura été informée de la décision de l'Utilisateur Professionnel ou Patient de se rétracter.

S'agissant des Utilisateurs Professionnel ou Médecin Français

Les sommes dues à l'Utilisateur Professionnel ou Médecin seront de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration de ce délai de 14 jours, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au prix de l'Abonnement, puis du taux d'intérêt légal.

S'agissant des Utilisateurs Professionnel ou Médecin Luxembourgeois

Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin Luxembourgeois bénéficient des mêmes conditions de rétractation que les Utilisateurs Professionnel ou Médecin Français, à l'exclusion des conditions liées aux délais de paiement et intérêts de retard dus à l'Utilisateur Professionnel ou Médecin Luxembourgeois.

Les sommes dues à l'Utilisateur Professionnel ou Médecin seront de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard trois mois après l'expiration de ce délai de 14 jours. Ces intérêts ne sont dus que si l'Utilisateur Professionnel ou Médecin a transmis à la Société DoctorPlus sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

Conformément à l'article 12 de la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, le taux de l'intérêt légal est fixé par règlement grand-ducal pour la durée de l'année civile en considération des taux pratiqués par les banques en matière de prêts commerciaux et civils ordinaires. Si ces taux varient de trois points ou plus au cours du premier semestre, le taux légal pourra être adapté en conséquence pour le deuxième semestre.

16. Traitement des réclamations

Toute réclamation en lien avec les Services de la Solution DoctorPlus est adressée au support client de la Société DoctorPlus à l'adresse mail suivante : support@doctorplus.eu ou par voie postale à : DoctorPlus – Service client - 2 boulevard Henri Becquerel 57970 Yutz (France).

17. Preuve de la Commande

Commande du professionnel

S'agissant des Utilisateurs Professionnel ou Médecin Français

L'ajout en ligne du numéro de carte bancaire et la validation de la Commande du professionnel, conclu par voie électronique, valent preuve de l'intégralité de ladite Commande du professionnel, conformément aux articles 1316-4 et suivants du Code civil Français, et vaudront exigibilité des sommes engagées. La validation vaut signature et acceptation expresse des opérations bancaires effectuées dans le cadre d'utilisation de la Solution DoctorPlus.

S'agissant des Utilisateurs Professionnel ou Médecin Luxembourgeois

L'ajout en ligne du numéro de carte bancaire et la validation de la Commande du professionnel valent preuve de l'intégralité de ladite Commande du professionnel, conclu par voie électronique, conformément aux articles 222-11 et suivants du Code de la consommation Luxembourgeois, et vaudront exigibilité des sommes engagées. La validation vaut signature et acceptation expresse des opérations bancaires effectuées dans le cadre d'utilisation de la Solution DoctorPlus.

Commande du patient

S'agissant des Utilisateurs Patient Français ou Frontalier

La prise en compte au sein de la Solution DoctorPlus de la confirmation par l'Utilisateur Patient de la Commande du patient, conclu par voie électronique, vaut preuve de l'intégralité de la dite Commande du patient, conformément aux articles 1316-4 et suivants du Code civil Français, et vaudront exigibilité des sommes engagées.

S'agissant des Utilisateurs Patient Luxembourgeois

La prise en compte au sein de la Solution DoctorPlus de la confirmation par l'Utilisateur Patient Luxembourgeois de la Commande du patient, conclu par voie électronique, vaut preuve de l'intégralité de la dite Commande du patient, conformément aux articles 222-11 et suivants du Code de la consommation Luxembourgeois, et vaudront exigibilité des sommes engagées.

S'agissant des Utilisateurs Patient Belge

La prise en compte au sein de la Solution DoctorPlus de la confirmation par l'Utilisateur Patient Belge de la Commande du patient, conclu par voie électronique, vaut preuve de l'intégralité de la dite Commande du patient, conformément à l'article 6 du Code de droit économique en Belgique, et vaudront exigibilité des sommes engagées.

Preuve de communication

Il est rappelé que les registres informatisés de la Solution DoctorPlus seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus. La conservation des bons de commande et des factures est effectuée sur un support fiable et durable.

Utilisation frauduleuse

En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, l'Utilisateur est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le service support de la Société DoctorPlus à l'adresse suivante : support@doctorplus.eu

18. Facturation et remboursements

Les Utilisateurs acceptent de recevoir leur facture par voie dématérialisée (voir « Convention de preuve »).

Utilisateurs Patient

- Facturation des Services professionnels :

Lorsque les Utilisateurs Professionnel ou Médecin ont finalisé la consultation par ajout d'un Compte-rendu, l'Utilisateur Patient reçoit une notification de la Solution DoctorPlus, lui permettant de consulter la facture de la Commande du patient et de l'imprimer.

Utilisateurs Professionnel ou Médecin

- Facturation des Services de mise en relation :

Lorsque l'Utilisateur Professionnel utilise un Compte sans abonnement, les Services professionnels qu'il rend font l'objet d'un Coût d'utilisation de la Solution DoctorPlus, qui est débité de son Compte DoctorPlus professionnel.

Lorsque l'Utilisateur Professionnel ou Médecin utilise un Compte avec abonnement, les Services professionnels qu'il rend ne font l'objet d'aucun Coût d'utilisation de la Solution DoctorPlus.

L'Utilisateur Professionnel ou Médecin reçoit dans son relevé mensuel d'activité une facture émise par la Société DoctorPlus pour l'utilisation de son Compte avec abonnement ou, le cas échéant, le Coût d'utilisation de la Solution DoctorPlus. Il peut l'imprimer.

- Facturation des Services professionnels rendus aux Utilisateurs Patients

Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin, qui réalisent des Consultation Express et Vidéo Consultation en dehors du cadre spécifique de la Téléconsultation, bénéficient d'un service de facturation automatisé associé à leur Compte personnel. Lorsque les Utilisateurs Professionnel ou Médecin ont ajouté un Compte-rendu, l'Utilisateur Patient reçoit une notification via la Solution DoctorPlus leur permettant de consulter la facture de la Commande du patient et de l'imprimer.

Remboursements des Téléconsultations

Il est rappelé aux Utilisateurs que les services de Consultation Express et Vidéo Consultation ne font pas l'objet d'un remboursement, sauf le service de Téléconsultation, qui est uniquement accessible aux Utilisateurs Patient Français ou Frontalier, et pour lequel un remboursement par le système d'assurance sociale en France peut être réalisé sous conditions d'éligibilité.

Les Utilisateurs Patient Luxembourgeois, Belge ou Autres sont informés et reconnaissent qu'ils ne peuvent pas accéder à un remboursement des Services professionnels utilisés par l'assurance sociale.

Dans ce cadre, seule une Téléconsultation éligible au remboursement peut faire l'objet d'une prise en charge par la CPAM.

- Modalités pour les Utilisateurs Patient Français ou Frontalier :

L'Utilisateur Patient Français ou Frontalier est notifié par l'Utilisateur Médecin Français si la Téléconsultation réalisée est une Téléconsultation éligible au remboursement. L'Utilisateur Médecin Français est libre de ne pas valider une Téléconsultation en tant que Téléconsultation éligible au remboursement si les Critères d'éligibilité pour un remboursement de la téléconsultation ne sont pas réunis (voir section Définitions). Si la Téléconsultation réalisée est une Téléconsultation éligible au remboursement, l'Utilisateur Patient recevra un remboursement qu'il pourra visualiser sur son compte Ameli le cas échéant. Dans le cas où l'Utilisateur Médecin Français n'est pas équipé pour réaliser une Télétransmission CPAM de la feuille de soins en mode dégradé, l'Utilisateur Patient recevra une feuille de soin qu'il devra envoyer à la CPAM auquel il est rattaché pour être remboursé.

- Modalités pour les Utilisateurs Médecin Français :

L'Utilisateur Médecin Français a accès à un résumé d'activité dans la section « Mon compte » de son Compte personnel. Ce résumé d'activité présente l'historique de Téléconsultations, en indiquant l'information et le statut associé à chaque Téléconsultation réalisée. Après validation du statut de la Téléconsultation par l'Utilisateur Professionnel ou Médecin, l'Utilisateur Patient concerné reçoit une notification de la Solution DoctorPlus, lui permettant d'être informé du statut de la prise en charge de la Téléconsultation réalisée.

Les Utilisateurs Médecin Français sont informés et reconnaissent que la Solution DoctorPlus ne leur permet pas de télétransmettre à la CPAM les feuilles de soin électronique associées aux Téléconsultations réalisées.

Les Utilisateurs Médecin Français disposent de deux modalités de facturation.

Ils pourront utiliser leur logiciel professionnel pour télétransmettre les feuilles de soin électronique en mode dégradé, sur base du résumé d'activité disponible sur la Solution DoctorPlus ou alors créer d'une feuille de soin « papier », qu'ils enverront ou remettront à l'Utilisateur Patient, s'ils ne disposent pas d'un logiciel professionnel leur permettant de télétransmettre en mode dégradé.

MISE EN GARDE

LES UTILISATEURS PATIENT FRANÇAIS OU FRONTALIER SONT INFORMES ET RECONNAISSENT QU'ILS SONT RESPONSABLES DE L'EXACTITUDE DES INFORMATIONS QU'ILS RENSEIGNENT POUR LEUR PROFIL UTILISATEUR AINSI QUE DES INFORMATIONS QU'ILS CONFIRMENT LORS DE LA PROGRAMMATION D'UNE TELECONSULTATION. EN CAS D'INFORMATION ERRONNEE, INEXACTE OU INCOMPLETE, LES UTILISATEURS PATIENT OU FRONTALIER NE POURRONT BENEFICIER D'UNE TELECONSULTATION ELIGIBLE AU REMBOURSEMENT. LES UTILISATEURS PROFESSIONNEL OU MEDECIN SONT INFORMES ET RECONNAISSENT QU'ILS SONT EXCLUSIVEMENT RESPONSABLES DE LEUR ACTIVITE DE FACTURATION, NOTAMMENT DE LA TELETRANSMISSION CPAM DES FEUILLES DE SOIN OU L'ENVOI / REMISE DE FEUILLES DE SOIN « PAPIER » AUX UTILISATEURS PATIENT AYANT REALISE AVEC EUX UNE TELECONSULTATION. LA SOCIETE DOCTORPLUS N'EST EN AUCUNE FACON RESPONSABLE DE RETARDS OU ERREURS EVENTUELLES CONCERNANT LE REMBOURSEMENT DES TELECONSULTATIONS ELIGIBLES AU REMBOURSEMENT, NI DE CONTESTATIONS OU RECLAMATION EVENTUELLES LIEES AU REMBOURSEMENT DES TELECONSULTATIONS.

Résiliation

Par un Utilisateur

L'Utilisateur peut demander la clôture de son Compte personnel, à tout moment et sans avoir à justifier de motifs, sous réserve du respect de ses obligations au titre des présentes CGUS-V, en envoyant une demande de résiliation au service de support client de la Société DoctorPlus :

support@doctorplus.eu

L'Utilisateur sera informé par courrier électronique de la confirmation de la clôture de son Compte Personnel. Néanmoins, la fermeture de son Compte personnel n'entraînera pas la suppression automatique des données à caractère personnel le concernant. Elles seront conservées, dans le respect des exigences posées par la Règlementation, ce qu'accepte expressément l'Utilisateur. Son attention est également attirée sur le fait qu'à l'issue de cette action il ne sera plus en mesure d'accéder à la Solution DoctorPlus et aux Services Doctorplus.

Par la Société DoctorPlus

L'Utilisateur Professionnel ou Médecin s'engage, en cas de cessation de son activité professionnelle, temporairement ou définitivement, à cesser toute utilisation de la Solution DoctorPlus et à en informer la Société DoctorPlus dans les plus brefs délais afin que la Société DoctorPlus puisse clôturer son Compte personnel.

L'Utilisateur Professionnel ou Patient sera informé par courrier électronique de la confirmation de la clôture de son Compte Personnel. Néanmoins, la clôture de son Compte personnel n'entraînera pas la

suppression automatique des données à caractère personnel le concernant. Elles seront conservées, dans le respect des exigences posées par la Règlementation, ce qu'accepte expressément l'Utilisateur Patient ou Professionnel. Son attention est également attirée sur le fait qu'à l'issue de cette action, il ne sera plus en mesure d'accéder à la Solution DoctorPlus et aux Services Doctorplus.

Par ailleurs, en cas de manquement grave d'un Utilisateur aux dispositions des présentes CGUS-V, les Utilisateurs acceptent que la Société DoctorPlus se réserve le droit de clôturer leur Compte personnel, sans préavis ni mise en demeure, et ce, sans préjudice des autres dispositions des présentes CGUS-V applicables.

A titre d'exemple (liste non exhaustive), ces manquements graves peuvent être :

- une violation des présentes CGUS-V
- une violation d'une loi ou Règlementation applicable
- une tentative de connexion non autorisée par une utilisation frauduleuse du système ou par une usurpation des éléments d'authentification
- un empêchement définitif

En cas de manquement d'un Utilisateur aux présentes CGUS-V, la société DoctorPlus lui envoie un courrier électronique le mettant en demeure de se conformer aux présentes CGUS-V. La société DoctorPlus se réserve le droit de résilier le Compte personnel de l'Utilisateur dans un délai de sept (7) jours en cas de mise en demeure restée infructueuse. La résiliation intervient sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par la Société DoctorPlus en réparation des préjudices subis par elle du fait de tels manquements. L'Utilisateur est informé par courrier électronique de la confirmation de la résiliation de son Compte personnel.

19. Responsabilité

Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin sont exclusivement responsables des Services professionnels qu'ils délivrent. Les Utilisateurs Patient sont responsables de l'utilisation qu'ils font des Services de la Solution DoctorPlus. Les Utilisateurs s'engagent à valider l'adéquation de la Solution DoctorPlus, des Services de la solution DoctorPlus à leurs besoins. Ils reconnaissent qu'ils prennent seul toute décision concernant l'utilisation des Services de la Solution DoctorPlus.

De manière générale, les Utilisateurs s'engagent à utiliser la Solution DoctorPlus dans le respect des lois, réglementation et droits des tiers, notamment des droits de propriété intellectuelle et industrielle, de manière loyale et conformément à sa destination. Il leur appartient notamment : de satisfaire à leurs obligations en matière de sécurité, d'utiliser la Solution DoctorPlus et les Services de la Solution DoctorPlus dans le respect des CGUS-V et des dispositions légales et réglementaires en vigueur, de ne pas commercialiser tout ou partie des Services accessibles via la Solution DoctorPlus.

En cas de non-respect d'une ou plusieurs dispositions des présentes CGUS-V, pour l'Utilisateur, l'accès à la Solution DoctorPlus pourra être, unilatéralement, de plein droit et sans préavis, temporairement suspendu ou définitivement bloqué. La Société DoctorPlus est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de la mise à disposition de la Solution DoctorPlus et des Services de la solution DoctorPlus pour ce qui la

concerne. L'Utilisateur reconnaît que la Société DoctorPlus ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes (y compris les dommages pouvant être causés par l'éventuelle diffusion de virus, par la fraude informatique, du fait des contraintes et limites du réseau internet ou encore de la perte, de la détérioration ou de l'altération de fichiers) ni des conséquences résultant de son utilisation de la Solution DoctorPlus et de ses Services, de l'impossibilité d'avoir accès à la Solution et aux Services, à l'exception des dommages directs consécutifs à une faute lourde ou intentionnelle.

20. Cas de force majeure

La Société DoctorPlus et les Utilisateurs Professionnel ou Médecin ne peuvent être tenus responsables en cas d'inaccessibilité de la Solution DoctorPlus et des Services de la solution DoctorPlus causée par des événements indépendants de leur contrôle, qui ne peuvent être raisonnablement prévus et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et empêchant l'exécution de leurs obligations :

- Utilisateurs Patient Français ou Frontalier : au sens de la définition légale figurant à l'article 1218 du Code civil Français
- Utilisateurs Patient Luxembourgeois : au sens de la définition légale figurant à l'article 1148 du Code civil Luxembourgeois
- Utilisateurs Patient Belge : au sens de la définition légale du Code de droit économique Belge

Par conséquent, l'exécution des présentes CGUS-V est suspendue tant que durera le cas de force majeure, sauf si le retard en résultant justifie la résiliation de l'inscription de l'Utilisateur, et la Société s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le cas de force majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le cas de force majeure. Si l'empêchement est définitif, l'inscription de l'Utilisateur sera résiliée.

21. Assurance

L'Utilisateur Professionnel ou Médecin est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle. La Société est assurée au titre de sa responsabilité civile.

22. Sécurité et gestion des identifiants

Les Utilisateurs s'engagent à respecter les règles relatives à l'accès et à l'utilisation de leur Compte personnel, notamment de ne pas utiliser les éléments d'authentification d'un autre Utilisateur, de garder strictement confidentiels leurs identifiants et éléments d'authentification, de prévenir la Société DoctorPlus de toute anomalie, dysfonctionnement constaté, comme les intrusions par exemple. Les Utilisateurs s'interdisent de les communiquer à des tiers sous quelque forme que ce soit et s'engagent à mettre tout en œuvre pour maintenir leur confidentialité.

Il est rappelé à égard que l'Utilisateur est responsable de la mise en œuvre de mesures appropriées permettant la protection de ses propres données et dispositifs de la contamination par des virus ou autres formes d'attaques pouvant affecter la Solution DoctorPlus.

Les Utilisateurs sont notamment informés que leur compte Utilisateur contient des Données personnelles et des Données de santé. Compte tenu de leur sensibilité, les Utilisateurs s'engagent à mettre en œuvre l'ensemble des mesures de sécurité nécessaires pour les besoins de la protection des accès de leur Compte Personnel, au-delà la confidentialité de leurs Identifiants (notamment en prévoyant un verrouillage de la session d'ordinateur, du smartphone, etc.).

Les Utilisateurs sont entièrement et exclusivement responsables de l'utilisation de leurs Identifiants, notamment en cas d'utilisation de ceux-ci par un tiers. La responsabilité de la Société DoctorPlus ne pourra en aucun cas être engagée du fait de l'accès à des tiers aux données/fichiers/résultats accessibles depuis le compte Utilisateur, l'Utilisateur supportera seul les conséquences éventuelles de cet accès.

Les Utilisateurs reconnaissent l'existence de risques liés à l'utilisation des télécommunications et ce, y compris même en présence d'un accès sécurisé tel qu'il est mis en œuvre dans le cadre de la Solution DoctorPlus, et tout particulièrement en termes de problème d'accès au réseau internet ou à la Solution DoctorPlus ou aux Services de la solution DoctorPlus ou d'autres contraintes ou éléments sur lesquels la Société DoctorPlus n'a pas de contrôle et de responsabilité. La Société DoctorPlus ne saurait être tenue responsable de ces risques et de leurs conséquences préjudiciables, quelle qu'en soit l'ampleur, pour l'Utilisateur.

23. Hébergement et maintenance de la Solution DoctorPlus

Les Services de la Solution DoctorPlus comprennent l'hébergement de la Solution DoctorPlus. En conformité avec la Réglementation applicable et le Code de la santé Français en matière d'hébergement des Données de santé, l'hébergement des Données de santé est assuré par un hébergeur agréé et certifié.

La Société DoctorPlus s'engage à fournir certaines prestations de maintenance sur la Solution DoctorPlus.

Ces prestations de maintenance sont :

- Assistance de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin, sur demande expresse adressée au service support de la Société DoctorPlus.
- Maintenance corrective de la Solution DoctorPlus, liée à l'évolution de la Solution DoctorPlus, requise par les évolutions de nomenclature, la correction de défauts éventuels.

Sont exclues des prestations de maintenance :

- Le matériel informatique et tout dispositif utilisé pour accéder à la Solution DoctorPlus
- Les consommables
- La réparation des dommages résultant d'une négligence, d'un accident, d'une utilisation impropre, et plus généralement, de tout dommage dont la cause est étrangère à la Solution DoctorPlus

Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation des Services et de Vente

- La mise en œuvre de modifications techniques sur le support utilisé par l'Utilisateur
- Les prestations non définies ci-avant

Il est rappelé que la Société DoctorPlus n'est pas responsable, directement ou indirectement, d'un dysfonctionnement de la Solution DoctorPlus qui serait dû à des modifications externes à la Solution DoctorPlus et/ou système de sauvegarde.

Toute prestation complémentaire ne figurant pas aux présentes CGUS-V devra avoir fait l'objet d'une commande complémentaire dont les conditions de mise en œuvre devront être approuvées par la Société DoctorPlus, la Société DoctorPlus n'étant pas tenue de réaliser la prestation complémentaire demandée.

Modalités d'intervention :

La maintenance a lieu par email à l'adresse électronique suivante :

support@doctorplus.eu

Les interventions pourront être effectuées à la demande de l'Utilisateur Professionnel ou Patient les jours ouvrables de 10:00 à 20:00.

24. Propriété intellectuelle

La Société DoctorPlus est propriétaire des droits de propriété intellectuelle sur la Solution DoctorPlus. L'utilisation de la Solution DoctorPlus ne donne aucun droit de propriété sur la Solution DoctorPlus à ses Utilisateurs.

Services

Toute utilisation, copie ou diffusion de Contenus lié à la Solution DoctorPlus pour un usage autre que privé est interdite. L'ensemble des Services de la solution DoctorPlus, incluant de manière non limitative, le nom de domaine, les textes, la charte graphique, les graphiques, les photographies, les dessins, les sons, les images, audio et vidéo, mais également l'arborescence, le plan de navigation, la conception et l'organisation de ses rubriques, leurs titres, existants ou à venir, est protégé par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par la Société, avec l'autorisation des titulaires de ces droits, le cas échéant. Sauf autorisation expresse et préalable de la Société DoctorPlus sont interdites toutes reproductions, représentations et utilisations par l'Utilisateur autres que privées, notamment l'adaptation et mise à disposition du public, distribution, rediffusion sous quelque forme que ce soit, mise en réseau, communication publique, de tout ou partie des œuvres, prestations, et tous éléments protégés ou susceptibles de protection par le droit de la propriété intellectuelle reproduits au sein de la Solution DoctorPlus, tout lien, accès, modification, ajout, suppression qui porte sur le système de traitement automatisé de l'édition en ligne et qui modifie les conditions de publication ou la politique éditoriale. Tout manquement de l'Utilisateur à ces obligations constituerait une contrefaçon.

Base de données

La Société DoctorPlus est propriétaire de tout ou partie des bases de données, leur structure et leurs contenus, composant la Solution DoctorPlus ou produites dans le cadre de la mise en œuvre des Services de la Solution DoctorPlus, sous réserve des droits détenus par ses partenaires, le cas échéant. En accédant à la Solution DoctorPlus, l'Utilisateur reconnaît que les données la composant ou produites dans le cadre de la mise en œuvre des Services de la Solution DoctorPlus sont légalement protégées, et il lui est interdit notamment d'extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu des bases de données figurant au sein de la Solution DoctorPlus, ainsi que d'en faire l'extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles, lorsque ces opérations excèdent manifestement les conditions d'utilisation normale.

Marque, signes distinctifs et logo

La marque DoctorPlus, utilisée au sein de la Solution DoctorPlus, est la propriété de la Société DoctorPlus. Sauf autorisation expresse et préalable de la Société DoctorPlus, toute reproduction et usage de sa marque expose l'Utilisateur à des poursuites judiciaires.

25. Liens hypertextes

A partir de la Solution DoctorPlus

La Société DoctorPlus ne vérifie pas les contenus des sites qui peuvent être liés à la Solution DoctorPlus et n'est en aucun cas responsable du contenu des sites vers lesquels des liens sont faits. Leur présence ne signifie en aucune manière que la Société DoctorPlus adhère ou valide leur contenu ou accepte une responsabilité quelconque pour le contenu ou l'utilisation de ces sites tiers.

Les liens sont proposés à titre strictement indicatif par la Société DoctorPlus, sans aucune démarche de qualification ou de certification des sites concernés. Chaque Utilisateur accède aux sites tiers sous sa seule et entière responsabilité, y compris lorsque des liens ont été proposés à partir de la Solution DoctorPlus.

Vers la Solution DoctorPlus

Toute mise en œuvre d'un lien vers la Solution DoctorPlus requiert l'autorisation expresse et préalable de la Société DoctorPlus qui peut être sollicitée à l'adresse électronique suivante :

support@doctorplus.eu

26. Sous-traitance

La Société DoctorPlus pourra sous-traiter, au titre des CGUS-V, tout ou partie, à toute personne de son choix, l'exécution des obligations de la Société DoctorPlus.

L'Utilisateur est informé que l'hébergement et l'infogérance de la Solution DoctorPlus est confié à un sous-traitant dans le respect de la Réglementation applicable et du Code de la santé Français.

27. Protection des données à caractère personnel

La mise en œuvre des Services de la Solution DoctorPlus accessibles via la Solution DoctorPlus nécessite la collecte et le traitement de données à caractère personnel au sens du RGPD ainsi que de la Loi Informatique et Liberté.

Responsables de traitement

Veillez noter que l'utilisation de la Solution DoctorPlus requiert l'utilisation de données à caractère personnel concernant l'Utilisateur, comme par exemple des données relatives à son état-civil, pays de résidence et lieu d'exercice de son activité professionnelle, mais également de données relatives à sa santé au sens de la Réglementation. Ces données à caractère personnel sont collectées et traitées dans le cadre de l'accès et de l'utilisation des Services de la Solution DoctorPlus.

A ce titre :

- Chaque Utilisateur Professionnel ou Médecin est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs Patients auxquels ils ont délivré des Services professionnels.
- La Société DoctorPlus est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs utilisant les Services de mise en relation de la Solution DoctorPlus.

Responsabilités respectives

Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin sont informés et reconnaissent qu'ils doivent effectuer toutes les démarches nécessaires pour se conformer à la Réglementation applicable et informer leurs patients, qu'ils demeurent le Responsable de traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de l'utilisation de leur Compte personnel et qu'ils conservent l'entière maîtrise des Données personnelles relatives à leurs patients, qu'ils collectent et traitent sur la Solution DoctorPlus.

La Société DoctorPlus agit en tant que Sous-traitant pour le compte des Utilisateurs Professionnel ou Médecin. A ce titre, les Utilisateurs Professionnel ou Médecin s'engagent à respecter les obligations qui leur incombent, notamment de respecter à tout moment la Réglementation applicable.

La Société DoctorPlus s'engage, en sa qualité de sous-traitant, à :

- Traiter les Données personnelles et les Données de santé sur votre instruction uniquement
- Veiller à la signature d'engagements de confidentialité par le personnel
- Prendre toutes les mesures de sécurité requises
- Coopérer avec vous pour le respect de vos obligations en tant que Responsable de traitement professionnel
- Supprimer ou vous renvoyer l'ensemble des Données personnelles en cas de résiliation
- Collaborer dans le cadre d'audits éventuels

- Suivre et appliquer sans délai toutes les instructions que pourraient lui adresser les Utilisateurs Professionnel ou Médecin en leur qualité de Responsable de traitement professionnel, et notamment de satisfaire à toute demande d'accès et de suppression de données susceptibles de provenir d'un Utilisateur Patient de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin.

Objet de la collecte et du traitement des données

Les Utilisateurs sont informés et reconnaissent qu'il est nécessaire que leurs données administratives, Données personnelles et Données de santé soient collectées et traitées sur la Solution DoctorPlus afin de permettre :

- L'utilisation et la fourniture des Services de la solution DoctorPlus
- La création de factures par les Utilisateurs Professionnel ou Médecin, au titre des Services professionnels qu'ils rendent sur la Solution DoctorPlus
- La création de factures par la Société DoctorPlus, au titre des Services de mise en relation sur la Solution DoctorPlus
- Le recueillement de leur satisfaction au titre de l'Utilisation de la Solution DoctorPlus

A défaut, l'Utilisateur ne pourra se créer un Compte personnel sur la Solution DoctorPlus. C'est pour cette raison qu'au moment de l'activation de son Compte personnel, l'Utilisateur consent expressément à la collecte et au traitement de ses données de santé à caractère personnel (Données personnelles, Données de santé).

Nous rappelons à cet effet que l'Utilisateur est averti de la sensibilité des Données de santé qu'il ajoute et modifie dans le cadre de l'accès aux Services de la solution DoctorPlus, et des droits dont il dispose à ce titre.

Pour en savoir plus, veuillez-vous rendre sur : <https://doctorplus.eu/consentement.html>

Des Données de santé, collectées lors de la mise en œuvre des Services professionnels, notamment les informations relatives au Compte-rendu, sont collectées et traitées, et à ce titre hébergées auprès d'un hébergeur agréé de données de santé.

Les Données personnelles et Données de santé de l'Utilisateur Patient sont susceptibles d'être partagées avec les Utilisateurs Professionnel ou Médecin autorisés par l'Utilisateur Patient. L'Utilisateur Patient peut s'opposer à tout moment à cet échange de données le concernant dans les rubriques suivantes : «Comptes utilisateurs et membres associés » et la section «Autorisation et consentement » du Profil de santé de l'Utilisateur Patient.

Conformément à la Règlementation, l'Utilisateur dispose d'un droit d'opposition à l'hébergement des Données personnelles et Données de santé le concernant par un hébergeur tiers, qu'il peut exercer auprès du Responsable de traitement.

Destination des données collectées et traitées

Dans le respect des règles relatives au secret médical et au partage des Données de santé couvertes par le secret médical, les informations concernant les Utilisateurs sont destinées exclusivement :

- Aux Utilisateurs Patient
- Aux Utilisateurs Professionnel ou Médecin choisis par l'Utilisateur Patient pour leur délivrer des Services professionnels
- Au pharmacien choisis par l'Utilisateur Patient, pour la transmission d'une ordonnance électronique, le cas échéant ;
- Aux membres du personnel des prestataires techniques spécifiquement habilités, dans le strict respect de leurs missions uniquement à des fins de gestion technique des Comptes personnels
- Aux administrateurs strictement habilités de l'hébergeur agréé de données de santé, dans la limite de leurs attributions respectives ;
- Aux personnes habilitées au titre des tiers autorisés (les juridictions concernées, les arbitres, les médiateurs, les ministères concernés...).

DoctorPlus garantit que les données à caractère personnel des Utilisateurs ne seront transmises à aucun tiers non autorisé, sans leur accord.

Conservation des données collectées et traitées

L'Utilisateur est informé que ses données à caractère personnel sont conservées dans les conditions suivantes :

- Pendant toute la durée de la relation contractuelle avec la Société DoctorPlus. Au-delà, les données sont archivées pour une durée de 10 ans et à l'issue de l'archivage, seules des données statistiques non identifiantes sont conservées.
- Pendant toute la durée de la relation contractuelle avec un Utilisateur Professionnel ou Médecin. Au-delà, les données sont archivées pour une durée de 10 ans et à l'issue de l'archivage, seules des données statistiques non identifiantes sont conservées. Elles seront susceptibles de faire l'objet d'analyses et d'études statistiques, dans le respect de l'anonymat de l'Utilisateur.

En qualité de Responsable de traitement professionnel, l'Utilisateur Professionnel ou Médecin s'engage à effectuer régulièrement et à conserver au moins une copie des informations qu'ils ont sur la Solution DoctorPlus. Par conséquent, la Société DoctorPlus n'encourra aucune responsabilité en cas de perte ou de destruction des programmes et/ou données qui pourraient survenir lors d'un incident et/ou d'une anomalie de quelque nature que ce soit dans le cadre de l'exécution par la Société DoctorPlus des Services de la solution DoctorPlus.

Droits des Utilisateurs

Conformément à la Règlementation, l'Utilisateur est titulaire des droits suivants :

- Droit d'accéder à ses données (droit d'accès)
- Un droit à l'effacement (droit à l'oubli)

- Un droit de solliciter une limitation du traitement des Données personnelles
- Un droit d'opposition au regard du traitement des Données personnelles
- Un droit à la portabilité
- Un droit d'introduire une réclamation

L'Utilisateur peut exercer ses droits :

- Auprès du délégué à la protection des données (DPO) de la Société DoctorPlus, spécifiquement habilité à répondre aux demandes des Utilisateurs d'exercice de leurs droits, par courrier électronique à l'adresse électronique suivante : dataprotectionofficer@doctorplus.eu
- Auprès du Médecin lui ayant rendu les Services professionnels,

L'Utilisateur est informé qu'il peut, à tout moment, retirer son consentement et s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel en demandant la clôture de son Compte personnel suivant les mêmes modalités.

L'Utilisateur dispose également du droit de définir des directives générales relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès qui peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique, et de directives particulières, concernant les traitements de données à caractère personnel mentionnées par ces directives, qui peuvent être enregistrées auprès de la Société DoctorPlus à l'adresse susmentionnée et qui font l'objet de son consentement spécifique à ce titre.

La Société DoctorPlus met en œuvre toutes les mesures de sécurité afin de garantir la protection et la sécurité des Données personnelles et Données de santé des Utilisateurs, en particulier à l'égard de l'accès non autorisé d'un tiers, tient un registre des traitements et a réalisé une analyse d'impact relative à la protection des données concernant le traitement dont elle est responsable.

Délégué à la protection des données (DPO)

La Société DoctorPlus a désigné un délégué à la protection des données afin veiller au respect de la Réglementation applicable en la matière.

Le délégué à la protection des données veille notamment à :

- Etablir et tenir à jour un registre des traitements de données à caractère personnel
- S'assurer de la conformité des pratiques avec la Réglementation applicable s'agissant de la protection des données
- Sensibiliser l'ensemble des équipes aux exigences et bonnes pratiques en matière de protection des données à caractère personnel
- L'exercice effectif des droits des personnes concernées.

Le délégué à la protection des données désigné par la Société DoctorPlus peut être contacté à l'adresse mail suivante : dataprotectionofficer@doctorplus.eu

L'Utilisateur peut lui adresser toute question concernant ses données à caractère personnel.

28. Politique en matière de Cookies

La Solution est conçue pour être particulièrement attentive aux besoins des Utilisateurs. La Politique en matière de cookies définit l'utilisation des cookies sur la Solution DoctorPlus avec la finalité suivante :

- Améliorer la navigation au sein de la Solution DoctorPlus afin de pouvoir en utiliser les différentes fonctionnalités, et notamment l'identification et l'accès au Compte personnel
- Réaliser des statistiques d'utilisation de la Solution DoctorPlus (contenus visités...)

A ce titre, un bandeau d'information s'affiche sur la Solution DoctorPlus, afin d'informer préalablement l'Utilisateur du dépôt de cookies :

- des finalités des cookies utilisés
- de la possibilité de s'opposer au dépôt de cookies et du fait que la poursuite de la navigation vaut accord au dépôt de cookies sur le dispositif utilisé
- de la possibilité de changer les paramètres
- de la possibilité de contacter la Société DoctorPlus pour toute question ou réclamation

Via le bandeau d'information, l'Utilisateur est invité à exprimer son consentement au titre du dépôt de cookies ayant pour finalité d'accéder à des informations déjà stockées sur son dispositif. Le dépôt de cookies réalisé dans le cadre de l'utilisation de la Solution DoctorPlus ne permet pas d'identifier l'Utilisateur personnellement mais il enregistre des informations relatives à la navigation de son terminal au sein de la Solution DoctorPlus, que la Société DoctorPlus pourra lire lors des visites ultérieures de l'Utilisateur. Les informations collectées sont à l'usage exclusif de la Société DoctorPlus ou de ses prestataires techniques, et ne sont en aucun cas cédées à des tiers.

29. Convention de preuve

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de la Société DoctorPlus dans le cadre d'un système de chiffrement seront considérés comme les preuves des communications et des différentes transmissions d'écrits et de documents électroniques entre les Utilisateurs et la Solution DoctorPlus, et la Société DoctorPlus.

S'agissant des Utilisateurs Français ou Frontalier

Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin Français ainsi que les Utilisateurs Patient Français ou Frontalier reconnaissent et acceptent, qu'après leur identification, l'utilisation des fonctionnalités disponibles sur la Solution DoctorPlus, et en particulier l'acceptation des CGUS-V ainsi que l'utilisation des Services de la Solution DoctorPlus, dans le cadre de techniques de communication à distance, constituent une signature électronique au sens des dispositions des articles 1316-4 et suivants du Code civil Français, et manifestent leur accord en caractérisant sa preuve.

En particulier, Ils sont informés et reconnaissent que :

- Toute ordonnance générée dans le cadre du Service de Téléconsultation repose sur une signature électronique simple, émise sur la base d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache et l'intégrité des données matérialisées.
- La convention de preuve portant sur les ordonnances électroniques leur est opposable et ils acceptent, qu'après l'authentification de l'Utilisateur Professionnel ou Médecin, toute utilisation des Services de la Solution, et en particulier celle consistant à émettre des comptes rendus et des ordonnances en cas de prescription, reposent sur une signature électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du code civil Français et des articles 1111-25 et suivants du code de la santé publique Français, et manifeste leur accord en caractérisant sa preuve.

S'agissant des Utilisateurs Luxembourgeois

Les Utilisateurs Professionnel ou Médecin Luxembourgeois ainsi que les Utilisateurs Patient Luxembourgeois reconnaissent et acceptent, qu'après leur identification, l'utilisation des fonctionnalités disponibles sur la Solution DoctorPlus, et en particulier l'acceptation des CGUS-V ainsi que l'utilisation des Services de la Solution DoctorPlus dans le cadre de techniques de communication à distance, constituent la conclusion d'un contrat à distance sens des articles 222-11 et suivants du code de la consommation Luxembourgeois, et manifestent leur consentement en caractérisant sa preuve.

S'agissant des Utilisateurs Belges

Les Utilisateurs Patient Belge reconnaissent et acceptent, qu'après leur identification, l'utilisation des fonctionnalités disponibles sur la Solution DoctorPlus, et en particulier l'acceptation des CGUS-V ainsi que l'utilisation des Services de la Solution DoctorPlus, dans le cadre de techniques de communication à distance, constituent la conclusion d'un contrat par voie électronique au sens de l'article 46 du Code de droit économique Belge et manifestent leur accord en caractérisant sa preuve.

Consentement à la convention de preuve

La mise en œuvre de la convention de preuve, sur la base d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache, est considérée comme une signature valable et comme une preuve au sens des dispositions précitées. L'Utilisateur ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments sous format ou support électronique précités, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve.

Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par la Société DoctorPlus dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

30. Cession

La Société DoctorPlus peut céder les présentes CGUS-V à tout moment à une filiale ou à un successeur, quelle que soit l'opération. L'Utilisateur n'est pas autorisé à céder les droits dont il dispose en application des présentes CGUS-V à un tiers, sans l'autorisation expresse et préalable de la Société DoctorPlus.

31. Loi applicable

Les présentes CGUS-V sont régies par la loi Française et seront donc exécutée conformément au droit français. A défaut de règlement à l'amiable, tout litige sera soumis aux tribunaux français, quel que soit le lieu de résidence de l'Utilisateur et/ou le lieu duquel a été passé la Commande.