

Conditions Particulières du Service CLICKDOC PRO

PRÉAMBULE

Le service Web « CLICKDOC PRO » (ci-après le « **Service** ») est une offre proposée par CompuGroup Medical France SAS (ci-après « **CGMF** »).

Le Service est proposé via le site internet pro.clickdoc.fr (ci-après le « **Site** ») et des Logiciels Métier Compatibles.

CGMF met en place, sur le Site, une plateforme en ligne permettant à des personnes physiques majeures, professionnels de santé habilités par la loi à collecter et échanger des données à caractère personnel, notamment des données de santé, dans l'exercice de leurs missions de prise en charge de patients (ci-après « **Clients** »), après inscription, de rentrer en relation avec des patients, les utilisateurs du Service CLICKDOC de CGMF (ci-après « **Utilisateurs CLICKDOC** »), dans le cadre du Service décrit à l'article 3 des présentes Conditions Particulières.

Pour utiliser le Service, le Client doit accepter de se soumettre aux présentes Conditions Particulières du Service (ci-après « **Conditions Particulières** ») sans restriction ni réserve. Cette acceptation se matérialise par son inscription au Service. Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Vente CLICKDOC PRO ainsi que le Bon de commande et les Conditions tarifaires, dont le Client a pris connaissance et déclare accepter. En cas de contradiction avec une quelconque autre disposition, notamment issues des Conditions Générales de Vente CLICKDOC PRO, les dispositions des présentes Conditions Particulières l'emportent.

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles CGMF fournit au Client le Service tel que écrit à l'article 3.

Remarque importante :

Dans la mesure où des fonctions du Service permettent d'échanger des messages avec les patients, Utilisateurs CLICKDOC, CGM attire l'attention sur le fait que ce moyen de communication ne peut en aucun cas remplacer les conseils, recommandations ou diagnostics réalisés dans le cadre de soins médicaux.

Article 2 – Inscription et accès au Service

1. Afin de pouvoir utiliser toutes les fonctions du Service, le statut de professionnel de santé du Client doit obligatoirement être vérifié par CGMF.
2. Pour pouvoir s'inscrire, le Client doit être majeur et disposer de sa pleine capacité juridique. Les personnes mineures ne sont pas autorisées à s'inscrire.
3. L'inscription du Client au Service peut se faire à partir de son Logiciel Métier Compatible, à partir du Site, ou via un formulaire d'inscription papier. Quelles que soit les modalités d'inscription choisies par le Client, le Client devra accepter les présentes Conditions particulières et tout autre document contractuel présenté par CGMF au moment de son inscription, et en cas de mise à jour de son Logiciel Métier Compatible.
4. Pour pouvoir utiliser pleinement le Service, un compte utilisateur est nécessaire pour pouvoir se connecter (ci-après « **Compte Utilisateur** »). Le Client peut créer ce compte de deux façons :

a) À partir de son Logiciel Métier Compatible (voir article 3 – Connexion logiciel métier), lors de l'activation du Service. La création du Compte Utilisateur se fera alors automatiquement à partir des informations personnelles du Client collectées dans le cadre de l'utilisation du Logiciel Métier Compatible. Puis, le Client devra se connecter au Site, et y lancer à partir de son profil l'envoi d'un courrier électronique à son adresse, avec un lien de confirmation permettant de vérifier l'exactitude de l'adresse électronique indiquée.

b) Le Compte Utilisateur peut également être généré soit directement par le Client après avoir complété le formulaire en ligne sur le Site, soit par CGMF après réception du formulaire d'inscription papier complété par le Client.

Lors de la création de son Compte Utilisateur, le Client doit fournir des informations personnelles, choisir son identifiant et mot de passe et une adresse électronique active et valide. Après envoi du formulaire d'inscription, en ligne ou papier, un courrier électronique est envoyé à l'adresse électronique choisie par le Client, avec un lien de confirmation permettant de vérifier l'exactitude de l'adresse électronique indiquée.

5. Le Client s'assure que les informations personnelles qu'il a indiquées dans le cadre de la création de son Compte Utilisateur et que toutes autres indications relatives aux différents documents contractuels conclus avec CGMF sont complètes et correctes. En cas de manquement du Client, CGMF est autorisée à bloquer et à supprimer le Compte Utilisateur de ce dernier.
6. Afin de pouvoir utiliser toutes les fonctions du Service énoncées à l'article 3, le Client doit obligatoirement avoir confirmé son adresse électronique fournie lors de l'inscription et être vérifié par CGMF comme professionnel de santé habilité par la loi à collecter et échanger des données de santé à caractère personnel dans l'exercice de ses missions de prise en charge de patients.

a) Si le Client s'inscrit au Service à partir de son Logiciel Métier Compatible (voir article 3 – Connexion logiciel métier), son statut de professionnel de santé sera vérifié par authentification avec sa Carte de Professionnel de Santé (CPS), au plus tard lors de la création de son Compte Utilisateur.

b) Si le Client s'inscrit au Service à partir du formulaire en ligne disponible sur le Site ou via un formulaire d'inscription papier, le Client pourra utiliser la fonctionnalité de vérification du Site, qui consiste à remplir un formulaire fourni par CGMF, l'imprimer et l'envoyer accompagné d'une copie de sa Carte de Professionnel de Santé (CPS) à CGMF, par télécopie ou courrier électronique. La vérification sera ensuite effectuée par CGMF. D'autres modalités de vérification pourront également être proposées au Client par CGMF.

7. Le Client est tenu d'informer CGMF de toute modification susceptible d'entraîner la perte de son statut réglementé de professionnel de santé (par ex. destitution professionnelle). Si le Client dissimule ces modifications à CGMF, CGMF se réserve la faculté de suspendre l'accès au Service, ou de résilier les présentes Conditions Particulières conformément aux termes de l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

CGMF est en droit de refuser des demandes d'inscription et de vérification sans avoir à fournir de justification.

Article 3 – Description du Service

1. Le Service proposé par CGMF au Client se décompose en plusieurs fonctions qui peuvent être sélectionnées par Client via le Bon de Commande :

- a) **Agenda en ligne**
- o **Inscription** : Les Clients doivent se créer un compte personnel pour leur cabinet médical, qui sera référencé sur le Site (ci-après « **Structure** »), ou rejoindre une Structure existante.
 - o **Gestions des professionnels de santé et de leurs collaborateurs** : Les Clients peuvent gérer des comptes collaborateurs (création/modification/suppression) et l'inscription d'autres professionnels de santé à la Structure (avec leurs comptes personnels).
 - o **Gestion des patients** : Les Clients peuvent gérer les données administratives des patients de leur Structure (création/modification/suppression).
 - o **Agenda en ligne** : Au sein d'une Structure, les Clients peuvent créer des agendas en ligne pour des professionnels de santé de leur Structure et y gérer leurs rendez-vous professionnels, notamment mais pas seulement des rendez-vous médicaux avec leurs patients.
 - o **Rappels de rendez-vous** : Les Clients peuvent programmer des rappels de rendez-vous par courrier électronique ou SMS, pour les patients concernés par ces rendez-vous, à conditions d'avoir des adresses ou numéros valides dans la liste des patients.
- b) **Prise de rendez-vous en ligne**
- o **Annuaire de professionnels de santé** : Les Clients peuvent compléter leur profil personnel et celui de leur Structure. Ces profils sont référencés dans l'annuaire de professionnels de santé du service CLICKDOC de CGMF, à destination des Utilisateurs CLICKDOC, pour y chercher et trouver des professionnels de santé, consulter leur profil et éventuellement les contacter.
 - o **Prise de rendez-vous en ligne pour patients** : Les Clients peuvent ouvrir dans leurs agendas en ligne des plages de disponibilité sur le service CLICKDOC de CGMF. Cela permet aux Utilisateurs CLICKDOC d'y trouver des professionnels de santé, de consulter leurs propositions de rendez-vous et de leur envoyer des demandes de rendez-vous en ligne en fonction des plages de disponibilité affichées. Grâce à la connexion du Service avec le service CLICKDOC, les Utilisateurs CLICKDOC peuvent y gérer leurs demandes de rendez-vous et les rendez-vous directement pris pour eux par les Clients – de plus, le Service peut les notifier automatiquement par courrier électronique en cas de confirmation, acceptation, annulation et modification de rendez-vous.
 - o **Adressage entre confrères** : Les Clients peuvent ouvrir dans leurs agendas en ligne des plages de disponibilité à destination d'autres Clients, dans d'autres Structures, pour leur permettre d'envoyer des demandes de rendez-vous en ligne pour des patients.
- c) **Téléconsultation**
- o Les Clients peuvent faire des consultations médicales à distance réalisées avec un dispositif vidéo via le Site, ou Logiciel Métier Compatible, avec des Utilisateurs CLICKDOC (ci-après la « **Téléconsultation** »). Lors de sa connexion en vue du rendez-vous de Téléconsultation via le Site, l'Utilisateur CLICKDOC sera invité à patienter dans une salle d'attente virtuelle. Le Client est seul habilité à démarrer la Téléconsultation, et peut interrompre la Téléconsultation à tout moment s'il le juge pertinent. Conformément à l'article 7 du Contrat, l'Utilisateur CLICKDOC et le Client sont les uniques responsables du bon déroulement de la Téléconsultation.
- d) **Partage de documents** : Dans le cadre de l'utilisation du Service, le Client et l'Utilisateur CLICKDOC pourront partager des documents via leur Logiciel Métier Compatible (si celui-ci a intégré la fonction) l'interface du Site (lors ou suite à une téléconsultation). Ces documents pourront être téléchargés par l'Utilisateur CLICKDOC et le Client.
- e) **Paiement en ligne** : Le paiement de la Téléconsultation par l'Utilisateur CLICKDOC pourra s'effectuer en ligne au moyen de sa carte bancaire au moment de la Téléconsultation. Le système de paiement est externalisé et réalisé par un sous-traitant de CGMF, la Société STRIPE. Pour bénéficier des services de paiement en ligne, il vous sera demandé d'ouvrir un compte directement auprès de la Société STRIPE via sa plateforme en ligne, de renseigner les informations requises, et de vous acquitter des sommes qui vous seront demandées. CGMF n'intervient à aucun moment dans vos démarches d'inscription et de paiement auprès de la Société STRIPE, entité distincte et ne sera aucunement responsable en cas de litige en lien avec votre inscription et l'utilisation de votre compte STRIPE.
- f) **Télé-secrétariat** : Les Clients peuvent autoriser l'accès des agendas en ligne de leur Structure au télé-secrétariat de CGMF, afin de permettre à ce télé-secrétariat d'y gérer des rendez-vous, à la demande des Clients. Également à la demande des Clients, et en lieu et place de ces derniers, le télé-secrétariat de CGMF pourra répondre aux correspondants de Clients, prendre les messages des Clients et transmettre aux correspondants des Clients les instructions préalablement laissées par les Clients.
- g) **Connexion logiciel métier** : Cette fonction nécessite un Logiciel Métier Compatible (liste disponible auprès de l'interlocuteur commercial habituel). Elle permet aux Clients de s'inscrire et de se connecter au Service à partir de ce logiciel. Le Logiciel Métier Compatible peut synchroniser les agendas et rendez-vous des Clients et la liste des patients de leur Structure avec le Service. Et les Clients peuvent gérer les demandes de rendez-vous en ligne de patients et de professionnels de santé. Le périmètre des échanges entre le Service et le Logiciel Métier Compatible dépend de l'intégration faite par ce logiciel.
2. CGMF est autorisée à modifier à tout moment le Service mis à disposition sur le Site et à travers des Logiciels Métiers Compatibles, à rendre disponibles de nouvelles fonctions. Dans ce cas, CGMF tient compte des intérêts légitimes des Clients.

3. Si ces nouvelles fonctions sont proposées par des partenaires externes de CGMF, le Client devra se référer aux conditions d'utilisation séparées des partenaires externes.
4. Le droit d'utilisation du Service est valable uniquement dans le cadre de l'état actuel de la technique et uniquement dans le cadre de sa disponibilité effective. CGMF peut limiter temporairement les fonctions du Service lorsque les limites de capacité, la sécurité ou l'intégrité des serveurs l'imposent, ou pour réaliser des interventions techniques afin d'assurer une prestation convenable ou améliorée des services (travaux de maintenance). Dans ce cas, CGMF tient compte des intérêts légitimes du Client, tels que les informations préalables.

Article 4 – Interaction entre le Client, les Utilisateurs CLICKDOC et CGMF dans le cadre du Service

1. Dans le cadre du Service, le Client a la possibilité d'échanger avec des patients, Utilisateurs CLICKDOC. Le Client autorise ces Utilisateurs CLICKDOC et/ou CGMF à lui envoyer des SMS (Short Message Service) et/ou courriers électroniques en lien avec l'utilisation et la gestion du Service.
2. Le Client autorise également CGMF à lui notifier tout changement relatif à son Compte CLICKDOC PRO ou à son profil créé sur le Site, ainsi que toute modification du Service.
3. CGMF ne se place qu'en qualité d'intermédiaire entre le Client et les Utilisateurs CLICKDOC lors de leur prise de contact, et décline toute responsabilité concernant les interactions entre le Client et les Utilisateurs CLICKDOC, conformément à l'article 7 des présentes Conditions Particulières.

Article 5 – Droit d'utilisation et Propriété intellectuelle

1. Les contenus disponibles sur le Site sont en grande partie protégés au titre du droit d'auteur, de la propriété intellectuelle ou au titre de tout autres droits de propriété et **sont la propriété exclusive de CGMF ou de tiers ayant mis à disposition les contenus en question.**
2. Le regroupement de contenus en tant que tel constitue, le cas échéant, une base de données et est protégée par le droit d'auteur en tant que telle au sens des articles L112-3, L341-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Les Clients doivent utiliser ces contenus uniquement dans le respect du présent Contrat et dans le cadre prédéfini par le Site.
3. Le droit d'usage se limite à l'accès au Site ainsi qu'à l'utilisation du Service sur le Site et avec un Logiciel Métier Compatible, dans le cadre des modalités des présentes Conditions Particulières.
4. Si une utilisation supplémentaire n'est pas expressément mentionnée dans les présentes Conditions Particulières ou sur le Site ou rendue possible sur ce Site par l'intermédiaire d'une fonctionnalité correspondante (par ex. bouton de téléchargement),
 - a) les Clients doivent utiliser en ligne les contenus disponibles sur le Site à des fins personnelles uniquement. Toute utilisation à des fins mercantiles ou la revente du Service de CGMF est formellement interdite ;
 - b) il est strictement interdit aux Clients de traiter, modifier, traduire ou présenter tout ou partie des contenus disponibles sur le Site ou de les projeter, publier, exposer, reproduire ou diffuser. Il est également interdit de supprimer ou de modifier les mentions de droit d'auteur, logos et autres éléments distinctifs ou mentions relatives à la protection.
 - c) il est strictement interdit aux Clients d'utiliser toutes marques ou logos appartenant à CGMF sans le consentement préalable écrit de CGMF.

5. Il est interdit d'utiliser le Service pour sauvegarder, gérer et diffuser des données contrevenant à des prescriptions légales, aux droits de tiers ou aux bonnes mœurs.

Article 6 – Blocage des accès

1. CGMF peut empêcher des Clients inscrits d'accéder au Service, son Site et aux Comptes Utilisateurs des Clients à titre provisoire ou définitif lorsque des éléments concrets laissent penser que ces Clients ne respectent pas ou n'ont pas respecté les Présentes Conditions Particulières, ou tout autre document contractuel en lien avec le Service, et/ou le droit qui s'applique ou si CGMF a un intérêt particulier à bloquer les accès. En cas de blocage, CGMF tiendra dûment compte des intérêts légitimes des Clients.
2. CGMF est notamment autorisée à bloquer les accès dès lors que des Clients se servent du Service proposé par CGMF pour importuner ou menacer d'autres professionnels de santé ou des patients, Utilisateurs CLICKDOC. Il en est de même lorsque des Clients entravent les conditions d'exercice d'autres professionnels de santé en utilisant les services proposés par CGMF.
3. En cas de blocage temporaire ou définitif, CGMF bloque les autorisations d'accès du Client et l'en informe par courrier électronique.
4. Dans le cas d'un blocage provisoire, CGMF réactive le droit d'accès au terme de la période de blocage et en avertit le Client par courrier électronique. Un blocage définitif équivaut à une résiliation au titre de l'article 19 des Conditions Générales de Ventes CLICKDOC PRO.

Article 7 – Responsabilités

1. La responsabilité de CGMF envers le Client ne peut être engagée que pour des faits qui lui seraient directement imputables et qui lui causeraient un préjudice directement lié à ces faits. Elle ne peut être engagée pour les préjudices indirects. La responsabilité de CGMF ne peut non plus être engagée du fait de la mauvaise utilisation du Service par le Client ou de toute faute de sa part. Elle ne saurait pas plus être engagée à raison de faits imputables à un tiers au Service.
2. CGMF ne se place qu'en qualité d'intermédiaire entre le Client et le patient lors de l'utilisation du Service, et décline toute responsabilité concernant les interactions entre Client et les Utilisateurs CLICKDOC. Le Client reconnaît être responsable de ses communications et interactions avec les autres Clients du Service et les Utilisateurs CLICKDOC, de ses publications et commentaires. Le Client est informé que tout comportement jugé inapproprié ou déplacé par CGMF lors de l'utilisation du Service est susceptible d'entraîner l'interruption du Service, la suppression de son Compte Utilisateur et des poursuites judiciaires éventuelles.
3. Le Client reconnaît être responsable des rendez-vous convenus avec les Utilisateurs CLICKDOC et des suites qu'il y donne. En acceptant un rendez-vous demandé par l'Utilisateur CLICKDOC, le Client s'engage directement auprès de ce dernier à respecter les dates et horaires indiqués. Il est de la responsabilité du Client d'avertir par tous moyens de son choix le patient en cas d'annulation. CGMF décline toute responsabilité concernant toute annulation de rendez-vous par le Client ou par l'Utilisateur CLICKDOC.
4. L'exactitude, l'exhaustivité ou l'actualité des informations et contenus mis à disposition au sein du Service par CGMF ne fait pas partie des présentes Conditions Particulières. Ceci notamment, en raison du fait que CGMF n'a pas créé elle-même les informations et contenus mis à disposition, mais les a récupérés des Clients qui enregistrent eux-mêmes leurs

coordonnées et les dates de rendez-vous disponibles auprès de CGMF, et qu'aucune vérification de ces données n'est effectuée, à l'exception du statut de professionnel de santé. CGMF intègre ces informations et contenus au Service sans les modifier, ni effectuer de contre-vérification. CGMF décline toute responsabilité concernant la justesse, l'exhaustivité, l'exactitude, l'actualité, la qualité ou l'absence d'erreur des informations et contenus mis à disposition, leur conformité à un usage défini ou pour la prise de rendez-vous effective auprès d'Utilisateurs CLICKDOC.

Article 8 – CGMF, hébergeur agréé de données de santé

1. L'hébergement de Données de Santé traitées à l'occasion du Service est réalisé dans les conditions réglementaires relatives à l'hébergement de Données de Santé à Caractère Personnel, fixées par les articles L.1111-8 et R.1111-9 à R.1111-14 du Code de la santé publique. Ces dispositions ont pour objectif d'organiser et d'encadrer le dépôt, la conservation et la restitution des Données de Santé à Caractère Personnel, dans des conditions de nature à garantir leur confidentialité et leur sécurité.
2. Hébergeur agréé de données de santé : CompuGroup Medical France SAS, 55 av. des Champs Pierreux, 92012 Nanterre cedex, RCS Nanterre 479 076 929.

Article 9 – Dispositions générales

1. Le Client se connectera au Site Internet CLICKDOC PRO au moyen de ses équipements terminaux de télécommunications conformes aux réglementations en vigueur. Le Service est proposé via le Site, CGMF ne met donc à disposition du Client aucun moyen matériel, installation téléphonique, équipement terminal ou autres, ni logiciel.
2. Le Client s'engage à conserver confidentielles toutes les informations relatives au Service, en particulier les identifiants et codes d'accès qui lui sont attribués à titre personnel et non cessibles. La saisie du code d'accès associé au nom du Client, ou l'usage du service d'authentification fourni par un service tiers sur le Site constitue l'acte valant preuve de l'identité de du Client à l'occasion de son utilisation du Service.
3. En cas de force majeure, les obligations de la partie empêchée sont suspendues, ainsi notamment en cas de : (i) acte ou omission du gouvernement ou d'autorités supérieures compétentes ; (ii) blocage des réseaux de télécommunications ; (iii) insurrections, guerre civile, guerre, opérations militaires, état d'urgence national ou local, feu, foudre, explosion, inondation, tempête, pandémie, fait d'un tiers.
4. Pour des raisons techniques, CGMF préconise d'utiliser le Site avec le navigateur Google Chrome à partir de la version 54.0.2840.87 ou ultérieure. Il est à noter que la présentation du Site sur un terminal mobile peut être différente de la présentation sur PC et ordinateur portable. Cette divergence n'a aucun impact sur la fonctionnalité du Site