

Conditions générales d'utilisation du service CLICKDOC

PRÉAMBULE

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

Le Service CLICKDOC est proposé via le site internet <https://clickdoc.fr/> (ci-après le «**Site**») et est accessible gratuitement.

CGMF met en place, sur le Site CLICKDOC, une plateforme en ligne permettant à des personnes physiques majeures (ci-après «**Utilisateurs**»), après inscription, de rentrer, par son intermédiaire, en relation avec des professionnels de santé, également inscrits ou à tout le moins répertoriés sur le Site (ci-après les «**Professionnels de Santé**»), dans le but de prendre un rendez-vous médical ou de pouvoir bénéficier d'une Téléconsultation telle que décrite à l'Article 3.

Pour utiliser le Service CLICKDOC, l'Utilisateur doit accepter de se soumettre aux présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « **Contrat** ») sans restriction ni réserve. Cette acceptation se matérialise par un clic de validation lors de son inscription sur le Service CLICKDOC.

Article 1- Objet du Contrat

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation des Services CLICKDOC par les Utilisateurs.

Remarque importante :

Les fonctions de recherche de Professionnels de Santé et de demandes de rendez-vous ne sont pas un dispositif d'urgence. Si la vie ou la santé de l'utilisateur ou de tiers est en danger, contacter les urgences.

Article 2 – Inscription et accès au Service CLICKDOC

1. Pour pouvoir utiliser pleinement les Services CLICKDOC définis à l'article 3, une connexion à un compte utilisateur en ligne de la plateforme CGM LIFE (ci-après « **Compte CGM LIFE** ») est nécessaire. L'inscription au Service CLICKDOC nécessite donc que l'Utilisateur ait préalablement créé un compte CGM LIFE tel que décrit à l'article 4 du présent Contrat, et que l'Utilisateur se connecte au Service CLICKDOC via son Compte CGM LIFE.
2. Pour pouvoir s'inscrire, l'Utilisateur doit être majeur et disposer de sa pleine capacité juridique. Les personnes mineures ne sont pas autorisées à s'inscrire.
3. CGMF est en droit de refuser des demandes d'inscription sans avoir à fournir de justification.
4. CGMF propose gratuitement le Service CLICKDOC.

Article 3 – Description des Services CLICKDOC

1. Les fonctions de Recherche et de Prise de rendez-vous avec un Professionnel de santé
1.1 Le Service CLICKDOC proposé par CGMF, permet aux Utilisateurs, à l'aide des différents critères de recherche disponibles, de rechercher des dates de rendez-vous disponibles chez des Professionnels de Santé inscrits sur le Site.

1.2 Les Utilisateurs inscrits ont la possibilité de demander un rendez-vous au Professionnel de Santé trouvé à l'aide de la fonction de recherche. Le Professionnel de Santé auprès duquel l'Utilisateur a demandé un rendez-vous doit confirmer le rendez-vous à ce dernier. Sans confirmation de la part du Professionnel de Santé, il est conseillé à l'Utilisateur de contacter directement le Professionnel de Santé.

1.3 Lorsqu'un Professionnel de Santé ne propose pas de créneaux horaires spécifiques pour la demande de rendez-vous en ligne, alors l'Utilisateur peut choisir de faire une demande de rendez-vous assistée sur le Site. Au lieu de choisir un créneau horaire spécifique proposé par le Professionnel de Santé, l'Utilisateur pourra indiquer ses préférences de disponibilités en précisant les jours de la semaine et plages horaires qu'il préfère dans le cadre du rendez-vous sollicité. Après consentement exprès de l'Utilisateur, sa demande de rendez-vous assistée est transmise à CGMF, ainsi qu'à son prestataire de télésecrétariat, filiale de CGM SE, uniquement afin de contacter le Professionnel de Santé pour lui faire part de cette demande de rendez-vous ; puis de recontacter l'Utilisateur pour lui indiquer si sa demande de rendez-vous a, ou non, été acceptée par le Professionnel de Santé. Dans l'hypothèse où la demande de rendez-vous assistée est effectuée par l'Utilisateur pour l'un de ses proches tels que ses enfants, alors l'Utilisateur s'engage et garantit avoir préalablement recueilli le consentement libre et éclairé du proche concerné par cette demande de rendez-vous, et agir dans l'intérêt de ce dernier. CGMF ne garantit pas pouvoir obtenir le rendez-vous demandé par l'Utilisateur.

1.4 Sous réserve de l'article 1 Point 5 ci-après, les Utilisateurs inscrits peuvent gérer leurs demandes de rendez-vous via leur agenda personnel mis à leur disposition sur le Site, en consultant le statut de leurs demandes de rendez-vous, en les modifiant ou en les annulant. Certaines demandes de rendez-vous ne seront pas annulables en ligne pour des raisons d'ordre pratique et technique (si cette annulation intervient peu de temps avant le début du rendez-vous, si le Professionnel de Santé n'a pas souhaité souscrire à l'option « annulation en ligne », etc.). Dans ce cas, il est de la responsabilité de l'Utilisateur de contacter le Professionnel de Santé concerné par tous moyens de son choix, notamment par téléphone, afin d'annuler son rendez-vous.

1.5 Les demandes de rendez-vous assistées décrites dans le présent article ne sont pas inscrites à l'agenda personnel des Utilisateurs mis à leur disposition sur le Site. Une fois qu'une demande de rendez-vous assistée a été acceptée par le Professionnel de Santé puis que cette acceptation a été communiquée par CGMF à l'Utilisateur, il est de la responsabilité de l'Utilisateur de contacter le Professionnel de Santé concerné par tous moyens de son choix, notamment par téléphone, afin de modifier ou d'annuler son rendez-vous.

1.6 Certains rendez-vous pourront être inscrits sur l'agenda en ligne de l'Utilisateur directement par le Professionnel de Santé dans les cas où une date est convenue avec l'Utilisateur par téléphone ou directement au cabinet médical du Professionnel de Santé. Cette fonctionnalité dépendra de son utilisation par le Professionnel de Santé.

2. Les fonctions de Téléconsultation

2.1 Le Service CLICKDOC permet aux Utilisateurs de bénéficier de consultations médicales à distance réalisées avec un dispositif vidéo via le Site avec un Professionnel de Santé inscrit sur le Site (ci-après la « Téléconsultation »). Lors de sa connexion en vue du rendez-vous de Téléconsultation via le Site, l'Utilisateur sera invité à patienter dans une salle d'attente virtuelle. Le Professionnel de Santé est seul habilité à démarrer la Téléconsultation, et peut interrompre la

Téléconsultation à tout moment s'il le juge pertinent. Conformément à l'article 10 du Contrat, l'Utilisateur et le Professionnel de santé sont les uniques responsables du bon déroulement de la Téléconsultation.

2.2 Pendant et à l'issue de la Téléconsultation, le Professionnel de Santé et l'Utilisateur pourront partager des documents via l'interface du Site. Ces documents pourront être téléchargés par l'Utilisateur.

2.3 Le paiement de la Téléconsultation par l'Utilisateur 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.

2.4 Avant toute première utilisation de la Téléconsultation, il appartient à l'Utilisateur de s'assurer disposer du matériel nécessaire au bon fonctionnement de la Téléconsultation, à savoir notamment (1) un accès Internet effectif, (2) une caméra et un micro de qualité suffisante afin d'assurer une consultation médicale en ligne (ci-après les « Equipements de Téléconsultation »). Les frais d'achat, d'installation et de maintenance des Equipements de Téléconsultation restent à la charge du Client. CGMF ne pourra être tenu pour responsable en cas de défaut d'utilisation de la Téléconsultation dû à l'Equipement de Téléconsultation.

De manière générale, le droit d'utilisation du Service CLICKDOC 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 CLICKDOC 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).

CGMF est autorisée à modifier à tout moment le Service CLICKDOC mis à disposition gratuitement sur le Site, à rendre disponibles de nouveaux services payants ou gratuits et à suspendre la mise à disposition de services gratuits. Dans ce cas, CGMF tient compte des intérêts légitimes des Utilisateurs.

Article 4 – Compte CGM LIFE

1. Le Compte CGM LIFE proposé par CGMF permet à l'Utilisateur d'enregistrer de manière structurée et sécurisée ses données médicales et d'accéder, par l'intermédiaire de son Compte CGM LIFE, à différents services de santé en ligne, dont notamment le Service CLICKDOC.
2. Lors de la création de son Compte CGM LIFE, l'Utilisateur accepte les conditions générales d'utilisation du service (disponible sur www.clickdoc.fr) et crée un identifiant qui lui est propre dénommé « CGM LIFE ID ».
3. L'identifiant « CGM LIFE ID » permet ainsi à l'Utilisateur de se connecter au Service CLICKDOC et à CGMF d'identifier l'Utilisateur.

Article 5 – Interaction entre l'Utilisateur, le Professionnel de Santé et CGMF dans le cadre du Service CLICKDOC

1. Dans le cadre du Service CLICKDOC tel que décrit à l'article 3, l'Utilisateur a la possibilité d'échanger avec le Professionnel de Santé sur le Site ou via la Téléconsultation. L'Utilisateur autorise le Professionnel de Santé et/ou CGMFR à lui envoyer des SMS (*Short Message Service*) et/ou courriers électroniques relatifs à la gestion du Service CLICKDOC.
2. L'Utilisateur autorise également CGMFR à lui notifier tout changement relatif à son Compte CGM LIFE ou à son profil créé sur le Site, ainsi que toute modification du Service CLICKDOC.

3. CGMF ne se place qu'en qualité d'intermédiaire entre l'Utilisateur et le Professionnel de Santé lors de la prise de contact entre l'Utilisateur et le Professionnel de Santé, et décline toute responsabilité concernant les interactions entre Utilisateurs et Professionnels de Santé, conformément à l'article 10 du présent Contrat.

Article 6 – 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 Utilisateurs 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 CLICKDOC sur le Site dans le cadre des modalités du présent Contrat.
4. Si une utilisation supplémentaire n'est pas expressément mentionnée dans le présent Contrat ou sur le Site ou rendue possible sur le Site par l'intermédiaire d'une fonctionnalité correspondante (par ex. bouton de téléchargement),
 - a) les Utilisateurs doivent utiliser et afficher en ligne les contenus disponibles sur le Site à des fins personnelles uniquement. Toute utilisation à des fins mercantiles ou la revente du Service CLICKDOC de CGMF est formellement interdite ;
 - b) il est strictement interdit aux Utilisateurs 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 Utilisateurs d'utiliser toutes marques ou logos appartenant à CGMF sans le consentement préalable écrit de CGMF.
5. Il est interdit d'utiliser le Service CLICKDOC pour sauvegarder, gérer et diffuser des données contrevenant à des prescriptions légales, aux droits de tiers ou aux bonnes mœurs.

Article 7 – Blocage des accès

1. CGMF peut empêcher des Utilisateurs inscrits d'accéder au Service CLICKDOC, son Site et aux Comptes CGM LIFE des Utilisateurs à titre provisoire ou définitif lorsque des éléments concrets laissent penser que ces Utilisateurs ne respectent pas ou n'ont pas respecté le Présent Contrat 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 Utilisateurs.
2. CGMF est notamment autorisée à bloquer les accès dès lors que des Utilisateurs se servent du Service CLICKDOC proposé par CGMF pour importuner ou menacer des Professionnels de Santé. Il en est de même lorsque des Utilisateurs entravent les conditions d'exercice des 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, Utilisateur, 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 l'Utilisateur par courrier électronique. Un blocage définitif équivaut à une résiliation au titre de l'article 7 point 2.

Article 8 – Période de validité, résiliation

1. Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment par chacune des parties avec un préavis à respecter de 14 jours ouvrés (lundi à vendredi).
2. Le présent Contrat peut être résilié par CGMF à tout moment sans préavis pour motif grave ou légitime.
3. La résiliation du présent Contrat relatif au Service CLICKDOC ne remet pas en cause l'existence du compte CGM LIFE, à moins que l'Utilisateur demande à CGMF par écrit également la suppression de son Compte CGM LIFE. Et inversement, la suppression du Compte CGM LIFE n'a aucun effet sur le présent Contrat, si ce n'est que les fonctions de l'application nécessitant un compte CGM LIFE ne peuvent plus être utilisées.
4. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de créer des copies de sauvegarde de l'ensemble des données enregistrées dans son Compte CGM LIFE (et de les stocker en dehors du Compte CGM LIFE) avant la cessation effective.
5. Toute résiliation requiert la forme écrite (par ex. courrier postal, fax, courrier électronique).

Article 9 – Politique Données Personnelles

1. Les informations et données relatives aux Utilisateurs sont traitées par CGMF conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et du Règlement (UE) 2016/679, dit « RGPD ». A ce titre, l'Utilisateur dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression sur les données personnelles le concernant, dans les conditions prévues par la loi. L'Utilisateur dispose également d'un droit à l'effacement de ses données à caractère personnel, d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit à la portabilité des données et du droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès. L'Utilisateur peut exercer ces droits en écrivant à contact@clickdoc.fr ou à l'adresse suivante : CompuGroup Medical France, Service Clients, 55 av. des Champs Pierreux, 92012 Nanterre cedex.
2. Pour connaître la procédure de traitement des données personnelles dans le cadre de l'utilisation du Service CLICKDOC, il convient de consulter la Politique Données Personnelles CLICKDOC & CGM LIFE de CGMF disponible sur le Site

Article 10 – Responsabilités

1. La responsabilité de CGMF envers l'Utilisateur 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 CLICKDOC par l'Utilisateur ou de toute faute de sa part. Elle ne saurait pas plus être engagée à raison de faits imputables à un tiers au Service CLICKDOC.
2. CGMF ne se place qu'en qualité d'intermédiaire entre l'Utilisateur et le Professionnel de Santé dans le cadre du Service CLICKDOC, et décline toute responsabilité concernant les interactions entre Utilisateurs et Professionnels de Santé notamment en cas de litige. CGMF ne pourra notamment être tenu pour responsable en cas de retard ou d'annulation du

Professionnel de Santé concernant des rendez-vous programmés sur le Site, en cas de défaut ou de problème de paiement de l'Utilisateur, ou en cas d'utilisation abusive ou illicite de la fonction de partage de documents par le Professionnel de Santé ou l'Utilisateur. L'Utilisateur reconnaît être responsable de ses communications et interactions avec les autres Utilisateurs et les Professionnels de Santé du Service CLICKDOC, de ses publications et commentaires. L'Utilisateur est informé que tout comportement jugé inapproprié ou déplacé par CGMF lors de l'utilisation du Service CLICKDOC est susceptible d'entraîner l'interruption du Service CLICKDOC, la suppression de son compte CGMF LIFE et des poursuites judiciaires éventuelles.

3. L'Utilisateur reconnaît être responsable des rendez-vous convenus avec les Professionnels de Santé et des suites qu'il y donne, qu'il s'agisse de rendez-vous physiques ou de rendez-vous de Téléconsultation opérés via le Site. En acceptant un rendez-vous confirmé par le Professionnel de Santé, l'Utilisateur s'engage directement auprès de ce dernier à respecter les dates et horaires indiqués. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur d'avertir par tous moyens de son choix le Professionnel de Santé en cas d'annulation. CGMF décline toute responsabilité concernant toute annulation de rendez-vous par l'Utilisateur ou par le Professionnel de Santé. L'Utilisateur reconnaît et accepte que ces rendez-vous soient des prestations médicales payantes, dont le prix est fixé directement par le Professionnel de Santé, indépendamment de CGMF, et qu'il est de sa responsabilité de se renseigner sur les tarifs opérés par chaque Professionnels de Santé et de les honorer.
4. L'exactitude, l'exhaustivité ou l'actualité des informations et contenus mis à disposition au sein du Service CLICKDOC par CGMF ne fait pas partie du présent Contrat. 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 Professionnels de Santé 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. CGMF intègre ces informations et contenus au Service CLICKDOC 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 de Professionnels de Santé.

Article 11 – CGMF, hébergeur agréé de données de santé

1. L'hébergement de Données de Santé traitées à l'occasion du Service CLICKDOC 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 12 – Dispositions générales

1. L'Utilisateur se connectera au Site au moyen de ses équipements terminaux de télécommunications conformes aux réglementations en vigueur. CGMF ne met à disposition de

l'Utilisateur aucun moyen matériel, installation téléphonique, équipement terminal ou autres, ni logiciel.

2. Le Contrat ne pourra être cédé par l'Utilisateur, en totalité ou en partie, sans l'accord exprès écrit et préalable de CGMF. CGMF pourra céder tout ou partie du Contrat sous réserve d'en informer l'Utilisateur et à la condition que le cessionnaire se trouve engagé dans les mêmes termes vis à vis de l'Utilisateur. Par ailleurs, CGMF pourra avoir recours à tout sous-traitant de son choix pour l'exécution de tout ou partie des présentes.
3. L'Utilisateur s'engage à conserver confidentielles toutes les informations relatives au Service CLICKDOC, 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 d'Utilisateur, ou l'usage du service d'authentification fourni par un service tiers sur le Site constitue l'acte valant preuve de l'identité de l'Utilisateur à l'occasion de son utilisation du Service CLICKDOC.
4. 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, fait d'un tiers.

Article 13 – Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations du présent Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme tel en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et toute leur portée.

Article 14 – Droit applicable, ressort territorial

1. Le présent Contrat est soumis au droit français.
2. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises. En cas de différend opposant CGMF à un utilisateur français, les Tribunaux français sont compétents nonobstant pluralité de défendeurs ou appels en garantie, y compris pour les procédures en référé ou sur requêtes.