Conditions Générales d'Utilisation du Site Internet www.clikOdoc.com

Applicables à compter du
27/03/2024

Les présentes conditions générales (ci-après, les « Conditions Générales ») sont applicables :

ENTRE

La société clikOdoc, société par actions simplifiée au capital social de 36 226 €, immatriculée au RCS de Fort-de-France sous le numéro 834 903 072, dont le siège social se situe 13 Avenue Condorcet, 97200 Fort-de-France, Martinique.
Email : direction@clikodoc.com
Ci-après « **clikOdoc** »,

ET

Toute personne, physique ou morale, de droit privé ou de droit public, se connectant et/ou inscrite sur le Site,
Ci-après l'« **Utilisateur** ».

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

« **Abonnement** » : droit d'accès temporaire aux Services.

« **Donnée** » : information de toute nature publiée par un Utilisateur ou un Professionnel sur le Site.

« **Utilisateur** » : toute personne, physique ou morale, de droit privé ou de droit public, se connectant et/ou inscrite sur le Site en tant que Professionnel ou non.

« **Professionnel** » : toute personne, physique ou morale, de droit privé ou de droit public, professionnel de santé, inscrite sur le Site pour y être référencée.

« **Service(s)** » : services proposés par clikOdoc par le biais des sites web et applications mobiles édités par l'entreprise.

« **Site** » : site internet accessible à l'URL www.clikodoc.com ainsi que les sous-sites, sites miroirs, portails et variations d'URL y afférant, ainsi que les applications mobiles et tablettes clikOdoc, clikOdoc (Professionnels), clikOdoc AFRIQUE et clikOdoc (Pro) AFRIQUE disponibles sur les « stores » d'application d'Apple et d'Android.

ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION

Le Site est d'accès libre et gratuit à tout Internaute. La navigation et l'utilisation des Services proposés par le Site suppose l'acceptation par l'Utilisateur des présentes Conditions Générales.
La simple connexion au Site, par quelque moyen que ce soit, notamment par l'intermédiaire d'un robot ou d'un navigateur, emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.

Lors de l'inscription du Professionnel sur le Site, cette acceptation est confirmée par la signature du contrat liant le Professionnel et clikOdoc.

L'acceptation des présentes Conditions Générales suppose de la part de l'Utilisateur qu'il jouisse de la capacité juridique nécessaire pour cela, ou qu'il soit titulaire d'un mandat s'il agit pour le compte d'une personne morale.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES SERVICES

3.1. Objet du Site

Le Site a pour objet de permettre aux Utilisateurs de trouver un Professionnel et de créer une interaction avec celui-ci : prendre un rendez-vous, envoyer un document, réaliser une téléconsultation. Cette liste n'est pas exhaustive et varie en fonction des Services développés par clikOdoc et auxquels l'Utilisateur a accès ou a souscrit.

La navigation sur le site par l'Internaute n'emporte aucune obligation pour clikOdoc de fournir tel ou tel Service, ni aucun droit d'accès à tel ou tel Service pour l'Internaute.

3.2. Prise de rendez-vous et autres Services

Afin de prendre un rendez-vous, l'Utilisateur choisit un Professionnel dans l'annuaire du Site et sélectionne le motif de son rendez-vous. En fonction de celui-ci et du paramétrage mis en place par le Professionnel, l'Utilisateur pourra ou non poursuivre la réservation de son rendez-vous.

La présence du Professionnel n'emporte pas pour celui-ci l'obligation de mise en ligne de plages de rendez-vous disponibles à la réservation libre sur le Site.

De même aucun autre Service proposé par clikOdoc n'est obligatoire pour le Professionnel et son utilisation du Site dépend des besoins du Professionnel, de son organisation professionnelle et du type d'Abonnement qu'il a souscrit.

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL

4.1. Souscription d'un Abonnement

4.1.1. Choix d'un Abonnement

L'accès, par un Internaute, au Site est gratuit.

Pour y être référencé, le Professionnel devra souscrire à un Abonnement. Pour ce faire, le Professionnel devra signer avec clikOdoc le contrat dénommé « Contrat de Prestation de Services clikOdoc ».

4.1.2. Résiliation anticipée de l'Abonnement par clikOdoc

En cas de manquement du Professionnel à l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales, clikOdoc pourra résilier l'Abonnement de plein droit et sans intervention du juge. La résiliation de l'Abonnement au tort du Professionnel est sans préjudice des éventuels dommages-intérêts auxquels clikOdoc pourrait prétendre du fait du manquement du Professionnel.

4.2. Charte de publication des Données

Le Professionnel s'engage à respecter les dispositions de l'article 9 - Politique de Confidentialité ci-dessous et en particulier à ne pas publier de Données sur le Site pouvant :

- Porter atteinte ou avoir des propos contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou pouvant heurter la sensibilité des mineurs.

- Porter atteinte de quelque manière que ce soit aux droits à la réputation, à la vie privée, ou à l'image d'un tiers.
- Être dénigrant, diffamatoire, porter atteinte à l'image, à la réputation d'une marque ou d'une quelconque personne physique ou morale, de quelque manière que ce soit.
- Avoir de propos à caractère pornographique ou pédophile.
- Porter atteinte à la sécurité ou à l'intégrité d'un État ou d'un territoire, quel qu'il soit.
- Permettre à des tiers de se procurer des logiciels piratés, des numéros de série de logiciels ou tout logiciel pouvant nuire ou porter atteinte, de quelque manière que ce soit, aux droits ou aux biens des tiers.
- Porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de quelque personne que ce soit.
- Inciter à la haine, à la violence, au suicide, au racisme, à l'antisémitisme, à la xénophobie, à l'homophobie, faire l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité.
- Inciter à commettre un crime, un délit ou un acte de terrorisme.
- Inciter à la discrimination d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de son appartenance à une ethnie, à une religion, à une race, ou du fait de son orientation sexuelle ou de son handicap.
- Conseiller une pratique douteuse ou frauduleuse.

Tout traitement, transmission, publication, diffusion ou représentation de Données par le Professionnel est effectué sous sa seule et entière responsabilité. Le Professionnel s'engage à ne pas entraver ou perturber le Site et les serveurs de clikOdoc et à se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales qui lui sont communiquées par clikOdoc et par son code de déontologie pour la publication des Données.

Tout usage illégal ou de manière générale non autorisé du Site pourra entraîner la suppression immédiate du compte du Professionnel, sans préjudice des éventuels dommages-intérêts auxquels clikOdoc pourrait prétendre.

Le Professionnel garantit en conséquence clikOdoc contre tout dommage susceptible de lui être causé du fait de son utilisation du Site, en ce compris les éventuels frais d'avocat et de procédure, et s'engage à ce titre à intervenir à toute instance judiciaire engagée à son encontre du fait de son utilisation du Site.

4.3. Déclarations du Professionnel

Le Professionnel assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature du contrat, des caractéristiques techniques du Site et des Services proposés par clikOdoc.

En conséquence, le Professionnel reconnaît que ses besoins et les Services proposés par clikOdoc sont en adéquation avec ses besoins, qu'il a connaissance du contenu et des conditions d'exécution desdits Services et qu'il a souscrit aux prestations de Services fournies par clikOdoc en connaissance de cause et en disposant de toutes les informations nécessaires lui permettant de produire un consentement libre et éclairé.

4.4. Autorisations

Le Professionnel est seul responsable des autorisations et déclarations relatives à la mise en place des Services proposés par clikOdoc. Le Professionnel déclare qu'il dispose des droits et autorisations nécessaires à cette fin, notamment pour le Service particulier de « Téléconsultation ».

Le cas échéant, le Professionnel déclare avoir effectué au préalable toute démarche nécessaire, telle que demandes d'autorisations et déclarations administratives.

Le défaut de telles déclarations et autorisations ne pourra en aucun cas remettre en cause la validité du contrat de prestation de Services liant le Professionnel et clikOdoc. Le Professionnel restera notamment tenu de régler à clikOdoc les Services commandés, objet dudit contrat.

Le Professionnel garantit clikOdoc contre tout recours qui serait entrepris à son encontre en cas de défaut de telles déclarations et autorisations. Il s'engage à ce titre à rembourser intégralement à clikOdoc tous les frais supportés en raison du défaut de déclarations et/ou d'autorisations.

ARTICLE 5 - PRIX & PAIEMENT & FACTURATION & DÉFAUT DE PAIEMENT

Les modalités de prix, de paiement, de facturation et les pénalités encourues pour défaut de paiement sont traitées dans le contrat de prestation de Services liant le Professionnel et clikOdoc. La grille de clikOdoc est produite sur le Site.

ARTICLE 6 - ESPACE PERSONNEL SÉCURISÉ

6.1. Création de l'espace personnel

La création d'un espace personnel est un pré–requis à toute Utilisation des Services fournis par le Site à l'Utilisateur.

A cette fin, l'Utilisateur sera invité à transmettre un certain nombre d'informations personnelles. Certaines de ces informations sont indispensables à la création de l'espace personnel. Le refus par un Utilisateur de fournir lesdites informations aura pour effet d'empêcher la création de l'espace personnel ainsi que, incidemment, l'Utilisation des Services.

Lors de la création de l'espace personnel, l'Utilisateur choisit ou se voit attribué un mot de passe qu'il a toute liberté de modifier dès sa première connexion et lors des connexions suivantes au Site. Ce mot de passe constitue la garantie de la confidentialité des informations contenues dans l'espace personnel. L'Utilisateur s'interdit donc de le transmettre ou de le communiquer à un tiers. A défaut, clikOdoc ne pourra être tenu pour responsable des accès non autorisés à l'espace personnel d'un Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage à procéder à une vérification régulière des Données qui le concernent et à procéder en ligne, depuis son espace personnel, aux actualisations et modifications nécessaires.

6.2. Contenu de l'espace personnel Professionnel

6.2.1. Généralité

L'espace personnel permet au Professionnel de gérer les Services fournis par clikOdoc et auxquels il a accès en fonction de son Abonnement.

Les pages relatives aux espaces personnels sont librement imprimables mais n'ont qu'un caractère informatif destiné à assurer une gestion efficace de ses Services par le Professionnel.

clikOdoc s'engage à sauvegarder et archiver de façon sécurisée tous les éléments contractuels dont la conservation est requise par la Loi ou la réglementation en vigueur ou les normes professionnelles ou déontologiques.

6.2.2. Annuaire

Les Professionnels ont la possibilité de se faire référencer sur le Site. Les Professionnels souhaitant s'inscrire sur l'annuaire doivent préalablement se constituer un espace personnel. Ils s'engagent à être parfaitement en règle de toutes les inscriptions et démarches auxquelles ils sont astreints en leur qualité de Professionnel. A ce titre, ils s'engagent à être en mesure de justifier à tout moment de :

- Leur immatriculation au RCS ou au répertoire des métiers et auprès des instances ordinales dont ils relèvent, le cas échéant.
- La souscription à une assurance responsabilité civile professionnelle obligatoire, le cas échéant.
- La souscription à une assurance de garantie de responsabilité décennale, le cas échéant.
- La régularité des contrats de travail pour tous leurs salariés et préposés, le cas échéant.
- La régularité et le paiement de toutes les taxes et cotisations auxquelles ils sont assujettis.

clikOdoc se réserve le droit de modérer ou refuser le référencement d'un Professionnel sur le Site sans que cela ne puisse constituer un dommage pour ledit Professionnel.

6.3. Suppression de l'espace personnel Professionnel

Chacune des parties peut décider de la résiliation de l'Abonnement, notifiée à l'autre partie en respectant les dispositions du contrat de prestation de Services liant le Professionnel et clikOdoc.

Toutefois, clikOdoc se réserve le droit de supprimer le compte de tout Professionnel qui contrevient aux présentes Conditions Générales, notamment lorsque le Professionnel fournit des informations inexactes, incomplètes, mensongères ou frauduleuses. La suppression du compte est notifiée par clikOdoc au Professionnel par courrier électronique, au terme d'un délai de 15 jours après mise en demeure du Professionnel, également adressée par courrier électronique, de régulariser sa situation.

Ladite suppression n'est pas susceptible de constituer une faute de clikOdoc ou un dommage pour le Professionnel exclu, qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait. Cette exclusion est sans préjudice de la possibilité, pour clikOdoc, d'entreprendre des poursuites d'ordre judiciaire à l'encontre du Professionnel, lorsque les faits l'auront justifié.

6.4. Suppression de l'espace personnel d'un Utilisateur non Professionnel

L'utilisateur peut décider de clôturer son espace personnel à tout moment et pour ce faire pourra suivre la procédure indiquée dans l'article 9 Politique de Confidentialité ci-dessous et plus précisément au paragraphe 9.6 dudit article.
Toutefois, clikOdoc se réserve le droit de supprimer le compte de tout Utilisateur qui contrevient aux présentes Conditions Générales, notamment lorsque l'Utilisateur fournit des informations inexactes, incomplètes, mensongères ou frauduleuses. La suppression du compte est immédiate et sans contestation possible. Cette suppression entraîne l'annulation de tous les événements à venir contenus dans le compte de l'Utilisateur et la suppression définitive et irréversible des données contenus dans le compte.

Ladite suppression n'est pas susceptible de constituer une faute de clikOdoc ou un dommage pour le Professionnel exclu, qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait. Cette exclusion est sans préjudice de la possibilité, pour clikOdoc, d'entreprendre des poursuites d'ordre judiciaire à l'encontre de l'Utilisateur, lorsque les faits l'auront justifié.

ARTICLE 7 - OBLIGATION DE clikOdoc

7.1. Nature des obligations de clikOdoc

clikOdoc agit exclusivement dans le cadre des présentes en qualité de prestataire technique pour l'administration et gestion du Site, qui met à disposition une plateforme électronique en ligne en mode SAAS (Software As A Service).

En conséquence, clikOdoc ne joue aucun rôle actif qui lui permette d'avoir une connaissance ou un contrôle des Données transmises ou stockées. Il incombe au Professionnel d'exécuter lui-même ses engagements envers l'Utilisateur et clikOdoc ne saurait être tenu responsable pour tout litige ayant lieu entre le Professionnel et l'Utilisateur

clikOdoc s'engage à :

- Délivrer au Professionnel qui satisfait aux conditions d'abonnement, un « espace personnel professionnel » prêt à l'emploi ;
- Assister le Professionnel dans ses demandes concernant l'utilisation des Services par téléphone ou email ;
- Assister les Utilisateurs qui rencontrent des problèmes techniques par email et par téléphone dans des situations présentant un caractère d'urgence ;
- Maintenir à jour les professionnels de l'évolution des Services que ce soit dans le cas de nouveaux services ou dans la modification du fonctionnement de Services existants ;
- Promouvoir une politique d'entreprise qui prône le respect de la donnée de Santé ;
- Être présent aux côtés des Professionnels qui émettent le souhait de travailler avec clikOdoc pour améliorer dans leur fonctionnement les Services proposés.

7.2. Force majeure - Faute du Professionnel

La responsabilité de clikOdoc n'est pas engagée en cas de force majeure ou de faute du Professionnel, telles que définies au présent article.

7.2.1. Force majeure

Au sens des présentes Conditions Générales, sera considéré comme un cas de force majeure non opposable à clikOdoc tout empêchement, limitation ou dérangement des Services du fait d'incendie, d'épidémie, de pandémie, d'explosion, de tremblement de terre, de fluctuations de la bande passante, de manquement imputable au fournisseur d'accès, de défaillance des réseaux de transmission, d'effondrement des installations, d'utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe, codes ou références fournis au Professionnel, de piratage informatique, d'une faille de sécurité imputable à l'hébergeur du Site, d'inondation, de panne d'électricité, de guerre, d'embargo, de loi, d'injonction, de demande ou d'exigence de tout gouvernement, de réquisition, de grève, de boycott, ou autres circonstances hors du contrôle raisonnable de clikOdoc.

Dans de telles circonstances, clikOdoc sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, de cette limitation ou de ce dérangement.

7.2.2. Faute du Professionnel

Au sens des présentes Conditions Générales, est considérée comme une faute du Professionnel opposable à ce dernier toute mauvaise utilisation des Services, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part ou de celle de ses préposés, non-respect des conseils donnés par clikOdoc sur son Site, toute divulgation ou utilisation illicite du mot de passe, des codes et références du Professionnel, ainsi que le renseignement d'informations erronées ou l'absence de mise à jour de telles informations dans son espace personnel. Sera également considérée comme une faute du Professionnel la mise en œuvre de tout procédé technique, tels que des robots, ou des requêtes automatiques, dont la mise en œuvre contreviendrait à la lettre ou à l'esprit des présentes Conditions Générales.

7.3. Problèmes techniques - Liens hypertextes

En cas d'impossibilité d'accès au Site, en raison de problèmes techniques de toutes natures, l'Utilisateur ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité.

L'indisponibilité, même prolongée et sans aucune durée limitative, d'un ou plusieurs Services en ligne, ne peut être constitutive d'un préjudice pour les Utilisateurs et ne peut aucunement donner lieu à l'octroi de dommages et intérêts de la part de clikOdoc, sauf démonstration pour un Professionnel d'une faute exclusivement imputable à clikOdoc et du lien direct entre cette faute le préjudice subi comme indiqué à l'article 7.4.

Les liens hypertextes présents sur le Site peuvent renvoyer sur d'autres sites internet. La responsabilité de clikOdoc ne saurait être engagée si le contenu de ces sites contrevient aux législations en vigueur. De même la responsabilité de clikOdoc ne saurait être engagée si la visite, par l'Internaute, de l'un de ces sites, lui causait un préjudice.

7.4. Dommages-intérêts à la charge de clikOdoc

A défaut de dispositions légales ou réglementaires contraires, la responsabilité de clikOdoc est limitée au préjudice direct, personnel et certain subi par le Professionnel et lié à la défaillance en cause.

Le montant des dommages et intérêts mis à la charge de clikOdoc ne pourra en tout état de cause excéder le prix de l'Abonnement annuel souscrit.

ARTICLE 8 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

8.1. Déclaration CNIL - Responsable du traitement

Le fichier de clikOdoc comportant les Données personnelles des Internautes a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL enregistrée sous le n° 1994213 v 0.

8.2. Caractère facultatif de la fourniture de Données par l'Internaute

Les Internautes disposent de la libre faculté de fournir des informations personnelles les concernant. La fourniture d'informations personnelles n'est pas indispensable pour la navigation sur le Site.Les données personnelles récoltées ne font l'objet d'aucun transfert vers l'étranger.

8.3. Engagement de confidentialité

clikOdoc et l'ensemble de son personnel s'engagent à respecter la plus absolue confidentialité et à observer le plus grand secret concernant toutes données sensibles et/ou dites « médicales » qu'ils pourraient être amenés à traiter, que ce soit dans le cadre d'accompagnement de l'Utilisateur ou du Professionnel pour l'utilisation des Services du Site ou dans toutes autres situations.

ARTICLE 9 - POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

9.1. Préambule

Cette politique de confidentialité s'applique à la plateforme clikOdoc.

La présente politique de confidentialité a pour but d'exposer aux utilisateurs de la plateforme :

- La manière dont sont collectées et traitées leurs données à caractère personnel. Doivent être considérées comme données personnelles toutes les données étant susceptibles d'identifier un utilisateur.
- Quels sont les droits des utilisateurs concernant ces données ;
- Qui est responsable du traitement des données à caractère personnel collectées et traitées ;
- A qui ces données sont transmises ;
- La politique en matière de fichiers "cookies".

Cette politique de confidentialité complète les mentions légales et les Conditions Générales d'Utilisation que les utilisateurs peuvent consulter sur la plateforme.

9.2 : Principes généraux en matière de Collecte et de Traitement de Données

Conformément aux dispositions de l'article 5 du Règlement européen 2016/679, la collecte et le traitement des données des utilisateurs de la plateforme respectent les principes suivants :

- Licéité, loyauté et transparence : les données ne peuvent être collectées et traitées qu'avec le consentement de l'utilisateur propriétaire des données. A chaque fois que des données à caractère personnel seront collectées, il sera indiqué à l'utilisateur que ses données sont collectées, et pour quelles raisons ses données sont collectées ;
- Finalités limitées : la collecte et le traitement des données sont exécutés pour répondre à un ou plusieurs objectifs déterminés dans les présentes conditions générales d'utilisation ;
- Minimisation de la collecte et du traitement des données : seules les données nécessaires à la bonne exécution des objectifs poursuivis par la plateforme sont collectées ;
- Conservation des données réduites dans le temps : les données sont conservées pour une durée limitée, dont l'utilisateur est informé. Lorsque cette information ne peut pas être communiquée, l'utilisateur est informé des critères utilisés pour déterminer la durée de conservation ;
- Intégrité et confidentialité des données collectées et traitées : le responsable du traitement des données s'engage à garantir l'intégrité et la confidentialité des données collectées.

Afin d'être licites, et ce conformément aux exigences de l'article 6 du règlement européen 2016/679, la collecte et le traitement des données à caractère personnel ne pourront intervenir que s'ils respectent au moins l'une des conditions ci-après énumérées :

- L'utilisateur a expressément consenti au traitement ;
- Le traitement est nécessaire à la bonne exécution d'un contrat ;
- Le traitement répond à une obligation légale ;
- Le traitement s'explique par une nécessité liée à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique ;
- Le traitement peut s'expliquer par une nécessité liée à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou qui relève de l'exercice de l'autorité publique ;
- Le traitement et la collecte des données à caractère personnel sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes et privés poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers.

9.3 : Donnés à Caractère Personnel Collectées et Traitées dans le cadre de la navigation sur le Site

9.3.1. Données collectées et traitées et mode de collecte

Lors de son utilisation de la plateforme, l'utilisateur communique à clikOdoc certaines données à caractère personnel nécessaires à la fourniture du service demandé.
Si l'utilisateur ne souhaite pas communiquer les informations qui lui sont demandées, ou s'oppose à leur utilisation par clikOdoc, il se peut que l'utilisateur ne puisse pas accéder à certaines parties de la plateforme ou des services et que clikOdoc soit dans l'impossibilité de répondre à sa demande.

9.3.1.1 Les données à caractère personnel collectées sur la plateforme clikOdoc sont les suivantes :
Données d'identification

- Nom, prénom
- Adresse de messagerie
- Date de naissance
- Numéro de téléphone
- Adresse postale

Vie personnelle
- Situation familiale lors de la prise de rendez-vous pour les enfants

Vie professionnelle
- Situation professionnelle des professionnels de santé (notamment "Répertoire partagé des professionnels intervenant dans le système de santé")

Données de navigation
- Cookies
- Mesure d'audience

Données de localisation
- Données GPS

Données de connexion
- Adresse IP
- Mot de passe (crypté)
- Logs
- Identification des terminaux

Ces données sont collectées lorsque l'utilisateur effectue l'une des opérations suivantes sur la plateforme :
- Création d'un compte client sur le site ;
- Authentification sur le site ;
- Procédure de mot de passe oubliée ;
- Prise de rendez-vous
- Consultation et suivi du patient.

9.3.1.2 Durée de conservation des données

Le responsable du traitement conserve dans les systèmes informatiques de la plateforme et dans des conditions raisonnables de sécurité, l'ensemble des données collectées pour une durée limitée, en fonction de leurs finalités et de la législation en vigueur. À l'expiration de ces délais, les données à caractère personnel sont supprimées de façon définitive.

Pour les traitements ci-dessous les données sont conservées pour les durées suivantes :

- Les données relatives au compte utilisateur, la durée de conservation est de 3 ans à compter de la dernière activité de l'utilisateur sur la plateforme ;
- Les données relatives aux données de connexion, la durée de conservation est de 6 mois et de 1 an pour l'enregistrement de l'adresse IP
- Les données relatives à la téléconsultation, la durée de conservation est de 5 ans.

clikOdoc détermine les durées de conservation des données à caractère personnel uniquement en sa qualité de responsable de traitement.
Dans le cadre des traitements effectués en qualité de sous-traitant, clikOdoc agit uniquement sur instruction des responsables de traitement et ne détermine pas lui-même la durée de conservation des données à caractère personnel.

Pour toute question ou précision sur la durée de conservation des données à caractère personnel pour lesquelles clikOdoc est sous-traitant, l'utilisateur peut s'adresser directement au professionnel de santé, responsable de traitement.

9.3.1.3 La collecte et le traitement des données répondent aux finalités suivantes :

- Gestion de compte utilisateur :
    - Création et gestion du compte ;
    - Prise de rendez-vous ;
    - Mise en relation et échanges entre le professionnel de santé et le patient
- Relation client
    - Information et conseil relatif à l'utilisation de la plateforme clikOdoc
    - Fourniture service support à l'utilisateur
    - Prospection, animation et lien clientèle, fourniture d'information des offres de soins disponibles et d'informations publiques de santé via les réseaux sociaux
- Gestion et partage de documents de santé avec le personnel de santé
- Gestion du parcours de soin du patient
- Téléconsultation
- Utilisation de l'application et des appareils
- Réclamation et demande de droits

Lors de son utilisation de la plateforme, l'utilisateur communique à clikOdoc certaines données à caractère personnel nécessaires à la fourniture du service demandé. Si l'utilisateur ne souhaite pas communiquer les informations qui lui sont demandées, ou s'oppose à leur utilisation par clikOdoc, il se peut que l'utilisateur ne puisse pas accéder à certaines parties de la plateforme ou des services et que clikOdoc soit dans l'impossibilité de répondre à sa demande.

9.3.1.4 La base légale sur laquelle clikOdoc s'appuie pour traiter les données à caractère personnel de ses utilisateurs sont :

- L'exécution précontractuelle ou contractuelle
  pour :
    - la création et la gestion de compte utilisateur,
    - la gestion et le partage de documents de santé avec le personnel de santé :
    - la téléconsultation
    - fourniture service support à l'utilisateur
    - gestion du parcours de soin du patient
- Le consentement pour :
    - prospection, animation et lien clientèle, fourniture d'information des offres de soins disponibles et d'informations publiques de santé via les réseaux sociaux
- L'intérêt légitime pour :
    - l'utilisation de l'application et des appareils
    - l'information et conseil relatif à l'utilisation de la plateforme clikOdoc
- L'obligation légale pour :
    - les réclamations et demande de droits

9.3.2 Transmission des données à des tiers

Les données à caractère personnel collectées par la plateforme ne sont transmises à aucun tiers, hormis celles nécessaires à l'hébergement de la plateforme et ne sont traitées que par l'éditeur du site.

CAS DES RÉSEAUX SOCIAUX

Chaque Utilisateur a la possibilité de cliquer sur les icônes dédiées aux réseaux sociaux Twitter, Facebook, Youtube et Instagram figurant sur la plateforme clikOdoc. Les réseaux sociaux permettent d'améliorer la convivialité de la plateforme et aident à sa promotion via les partages. Les services de partage de vidéo permettent d'enrichir la plateforme de contenus vidéo et augmentent sa visibilité.

Lorsque l'Utilisateur clique sur ces boutons, clikOdoc a accès aux informations personnelles que l'utilisateur aura indiquées comme publiques et accessibles depuis ses profils Twitter, Facebook, Linkedin et Youtube.

Toutefois, clikOdoc ne crée ni n'utilise aucune base de données indépendante de Twitter, Facebook, Linkedin et Youtube à partir des informations personnelles que l'utilisateur peut y publier et clikOdoc ne traitera aucune donnée à caractère personnel relevant de sa vie privée par ce biais.

Si l'Utilisateur ne souhaite pas que clikOdoc ait accès aux informations personnelles publiées sur l'espace public de ses profils ou de ses comptes sociaux, l'utilisateur devra alors utiliser les moyens mis à sa disposition par Twitter, Facebook, Linkedin et Youtube afin de limiter l'accès à ses données à caractère personnel.

9.3.3 Hébergement des données

La plateforme clikOdoc est hébergée par MICROSOFT AZURE situé en France
La plateforme clikOdoc stocke les données sur AMAZON WEB SERVICES en France.

Afin de respecter les dispositions du Code de la santé publique contenant des données à caractère personnel de santé, les données hébergées et stockées respectivement sur MICROSOFT AZURE et AMAZON WEB SERVICES sont tous deux certifiés Hébergeur de Données de Santé (HDS).

Les données collectées et traitées par le site sont exclusivement hébergées et traitées en France et dans l'Union Européenne.

9.4 : Responsable du Traitement des Données

9.4.1 Le responsable du Traitement des Données

Le responsable du traitement des données est chargé de déterminer les finalités et les moyens mis au service du traitement des données à caractère personnel.

Concernant les données à caractère personnel traitées dans le cadre de la création et la gestion du compte utilisateur, de la navigation et de l'utilisation de la plateforme, clikOdoc est responsable du traitement des données à caractère personnel.

Le responsable du traitement peut être contacté par e-mail à l'adresse suivante : dpo@clikodoc.com

9.4.2 Obligation sdu responsable du Traitement des Données

Le responsable du traitement s'engage à protéger les données à caractère personnel collectées, à ne pas les transmettre à des tiers sans que l'utilisateur n'en ait été informé et à respecter les finalités pour lesquelles ces données ont été collectées.

Le site dispose d'un certificat SSL afin de garantir que les informations et le transfert des données transitant par le site sont sécurisés.

Un certificat SSL ("Secure Socket Layer" Certificate) a pour but de sécuriser les données échangées entre l'utilisateur et la plateforme.

De plus, le responsable du traitement des données s'engage à notifier l'utilisateur en cas de rectification ou de suppression des données, à moins que cela n'entraîne pour lui des formalités, coûts et démarches disproportionnées.

Dans le cas où l'intégrité, la confidentialité ou la sécurité des données à caractère personnel de l'utilisateur est compromise, le responsable du traitement s'engage à informer l'utilisateur par tout moyen.

9.5 : Sous-Traitant du Traitement des Données

Les professionnels de santé sont responsables de traitement des données à caractère personnel recueillies dans le cadre de toute consultation ou suivi du patient.
clikOdoc intervient alors en tant que sous-traitant.
clikOdoc invite l'utilisateur à se rapprocher du responsable de traitement pour toute information.
clikOdoc prend les mesures propres selon sa qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant, à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel qu'il détient ou traite selon les obligations qui découlent du Règlement général à la protection des données et des législations nationales.

9.6 : Droits de l'Utilisateur

Conformément à la réglementation concernant le traitement des données à caractère personnel, l'utilisateur possède les droits ci-après énumérés.

Afin que le responsable du traitement des données fasse droit à sa demande, l'utilisateur est tenu de lui communiquer : ses prénom et nom ainsi que son adresse e-mail, et si cela est pertinent, son profil utilisateur.

Le responsable du traitement des données est tenu de répondre à l'utilisateur dans un délai de 30 (trente) jours maximums.

9.6.1 Présentation des droits de l'Utilisateur en matière de Collecte et Traitement de données

9.6.1.1 Droit d'accès, de rectification et droit à l'effacement

L'utilisateur peut prendre connaissance, mettre à jour, modifier ou demander la suppression des données le concernant, en respectant la procédure ci-après énoncée :

L'utilisateur de la plateforme doit remplir le formulaire en ligne, ou envoyer un email à dpo@clikodoc.com en fournissant un justificatif d'identité et en précisant :

- ses nom, prénom, adresse email,
- l'objet de sa demande
- l'adresse à laquelle faire parvenir la réponse à la requête.

La réponse sera adressée dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception par les services de clikOdoc de la demande de l'utilisateur.

S'il en possède un, l'utilisateur a le droit de demander la suppression de son espace personnel en suivant la procédure suivante :

L'utilisateur doit envoyer un email au responsable de traitement à l'adresse dpo@clikodoc.com en précisant ses nom et prénom, et en justifiant de son identité. La demande de suppression sera traitée dans un délai de 15 jours ouvrés maximum.

9.6.1.2 Droit à la portabilité des données

L'utilisateur a le droit de demander la portabilité de ses données personnelles, détenues par la plateforme, vers une autre plateforme, en se conformant à la procédure ci-après :

L'utilisateur adresse une demande de portabilité de ses données auprès du responsable de traitement, en envoyant un email à l'adresse : dpo@clikodoc.com.

9.6.1.3 Droit à la limitation et à l'opposition du traitement des données

L'utilisateur a le droit de demander la limitation ou de s'opposer au traitement de ses données par le site, sans que le site ne puisse refuser, sauf à démontrer l'existence de motifs légitimes et impérieux, pouvant prévaloir sur les intérêts et les droits et libertés de l'utilisateur.

Afin de demander la limitation du traitement de ses données ou de formuler une opposition au traitement de ses données, l'utilisateur doit suivre la procédure suivante :

L'utilisateur adresse une demande de limitation de traitement de ses données auprès du responsable de traitement en envoyant un email à l'adresse dpo@clikodoc.com.

9.6.1.4 Droit de saisir l'autorité de contrôle compétente

Dans le cas où le responsable du traitement des données décide de ne pas répondre à la demande de l'utilisateur, et que l'utilisateur souhaite contester cette décision, ou, s'il pense qu'il est porté atteinte à l'un des droits énumérés ci-dessus, il est en droit de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, https://www.cnil.fr) ou tout juge compétent.

9.7 : Utilisation des fichiers "COOKIES"

Le site a recours aux techniques de "cookies".

a. *Qu'est-ce qu'un « cookie »*

Un "cookie" est un fichier de petite taille (moins de 4 ko), stocké par le site sur le disque dur de l'utilisateur, contenant des informations relatives aux habitudes de navigation de l'utilisateur.
Ces fichiers permettent à clikOdoc de traiter des statistiques et des informations sur le trafic, de faciliter la navigation et d'améliorer le service pour le confort de l'utilisateur.
Pour l'utilisation de fichiers "cookies" impliquant la sauvegarde et l'analyse de données à caractère personnel, le consentement de l'utilisateur est nécessairement demandé.

b. *A quoi servent les cookies émis sur la plateforme clikOdoc ?*

Seul l'émetteur d'un cookie est susceptible de lire ou de modifier les informations qui y sont contenues. Les cookies utilisés sur la plateforme clikOdoc permettent d'identifier les services et rubriques que l'utilisateur a visités, et plus généralement son comportement en matière de visites. Ils mesurent le nombre de visites, le nombre de pages vues ainsi que son activité et sa fréquence de retour.
Ces informations sont utiles pour faciliter la navigation de l'utilisateur sur le site et l'adapter à ses besoins. Les cookies sont également nécessaires au bon fonctionnement de certains services.

c. *Quelle est la durée de vie des cookies générés par la plateforme clikOdoc?*

Le consentement de l'utilisateur est considéré comme valide pour une durée de 13 (treize) mois maximum. A l'issue de cette période, le site demandera à nouveau l'autorisation de l'utilisateur pour enregistrer des fichiers "cookies" sur son disque dur.

d. *Description des fichiers "cookies" utilisés par la plateforme clikOdoc*

Lorsque l'utilisateur se connecte sur la plateforme, clikOdoc peut être amené, sous réserve des choix de l'utilisateur, à installer divers cookies dans son terminal lui permettant à de reconnaître le navigateur de son terminal pendant la durée de validité du cookie concerné.

clikOdoc attire l'attention de l'utilisateur sur le fait que les cookies suivants sont utilisés lors de sa navigation :

- *Les cookies de session*

Ces cookies sont techniquement indispensables à l'utilisation de la plateforme clikOdoc durant la navigation. Ces cookies sont effacés automatiquement du poste de l'utilisateur à la fin de chaque session, il est toutefois nécessaire de les accepter au préalable avant toute navigation.

- *Les cookies de mesure d'audience*

clikOdoc utilise des outils de statistiques qui génèrent un cookie avec un identifiant unique. L'outil utilisé collecte également l'adresse IP, afin de déterminer la ville depuis laquelle l'utilisateur se connecte. Celle-ci est immédiatement anonymisée après utilisation. clikOdoc ne peut donc en aucun cas remonter par ce biais à une personne physique.

clikOdoc utilise également les outils tels que Pixel Facebook et Google Analytics qui utilise des cookies tiers, c'est-à-dire qui appartiennent à un site web autre que celui actuellement consulté par l'utilisateur.

Ces cookies permettent de :

- Mesurer l'efficacité des publicités clikOdoc auprès des utilisateurs de FACEBOOK
    - afin de diffuser de la publicité auprès de l'audience appropriée
    - mesurer les résultats des publicités.

- Améliorer les services
    - en permettant d'établir des statistiques et volume de fréquentation et d'utilisation des divers éléments composant la plateforme clikOdoc (rubriques et contenus visité, parcours) afin d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie des pages et de services de clikOdoc en proposant des contenus plus cohérents et personnalisés.

e. Quels cookies sont émis sur le site par des tiers ?

L'émission et l'utilisation de cookies par des tiers sont soumises aux politiques de protection de la vie privée qu'appliquent ces tiers. clikOdoc informe l'utilisateur de l'objet des cookies dont il a connaissance et des moyens dont l'utilisateur dispose pour effectuer des choix à l'égard de ces cookies.

Du fait d'applications tierces intégrées au site :

clikOdoc est susceptible d'inclure sur le site internet des applications informatiques émanant de tiers, qui permettent à l'utilisateur de partager des contenus du site avec d'autres personnes ou de faire connaître à ces autres personnes la consultation ou l'opinion de l'utilisateur concernant un contenu du site internet. Tel est notamment le cas des boutons "Partager", "J'aime", issus de réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, etc.

Le réseau social fournissant un tel bouton applicatif est susceptible d'identifier l'utilisateur grâce à ce bouton, même si ce dernier n'a pas utilisé ce bouton lors de sa consultation sur la plateforme clikOdoc. En effet, ce type de bouton applicatif peut permettre au réseau social concerné de suivre

La navigation de l'utilisateur sur la plateforme clikOdoc, du seul fait que le compte de l'utilisateur au réseau social concerné était activé sur son terminal (session ouverte) durant sa navigation sur la plateforme clikOdoc.

clikOdoc n'a aucun contrôle sur le processus employé par les réseaux sociaux pour collecter des informations relatives à la navigation de l'utilisateur sur le site et associées aux données personnelles dont ils disposent. clikOdoc invite l'utilisateur à consulter les politiques de protection de la vie privée de ces réseaux sociaux afin de prendre connaissance des finalités d'utilisation, notamment publicitaires, des informations de navigation qu'ils peuvent recueillir grâce à ces boutons applicatifs.

Ces politiques de protection doivent notamment permettre à l'utilisateur d'exercer ses choix auprès de ces réseaux sociaux, notamment en paramétrant ses comptes d'utilisation de chacun de ces réseaux.

f. Opposition de l'utilisateur à l'utilisation de fichiers "cookies" par la plateforme clikOdoc

Il est porté à la connaissance de l'utilisateur qu'il peut s'opposer à l'enregistrement de ces fichiers "cookies" en configurant son logiciel de navigation.

Pour information, l'utilisateur peut trouver aux adresses suivantes les démarches à suivre afin de configurer son logiciel de navigation pour s'opposer à l'enregistrement des fichiers "cookies" :

- **Chrome** : https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=fr
- **Firefox** : https://support.mozilla.org/fr/kb/enable-and-disable-cookies-website-preferences
- **Safari** : http://www.apple.com/legal/privacy/fr-ww/
- **Internet Explorer** : https://support.microsoft.com/fr-fr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies
- **Opera** : http://www.opera.com/help/tutorials/security/cookies/

Dans le cas où l'utilisateur décide de désactiver les fichiers "cookies", il pourra poursuivre sa navigation sur la plateforme. Toutefois, tout dysfonctionnement du site provoqué par cette manipulation ne pourrait être considéré comme étant du fait de clikOdoc.

9.8 : Conditions de modification de la Politique de Confidentialité

La présente politique de confidentialité peut être consultée à tout moment sur le Site.

L'éditeur du site se réserve le droit de la modifier afin de garantir sa conformité avec le droit en vigueur.

Par conséquent, l'utilisateur est invité à venir consulter régulièrement cette politique de confidentialité afin de se tenir informé des derniers changements qui lui seront apportés.

Toutefois, en cas de modification substantielle de cette politique, l'utilisateur en sera informé par email adressé à l'utilisateur à l'adresse qu'il aura indiqué.

Il est porté à la connaissance de l'utilisateur que la dernière mise à jour de la présente politique de confidentialité est intervenue le : 17 août 2022.

9.9 : Acceptation par l'Utilisateur de la Politique de Confidentialité

En naviguant sur le site, l'Utilisateur atteste avoir lu et compris la présente politique de confidentialité et en accepte les conditions, en ce qui concerne plus particulièrement la collecte et le traitement de ses données à caractère personnel, ainsi que l'utilisation de fichiers "cookies".

ARTICLE 10 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

10.1. Protection légale des contenus du Site

Les contenus du Site sont susceptibles d'être protégés par le droit d'auteur et le droit des bases de Données. Toute représentation, reproduction, traduction, adaptation ou transformation, intégrale ou partielle, réalisée illégalement et sans le consentement de clikOdoc ou de ses ayants droit ou ayants cause constitue une violation des Livres I et III du Code de la propriété intellectuelle et est susceptible de donner lieu à des poursuites judiciaires pour contrefaçon.

10.2. Protection contractuelle des contenus du Site

L'Internaute s'engage contractuellement à l'égard de clikOdoc à ne pas utiliser, reproduire ou représenter, de quelque manière que ce soit, les contenus du Site, qu'ils soient ou non protégés par un droit de propriété intellectuelle, à une autre fin que celle de leur lecture par un robot ou un navigateur. Cette interdiction n'est pas applicable aux robots d'indexation ayant pour seul objet de scanner le contenu du Site aux fins d'indexation.

10.3. Liens hypertextes et contenus du Site

Les contenus du Site sont publiés à titre indicatif, sans garantie d'exactitude. clikOdoc ne peut en aucun cas être tenu responsable du fait d'une omission, d'une inexactitude ou de toute erreur contenue dans ces informations et qui serait à l'origine d'un dommage direct ou indirect causé à l'Internaute.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

11.1. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

11.2. Modifications des présentes Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment par clikOdoc. La version en vigueur est celle reproduite sur le Site.

Les Conditions Générales applicables au Professionnel sont celles en vigueur au jour de sa commande ou de sa connexion sur le Site.

Toute nouvelle connexion à l'espace personnel emporte acceptation des nouvelles Conditions Générales.

11.3. Litiges

En vertu de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des présentes ou en relation avec celles-ci seront tranchés dans la mesure du possible et dans le respect de la Loi par voie d'arbitrage.

11.4. Entièreté

La nullité d'une des clauses des présentes n'entraîne pas la nullité des autres clauses ou des présentes dans leur globalité, qui garderont leur plein effet et portée. Dans une telle hypothèse, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la stipulation annulée par une stipulation valable correspondant à l'esprit et à l'objet des présentes.

11.5. Non-renonciation

L'absence d'exercice par clikOdoc des droits qui lui sont reconnus par les présentes ne pourra en aucun cas être interprétée comme une renonciation à faire valoir lesdits droits.

ARTICLE 12 - TÉLÉCONSULTATION ET DOCUMENTS

12.1. Spécificités de la téléconsultation (définie par le Ministère de la Santé et des Solidarités via AMELI)

Les Données générées et échangées lors d'une téléconsultation via la vidéo et le micro ainsi que le chat en direct sur le Site ne sont pas sauvegardées.

La téléconsultation se déroule en direct sur le Site et seul l'Utilisateur possédant le lien unique de celle- ci peut s'y connecter et y participer.

Le Professionnel est seul responsable des Données générées par lui lors de la téléconsultation via la prise de note.

12.2 Partage de documents

Le Professionnel est seul responsable du contenu, de la rédaction et de la méthode de transmission d'un document qu'il transmet à l'Utilisateur.

L'Utilisateur est seul responsable du contenu, de la rédaction et de la méthode de transmission d'un document qu'il transmet au Professionnel.

En fonction de la méthode utilisée par l'expéditeur, les options rattachées au document et accessibles au destinataire peuvent varier.

Le document est disponible dans l'espace de l'Utilisateur pour une durée ne pouvant excéder 15 jours calendaires.

Le document est disponible dans l'espace du Professionnel pour une durée ne pouvant excéder 15 jours calendaires.

clikOdoc ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des options de diffusion du document choisies par l'émetteur.

clikOdoc ne peut en aucun cas être tenu pour responsable du préjudice éventuel causé par la suppression du document de l'espace de l'émetteur et / ou du destinataire

clikOdoc ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de l'utilisation faite par l'émetteur et / ou du destinataire du document partagé.

ARTICLE 13 - SERVICE D'ACCÈS AUX SOINS - SAS

LES UTILISATEURS DE LA PLATEFORME NUMÉRIQUE DU SERVICE D'ACCÈS AUX SOINS (ci-après le « SAS ») DOIVENT LIRE ATTENTIVEMENT LES PARAGRAPHES SUIVANTS.

Les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme Numérique du Service d'Accès aux Soins sont disponibles sur le site du Ministère de la Santé et de la Prévention à l'adresse url suivante : https://sas.sante.fr/conditions-generales-dutilisation-de-la-plateforme-numerique-du-service-dacces-aux-soins

Les Questions Fréquentes rédigées par les équipes de l'Agence du Numérique en Santé sont disponibles sur le site du Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités à l'adresse url suivante : https://sante.gouv.fr/systeme-de-sante/segur-de-la-sante/le-service-d-acces-aux-soins-sas/article/sas-le-vrai-faux

clikOdoc attire l'attention de ses Utilisateurs sur le respect des CGU ci-dessus mentionnées et particulièrement de l'article 6 repris ci-arpès :

" L'utilisation de la PF SAS implique l'engagement de respecter les présentes Conditions. L'Utilisateur demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation de la PF SAS, dans les conditions de droit commun. L'Utilisateur s'engage notamment à :

- utiliser la PF SAS dans le respect des lois, règlementation et droits des tiers, notamment des droits de propriété intellectuelle et du droit à l'image, de façon loyale, et conforme à leur objet ainsi qu'aux présentes Conditions
- utiliser la PF SAS uniquement dans le cadre de l'orientation du patient vers une prise en charge dans le secteur ambulatoire;
- ne pas utiliser la PF SAS à des fins publicitaires ou commerciales, pour ses propres produits ou services ou pour ceux de tiers ;
- ne pas porter atteinte ou tenter de porter atteinte à l'intégrité, au fonctionnement ou à la sécurité du système d'information à la base du fonctionnement de la PF SAS ;
- à n'utiliser les données personnelles affichées sur la PF SAS que pour l'orientation du patient vers une prise en charge dans le secteur ambulatoire;

L'utilisateur s'interdit de copier, extraire, diffuser ou exploiter de quelque façon que ce soit les données personnelles figurant sur la PF SAS

En cas de manquement par un Utilisateur ou un Gestionnaire de comptes à l'une ou plusieurs de ces règles ou de risque lié à la sécurité, le(s) compte(s) de l'Utilisateur ou du Gestionnaire de comptes concerné peut/peuvent être supprimé(s) ou suspendu(s), unilatéralement, temporairement ou définitivement, sans préavis ni mise en demeure.

En outre, le Professionnel s'engage à une vigilance particulière sur l'exactitude des informations qu'il renseigne, et notamment des plages de SNP qui sont renseignées sur la PF SAS."

13.1 Définitions

« Soins non programmés » ou « SNP » désigne les soins ne nécessitant pas une prise en charge par les services d'urgence mais relevant d'une « urgence ressentie » par l'usager et faisant l'objet d'une prise de rendez-vous.

« Gestionnaire de comptes » désigne une personne qui agit sous l'autorité d'une Structure en charge de la gestion des comptes

« Professionnel » désigne tout professionnel intervenant dans le système de santé.

« Gestionnaire de structure » désigne le professionnel rattaché à une ou plusieurs structures sanitaires (Maison de santé pluri professionnelle, Centre de santé, etc.) et habilité à gérer leurs plages de SNP.

« Délégataire » désigne un professionnel agissant sous la responsabilité et pour le compte du Professionnel (secrétariat médical, etc.) ou du Gestionnaire de structure. Le Délégataire peut, avec accord du Professionnel ou du Gestionnaire de structure, ajouter/supprimer/modifier ses plages de SNP sur le SAS.

« Utilisateur » désigne dans le cadre du SAS tout Professionnel, Gestionnaire de structure, Gestionnaires de comptes, Délégataire ou Régulateur disposant d'un compte et qui utilise le SAS dans le cadre de ses fonctions.

« Régulateur » désigne le professionnel rattaché à un Centre de Réception et de Régulation des Appels (« CRRA »). Ce régulateur utilise le SAS dans le cadre de l'exercice de ses missions, il peut être un assistant de régulation médicale (ARM), un Médecin régulateur ou un Opérateur de Soins Non Programmés (OSNP).

« Pro Santé Connect » désigne le fédérateur d'identité proposé par l'ANS et permettant aux Professionnels de s'authentifier par le biais de leurs cartes CPS ou e-CPS pour accéder au SAS.

« Structure en charge de la gestion des comptes » désigne pour le Territoire concerné, la structure responsable de la gestion des comptes Utilisateurs

« Territoire » désigne un territoire pilote sélectionné pour participer à l'expérimentation du SAS.

13.2 Régulateurs

Le « Régulateur » désigne le professionnel rattaché à un Centre de Réception et de Régulation des Appels (« CRRA »).
Ce régulateur utilise le SAS dans le cadre de l'exercice de ses missions, il peut être un assistant de régulation médicale (ARM), un Médecin régulateur ou un Opérateur de Soins Non Programmés (OSNP).

L'interfacage entre le SAS et clikOdoc permet à l'Agence du Numérique en Santé de transférer automatiquement les informations concernant les effecteurs et permettant à clikOdoc de les identifier, de gérer automatiquement leurs comptes et de vérifier leur provenance.
La gestion des comptes recouvre la création, la modification ou la suppression des comptes identifiés.
La gestion de la provenance permet à clikOdoc d'autoriser un régulateur à accéder aux fonctionnalités demandées sans avoir à se réauthentifier s'il est déjà connecté au SAS.

13.3 Effecteurs

Le médecin « Effecteur » désigne le professionnel de santé, médecin, qui déclare un mode de participation au SAS, que ce soit à titre individuel ou via une structure (SOS médecins, centre de santé, maisons de santé pluriprofessionnelles, CPTS…).
Pour participer de façon effective au SAS et donc recevoir des patients adressés par les régulateurs, le médecin effecteur doit s'inscrire sur la plateforme dédiée au SAS.

13.4 Interaction clikOdoc et SAS

Depuis le 4 avril 2024, clikOdoc est interfacé avec le SAS comme indiqué par le Procès Verbal de Mise en Service signé à cette date et certifié par l'Attestation de Référencement délivrée par l'Agence du Numérique en Santé sous le numéro unique de référencement : ZEUNULIYXZ

13.4.1 Pour le régulateur

De ce fait, le régulateur connecté à la plateforme SAS, peut être amené lors de ses recherches à recevoir des réponses de disponibilités de créneaux de rendez-vous avec des médecins effecteurs clients de clikOdoc.
Ces créneaux de disponibilités sont fournis automatiquement par le biais des connexions par API réalisées entre le SAS et clikOdoc.
Lorsque le régulateur clique sur un créneau de disponibilité de rendez-vous appartenant à un médecin effecteur client de clikOdoc, celui-ci sera conduit vers une page dont l'url débute par https://www.clikodoc.com/sas-auth.
A cette éape, le régulateur devra suivre le processus de connexion et d'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation avant de pouvoir poursuivre la réservation du créneau de rendez-vous souhaité.

Une fois ces étapes réalisées avec succès, le régulateur pourra alors renseigner les informations demandées concernant le patient, à savoir :

- Nom (obligatoire) ;
- Prénom (obligatoire) ;
- Date de naissance (obligatoire) ;
- Numéro de téléphone mobile (obligatoire) ;
- Adresse mail (non obligatoire) ;
- Numéro de sécurité sociale (non obligatoire) ;
- Commentaire (non obligatoire) ;

Ces informations renseignées puis validées ont pour conséquence la réservation du créneau de rendez-vous sélectionné dans le planning du médecin effecteur qui pourra via son interface clikOdoc accéder auxdites informations et préparer la réception du patient.

13.4.2 Pour le médecin effecteur

Le médecin effecteur client de clikOdoc et qui a réalisé la démarche d'inscription sur la plateforme SAS bénéficie des connexions API établies entre le SAS et clikOdoc.
Cela signifie qu'en fonction des paramétrages définis dans son emploi du temps clikOdoc, les créneaux de rendez-vous qui doivent être proposés aux effecteurs sont automatiquement synchronisés avec le SAS et rendus disponibles aux effecteurs lors de leurs recherches.

Lorsqu'un patient est ajouté par l'effecteur, le médecin régulateur le voit dans son planning.
Toutefois, ce patient n'est pas ajouté à la base « patients » du médecin effecteurs qui devra manuellement ajouter ce patient à sa base s'il le souhaite pour réaliser son suivi postérieurement au rendez-vous du SAS.

Le médecin effecteur ayant toute latitude pour définir ses paramètres clikOdoc, il peut à tout moment modifier les disponibilités de rendez-vous rendus visibles au SAS.

13.4.3 Obligations de clikOdoc et du médecin effecteur

Ce paragraphe vient compléter l'article 7 des présentes CGU, applicable aussi dans le cadre de l'interfaçage entre le SAS et clikOdoc.

La participation du médecin effecteur au SAS ne relève pas de la responsabilité de clikOdoc.
De même, clikOdoc ne peut forcer ou obliger un médecin effecteur ou plus généralement un Client de ses services à participer au SAS.
Toutefois,

- Lorsque que clikOdoc reçoit une requête provenant du SAS et demandant à clikOdoc les créneaux de rendez-vous disponibles pour un médecin effecteur effectivement inscrit au SAS, clikOdoc a l'obligation de fournir la réponse par API avec les informations demandées ;
- Lorsqu'un régulateur valide la réservation d'un créneau de rendez-vous, clikOdoc a l'obligation de valider cette action et d'informer le patient de la réservation en lui indiquant les détails du rendez-vous, notamment le nom du médecin effecteur, la date, l'heure et le lieu du rendez-vous.

Il appartient donc au médecin effecteur de s'assurer de paramétrer correctement clikOdoc pour que les plages horaires fournies au SAS soient celles qu'ils souhaitent effectivement fournir.

De même, clikOdoc ne peut être tenue pour responsable de la bonne tenue et du déroulé du rendez-vous réservé par l'effecteur. Il appartient au médecin effecteur de réaliser ce rendez-vous et de prendre toutes les dispositions nécessaires s'il se voit dans l'impossibilité de réaliser ce rendez-vous.

13.4.4 Obligation de l'effecteur

Les obligations de l'effecteur sont précisées dans les CGU fournies par le Ministère de la Santé et la Prévention à l'adresse url suivante :
https://sas.sante.fr/conditions-generales-dutilisation-de-la-plateforme-numerique-du-service-dacces-aux-soins