

Services de la Solution Qare

Conditions générales d'utilisation et de vente

Toute utilisation des Services de la Solution Qare est soumise au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse des Conditions Générales d'Utilisation de la Solution QARE et des Conditions générales de vente des Services.



Dispositions Générales communes

1. Mentions légales

1.1 Éditeur de la solution

QARE, société par actions simplifiée dont le siège social est situé 36 avenue Pierre 1^{er} de Serbie, 75008 Paris, et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 823 634 910. (Ci-après désignée « **Qare** » ou la « **Société** »)

Directeur de la publication : Olivier THIERRY

Responsable de la rédaction : Alexandre Maisonneuve

1.2 Hébergeur agréé de données de santé

La société OVH, au capital de 10 069 020€ dont le siège social est situé 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix – France et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 424 761 419 00045.

2. Définitions

Les termes ci-après définis ont le sens et la portée donnés dans leur définition dans le cadre de la conclusion et de l'exécution des Conditions générales d'utilisation de la Solution et des Conditions générales de vente des Services.

« **Centre de Santé QARE** » désigne le centre de santé QARE au sens des dispositions de l'article L6323-1 du Code de la Santé Publique, dont les Médecins téléconsultants salariés délivrent des Services de téléconsultation en utilisant la Solution QARE ;

"**Centre de santé**" désigne un centre de santé au sens des dispositions de l'article L6323-1 du Code de la Santé Publique, dont les Médecins téléconsultants salariés délivrent des Services de téléconsultation en utilisant la Solution QARE ;

« **CGU** » désigne les présentes Conditions générales d'utilisation des Services par les Utilisateurs ;

« **CGV** » désigne les Conditions générales de vente d'un Service de téléconsultation ou d'un Service de conseil en ligne aux Utilisateurs ; selon le cas, les CGV sont conclues entre l'Utilisateur Patient et le Centre de Santé QARE ou tout Centre de santé ou toute Structure de soins ou un Médecin téléconsultant libéral, au choix de l'Utilisateur Patient; A ce titre, dans le cadre d'une Commande, l'Utilisateur Patient reconnaît que lorsqu'il sélectionne un Service de téléconsultation ou un Service de conseil en ligne, il accepte expressément les CGV applicables au Service ainsi commandé.

« **Commande** » désigne le Service sélectionné par l'Utilisateur Patient ; selon son choix, la Commande porte sur un Service de téléconsultation ou un Service de conseil en ligne réglé ;

« **Compte personnel** » désigne le compte créé par l'Utilisateur lors de sa première connexion à la Solution Qare et permettant d'accéder à son espace privé et sécurisé au titre de l'utilisation des Services ;

« **Médecin téléconsultant** » désigne un médecin exerçant la médecine dans le respect des dispositions du Code de la Santé publique, et susceptible d'être soit (i) un médecin libéral, soit (ii) un médecin salarié du Centre de Santé QARE ou d'un Centre de santé soit (iii) un médecin exerçant au sein d'une Structure de soins, qui délivre un Service de téléconsultation via la Solution QARE ; le Médecin téléconsultant est autorisé à utiliser la Solution QARE pour délivrer le Service de téléconsultation dans le cadre d'une convention de services technologiques conclue avec QARE et est lié par les CGU et les CGV avec chaque Utilisateur Patient qui le sélectionne librement lors de sa Commande d'un Service de téléconsultation ; chaque Médecin

téléconsultant délivre le Service de téléconsultation sous sa responsabilité exclusive conformément à ses obligations professionnelles et le cas échéant ses engagements conventionnels ;

« **Professionnel** » désigne un professionnel de santé non médecin ou tout autre professionnel exerçant une profession de santé ou du domaine sanitaire et social dans le respect des dispositions de la réglementation qui est applicable à sa profession, qui délivre un Service de conseil en ligne via la Solution QARE ; le Professionnel est autorisé à utiliser la Solution QARE pour délivrer le Service de conseil en ligne dans le cadre d'une convention de services technologiques conclue avec QARE et est lié par les CGU et les CGV avec chaque Utilisateur Patient qui le sélectionne librement lors de sa Commande d'un Service de conseil en ligne ; chaque Professionnel délivre le Service de conseil en ligne sous sa responsabilité exclusive conformément à ses obligations professionnelles et le cas échéant ses engagements conventionnels ,

« **Partenaire** » désigne un partenaire extérieur à la Société délivrant sous sa responsabilité un Service aux Utilisateurs avec leur accord et celui de la Société ;

« **Qare** » ou la « **Société** » désigne la société Qare en tant que fournisseur de la Solution QARE et de certains Services ;

"**Règlementation**" désigne conjointement la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (dite « Loi Informatique et Libertés ») et le Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données du 27 avril 2016 (dit « RGPD »)

« **Responsable de traitement** » au sens de la Règlementation désigne la personne morale ou physique responsable des traitements de données à caractère personnel ; dans le cadre de la Solution :

- Chaque Médecin téléconsultant libéral est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs Patients auxquels ils ont délivré un Service de téléconsultation ;
- Chaque Professionnel est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs Patients auxquels ils ont délivré un Service de conseil en ligne
- Le Centre de santé Qare est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs Patients auxquels les Médecins téléconsultants salariés du Centre de santé ont délivré un Service de téléconsultation ;
- Toute Centre de santé ou Structure de soin est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs Patients auxquels les Médecins téléconsultants salariés du Centre de santé ou en exercice au sein de la Structure de soins ont délivré un Service de téléconsultation
- Qare est responsable de traitement des données relatives aux Utilisateurs de la Solution QARE au titre de l'utilisation de la Solution QARE.

« **Services** » désigne l'ensemble des services et contenus accessibles via la Solution QARE, gratuits ou payants :

- Le Service de téléconsultation est fourni par les Médecins téléconsultants libéraux ou le Centre de santé QARE ou un Centre de santé ou une Structure de soins, utilisateurs de la Solution QARE sur rendez-vous ou en temps immédiat,
- Le Service de conseil en ligne est fourni par un Professionnel, utilisateur de la Solution QARE, sur rendez-vous ou en temps immédiat ;
- Certains Services sont fournis par des Partenaires et sont soumis à leurs propres conditions générales de vente et d'utilisation accessibles lors de l'activation du Service ;
- Certains Services sont fournis par QARE dans le cadre des Conditions Générales d'Utilisation.

Les Services et leurs modalités sont décrits au sein d'une rubrique d'informations dédiées permettant à l'Utilisateur de prendre connaissance de tous les Services accessibles et de sélectionner le ou les Services de son choix.

« **Service de conseil en ligne** » désigne un service de conseil en ligne délivré, au choix de l'Utilisateur Patient, par un Professionnel utilisant la Solution QARE dans le cadre d'une convention de services technologiques conclue avec QARE; le Service de conseil en ligne est délivré sous la responsabilité exclusive du Professionnel, librement choisi par l'Utilisateur Patient, dans le respect de ses obligations professionnelles et le cas échéant conventionnelles et dans le cadre des CGV du Service de conseil en ligne; le Service de conseil en ligne est délivré après une prise de rendez-vous via la Solution QARE;

« **Service de téléconsultation** » désigne un service de télé médecine au sens des dispositions du Code de la Santé Publique délivré, au choix de l'Utilisateur Patient, par un Médecin téléconsultant libéral ou du Centre de Santé Qare ou d'un Centre de santé ou d'une Structure de soins utilisant la Solution QARE dans le cadre d'une convention de services technologiques conclue avec QARE; le Service de téléconsultation est délivré sous la responsabilité exclusive du Médecin téléconsultant libéral et le cas échéant du Centre de santé Qare, d'un Centre de santé ou d'une Structure de soins, librement choisi par l'Utilisateur Patient, dans le respect de ses obligations professionnelles et le cas échéant conventionnelles et dans le cadre des CGV du Service de téléconsultation ; le Service de téléconsultation est délivré après une prise de rendez-vous via la Solution QARE;

« **Solution QARE** » ou « **Solution** » désigne l'application mobile ainsi que l'interface web accessible à l'adresse www.qare.fr permettant aux Utilisateurs d'accéder à différents Services, et en particulier leur permettant de prendre rendez-vous pour Bénéficiaire d'un Service de Téléconsultation ou d'un Service de conseil en ligne ;

"**Structure de soins**" désigne toute autre structure de soins que le Centre de santé Qare ou les Centres de santé, dont les Médecins téléconsultants (tous statuts) délivrent des Services de téléconsultation en utilisant la Solution QARE ;

« **Organisme financeur** » : désigne toute société, ou organisme privé ou public ou chargé d'une mission de service public, et de manière générale toute personne morale, assurant en tout ou partie le financement de certains Services de la Solution Qare au bénéfice d'Utilisateurs patients; à certaines conditions définies par la réglementation et le cas échéant par les engagements conventionnels, le Service de téléconsultation peut être pris en charge par les organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire;

« **Utilisateur** » désigne tout Utilisateur Patient ou Médecin téléconsultant, Professionnel, indifféremment désigné, utilisant chacun pour ce qui le concerne la Solution Qare, et en cas de spécificité :

- « **Utilisateur Patient** » : tout Utilisateur patient ayant créé un Compte Personnel utilisant l'un ou plusieurs des Services opérés via la Solution Qare ;
- « **Utilisateur Médecin téléconsultant** » : tout Utilisateur Médecin téléconsultant utilisant la Solution Qare pour délivrer un Service de téléconsultation aux Utilisateurs Patients ;
- « **Utilisateur Professionnel** » : tout Utilisateur Professionnel utilisant la Solution Qare pour délivrer un Service de conseil en ligne aux Utilisateurs Patients.

3. Documents contractuels

Chaque Utilisateur Patient souscrit aux :

- CGU de la Solution QARE,
- CGV du Service de téléconsultation ou du Service de conseil en ligne.

Chaque Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de protection de données personnelles <https://cdn.qare.fr/privacy.pdf> laquelle vient compléter, pour l'Utilisateur Patient, la Notice d'information-consentement.

Chaque Utilisateur Patient consent au traitement de ses données de santé à caractère personnel via la notice d'information et de consentement (<https://cdn.qare.fr/notice.pdf>).

Si une disposition des CGU ou des CGV était jugée invalide par un tribunal compétent, l'invalidité de cette disposition n'en affecterait pas pour autant la validité des autres dispositions des CGU et des CGV, qui resteraient valides et en vigueur.

Aucune renonciation à l'une des dispositions des CGU ou des CGV ne peut être considérée comme valant renonciation définitive à cette disposition ou à d'autres dispositions des présentes CGU ou des CGV.

4. Entrée en vigueur et durée

Les CGU entrent en vigueur sans réserve à l'égard de l'Utilisateur Patient au jour de son acceptation à partir de la page d'ouverture du Compte personnel :

- des CGU ;
- de la Notice d'information-consentement ;
- de la Politique de protection des données personnelles.

L'Utilisateur Patient reconnaît que les CGV entrent en vigueur au jour de la Commande du ou des Services sélectionnés par l'Utilisateur Patient.

A ce titre, dans le cadre d'une Commande, l'Utilisateur Patient reconnaît que lorsqu'il sélectionne un Service, il accepte expressément les CGV applicables au Service ainsi commandé.

Les CGU et les CGV demeurent en vigueur à l'égard de l'Utilisateur Patient pour toute la durée de la relation contractuelle respectivement avec Qare et le Médecin téléconsultant libéral, ou le Centre de santé QARE, ou le Centre de santé ou la Structure de soins ou le Professionnel.

De manière générale, l'Utilisateur reconnaît que l'expression de son consentement aux CGU et aux CGV est matérialisée par l'activation de case(s) à cocher associée(s) à une convention de preuve définie aux présentes CGU.

L'Utilisateur est invité à lire attentivement les présentes CGU et les CGV et dispose de la possibilité de les consulter à tout moment au sein de la Solution et sera invité à accepter les CGV suivant les Services sélectionnés au moment de sa Commande.

Conditions générales d'utilisation des Services de la Solution Qare

Toute utilisation des Services de la Solution Qare est soumise au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

1. Objet

Les présentes CGU sont destinées à encadrer l'utilisation de la Solution QARE et des Services qui y sont accessibles par l'Utilisateur.

2. Conditions d'accès et d'utilisation

L'accès à la Solution et son utilisation par tout Utilisateur sont soumis aux présentes CGU, aux lois en vigueur concernant les services de communication électronique au public, et plus généralement au respect de toutes les lois applicables.

La Solution et les Services sont ouverts aux mineurs dans les conditions suivantes : les Utilisateurs Patients majeurs peuvent déclarer des bénéficiaires mineurs, sous leur responsabilité propre et exclusive et leur communiquer les modalités d'accès aux Services, mis en œuvre avec leur consentement sous la responsabilité et le contrôle des Utilisateurs patients titulaires de l'autorité parentale.

Lors de la souscription aux Services et Contenus de la Solution, la Société se réserve la possibilité de demander aux Utilisateurs Patients tout justificatif de nature à établir l'autorité parentale à l'égard du mineur bénéficiaire.

Les Utilisateurs ne peuvent utiliser les Services fournis dans le cadre de la Solution à d'autres fins que pour leur destination définie aux présentes CGU, et notamment s'interdisent d'utiliser la Solution, y compris les Services, pour assurer la promotion d'un produit, d'un service, d'un établissement de santé ou de manière générale à toute fin publicitaire ou promotionnelle ou professionnelle.

Les Services de la Solution sont à l'usage personnel des Utilisateurs et ne peuvent pas être utilisés au bénéfice d'une entreprise ou de tout autre organisme. Les sociétés commerciales, et de manière générale tout organisme ou entité ou profession réglementée ne peuvent pas devenir Utilisateurs.

Toute autre utilisation en fraude des droits de la Société expose l'Utilisateur à des poursuites.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que l'intégralité des frais de connexion au réseau internet reste à sa charge exclusive.

L'Utilisateur est informé qu'à chaque instant, il doit utiliser la version en cours validée de la Solution QARE. En aucun cas, une ancienne version de la Solution QARE ne peut être utilisée.

L'Utilisateur s'engage à utiliser les Services en bon père de famille au sens des dispositions du code civil mais également de la jurisprudence actuelle. En cas d'utilisation abusive, QARE se réserve le droit de suspendre les Services de l'Utilisateur. QARE informera l'Utilisateur de la situation et l'invitera, le cas échéant, à vérifier l'adéquation de l'offre souscrite avec ses besoins.

De façon générale, toute utilisation non conforme aux présentes entraînera la possibilité pour QARE de suspendre l'accès à la Solution et aux Services.

2.1 Configuration obligatoire

L'Utilisateur est informé que l'utilisation de la Solution QARE nécessite de disposer de certaines configurations ci-après définies : une connexion internet suffisamment rapide, une webcam, un micro, des haut-parleurs, un ordinateur et /ou un smartphone.

2.2 Inscription à la Solution

L'Utilisateur est informé que l'accès à la Solution et aux différents Services accessibles via la Solution est subordonné à la création d'un Compte personnel.

De manière générale, lors de la création de son Compte personnel, l'Utilisateur s'engage à saisir les données qui permettent son identification sous ses entières responsabilité, contrôle et direction et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et actualisées, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier son âge.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur communiquerait des informations fausses, inexactes, trompeuses, incomplètes ou périmées, la Société se réserve la possibilité de suspendre ou refuser l'accès, sans préavis ni indemnité, de façon temporaire ou définitive, à tout ou partie de la Solution, et de ses Services.

Par ailleurs, l'accès à la Solution ne se fait qu'à l'issue d'une procédure permettant de s'assurer de l'acceptation des CGU et des CGV pour l'Utilisateur Patient.

L'Utilisateur Patient est informé qu'il devra en outre accepter la notice d'information et de consentement (<https://cdn.qare.fr/notice.pdf>) au titre de la collecte et du traitement de données de santé à caractère personnel le concernant.

2.3 Connexion à la Solution

La connexion au Compte personnel repose sur un système d'authentification fiable et sécurisé de l'Utilisateur.

L'authentification de l'Utilisateur dans le cadre de son accès à la Solution, vaut de manière irréfragable imputabilité à l'Utilisateur des opérations effectuées au moyen de ses éléments d'authentification, dans les conditions définies à l'article « Convention de preuve » des présentes CGU.

Autrement dit, toute action réalisée par l'Utilisateur via son Compte personnel, à partir de ses éléments d'authentification sera réputée avoir été effectuée par l'Utilisateur et sous sa responsabilité exclusive.

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

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

L'opposition notifiée par l'Utilisateur en cas de perte ou de vol ou de suspicion d'utilisation par un tiers non autorisé de ses éléments d'authentification prendra effet immédiatement à compter de cette notification.

Les éléments d'authentification de l'utilisateur existants seront désactivés par la Société, dans les meilleurs délais et de nouveaux éléments d'authentification provisoires seront adressés à l'utilisateur par la Société. L'utilisateur devra modifier son mot de passe dès la connexion suivante.

Conformément aux recommandations de la CNIL, un dispositif technique incite l'utilisateur à changer périodiquement de mot de passe, tous les 12 mois.

L'utilisateur s'engage, de manière générale, à prendre toutes mesures utiles pour assurer la parfaite confidentialité de ses éléments d'authentification et s'engage à ne pas les communiquer, les céder ou les mettre à la disposition d'un tiers.

2.4 Accès des Utilisateurs Médecins téléconsultants et Professionnels aux données des Utilisateurs Patients

Conformément aux profils d'habilitation définis selon la nature des Services accessibles via la Solution et sur la base du consentement explicite de l'utilisateur Patient, les Utilisateurs Médecins téléconsultants et les Utilisateurs Professionnels peuvent accéder aux données de l'utilisateur Patient renseignées dans le cadre de la Solution et après leur authentification forte, dans le respect du secret professionnel, le cas échéant, de secret médical et des règles de partage de données couvertes par le secret médical auxquels ils sont soumis.

3. Présentation de la Solution et des Services

La Solution est un espace digital de services relatifs à la santé permettant aux Utilisateurs Patients d'accéder, volontairement selon leur sélection à différents Services :

- Un Service de téléconsultation fourni par des Médecins téléconsultants sous leur responsabilité exclusive et selon leurs obligations légales, professionnelles et le cas échéant conventionnelles après la prise d'un rendez-vous via la Solution QARE ;
- Un Service de conseil en ligne fourni par des Professionnels sous leur responsabilité exclusive et selon leurs obligations légales, professionnelles et le cas échéant conventionnelles après la prise d'un rendez-vous via la Solution QARE ;
- Différents autres Services fournis par QARE ou des Partenaires sous leur responsabilité exclusive respective.

MISE EN GARDE GÉNÉRALE : L'ATTENTION DE L'UTILISATEUR EST ATTIRÉE SUR LE FAIT QUE SON COMPTE PERSONNEL EST SUSCEPTIBLE DE CONTENIR DES DONNÉES RELATIVES À LA SANTÉ DES PATIENTS UTILISATEURS. COMPTE TENU DE LEUR SENSIBILITÉ, IL EST MIS EN GARDE SUR LA NÉCESSITÉ DE VEILLER AUX ACCÈS DES TIERS À SON COMPTE PERSONNEL.

L'UTILISATEUR MET EN ŒUVRE SOUS SA RESPONSABILITÉ L'ENSEMBLE DES MESURES DE SÉCURITÉ UTILES ET PERTINENTES POUR LES BESOINS DE LA PROTECTION DES ACCÈS A SON COMPTE PERSONNEL.

AUCUN SERVICE PROPOSÉ VIA LA SOLUTION QARE PERMET DE GÉRER DES SITUATIONS D'URGENCE : SI L'UTILISATEUR SOUHAITE UNE PRISE EN CHARGE EN URGENCE CONCERNANT UNE DÉTRESSE VITALE ET/OU PSYCHOLOGIQUE ET/OU TOUTE AUTRE SITUATION CONSIDÉRÉE COMME URGENTE, IL DOIT UTILISER LES SERVICES ADAPTÉS (112, 15).

L'UTILISATION DE LA SOLUTION PAR LES MÉDECINS TÉLÉCONSULTANTS ET LES PROFESSIONNELS DANS LE CADRE DE LEURS RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS PATIENTS NE DILUE PAS LEURS OBLIGATIONS LÉGALES, RÉGLEMENTAIRES ET DÉONTOLOGIQUES AINSI QUE LEURS RESPONSABILITÉS PROFESSIONNELLES À CE TITRE. ILS UTILISENT LA SOLUTION SOUS LEURS SEULS CONTRÔLE, DIRECTION ET RESPONSABILITÉ.

PAR AILLEURS, CERTAINS SERVICES ACCESSIBLES VIA LA SOLUTION DONNENT ACCÈS À DES INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR DES THÉMATIQUES EN LIEN AVEC LA SANTÉ, EN L'ÉTAT ACTUEL DES CONNAISSANCES. ELLES SONT FOURNIES À TITRE INDICATIF.

DE MANIÈRE GÉNÉRALE, LES INFORMATIONS FOURNIES TENDENT À ÊTRE SCIENTIFIQUEMENT EXACTES AU MOMENT DE LEUR PUBLICATION, FIABLES, PERTINENTES ET COMMUNES AUX UTILISATEURS.

MALGRÉ LE SOIN APPORTÉ AU TRAITEMENT DES INFORMATIONS, LA SOCIÉTÉ DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ CONCERNANT LES ERREURS OU OMISSIONS PORTANT SUR LES INFORMATIONS DIFFUSÉES AU SEIN DE LA SOLUTION QU'ELLE FOURNIT.

LA SOCIÉTÉ NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE L'INTERPRÉTATION OU DE L'UTILISATION DES CONTENUS ET DES INFORMATIONS DIFFUSÉS PAR L'INTERMÉDIAIRE DE LA SOLUTION, NI DES CONSÉQUENCES QUI EN DÉCOULENT.

DE MANIÈRE GÉNÉRALE, L'UTILISATEUR RECONNAIT QUE L'UTILISATION QU'IL FAIT DES INFORMATIONS ET DES FONCTIONNALITÉS DE LA SOLUTION SE FAIT SOUS SES SEULS CONTRÔLE, DIRECTION ET RESPONSABILITÉ.

AVANT TOUTE DECISION OU EN CAS DE DOUTE, IL INCOMBE À L'UTILISATEUR DE CONSULTER LES PROFESSIONNELS COMPÉTENTS.

4. Espace de libre contribution des Utilisateurs

Des espaces de libres contributions sont mis à disposition des Utilisateurs dans le cadre de la Solution. En particulier, une boîte de dialogue et une page <https://www.qare.fr/contact/> permettent aux Utilisateurs d'échanger avec le Service Client.

Lorsqu'il poste des questions et/ou commentaires au sein des espaces de libres contributions de la Solution, l'Utilisateur s'engage à diffuser des contenus conformes aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

En particulier, l'Utilisateur s'interdit de :

- diffuser des informations contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- diffuser des propos diffamatoires, abusifs, harcelants, ou menaçant quiconque, ou en violation des droits d'autrui ;
- faire l'apologie des crimes contre l'humanité, d'inciter à la haine raciale ou la pédophilie ;
- se créer une fausse identité ou usurper l'identité d'un tiers ;
- détourner la finalité de la boîte de dialogue de la Solution pour faire de la propagande ou du prosélytisme, de la prospection ou du racolage ;
- publier des informations à caractère commercial, publicitaire ou constituant de la propagande en faveur du tabac, de l'alcool, ou de toute autre substance, produit ou service réglementé, notamment de médicaments, de dispositifs médicaux ou de professionnels ou établissements de santé ;
- diffuser des contenus contrevenant aux droits de la personnalité de tiers ;
- publier des informations contrevenant à la législation sur la protection des données personnelles permettant l'identification des personnes physiques sans leur consentement, notamment leur nom de famille, adresse postale et/ou électronique, téléphone, photographie, enregistrement sonore ou audiovisuel, ou de collecter et stocker des données personnelles afférentes aux autres Utilisateurs ;
- de transmettre tout message contenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus notamment pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité notamment de tout logiciel, ordinateur, ou outil de télécommunication.

MISES EN GARDE : L'UTILISATEUR EST ALERTÉ SUR LE FAIT QUE LES ESPACES DE LIBRES CONTRIBUTIONS DE LA SOLUTION NE PERMETTENT EN AUCUN CAS LA DÉLIVRANCE D'UN ACTE DE TÉLÉMÉDECINE/TÉLÉCONSULTATION AU SENS DE L'ARTICLE L.6316-1 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE.

L'UTILISATEUR EST INFORMÉ QU'IL POSTE DES QUESTIONS ET/OU COMMENTAIRES AU SEIN DES ESPACES DE LIBRES CONTRIBUTIONS DE LA SOLUTION, LE CAS ÉCHÉANT, SOUS SA SEULE ET ENTIÈRE RESPONSABILITÉ, QUELS QU'EN SOIENT LA NATURE, L'OBJET ET LA FINALITÉ ET S'INTERDIT DE COMMUNIQUER DES DONNÉES DE SANTÉ VIA LA BOITE DE DIALOGUE.

LA SOCIÉTÉ POURRA ÊTRE AMENÉE À PRENDRE DES MESURES SUR TOUT SIGNALLEMENT D'UN UTILISATEUR, NOTIFIÉ DANS LES FORMES LÉGALES EN VIGUEUR, RELATIF À UN COMMENTAIRE NON CONFORME AUX DISPOSITIONS LISTÉES CI-DESSUS OU DONT LE CONTENU PORTE ATTEINTE AUX DROITS DE TIERS.

ENFIN, AU TITRE DE L'ENSEMBLE DES LIBRES COMMENTAIRES PRODUITS PAR LES UTILISATEURS, LA SOCIÉTÉ ASSUME LA SEULE RESPONSABILITÉ D'UN INTERMÉDIAIRE TECHNIQUE DÉFINIE À L'ARTICLE 6 I 2 DE LA LOI POUR LA CONFIANCE DANS L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE AU TITRE DES CONTENUS LIBREMENT PRODUITS PAR LES UTILISATEURS.

À CE TITRE, LA SOCIÉTÉ POURRA ÊTRE AMENÉE À SUSPENDRE L'ACCÈS À CERTAINS CONTENUS ET À COMMUNIQUER SUR REQUISITIONS DES AUTORITÉS COMPÉTENTES TOUS LES ÉLÉMENTS D'IDENTIFICATION DE TOUTE PERSONNE AYANT CONTRIBUÉ À UN CONTENU QUELCONQUE VIA LA SOLUTION.

5. Responsabilité

Les Utilisateurs Médecins téléconsultants libéraux, le Centre de santé Qare, tout Centre de santé ou Structure de soins sont exclusivement responsables des Services de téléconsultation qu'ils délivrent aux Utilisateurs Patients dans les conditions définies à l'article L 1142-1 du Code de la Santé publique.

Les Utilisateurs Professionnels sont exclusivement responsables des Services de conseil en ligne qu'ils délivrent aux Utilisateurs Patients dans les conditions définies par la réglementation applicable à leur profession.

L'Utilisateur Patient est responsable de l'utilisation qu'il fait de la Solution et du Service qu'il choisit et en particulier des informations dont il bénéficie dans ce cadre. L'Utilisateur Patient demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation de la Solution et du Service dans les conditions de droit commun. Il s'engage à valider l'adéquation de la Solution et du Service à ses besoins. Il reconnaît qu'il prend seul toute décision fondée sur les Services, le cas échéant.

De manière générale, les Utilisateurs s'engagent à utiliser la Solution et les Services :

- dans le respect des lois, réglementation et droits des tiers, notamment des droits de propriété intellectuelle et industrielle ;
- de manière loyale et conformément à sa destination.

Il leur appartient notamment :

- de satisfaire à leurs obligations en matière de sécurité, conformément à l'article « Sécurité » des CGU ;
- d'utiliser la Solution, et les Services dans le respect des CGU, des CGV et des dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- de ne pas commercialiser tout ou partie des Services accessible via la Solution.

En cas de non-respect d'une ou plusieurs dispositions des CGU et/ou des présentes CGV, pour l'Utilisateur, l'accès à la Solution pourra être, unilatéralement, de plein droit et sans préavis, temporairement suspendu ou définitivement bloqué.

La Société est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de la mise à disposition de la Solution et des Services pour ce qui la concerne.

En aucun cas, la Société n'assume une quelconque responsabilité médicale ou du fait des soins et/ou conseils délivrés dans le cadre des Services de téléconsultation et de conseil en ligne.

L'Utilisateur reconnaît que la Société ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes (y compris les dommages pouvant être causés par l'éventuelle diffusion de virus, par la fraude informatique, du fait des contraintes et limites du réseau internet ou encore de la perte, de la détérioration ou de l'altération de fichiers) ni des conséquences résultantes :

- de son utilisation de la Solution et des Services;
- de l'impossibilité d'avoir accès à la Solution et au Service de téléconsultation, à l'exception des dommages directs consécutifs à une faute lourde ou intentionnelle.

6. Cas de force majeure

La Société, les Utilisateurs Médecins téléconsultants et les Utilisateurs Professionnels ne seront pas tenus responsables en cas d'inaccessibilité de la Solution et des Services causée par des événements hors de leur contrôle qui ne pouvait être raisonnablement prévus et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et empêchant l'exécution de leurs obligations au sens de la définition légale figurant à l'article 1218 du Code civil (« Cas de Force Majeure »).

L'exécution des présentes CGU sera suspendue tant que durera le Cas de Force majeure, sauf si le retard en résultant justifie la résiliation de l'inscription de l'Utilisateur, et la Société s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le cas de Force Majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le cas de Force Majeure.

Si l'empêchement est définitif, l'inscription de l'Utilisateur sera résiliée.

7. Assurance

Chaque Médecin téléconsultant libéral, le Centre de santé QARE, tout Centre de santé, toute Structure de soins et chaque Professionnel sont assurés respectivement et chacun pour ce qui les concerne au titre de leur Responsabilité Civile Professionnelle.

La Société est assurée au titre de sa Responsabilité civile.

8. Sécurité

De manière générale, la préservation de la sécurité d'un Compte personnel impose aux Utilisateurs :

- de respecter les consignes de sécurité et notamment les règles relatives à la définition et au changement de ses éléments d'authentification ;
- de respecter la gestion des accès, en particulier, ne pas utiliser les éléments d'authentification d'un autre Utilisateur, ni chercher à connaître ces informations ;

- de garder strictement confidentiels ses éléments d'authentification et ne pas les dévoiler à un tiers, quelles que soient ses qualités et activités professionnelles ;
- d'avertir la Société de tout dysfonctionnement technique constaté et de toute anomalie découverte, telle que les intrusions.

Notamment, il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et matériels de la contamination par des virus ou autres formes d'attaques circulant éventuellement via la Solution.

Les Utilisateurs sont informés que des interventions techniques au sein de la Solution s'effectuent dans le respect des dispositions de la Règlementation et de l'ensemble des dispositions du Code de la santé publique.

Les Utilisateurs reconnaissent l'existence de risques inhérents à l'utilisation des télécommunications et ce, y compris même en présence d'un accès sécurisé tel qu'il est mis en œuvre dans le cadre de la Solution, et tout particulièrement en termes de:

- défaut de fiabilité du réseau Internet ;
- continuité non garantie dans l'accès à la Solution et à ses Contenus et Services ;
- performances non garanties, compte tenu notamment de la propagation de virus ;
- toutes autres contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité de la Société.

En aucun cas, la Société ne saurait être tenue responsable de ces risques et de leurs conséquences préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue, pour l'Utilisateur.

9. Propriété intellectuelle

La Société est titulaire des droits de propriété intellectuelle et industrielle sur la Solution.

L'utilisation de la Solution ne confère en aucun cas aux Utilisateurs un droit de propriété sur la Solution.

9.1 Services et Solution Qare

Toute utilisation, reproduction, copie, diffusion d'un ou de plusieurs Services et de la Solution pour un usage autre que privé est interdite.

L'ensemble des Services de la Solution et la Solution, incluant de manière non limitative, le nom de domaine, les textes, la charte graphique, les graphiques, les photographies, les dessins, les sons, les images, audio et vidéo, mais également l'arborescence, le plan de navigation, la conception et l'organisation de ses rubriques, leurs titres, existants ou à venir, est protégé par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par la Société, avec l'autorisation des titulaires de ces droits, le cas échéant.

Ces Services et la Solution sont exclusivement destinés à l'information et l'usage personnels de l'Utilisateur qui bénéficie d'un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif.

Sauf autorisation expresse et préalable de la Société sont interdites toutes reproductions, représentations et utilisations par l'Utilisateur autres que celles visées ci-dessus et notamment :

- toute adaptation, mise à disposition du public à sa demande ou non, distribution, rediffusion sous quelque forme que ce soit, mise en réseau, communication publique, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie des œuvres, prestations, et

tous éléments protégés ou susceptibles de protection par le droit de la propriété intellectuelle reproduits au sein de la Solution ;

- tout lien, accès, modification, ajout, suppression qui porte sur le système de traitement automatisé de l'édition en ligne et qui modifie les conditions de publication ou la politique éditoriale.

Tout manquement de l'Utilisateur à ces obligations constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

9.2 Bases de données

Conformément aux dispositions de la loi n° 98-536 du 1er juillet 1998 portant transposition dans le code de la propriété intellectuelle de la directive 96/9 CE du 11 mars 1996 concernant la protection des bases de données, la Société est productrice et propriétaire de tout ou partie des bases de données, leur structure et leurs contenus, composant la Solution ou produites dans le cadre de la mise en œuvre des Services, sous réserve des droits détenus par ses Partenaires, le cas échéant.

En accédant à la Solution, l'Utilisateur reconnaît que les données la composant ou produites dans le cadre de la mise en œuvre des Services sont légalement protégées, et, conformément aux dispositions de la loi du 1er juillet 1998 précitée, il lui est interdit notamment d'extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu des bases de données figurant au sein de la Solution auquel il accède, ainsi que d'en faire l'extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles, lorsque ces opérations excèdent manifestement les conditions d'utilisation normale.

9.3 Marques, signes distinctifs et logos

Sauf précision contraire, toutes les marques utilisées au sein de la Solution sont la propriété de la Société, ou des Partenaires, le cas échéant.

Sauf autorisation expresse et préalable de la Société et/ou de ses Partenaires, toute reproduction, (totale ou partielle) et usage de ces marques, figuratives ou non, appartenant à la Société et à ses Partenaires expose l'Utilisateur à des poursuites judiciaires.

10. Liens hypertextes

10.1 À partir de la Solution

La Société ne vérifie pas les contenus des sites qui peuvent être liés à la Solution et n'est en aucun cas responsable du contenu des sites vers lesquels des liens sont faits.

Leur présence ne signifie en aucune manière que la Société adhère ou valide leur contenu ou accepte une responsabilité quelconque pour le contenu ou l'utilisation de ces sites tiers.

Les liens sont proposés à titre strictement indicatif par la Société, sans aucune démarche de qualification ou de certification des sites concernés.

Chaque Utilisateur accède aux sites tiers sous sa seule et entière responsabilité, y compris lorsque des liens ont été proposés à partir de la Solution.

10.2 Vers la Solution

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

11. Protection des données à caractère personnel

La mise en œuvre des Services accessibles via la Solution nécessite la collecte et le traitement de Données au sens :

- Du Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données du 27 avril 2016 (« RGPD ») ;
- De la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés (« Loi I&L ») ;

Le RGPD et la Loi I&L sont ci-après ensemble désignés la « Règlementation ».

Des Données concernant l'Utilisateur (en ce compris pour les Utilisateurs Patients, des données relatives à l'état civil, sur leur vie personnelle, des données relatives à leur santé au sens de la Règlementation et le cas échéant des données relevant de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique) sont collectées et traitées dans le cadre de l'accès et de l'utilisation des Services accessibles via la Solution.

En utilisant les Services, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de protection des données accessible à l'adresse suivante <https://cdn.qare.fr/privacy.pdf> qui vient compléter la Notice d'information-consentement de l'Utilisateur Patient (<https://cdn.qare.fr/notice.pdf>) dont l'objet est de l'informer sur ses droits et de lui permettre de consentir à l'utilisation de ses données à caractère personnel (ci-après « Données »), notamment de santé, par le biais d'une case à cocher lors de la création de son Compte personnel.

Chaque Utilisateur peut prendre connaissance à tout moment et depuis toutes les pages du Site de la Politique de protection des données personnelles (<https://cdn.qare.fr/privacy.pdf>).

La Société met en œuvre toutes les mesures de sécurité afin de garantir la protection et la sécurité des données des Utilisateurs, en particulier à l'égard de l'accès non autorisé d'un tiers.

Le délégué à la protection aux données désigné par la Société est Sylvie Nhansana et peut-être contacté à l'adresse mail suivante : dpo@qare.io. L'Utilisateur peut lui adresser toute question concernant ses données à caractère personnel.

12. Cookies

La Solution est conçue pour être particulièrement attentive aux besoins des Utilisateurs. A cet égard, il y est fait usage de cookies à l'exclusion du Service de téléconsultation ou du Service de conseil en ligne.

Un cookie est un petit fichier alphanumérique qui est déposé dans le terminal de l'ordinateur de l'Utilisateur, lors de sa connexion à la Solution, après son consentement exprès à ce titre.

Les cookies utilisés dans le cadre de la Solution ont pour finalité exclusive :

- d'améliorer la navigation au sein de la Solution afin de pouvoir en utiliser les différentes fonctionnalités, et notamment l'identification et l'accès au Compte personnel ;

- d'établir des statistiques d'usage des divers éléments composant la Solution (rubriques et contenus visités, parcours, date et heure de consultation...);
- d'afficher de la publicité, personnalisée ou d'adresser à l'Utilisateur des informations correspondant à ses centres d'intérêts, en fonction de sa navigation, de son, lors de sa navigation sur la Solution ou sur internet en dehors de la Solution

Les cookies publicitaires servent notamment à plafonner l'affichage des publicités présentées à l'Utilisateur et à mesurer les cibles de la publicité afin d'assurer son efficacité. Ils peuvent être déposés et lus par la Société, ses prestataires et partenaires.

A ce titre, un bandeau d'information s'affiche lors de la connexion de l'Utilisateur à la Solution, afin de l'informer préalablement au dépôt de ces cookies :

- des finalités précises des cookies utilisés ;
- de son droit d'accès aux données collectées ;
- de la nécessité de consentir au dépôt de cookies pour l'amélioration de sa navigation et pour l'affichage de publicité et la possibilité de s'opposer au dépôt de cookies ;
- des modalités lui permettant de changer les paramètres (paramétrage interne, opposition au traçage, ou encore paramétrage du navigateur), au titre du dépôt de cookies ayant pour finalité d'accéder à des informations déjà stockées dans son terminal, le cas échéant.

Via le bandeau, l'Utilisateur est invité à exprimer son consentement au titre du dépôt de cookies ayant pour finalité d'accéder à des informations déjà stockées dans son terminal, le cas échéant.

Le dépôt de cookies réalisé dans le cadre de l'utilisation de la Solution ne permet pas d'identifier l'Utilisateur personnellement mais il enregistre des informations relatives à la navigation de son terminal au sein de la Solution que la Société pourra lire lors des visites ultérieures de l'Utilisateur au sein de la Solution.

13. Convention de preuve – Signature électronique

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

L'Utilisateur reconnaît et accepte, qu'après son identification, toute manifestation de volonté par le biais de l'utilisation des fonctionnalités proposées au sein de la Solution, et en particulier l'acceptation des CGU, des CGV et la sélection des Services, constitue une signature électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du Code civil, et manifeste son consentement en caractérisant sa preuve.

Conformément aux dispositions des articles 1366 et suivants du Code civil, la mise en œuvre d'une signature électronique, sur la base d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache, est considérée comme une signature valable et comme une preuve au sens des dispositions précitées.

L'Utilisateur ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments sous format ou support électronique précités, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve. Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par la Société dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et

opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

14. Modifications des CGU et évolutions de la Solution

La Société se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGU ou les règles concernant l'utilisation de la Solution et des Services.

La Société se réserve en outre le droit de faire évoluer la Solution et les Services. Des modifications techniques pourront intervenir sans préavis de la part de la Société.

L'Utilisateur sera informé de la mise en ligne au sein de la Solution de chaque nouvelle version des présentes CGU et sera invité à les accepter à nouveau.

En toutes hypothèses, le fait de continuer à utiliser la Solution après toute modification des CGU entraîne l'acceptation des modifications des CGU.

Enfin, la Société se réserve le droit de suspendre provisoirement ou définitivement l'accès à la Solution, sans délai, ni contrepartie de quelque nature que ce soit en cas de force majeure ou de faits techniques ou réglementaires indépendants de sa volonté.

15. Résiliation du Compte personnel

15.1 À l'initiative de la Société

Chaque Utilisateur accepte que la Société résilie immédiatement son accès à la Solution sans préavis ni mise en demeure ni indemnité de quelque nature que ce soit, en cas de manquement à l'une quelconque des obligations décrites aux présentes CGU, aux CGV, ou à la législation en vigueur. Sans limitation de ce qui précède, sont notamment susceptibles de fonder une résiliation de l'inscription de l'Utilisateur :

- les infractions ou violations des présentes CGU ou CGV;
- le non-respect d'une disposition légale ou réglementaire en vigueur ;
- une tentative de connexion non autorisée, par une utilisation frauduleuse du système ou par une usurpation des éléments d'authentification ;
- un empêchement définitif .

Plus particulièrement, chaque Utilisateur est informé qu'en cas de fraude dans le cadre de l'utilisation de la Solution QARE, notamment en lien avec une prescription médicale et/ou un certificat ou d'un arrêt de travail délivré par un Médecin téléconsultant, ou encore en cas de comportement non conforme aux lois en vigueur à l'égard du Médecin téléconsultant ou du Professionnel tel que notamment, un comportement insultant, violent, raciste, incitant à la haine raciale ou la violence, la Société pourra résilier immédiatement l'accès de l'Utilisateur à la Solution dans les conditions ci-dessus sur demande du Médecin téléconsultant ou du Professionnel.

Il est rappelé en particulier que l'établissement d'une prescription ou d'un certificat médical est réalisé sous la responsabilité exclusive du Médecin téléconsultant et que toute modification de la part de l'Utilisateur Patient de ces documents constituerait une faux, infraction réprimée par l'article 441-6 du Code pénal d'une peine de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende.

15.2 À l'initiative de l'Utilisateur

À tout moment, l'Utilisateur a la possibilité de clôturer son Compte personnel, le retrait de son consentement, en adressant une demande à l'adresse électronique suivante : contact@qare.io

L'Utilisateur est informé que la fermeture de son Compte personnel n'entraînera pas la suppression automatique des données à caractère personnel le concernant. Elles seront conservées, dans le respect des exigences posées par la Règlementation, ce qu'accepte expressément l'Utilisateur.

Son attention est également attirée sur le fait qu'à l'issue de cette action il ne sera plus en mesure d'accéder à la Solution et aux Services.

16. Loi applicable

LES PRÉSENTES CGU SONT RÉGIÉS PAR LA LOI FRANÇAISE SERONT EXECUTÉES ET INTERPRÉTÉES CONFORMEMENT AU DROIT FRANÇAIS.

À DÉFAUT DE RÈGLEMENT AMIABLE, TOUT LITIGE AUX SERVICES OU EN RELATION AVEC UNE COMMANDE SERA SOUMIS AUX TRIBUNAUX FRANÇAIS, QUEL QUE SOIT LE LIEU DE RESIDENCE DE L'UTILISATEUR ET/OU LE LIEU DUQUEL A ÉTÉ PASSÉ LA COMMANDE.

Les Médecins téléconsultants, quel que soit leur statut, exerçant en mode libéral, en Centre de santé ou en Structure de soins sont engagés à respecter les dispositions du [Code de déontologie](#) (pour en savoir plus activer le lien [Code de déontologie](#)) .

17. Cession

La Société peut céder les présentes CGU à tout moment à une filiale ou à un successeur, quelle que soit l'opération.

L'Utilisateur n'est pas autorisé à céder les droits dont il dispose en application des présentes CGU à un tiers, sans l'autorisation expresse et préalable de la Société.

18. Autres Services

La Société peut être amenée à faire appel des Partenaires pour délivrer certains services à ses Utilisateurs Patients.

Notamment :

- La Société pourra faire appel à la société CitySprint Ltd., enregistrée au Royaume-Uni sous le numéro 4326711 pour livrer à un Utilisateur Patient habitant Londres des médicaments achetés par ce dernier dans une pharmacie de son choix. La société CitySprint Ltd. recevra alors l'adresse de l'Utilisateur Patient, ce dont l'Utilisateur reconnaît avoir été informé lors de son inscription et déclare accepter. L'utilisateur reconnaît avoir été informé et accepte que la société CitySprint Ltd soit exclusivement responsable des services dont elle a la charge et qui sont régies par ses propres [CGU/CGV](#).
- La Société pourra faire appel à la société Adola, enregistrée en France sous le numéro SIRET 822 095 998 pour livrer à un Utilisateur Patient habitant en France des médicaments achetés par ce dernier dans une pharmacie de son choix. La société Adola recevra alors l'adresse de l'Utilisateur Patient, ce dont l'Utilisateur reconnaît avoir été informé lors de son inscription et déclare accepter. L'utilisateur reconnaît avoir été informé et accepte que la société Adola soit exclusivement responsable des services dont elle a la charge et qui sont régies par ses propres [CGU/CGV](#).
- La Société pourra faire appel à la société G&B SAS, enregistrée en France sous le numéro SIREN 821 433 984 pour organiser la visite à domicile d'un médecin auprès d'un Utilisateur Patient résidant en France. La Société G&B SAS

recevra alors l'adresse de l'Utilisateur Patient ainsi que son contact téléphonique, ce dont l'Utilisateur reconnaît avoir été informé lors de son inscription et déclare accepter. L'utilisateur reconnaît avoir été informé et accepte que la société G&B SAS soit exclusivement responsable des services dont elle a la charge et qui sont régies par ses propres [CGU/CGV](#).

19. Traitement des réclamations – Service client Qare

Toute réclamation en lien avec les Services de la Solution est adressée au Service Client Qare à l'adresse mail suivante : contact@qare.io ou par voie postale à : Qare – Service Client – 36 avenue Pierre 1er de Serbie – 75008 Paris

A cette occasion, l'Utilisateur Patient est informé qu'il ne doit transmettre aucune donnée de santé relative à sa santé.

Conditions générales de vente du Service de Téléconsultation ou du Service de conseil en ligne

1. Objet

En fonction du Service sélectionné par l'Utilisateur Patient dans le cadre d'une Commande, les présentes CGV détaillent les droits et obligations de l'Utilisateur Patient ET :

- des Médecins téléconsultants libéraux, du Centre de santé Qare, de tout Centre de santé ou Structure de soins dans le cadre de la délivrance du Service de téléconsultation ;
- des Professionnels dans le cadre de la délivrance du Service de conseil en ligne.

La Commande fait partie intégrante des documents contractuels reliant les parties.

2. Responsabilité

Les Utilisateurs Médecins téléconsultants libéraux, le Centre de santé Qare, tout Centre de santé ou Structure de soins sont exclusivement responsables des Services de téléconsultation qu'ils délivrent aux Utilisateurs Patients dans les conditions définies à l'article L 1142-1 du Code de la Santé publique.

Les Utilisateurs Professionnels sont exclusivement responsables des Services de conseil en ligne qu'ils délivrent aux Utilisateurs Patients dans les conditions définies par la réglementation applicable à leur profession.

L'Utilisateur Patient est responsable de l'utilisation qu'il fait de la Solution et du Service qu'il choisit et en particulier des informations dont il bénéficie dans ce cadre. L'Utilisateur Patient demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation de la Solution et du Service dans les conditions de droit commun. Il s'engage à valider l'adéquation de la Solution et du Service à ses besoins. Il reconnaît qu'il prend seul toute décision fondée sur les Services, le cas échéant.

De manière générale, les Utilisateurs s'engagent à utiliser la Solution et les Services :

- dans le respect des lois, réglementation et droits des tiers, notamment des droits de propriété intellectuelle et industrielle ;
- de manière loyale et conformément à sa destination.

Il leur appartient notamment :

- de satisfaire à leurs obligations en matière de sécurité, conformément à l'article « Sécurité » des CGU ;
- d'utiliser la Solution, et les Services dans le respect des CGU, des CGV et des dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- de ne pas commercialiser tout ou partie des Services accessible via la Solution.

En cas de non-respect d'une ou plusieurs dispositions des CGU et/ou des présentes CGV, pour l'Utilisateur, l'accès à la Solution pourra être, unilatéralement, de plein droit et sans préavis, temporairement suspendu ou définitivement bloqué.

La Société est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de la mise à disposition de la Solution et des Services pour ce qui la concerne.

En aucun cas, la Société n'assume une quelconque responsabilité médicale ou du fait des soins et/ou conseil délivrés dans le cadre des Services de téléconsultation et de conseil en ligne.

L'Utilisateur reconnaît que la Société ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes (y compris les dommages pouvant être causés par l'éventuelle diffusion de virus, par la fraude informatique, du fait des contraintes et limites du réseau internet ou encore de la perte, de la détérioration ou de l'altération de fichiers) ni des conséquences résultantes :

- de son utilisation de la Solution et des Services;
- de l'impossibilité d'avoir accès à la Solution et au Service de téléconsultation, à l'exception des dommages directs consécutifs à une faute lourde ou intentionnelle.

3. Prix

Les prix des Services dépendent du type de Service, et le cas échéant des droits à remboursement de chaque Utilisateur Patient et de son affiliation aux organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire.

Les prix du Service de téléconsultation n'est pas soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Le prix du Service de conseil en ligne est soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Les prix des Services sont affichés au sein de la Solution QARE au sein d'une rubrique dédiée <https://www.qare.fr/equipe-medicale/> et sont accessibles aux Utilisateurs Patients avant la Commande. Le prix de chaque Service est confirmé lors de chaque prise de rendez-vous pour un Service de téléconsultation ou de conseil en ligne.

Les opérations de Commande, d'encaissement et de facturation des Services s'opèrent dans le cadre de la Solution QARE suivant le cas :

- au nom et pour le compte du Médecin téléconsultant libéral, ou du Centre de santé Qare, de tout Centre de santé ou d'une Structure de soin au titre du Service de téléconsultation ;
- au nom et pour le compte du Professionnel au titre du Service de conseil en ligne.

En aucun cas, la Solution Qare ne comprend de fonctionnalité de gestion des demandes de remboursement des Services de téléconsultation auprès des organismes d'assurance maladie obligatoire et/ou complémentaire et de production/télétransmission de feuilles de soins, ces opérations relevant de la responsabilité exclusive des Médecins téléconsultants libéraux, du Centre de santé QARE, de chaque Centre de Santé ou Structure de soins, suivant le cas, à partir de leurs propres systèmes d'informations.

Les prix ne comprennent pas les coûts, restant à la charge de l'Utilisateur Patient, relatifs aux communications téléphoniques ou électroniques nécessaires à la souscription, à l'utilisation des Services et à l'accès à la Solution.

Des frais d'annulation pourront être appliqués pour un montant forfaitaire de 10 euros TTC, en cas de non-présentation d'un Utilisateur patient à un rendez-vous pris pour un Service de téléconsultation ou pour un Service de conseil en ligne, sans information préalable de Qare avant le rendez-vous.

4. Modalités de paiement

Une pré-autorisation de paiement est enregistrée au moment de la Commande. L'encaissement du prix intervient après la délivrance du Service.

Sauf dans le cas où le paiement du Service est directement pris en charge auprès de QARE par un Organisme financeur, le paiement de La Commande s'effectue par l'Utilisateur patient par carte bancaire (*Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express*) via un système de paiement sécurisé.

Qare est chargée d'un mandat d'encaissement pour le compte, selon la Commande, du Médecin téléconsultant, du Professionnel, du Centre de santé Qare ou de tout autre Centre de santé ou Structure de soins ayant conclu avec QARE une convention de services technologiques.

L'Utilisateur Patient doit indiquer le numéro de sa carte, sa date de validité et les trois chiffres du cryptogramme figurant au dos de celle-ci, directement dans la zone prévue à cet effet.

L'attention de l'Utilisateur Patient est attirée sur le fait que les paiements effectués dans le cadre de la Solution sont sécurisés par une solution qui présente des pages hautement sécurisées pour la saisie des données de paiement.

La Solution crypte puis transmet ces données de paiement vers la banque, en toute confidentialité et les rend inaccessibles à un tiers.

Les données relatives aux cartes bancaires sont utilisées uniquement dans le cadre de la transaction. Tout paiement en ligne dans le cadre de la Solution implique un débit immédiat.

Seul le règlement complet permet le bénéfice des Services sélectionnés par l'Utilisateur Patient.

MISES EN GARDE : L'UTILISATEUR PATIENT EST INFORMÉ QU'IL DOIT ÊTRE TITULAIRE DE LA CARTE BANCAIRE UTILISÉE POUR LE PAIEMENT DE SA COMMANDE OU À DÉFAUT ÊTRE DÛMENT AUTORISÉ A L'UTILISER POUR PROCÉDER AU RÈGLEMENT DE SA COMMANDE.

IL GARANTIT LA SOCIÉTÉ QU'IL REMPLIT BIEN L'ENSEMBLE DES CONDITIONS D'ACCÈS, D'UTILISATION ET DE VENTE ET QUE LE COMPTE BANCAIRE ASSOCIÉ AU MOYEN DE PAIEMENT UTILISÉ AU SEIN DE LA SOLUTION POUR RÉGLER SA COMMANDE EST SUFFISAMMENT APPROVISIONNÉ POUR SATISFAIRE À SON OBLIGATION DE PAIEMENT.

5. Facturation

L'Utilisateur Patient accepte de disposer de sa facture par voie dématérialisée.

Qare est chargée d'un mandat de facturation pour le compte, selon la Commande, du Médecin téléconsultant, du Professionnel, du Centre de santé Qare ou de tout autre Centre de santé ou Structure de soins ayant conclu avec QARE une convention de services technologiques.

Lorsque le processus de paiement est achevé, l'Utilisateur Patient est dirigé vers une page affichant la facture de la Commande. L'Utilisateur Patient peut imprimer cette page.

En outre, un courrier électronique de confirmation de la Commande présentant un lien vers la facture mentionnée est adressé à l'Utilisateur Patient.

6. Les Etapes de passation de la commande

La Commande est réalisée en cinq étapes :

1. L'Utilisateur Patient se rend sur la page publique de la Solution ou télécharge l'application mobile de la Solution QARE sur une plateforme publique ;
2. L'Utilisateur Patient créé son Compte personnel
3. L'Utilisateur Patient sélectionne le Service qui l'intéresse
4. L'Utilisateur Patient confirme avoir lu et accepté :
 - les CGU ;
 - les CGV ;
 - et la Notice d'information consentement au titre de la collecte et du traitement de données à caractère personnel – en ce compris des données de santé, dans le cadre des Services; et coche la case prévue à cet effet confirmant son consentement.
5. L'Utilisateur Patient est invité à vérifier sa Commande en validant le choix du Service et du Médecin téléconsultant ou du Professionnel ;
6. L'Utilisateur Patient est invité à procéder au paiement de la Commande en cliquant sur le bouton « **VALIDER et PAYER** ».

L'Utilisateur Patient peut, ainsi à tout moment avant la confirmation et la validation de la Commande, obtenir un récapitulatif de sa Commande et avoir accès aux CGU et aux CGV, vérifier les coordonnées (adresse de facturation) qu'il a renseignées, ainsi que le montant de la Commande et corriger d'éventuelles erreurs.

L'Utilisateur Patient peut également annuler sa commande en cliquant sur le bouton « **ANNULER** ».

Le consentement de l'Utilisateur Patient se matérialise par un clic de souris : en cliquant sur le bouton « **VALIDER et PAYER** », l'Utilisateur Patient déclare accepter de payer la Commande.

7. L'Utilisateur Patient reçoit, par courrier électronique, une confirmation de paiement et de Commande.

7. Remboursement

Le Médecin téléconsultant libéral, ou le Centre de santé Qare, ou chaque Centre de santé ou chaque Structure de soins ou chaque Professionnel s'engage à rembourser l'Utilisateur patient de toute somme due et encaissée, dans les cas suivants :

- Le Médecin téléconsultant ou le Professionnel ne s'est pas présenté au rendez-vous fixé pour la délivrance du Service ;
- Le Service n'a pu être délivré en raison d'un problème technique exclusivement du fait de Qare ou du fait du Médecin téléconsultant ou du Professionnel ;
- L'Utilisateur Patient a informé Qare de son annulation avant le rendez-vous par l'envoi d'un mail à l'adresse : contact@qare.io

8. Droit de rétractation

- Dans le cadre du Service de téléconsultation et du Service de conseil en ligne délivré par un Professionnel qualifiant un professionnel de santé au sens des dispositions du code de la Santé Publique

L'Utilisateur Patient est informé que le droit de rétractation tel que prévu à l'article L. 221-18 du Code de la Consommation n'est pas applicable au Service de téléconsultation et au Service de conseil en ligne délivré par un Professionnel qui qualifie un professionnel de santé au sens des dispositions du Code de la Santé Publique sur le fondement de l'article L221-2 du code de la consommation qui *exclut* « les contrats portant sur les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ».

- Dans le cadre du Service de conseil en ligne délivré par un Professionnel non professionnel de santé

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance ».

Ce délai commence à courir à compter du jour où le contrat à distance est conclu, cette date étant précisée au sein du mail de confirmation de la Commande.

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

- Par toute déclaration indiquant sa volonté dénuée d'ambiguïté de renoncer à sa Commande (telle que par exemple en adressant à la Société un courrier électronique à l'adresse contact@qare.io ou postal à l'adresse 36 avenue Pierre 1^{er} de Serbie, 75008 PARIS avec indication claire de son identité et ses coordonnées (nom, prénom – coordonnées postales/téléphoniques) et son numéro de Commande ;
- Ou en utilisant le modèle de formulaire ci-après, à adresser à la Société, par courrier postal à l'adresse 36 avenue Pierre 1^{er} de Serbie, 75008 PARIS ou électronique à l'adresse contact@qare.io :

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter.)

A l'attention de la société QARE – 36 avenue Pierre 1^{er} de Serbie, 75008 PARIS – email : contact@qare.io

Je, soussigné(e) _____ (nom, prénom), domicilié _____ Code postal _____ Ville _____ vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du Service commandé dans le cadre de la Solution QARE.

Commande numéro _____ effectuée le : ____/____/____

Signature de l'Utilisateur Patient (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

L'Utilisateur Patient peut également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté au sein de la Solution. Si l'Utilisateur Patient choisit cette option, la Société lui enverra sans délai un accusé de réception de sa rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Il est précisé à l'Utilisateur Patient que :

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

L'Utilisateur Patient est informé qu'il est libre de commencer l'utilisation du Service :

- à l'expiration du délai de 14 jours et de cocher à ce titre la case indiquant « *Je souhaite attendre l'expiration du délai de 14 jours avant de commencer l'utilisation du Service* » ;
- avant l'expiration du délai de 14 jours et de cocher la case indiquant « *J'accepte de commencer l'utilisation du Service et dans l'hypothèse où le service aurait été pleinement exécuté avant la fin du délai de 14 jours, renonce expressément à mon droit de rétractation* ».

Le fait de cocher cette case est considéré comme une demande expresse de l'Utilisateur Patient à bénéficier du Service commandé avant la fin dudit délai de rétractation.

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

Dans une telle hypothèse, la Société procèdera au remboursement de la totalité des sommes qu'il aura versé pour la souscription au Service sans retard injustifié et, en tout état de cause, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle elle aura été informée de la décision de l'Utilisateur Patient de se rétracter.

La Société procèdera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Utilisateur Patient lors de la souscription au Service, sauf accord exprès de l'Utilisateur Patient pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et sous réserve que cette modalité de remboursement n'occasionne pas de frais pour l'Utilisateur Patient.

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

L'Utilisateur Patient qui a exercé son droit de rétractation après le commencement de la fourniture du Service à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation versera à la Société un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, ce montant étant proportionné au prix total de la prestation convenu.

L'Utilisateur Patient qui a demandé à bénéficier du Service avant la fin du délai de rétractation et dont le Service aura été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation ne pourra exercer son droit de rétractation dans la mesure où il y aura expressément renoncé en cochant la case correspondante.

L'Utilisateur Patient est informé que l'exercice de son droit de rétractation entraînera la résiliation des CGU et des CGV et qu'il n'aura plus accès en conséquence aux Services et à la Solution.

9. Convention de preuve – Signature électronique

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de la Société seront considérés comme les preuves des communications et des différentes transmissions d'écrits et de documents électroniques entre les Utilisateurs et la Solution, et la Société, et chaque Médecin téléconsultant libéral, ou chaque Centre de santé Qare, ou chaque Centre de santé ou chaque Structure de soins ou chaque Professionnel.

L'Utilisateur reconnaît et accepte, qu'après son identification, toute manifestation de volonté par le biais de l'utilisation des fonctionnalités proposées au sein de la Solution, et en particulier l'acceptation des CGU, des CGV et la sélection des Services, constitue une signature électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du Code civil, et manifeste son consentement en caractérisant sa preuve.

Conformément aux dispositions des articles 1366 et suivants du Code civil, la mise en œuvre d'une signature électronique, sur la base d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache, est considérée comme une signature valable et comme une preuve au sens des dispositions précitées.

L'Utilisateur ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments sous format ou support électronique précités, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve. Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par la Société dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

10. Preuve de la Commande

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Commande valent preuve de l'intégralité de ladite Commande conformément aux articles 1366 et suivants du Code Civil et vaudront exigibilité des sommes engagées pour la fourniture du Service de téléconsultation par l'Utilisateur patient dans le cadre de sa Commande.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse des opérations bancaires effectuées dans le cadre de la Solution. Toutefois, en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, l'Utilisateur Patient est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le Service Client Qare en écrivant à l'adresse : contact@qare.io

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la Société dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre l'Utilisateur Patient et le Médecin téléconsultant ou le Centre de santé Qare ou la structure de soins ou le Professionnel et le cas échéant la Société.

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1379 du Code Civil.

11. Loi applicable

LES PRÉSENTES CGV SONT RÉGIES PAR LA LOI FRANÇAISE SERONT EXECUTÉES ET INTERPRÉTÉES CONFORMEMENT AU DROIT FRANÇAIS.

À DÉFAUT DE RÉGLEMENT AMIABLE, TOUT LITIGE AUX SERVICES OU EN RELATION AVEC UNE COMMANDE SERA SOUMIS AUX TRIBUNAUX FRANÇAIS, QUEL QUE SOIT LE LIEU DE RESIDENCE DE L'UTILISATEUR ET/OU LE LIEU DUQUEL A ÉTÉ PASSÉ LA COMMANDE.

12. Traitement des réclamations – Service client Qare

Toute réclamation en lien avec les Services de la Solution est adressée au Service Client Qare à l'adresse mail suivante : contact@gare.io ou par voie postale à : Qare – Service Client – 36 avenue Pierre 1er de Serbie – 75008 Paris.

A cette occasion, l'Utilisateur Patient est informé qu'il ne doit transmettre aucune donnée de santé relative à sa santé.

13. Médiation de la consommation

- Dans le cadre du Service de téléconsultation et du Service de conseil en ligne délivré par un Professionnel qualifiant un professionnel de santé au sens des dispositions du code de la Santé Publique

Conformément à l'article Article L611-4 du Code de la consommation, les litiges portant sur le Service de téléconsultation ou sur le Service de conseil en ligne délivré par Professionnel ne constituant pas un professionnel de santé au sens du Code de la Santé Publique, ne qualifie pas un litige de la consommation en tant qu'il qualifie un service de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux.

- Dans le cadre du Service de conseil en ligne délivré par un Professionnel non professionnel de santé

Pour les Services de conseil en ligne délivré par des Professionnels, conformément aux dispositions du Code de la consommation, vous pouvez recourir à un service de médiation pour les litiges de consommation liés à une Commande effectuée via la Solution QARE. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client Qare à l'adresse mail suivante : contact@gare.io ou par voie postale à : Qare – Service Client – 36 avenue Pierre 1er de Serbie – 75008 Paris.

Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis du Service Client de QARE, le service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.