

## 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 10 rue de Penthièvre, 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

#### 1.2 Hébergeur certifié de données de santé

La société Amazon Web Services SARL, dont le siège social est situé L 1855 38 avenue John F. Kennedy, Luxembourg et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 831 001 334.

### 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** » désigne un centre de santé au sens des dispositions de l'article L.6323-1 du Code de la Santé Publique, dont les Professionnels 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 des Services rendus par Qare dans le cadre de la mise à disposition et de l'utilisation de la Solution aux Utilisateurs ; pour le Service de téléconsultation, selon le cas, les CGV sont conclues entre l'Utilisateur Patient et tout Centre de santé ou toute Structure de soins ou un Professionnel, au choix de l'Utilisateur Patient ; pour les autres Services, les CGV sont conclues entre l'Utilisateur Patient et Qare. A ce titre, dans le cadre d'une Commande, l'Utilisateur Patient reconnaît que lorsqu'il sélectionne un Service de téléconsultation, il accepte expressément les CGV applicables au Service ainsi commandé et aux Services rendus par Qare.

« **Commande** » désigne le Service sélectionné par l'Utilisateur Patient ;

« **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 ;

« **Notice d'information et de consentement** » : désigne le document dont l'objet est d'informer l'Utilisateur Patient sur la manière dont sont collectées et traitées ses données, sur ses droits et de lui permettre de consentir à l'utilisation de ses données à caractère personnel, notamment de santé, par le biais d'une case à cocher lors de la création de son Compte personnel ;

« **Politique de protection des données personnelles** » désigne le document dont l'objet est d'informer l'Utilisateur de la manière dont ses données à caractère personnel sont collectées et traitées dans le cadre de l'utilisation de la Solution et de la mise en œuvre des Services. Pour l'Utilisateur Patient, la Politique de protection des données personnelles vient compléter les informations figurant dans la Notice d'information et de consentement ;

« **Professionnel** » désigne un médecin exerçant soit (i) en libéral, soit (ii) salarié d'un Centre de santé, soit (iii) salarié de QARE Santé, soit (iii) exerçant au sein d'une Structure de soins, ou un professionnel non médecin exerçant une profession de santé ou du domaine sanitaire et social dans le respect des dispositions de la réglementation applicable à sa profession, dont le respect des dispositions du Code de la Santé Publique, qui délivre un Service de téléconsultation via la Solution QARE ; le Professionnel 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 CGV avec chaque Utilisateur Patient qui le sélectionne librement lors de sa Commande d'un Service de téléconsultation ; chaque Professionnel délivre le Service de téléconsultation sous sa responsabilité exclusive conformément à ses obligations professionnelles et le cas échéant ses engagements conventionnels ;

« **Qare Santé** » (société par actions simplifiée dont le siège social est situé 10 rue de Penthièvre, 75008 Paris, et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 981 159 478, représentée par son Président, la Société Qare) désigne la société de téléconsultation agréée dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires applicables dont les médecins salariés délivrent un Service de téléconsultation via la Solution QARE et susceptible de facturer, le cas échéant, aux Utilisateurs Patients des Services complémentaires optionnels ;

« **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 Professionnel est Responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs Patients auxquels il a 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 Professionnels 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 Professionnels libéraux ou un Centre de santé ou une Structure de soins ou QARE Santé, utilisateurs de la Solution QARE sur rendez-vous ou en tempsimmédiat ;
- Les Services complémentaires optionnels proposés par QARE ou QARE Santé selon le cas dans le cadre de la mise à disposition et de l'utilisation de la Solution par l'Utilisateur Patient ;

« **Service de téléconsultation médicale et non médicale** » ou « **Service de téléconsultation** » désigne un service de télémédecine ou de télésoin au sens des dispositions du Code de la Santé Publique délivré, au choix de l'Utilisateur Patient, par un Professionnel libéral 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 Professionnel libéral et le cas échéant 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 ;

« **Services complémentaires optionnels rendus par Qare ou par Qare Santé** » désignent le cas échéant les services rendus par Qare ou Qare Santé selon le cas à l'Utilisateur Patient dans le cadre de la création de son Compte personnel

et de l'utilisation de la Solution, hormis le Service de téléconsultation ; les Services complémentaires optionnels rendus par Qare ou par Qare Santé sont définis au sein de la page dédiée sur le site internet [www.qare.fr](http://www.qare.fr);

« **Solution QARE** » ou « **Solution** » désigne l'application mobile ainsi que l'interface web accessible à l'adresse [www.qare.fr](http://www.qare.fr) permettant aux Utilisateurs d'accéder aux différents Services ;

« **Structure de soins** » désigne toute autre structure de soins que les Centres de santé, dont les Professionnels (tous statuts) délivrent des Services de téléconsultation en utilisant la Solution QARE, y compris la société de téléconsultation agréée Qare SANTE ;

« **Utilisateur** » désigne tout Utilisateur Patient ou 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 sur la Solution Qare ;
- « Utilisateur Professionnel » : tout Utilisateur Professionnel utilisant la Solution Qare pour délivrer un Service de téléconsultation aux Utilisateurs Patients.

### 3. Documents contractuels

Chaque Utilisateur souscrit aux CGU de la Solution QARE.

Chaque Utilisateur Patient souscrit également aux CGV des Services.

Chaque Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de protection de données personnelles laquelle vient compléter, pour l'Utilisateur Patient, la Notice d'information et de consentement. Chaque Utilisateur Patient consent au traitement de ses données de santé à caractère personnel via la Notice d'information et de consentement.

La Politique de protection des données personnelles et la Notice d'information et de consentement sont disponibles à tout moment et sur toutes les pages du site [www.qare.fr](http://www.qare.fr).

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 et des CGV ;
- de la Notice d'information et de 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 de téléconsultation en ligne 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 Professionnel, ou le Centre de santé ou la Structure de soins.

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.

## 5. Modifications des CGU et des CGV - Évolutions de la Solution et/ou des Services

La Société se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGU et/ou CGV. La Société se réserve également le droit de faire évoluer à tout moment la Solution et les Services.

L'Utilisateur sera informé de la mise à jour des nouvelles CGU et/ou CGV par email quinze (15) jours calendaires avant leur entrée en vigueur et sera invité à les accepter à l'issue de ces quinze (15) jours lorsqu'ils se connecteront à leur Compte personnel. Si l'Utilisateur n'accepte pas les nouvelles CGU et/ou CGV, la Société se réserve le droit de restreindre l'accès de l'Utilisateur à la Solution et/ou aux Services jusqu'à ce qu'il ait accepté les CGU et/ou CGV modifiées. En tout état de cause, tout accès à la Solution et aux Services par l'Utilisateur ou la création d'un Compte personnel après la notification des modifications des CGU et/ou CGV, ou la mise en ligne des CGU et/ou CGV modifiées, vaut acceptation par ce dernier des nouvelles CGU et/ou CGV.

Nonobstant ce qui précède, Qare se réserve le droit à tout moment d'apporter des mises à jour des CGU et/ou CGV et des modifications à la Solution et aux Services, qu'elle jugera nécessaires et mineures. Ces mises à jour ou modifications pourront concerner, à titre non exhaustif, l'évolution des coûts, des évolutions techniques ou encore législatives et réglementaires. Dans ce cas, ces évolutions entreront en vigueur et seront opposables aux Utilisateurs dès la réception de la notification adressée par Qare.

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

## Conditions générales d'utilisation de la Solution Qare

*Toute utilisation 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 par l'Utilisateur.

### 2. Conditions d'accès et d'utilisation

#### 2.1 Prérequis

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 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.

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

#### 2.2 Accès à la Solution pour les Professionnels

La Solution est réservée aux Professionnels majeurs et capables.

### Identification électronique par Pro Santé Connect :

Pro Santé Connect est un téléservice mis en œuvre par l'Agence du Numérique en Santé (ANS) contribuant à simplifier l'identification électronique des Professionnels intervenant en santé.

Le Professionnel peut se connecter grâce à son application mobile e-CPS ou sa carte CPS, avec un lecteur de carte et les composants nécessaires.

#### 2.3 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.

#### 2.4 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, disponible à tout moment sur le site [www.qare.fr](http://www.qare.fr), au titre de la collecte et du traitement de données de santé à caractère personnel le concernant.

#### 2.5 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 irréfutable 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 : [service-client@qare.io](mailto:service-client@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.

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.

## 2.6 Accès des Utilisateurs 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 Professionnels peuvent accéder aux données de l'Utilisateur Patient, auprès duquel ils réalisent une téléconsultation, 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 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 ;
- Les Services afférents à la mise à disposition et à l'utilisation de la Solution fournis par QARE sous sa 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 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 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, dont en particulier, une boîte de dialogue et un formulaire de contact disponible sur la rubrique « nous contacter » en bas de page du site [www.qare.fr](http://www.qare.fr).

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 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 SIGNALEMENT 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 Professionnels ou 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 et dans les conditions définies par la réglementation applicable à leur profession.

Qare est exclusivement responsable des Services qu'elle rend directement aux Utilisateurs Patients.

L'Utilisateur Patient est responsable de l'utilisation qu'il fait de la Solution et des Services 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 des Services dans les conditions de droit commun. Il s'engage à valider l'adéquation de la Solution et des Services 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.

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 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 Professionnel, tout Centre de santé et toute Structure de soins 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 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.

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.

Sauf autorisation expresse et préalable de la Société, toute reproduction, (totale ou partielle) et usage de ces marques, figuratives ou non, appartenant à la Société et à un tiers 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 : [service-client@qare.io](mailto:service-client@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 de 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 personnelles qui vient compléter la Notice d'information et de consentement de l'Utilisateur Patient 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, 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 [www.qare.fr](http://www.qare.fr) de la Politique de protection des données personnelles et de la Notice d'information et de consentement.

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 peut être contacté à l'adresse mail suivante : [dpo@qare.io](mailto:dpo@qare.io). L'Utilisateur peut lui adresser toute question concernant ses données à caractère personnel.

## 12. 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 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.

## 13. Résiliation du Compte personnel

### 13.1 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 Professionnel, ou encore en cas de comportement non conforme aux lois en vigueur à l'égard 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 Professionnel.

Il est rappelé en particulier que l'établissement d'une prescription ou d'un certificat médical est réalisé sous la responsabilité exclusive du Professionnel 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.

### 13.2 À l'initiative de l'Utilisateur

À tout moment, l'Utilisateur a la possibilité de clôturer son Compte personnel, depuis son Compter personnel ou en adressant une demande à l'adresse électronique suivante : [service-client@qare.io](mailto:service-client@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.

### 14. Loi applicable

**LES PRÉSENTES CGU SONT RÉGIES 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 Professionnels, 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](#)).**

### 15. 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.

### 16. Traitement des réclamations – Service client Qare

Toute réclamation en lien avec les Services est adressée au service client Qare à l'adresse mail suivante : [service-client@qare.io](mailto:service-client@qare.io) ou par voie postale à : Qare – Service Client – 10 rue de Penthièvre – 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 des Services

### 1. Objet

En fonction du Service, les présentes CGV détaillent les droits et obligations de l'Utilisateur Patient ET :

- des Professionnels libéraux, de tout Centre de santé ou Structure de soins ainsi que de Qare Santé dans le cadre de la délivrance du Service de téléconsultation ;
- de Qare ou de Qare Santé, de la cadre de la délivrance des Services complémentaires optionnels rendus par Qare ou par QARE Santé.

La Commande, lorsqu'elle s'applique, fait partie intégrante des documents contractuels reliant les parties.

### 2. Responsabilité

Les Utilisateurs Professionnels libéraux, tout Centre de santé ou Structure de soins ainsi que QARE Santé 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 et/ou dans les conditions définies par la réglementation applicable à leur profession et/ou à leur statut réglementé.

Qare et QARE Santé sont responsables des Services qu'elles rendent respectivement et directement aux Utilisateurs Patients.

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.

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

Le prix du Service de téléconsultation est confirmé lors de chaque prise de rendez-vous. Il n'est pas soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Lorsque Qare ou Qare Santé facturent des Services complémentaires optionnels à l'Utilisateur Patient, cela couvrent les prestations listées sur la page dédiée du Site [www.qare.fr](http://www.qare.fr).

**L'attention de l'Utilisateur Patient est attirée sur le fait que ces Services complémentaires sont optionnels.**

Le cas échéant, les Services complémentaires optionnels sont facturés au moment de la réalisation du Service de téléconsultation et sont dus en sus du prix du Service de téléconsultation.

**L'attention de l'Utilisateur Patient est attirée sur le fait que ces Services complémentaires optionnels ne sont pas remboursables par les organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire.**

Dans le cas où l'Utilisateur Patient a fait de choix de souscrire aux Services complémentaires optionnels, leur montant est indiqué dans les conditions tarifaires figurant sur la page « Tarifs » de la Solution. Des conditions tarifaires particulières peuvent être accordées à des catégories d'Utilisateurs Patients en fonction de critères définis au cas par cas. L'Utilisateur Patient sera informé par e-mail ou sur la Solution dans le cas où de telles conditions lui sont applicables.

Des frais d'annulation pourront également être appliqués par Qare 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, sans information préalable de Qare avant le rendez-vous (« No-Show »).

Les frais de service et les frais d'annulation no-show ne sont pas appliqués aux Utilisateurs Patients couverts par un contrat de partenariat conclu entre Qare et l'un de ses partenaires, sauf accord contraire entre les parties.

Les montants correspondant aux prix des Services complémentaires optionnels sont soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

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

- Directement par Qare ou Qare Santé selon le cas au titre du Service de téléconsultation et au titre des Services complémentaires optionnels selon que le Professionnel de santé agit en libéral ou en salarié de Qare Santé;
- Au nom et pour le compte du Professionnel ou de tout Centre de santé ou d'une Structure de soin au titre du Service de téléconsultation ;
- Au nom et pour le compte de Qare au titre des Services rendus par Qare ;
- Au nom et pour le compte de Qare Santé au titre des Services complémentaires optionnels.

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.

#### 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.

Le paiement 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 Professionnel, de tout 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. Afin de garantir le plus haut niveau de sécurité, QARE n'a pas accès aux données de carte bancaire de l'Utilisateur Patient.

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 À 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

Le cas échéant, l'Utilisateur Patient accepte de disposer d'une facture par voie dématérialisée au titre du paiement du prix du Service de téléconsultation

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

Dans le cas où Qare ou QARE Santé facturerait des Services complémentaires optionnels selon les conditions définies à l'article « Prix » des présentes CGV, l'Utilisateur Patient pourra demander à Qare ou à Qare Santé de lui transmettre une note récapitulative de son paiement en écrivant à l'adresse mail suivante : [service-client@qare.io](mailto:service-client@qare.io). Le cas échéant, l'Utilisateur accepte de disposer de la note par voie dématérialisée.

#### 6. 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 Société, et chaque Professionnel libéral, ou chaque Centre de santé ou chaque Structure de soins.

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.

## 7. 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 par l'Utilisateur Patient dans le cadre de sa Commande pour la fourniture du Service de téléconsultation et des Services complémentaires optionnels rendus par Qare et par Qare Santé.

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 : [service-client@qare.io](mailto:service-client@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 Professionnel ou le Centre de santé ou la structure de soins et le cas échéant la Société.

## 8. 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 RÉSIDENCE DE L'UTILISATEUR ET/OU LE LIEU DUQUEL A ÉTÉ PASSÉ LA COMMANDE.**

## 9. Traitement des réclamations – Service client Qare

Toute réclamation en lien avec les Services est adressée au Service Client Qare à l'adresse mail suivante : [service-client@qare.io](mailto:service-client@qare.io) ou par voie postale à : Qare – Service Client – 10 rue de Penthièvre – 75008 Paris.

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

## 10. Médiation de la consommation

- Dans le cadre du Service de téléconsultation délivré par un Professionnel

Conformément à l'article L.611-4 du Code de la consommation, les litiges portant sur le Service de téléconsultation délivré par un Professionnel constituant un professionnel de santé au sens du Code de la Santé Publique, ne sont pas des litiges de consommation permettant de recourir à un médiateur à la consommation pour le règlement des litiges.

Pour les Services de téléconsultation délivrés par un Professionnel ne constituant pas un professionnel de santé au sens du Code de la Santé Publique mais un Professionnel exerçant une profession du domaine sanitaire et social dans le respect des dispositions de la réglementation applicable à sa profession, l'Utilisateur patient peut 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 : [service-client@qare.io](mailto:service-client@qare.io) ou par voie postale à : Qare – Service Client – 10 rue de Penthièvre – 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.

- Dans le cadre des Services rendus par Qare ou Qare Santé

Dans l'éventualité de la persistance d'un litige avec Qare ou Qare Santé relatif aux Services rendus dans un délai d'un (1) mois à compter de l'envoi d'une réclamation au Service Client et après épuisement des recours internes, l'Utilisateur a la faculté de recourir au médiateur en adressant dans un délai d'un (1) an à compter de la date de la réclamation, un courrier par voie postale ou un mail aux coordonnées indiquées sur la Solution.

Le recours à la médiation est réalisé sans préjudice des autres voies d'actions légales. Cependant, le médiateur ne peut être saisi, si la demande est manifestement infondée ou abusive, si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, si la demande auprès du médiateur est introduite dans un délai supérieur à un (1) an à compter de la réclamation écrite auprès du professionnel, et/ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

La saisine du médiateur suspend la prescription de l'action conformément à la réglementation. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées à l'occasion de toute autre procédure, que celle de la médiation, sans l'accord des Parties.

Cette procédure de médiation est gratuite.