Conditions Générales d'Utilisation 2023

Les présentes conditions générales (les « Conditions Générales ») s'appliquent à la solution en SaaS et aux services associés fournis par Instamed au Patient afin d'optimiser les échanges entre les patients et les équipes soignantes (les « Services »).

1. **Définitions.**

1.1. « Acteurs de Santé » désigne les professionnels intervenant dans le secteur de la santé et qui sont éligibles à l'utilisation des Services, à savoir les professions médicales, i.e. les médecins, sage-femmes et odontologistes (articles L.4111-1 à L.4163-10 du code de la santé publique), les professions d'auxiliaires médicaux, i.e. les infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, pédicures-podologues, ergothérapeutes et psychomotriciens, orthophonistes et orthoptistes, manipulateurs d'électroradiologie médicale et techniciens de laboratoire médical, audioprothésistes, opticiens-lunetiers, prothésistes et orthésistes, diététiciens, aides-soignants, auxiliaires de puériculture et ambulanciers (articles L.4311-1 à L. 4394-3 du code de la santé publique), et les pharmaciens, préparateurs en pharmacie, préparateurs en pharmacie hospitalière, physiciens médicaux (articles L.4211-1 à L.4252-3 du code de la santé publique). Les Acteurs de Santé doivent pouvoir exercer leurs activités sur le territoire sur lequel ils l'exercent, et dans ce cadre, doivent avoir tous les diplômes requis, et être le cas échéant inscrits au Tableau de l'Ordre auquel leur profession est attachée.

1.2. « Patient » désigne toute personne physique qui a été ou va être soumise à une consultation et/ou prise en charge par un ou plusieurs Acteurs de Santé via les Services d'Instamed, ou un proche du Patient, à savoir des personnes mineures, sous la responsabilité propre et exclusive du Patient ou des personnes de confiance au sens de l'article 1111-6 du code de la santé publique.

1.3. « Contenu » désigne tous contenus, données, y compris Données Personnelles, informations et autres éléments d'information des Utilisateurs Autorisés fournis par ces derniers et le Patient sous forme électronique ou autre à Instamed dans le cadre de la fourniture des Services.

1.4. « Données Personnelles » désigne toutes les informations se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, comme notamment et non limitativement un prénom, un nom, une adresse e-mail, une adresse postale, un numéro de téléphone, une date de naissance, un numéro de sécurité sociale (ou son équivalent), un relevé d'identité bancaire, un numéro de compte, un numéro de carte bancaire (crédit ou débit), un numéro d'identification, des renseignements sur l'état de santé ou à caractère médical, tout autre identifiant unique ou un ou plusieurs éléments propres à son identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale ou entendus comme données personnelles. Les Données Personnelles font partie des Informations Confidentielles.

1.5. « Dossier Patient » désigne un carnet de santé numérique, accessible sur internet, qui conserve et sécurise les informations de santé des Patients telles que notamment leurs antécédents médicaux, leurs traitements, leurs résultats d'examens, leurs allergies, les coordonnées des personnes à contacter en cas de besoin, *etc.* Le Dossier Patient permet aux Patients de partager leurs informations avec les Acteurs de Santé de leur choix.

1.6. « Instamed » désigne la société Instamed, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 822 530 796 et dont le siège social est situé 6 rue Rosa Bonheur – 75015 Paris, France.

1.7. « OLAQIN » désigne la société OLAQIN SAS au capital de 10 426 643€ - 28 Quai Gallieni - 92150 Suresnes- 852 722 750 RCS Nanterre.

1.8. « Plateforme » ou « Plateforme Instamed » désigne la plateforme accessible en SaaS éditée par Instamed.1.9. « Réglementation Données Personnelles » désigne la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée par la loi du 20 juin 2018 n°2018-493 et le Règlement Européen n°2016/679 (ci-après « RGPD »), ainsi que les dispositions du code de la santé publique, et notamment celles des articles L. 111-8 et L. 2111.

1.10. « Services » désignent les services proposés via la Plateforme Instamed.

1.11. « Service Stellair Access » désigne la solution logiciel de facturation SESAM-Vitale en ligne et de télétransmission, conçu et opéré par la société OLAQIN.

1.12. « Situations de Force Majeure » désigne les circonstances raisonnablement indépendantes de la volonté d'une Partie, incluant les catastrophes naturelles, mesures gouvernementales, pandémies, inondations, incendies, tremblements de terre, troubles civils, actes terroristes, grèves ou autres conflits de travail n'impliquant pas les employés d'une Partie, défaillances ou latences touchant les systèmes informatiques ou de télécommunications impliquant des équipements ou des logiciels que ladite Partie n'a pas en sa possession ou qui échappent à son contrôle raisonnable, et les intrusions réseau ou attaques par déni de service.

1.13. « Utilisateurs Autorisés » désigne les personnes physiques ou morales qui ont le droit d'accéder et d'utiliser les Services, à savoir : le Patient, les Acteurs de santé, et les personnes de confiance au sens de l'article 1111-6 du code de la santé publique.

2. Documents Contractuels et Opposabilité du Contrat

2.1. Le Patient déclare avoir pris connaissance de l'intégralité du Contrat et en avoir dûment accepté les termes, sans réserve, et ce à compter de la première utilisation des Services.

2.2. Instamed se réserve la possibilité de modifier unilatéralement les Conditions Générales. Ces modifications seront opposables au Patient après qu'elles lui auront été communiquées par quelque moyen que ce soit. Toute modification substantielle du Contrat sera communiquée au Patient dans un délai de trente (30) jours calendaires avant leur prise d'effet. En cas de refus, le Patient reste libre de résilier le Contrat dans les conditions précisées de l'Article 5 ci-après.

3. Description des Services, Accès aux Services et Contact

3.1. Les Services présentés ci-après, proposés par Instamed sur la Plateforme de télésuivi médical et paramédical Instamed, sont fournis au Patient eu égard les Services retenus et les modalités convenues avec les Acteurs de Santé.

3.2. Les Services sont offerts au Patient à titre gratuit. Il est cependant rappelé au Patient que l'ensemble des frais associés aux coût des équipements et des communications pour l'utilisation des Services, ainsi que toutes les sommes facturées par les Acteurs de Santé aux Patients dans le cadre de la fourniture de soins médicaux, restent à la charge du Patient et/ou pris en charge dans le cadre d'un parcours de soins.

3.3. Pour pouvoir bénéficier des Services, le Patient devra créer et mettre à jour un Compte Patient (ou s'identifier si son compte a déjà été créé). Le Patient ne pourra créer qu'un seul compte par personne physique. Le Patient devra notamment renseigner et mettre à jour ses nom, prénom, sa date de naissance, adresse email et numéro de téléphone. Instamed ne pourra pas être tenue responsable de l'inexactitude des informations communiquées par le Patient. Compte tenu de la nature des Services, Instamed pourra vérifier et/ou faire vérifier, par un prestataire tiers spécialisé, l'identité du Patient en lui demandant notamment une copie de sa carte d'identité ou de son passeport.

3.4. La Plateforme Instamed est accessible en ligne sur le site https://www.instamed.fr/ ou sur l'application mobile accessible via les différents « stores » du marché (notamment l'App Store et Google Play).

3.5. La Plateforme Instamed permet aux Patients d'accéder notamment aux services suivants:

(i) Consulter et éditer leur Dossier Patient ;

(ii) Consulter, ajouter ou éditer tous types de documents relatifs à leurs parcours de soins ; (iii) Répondre à des questionnaires d'auto-évaluations médicales et paramédicales ;

(iv) Gérer leur calendrier médical, leurs rappels et/ou notifications ainsi que programmer des rendez-vous avec les Acteurs de Santé ;

(v) Communiquer avec leurs Acteurs de Santé au travers d'une messagerie ;

(vi) D'accéder au Service de Téléconsultation permettant la réalisation, avec un Acteur de Santé, d'une consultation à distance par vidéotramission ainsi que le partage d'informations de manière électronique et la collecte du paiement en ligne ;

(vii) Avoir accès à de l'éducation thérapeutique générale ou personnalisée ;

(viii) Avoir leur Dossier Médical partagé avec un Utilisateur Autorisé dans le strict cadre du suivi d'un parcours de soins (cet accès pourra être retiré, à tout moment, par le Patient).

(ix) Le cas échéant, si l'Acteur de Santé du Patient y a souscrit, bénéficier de certaines des fonctionnalités du Service Stellair Access édité par OLAQIN.

3.6. Les Services sont décrits et présentés avec la plus grande précision possible. Toutefois, il appartient au Patient de consulter la description de chaque Service afin d'en savoir plus sur les caractéristiques recherchées, le Patient étant seul responsable du choix et de la souscription aux Services.

3.7. Pour toute information, réclamation ou question relative aux présentes Conditions Générales ou aux Services, le Patient peut s'adresser à Instamed par courrier à l'adresse suivante : 106 boulevard Haussmann – 75008 Paris, par email à contact@instamed.fr, par Internet sur le site www.instamed.fr, du lundi au vendredi entre 10h et 18h (le coût de la mise en relation téléphonique est gratuit).

4. **Obligations du Patient.**

4.1. Le Patient s'engage à n'utiliser les Services qu'à titre strictement personnel, et le cas échéant, à informer rapidement Instamed si une telle utilisation non autorisée se produit.

4.2. Le Patient s'interdit d'accorder une licence ou sous-licence, de vendre, revendre, louer, transférer, céder, distribuer, louer à temps partiel ou autrement exploiter commercialement ou simplement mettre les Services à disposition de tiers d'une quelconque autre manière non expressément visée par le présent Contrat.

4.3. Le Patient s'interdit de modifier, copier, traduire, démonter, décompiler, adapter, combiner, créer des travaux dérivés à partir de, ou créer ou tenter de créer, par ingénierie inverse ou autrement, les Services ni aucun des éléments s'y rapportant, ou utiliser tout autre moyen visant à découvrir le code source, les algorithmes ou les secrets commerciaux entourant les Services (sauf, et uniquement dans la mesure où ces restrictions sont expressément interdites par le droit applicable).

4.4. Le Patient s'interdit (i) de fabriquer un produit ou un service en utilisant des idées, caractéristiques, fonctions ou graphismes similaires à ceux utilisés pour les Services, (ii) de copier les idées, caractéristiques, fonctionnalités ou graphismes utilisés pour les Services ou tous Droits de Propriété Intellectuelle d'Instamed (au sens donné à l'Article 9 ci-dessous), (iii) altérer ou perturber l'intégrité ou le fonctionnement des Services ou des données qu'ils contiennent, (iv) tenter d'obtenir l'accès aux Services ou aux systèmes ou réseaux connexes sans autorisation préalable, ou (v) sciemment, sans exercer aucune forme de prudence ou en faisant preuve de négligence, envoyer ou stocker tout Contenu ou tout autre élément d'information contenant des défauts techniques, des virus informatiques, des « worms », des chevaux de Troie ou tout autre code, fichier, script, agent ou programme informatique nuisible.

4.5. Le Patient s'engage à vérifier que le système informatique et les équipements nécessaires à l'utilisation des Services et utilisés par le Patient et les Utilisateurs Autorisés sont conformes aux exigences techniques qui lui ont été communiquées. Le Patient fait son affaire personnelle de son raccordement au réseau Internet auprès d'un fournisseur d'accès à internet et du choix du navigateur Internet compatible avec les Services. L'acquisition, l'installation et la maintenance des équipements ainsi que les frais de communications électroniques (tels que les coûts téléphoniques et les coûts d'accès à Internet) résultant de leur utilisation sont à la charge exclusive du Patient et des Utilisateurs Autorisés. Il est de la responsabilité du Patient de s'informer du prix d'utilisation desdits équipements et services auprès des opérateurs concernés.

5. **Durée, Suspension et Résiliation des Services et du Contrat.**

5.1. Le Contrat est réputé conclu et prend effet à la date de la première utilisation des Services par le Patient pendant une durée indéterminée, et ce jusqu'à la résiliation du Contrat pour quelque raison ce soit.

5.2. Chacune des Parties pourra mettre un terme au Contrat, sans indemnité de part et d'autre, à tout moment.

5.3. En cas d'inexécution par le Patient d'une de ses obligations au titre du Contrat, en sus de tout autre droit ou recours dont elle dispose, Instamed se réserve le droit de suspendre la fourniture des Services, sans engager sa responsabilité envers le Patient, jusqu'à ce qu'il soit remédié au manquement.

5.4. En cas d'expiration ou de résiliation du présent Contrat, et ce pour quelque cause que ce soit, le Patient doit cesser d'utiliser les Services. Le Patient est propriétaire du Contenu et doit à ce titre conserver son Contenu.

6. **Maintenance.**

6.1 Toutes les demandes du Patient en matière d'assistance technique, de formation, de personnalisation et de mise à jour doivent être communiquées à l'adresse électronique suivante : contact@instamed.fr

6.2. Une assistance technique est disponible pendant les jours ouvrables d'Instamed, à savoir du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00. Instamed garantit qu'il mettra en œuvre tous les efforts raisonnables pour maintenir ses services d'assistance technique opérationnels.

7. **Mise en Conformité et Suivi.**

7.1. Toute utilisation des Services non conforme au Contrat constitue une inexécution substantielle du Contrat. Le Patient convient que l'identifiant et le mot de passe attribué à chaque Utilisateur Autorisé doit être utilisé uniquement par ledit Utilisateur Autorisé.

7.2. Le Patient comprend et accepte qu'Instamed suive et contrôle l'utilisation des Services afin de vérifier le bon respect des droits d'utilisation et d'accès conférés en vertu des présentes. Instamed peut également générer des rapports relatifs à l'utilisation des Services par le Patient à des fins de facturation et pour s'assurer du respect des obligations contractuelles.

8. **Propriété Intellectuelle.**

Le Patient reconnaît et accepte que tous les éléments composant les Services (à l'exclusion du Contenu) sont et demeurent la propriété exclusive d'Instamed ou d'OLAQIN, en ce compris tous les brevets, les droits sur les inventions, le droit d'auteur et droits connexes, les marques, les droits sur la présentation commerciale, l'image de marque et le droit d'engager des poursuites pour toute usurpation ou concurrence déloyale, les droits sur la conception, les dessins et modèles, les droits sur les bases de données, les droits d'utiliser et de protéger la confidentialité des renseignements confidentiels (en ce compris les savoir-faire et les secrets commerciaux) et de tous les autres droits de propriété intellectuelle, enregistrés ou non, en ce compris les demandes (et le droit de demander et d'obtenir) de renouvellement ou d'extension de ces droits, et le droit de revendiquer la priorité sur lesdits droits, tels que cesdroits et toutes formes de protection similaires ou équivalentes existent ou existeront à l'avenir à travers le monde.

9. **Garantie et Responsabilité d'Instamed.**

9.1. Instamed s'engage pendant toute la durée du Contrat, à titre d'obligation de moyens, à tout mettre en œuvre pour fournir les Services de manière conforme à leur destination. Si les Services ne répondent pas de manière substantielle à l'usage auquel ils sont destinés, Instamed s'engage à réparer ou à remplacer tout élément non conforme des Services.

9.2. Le Patient reconnait que le rôle d'Instamed se limite à celui d'un intermédiaire et d'un prestataire technique. Instamed ne fournit aucune prestation de nature médicale. Instamed n'est pas responsable des performances ou des communications des Utilisateurs Autorisés, et n'exerce aucun contrôle sur la qualité, le calendrier d'exécution, la légalité, le défaut d'exécution ou tout autre aspect des prestations des Acteurs de Santé, ni sur l'intégrité, la responsabilité, la compétence, les qualifications ou l'un quelconque des actes ou omissions, de quelque nature que ce soit, d'un Utilisateur Autorisé, ou sur les appréciations ou commentaires laissés par des Utilisateurs Autorisés ou toute personne concernant d'autres Utilisateurs Autorisés. Instamed ne fournit aucune garantie et ne fait aucune déclaration quant au caractère adéquat, à la fiabilité, au caractère opportun ou à l'exactitude des prestations demandées ou des services fournis par des Acteurs de Santé identifiés par le biais de la Plateforme Instamed, ou des communications entre ces Utilisateurs Autorisés, que ce soit dans un contexte public ou privé, par le biais d'interactions en ligne ou hors-ligne, ou de toute autre manière, quelle qu'elle soit.

9.3. Le Patient est seul responsable de l'utilisation des Services par lui-même et les Utilisateurs Autorisés, du Contenu et de son utilisation par les Utilisateurs Autorisés, et de l'exploitation et de la mise à jour dudit Contenu.

9.4. Les Acteurs de Santé sont des prestataires indépendants au service des Patients, et en aucun cas des salariés, des associés, des représentants, mandataires ou des franchisés d'Instamed. En outre, Instamed ne supervise pas, ne définit pas, ne dirige pas, ne contrôle pas et ne surveille pas les prestations et les actions des Utilisateurs Autorisés, et décline à ce titre toute responsabilité.

9.5. Sauf faute intentionnelle ou faute lourde de l'une des Parties, aucune Partie n'est responsable des dommages indirects, spéciaux, punitifs ou accessoires de quelque sorte que ce soit, en ce compris la perte d'activité, la perte de Patientèle, la perte d'économies, la perte de données et la perte de bénéfices anticipés, la perte d'exploitation, la perte d'informations sur l'activité, ou toute autre perte financière, quelle qu'en soit la cause et que cela résulte ou non de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les Services ou que cela soit contractuel, délictuel ou autre.

10. **Traitement des Données**

10.1. Instamed met les Services à la disposition des Utilisateurs Autorisés conformément aux conditions du présent Contrat. Dans ce cadre, le Patient, qui conserve la pleine et entière propriété et gestion de son Contenu, accorde à Instamed un droit et une licence non exclusifs, gratuits, mondiaux et susceptibles de sous cession pour accéder, héberger, stocker, reproduire, distribuer, publier, présenter, transmettre numériquement, traiter, utiliser et créer des travaux dérivés à partir du Contenu aux seules et uniques fins de fournir les Services.

10.2. Un Utilisateur Autorisé ne pourra avoir accès au Contenu d'un autre Utilisateur Autorisé qu'avec son accord, à l'exception du Patient qui peut en toute hypothèse accéder à l'ensemble des éléments et informations du Contenu le concernant.

10.3. A des fins d'optimisation de la communication entre les différents Acteurs de Santé quant au Patient, Instamed permet à ces derniers le partage du Dossier Patient, conformément à la réglementation applicable et en particulier à la Réglementation Données Personnelles. Le Patient peut à tout moment avoir connaissance des Acteurs de Santé ayant accès à son dossier, en contrôler leur accessibilité, voir leur en retirer l'accès.

10.4. Le Patient reste propriétaire de tout le Contenu, sous réserve des droits et licences accordés en vertu des présentes. Dans ce cadre, le Patient est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence du Contenu qu'il transmet à Instamed aux fins d'utilisation des Services. En conséquence Instamed se dégage de toute responsabilité en cas de non-conformité du Contenu aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Patient. Le Patient garantit Instamed à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause pour une violation de cette garantie.

10.5. Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité du Contenu. Instamed met en place les mesures adéquates techniques et opérationnelles pour assurer la sécurité du Contenu et empêcher tout accès ou utilisation frauduleuse du Contenu, ainsi que prévenir toutes pertes, altérations et destructions du Contenu. Instamed documente toutes ses mesures et procédures en vue d'assurer la sécurité du Contenu.

10.6. Instamed s'engage à notifier le Patient en cas de faille de sécurité, ainsi que l'autorité de régulation compétente et ce dans les plus brefs délais. Instamed s'engage à transmettre un rapport détaillé de l'incident en cas de violation de sécurité entrainant destruction, perte, altération ou divulgation non autorisée.

10.7. Pour pouvoir utiliser les Services, le Patient doit fournir aux Utilisateurs Autorisés des Données Personnelles. Dans le cadre de l'exécution de ces prestations, Instamed peut se voir confier en sous-traitance, le traitement de Données Personnelles du Contenu tel que défini par la Réglementation Données Personnelles, dont le Patient est le responsable de traitement.

10.8. En sa qualité de sous-traitant, Instamed garantit au Patient que les Services sont réalisés conformément à la Réglementation Données Personnelles applicable aux Données Personnelles traitées le cas échéant pour l'exécution des Services.

10.9. Instamed s'engage à ne pas transférer les Données Personnelles dans le cadre de l'exécution du Contrat, hors de l'Union Européenne ou des pays reconnus par la Commission Européenne comme assurant un niveau de protection adéquate.

10.10. Instamed s'engage à informer le Patient de tout évènement et/ou de tout élément relatif à la fourniture des Services, susceptible d'avoir un impact sur la conformité des traitements des Données Personnelles et/ou les formalités à accomplir par Instamed et/ou le Patient concerné au regard de la Réglementation Données Personnelles.

10.11. Chaque Partie s'engage à coopérer avec l'autre Partie, sans coût supplémentaire, lorsque cette coopération est nécessaire au respect des obligations au regard de la Réglementation Données Personnelles.

11. **Clauses Générales.**

11.1 Survivance. L'ensemble des stipulations du présent Contrat en matière de paiement, de droits exclusifs, de confidentialité, d'indemnisation, d'exonération de garanties et de limitation de responsabilité demeurent en vigueur après la résiliation dudit Contrat.

11.2. Intégralité. Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes et annule et remplace toutes les propositions, ententes et autres accords verbaux ou écrits ainsi que toutes les discussions actuel(le)s ou antérieur(e)s entre les Parties concernant l'objet du Contrat.

11.3. Cession. Le Patient ne peut céder le présent Contrat (ni aucun droit ou obligation qui y est rattaché(e)) sans le consentement écrit préalable d'Instamed, lequel ne peut être refusé indûment (Instamed pouvant exiger de la part d'un cessionnaire une confirmation écrite indiquant qu'il accepte les droits et obligations de son prédécesseur). Toute cession contrevenant au présent Article est nulle et non avenue.

11.4. Force Majeure. Chaque Partie est exonérée de l'exécution de ses obligations et ne peut être tenue responsable des retards éventuels, en tout ou partie, dans la mesure où le défaut d'exécution ou les retards en question sont causés par une Situation de Force Majeure et aussi longtemps que cette situation perdure et que la Partie exonérée continue d'employer tous les efforts commercialement raisonnables en vue de reprendre l'exécution de ses obligations dès que possible, sans délai, y compris en utilisant des sources alternatives, des plans de redressement, ou d'autres moyens.

11.5. Clause de Sauvegarde. Dans le cas où une partie du présent Contrat serait déclarée nulle ou inopposable par un arbitre ou un tribunal compétent, le reste des stipulations ne s'en trouve nullement affecté et continue de s'appliquer dans toute la mesure permise par la loi.

11.6. Signature électronique. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques d'Instamed seront considérés comme les preuves des communications et des différentes transmissions d'écrits et de documents électroniques entre le Patient, les Services et Instamed. Le Patient reconnaît et accepte, qu'après son identification, toute manifestation de volonté par le biais de l'utilisation des Services, et en particulier l'acceptation des Conditions Générales, 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.

11.7. Loi Applicable et Juridiction Compétente. Le présent Contrat est interprété, exécuté, appliqué et entièrement régi par la loi française. Pour toutes les questions relatives à la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat, les Parties s'engagent à faire le nécessaire pour régler amiablement leurs différends. À défaut d'un règlement à l'amiable, les Parties s'en remettront aux juridictions françaises compétentes