

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES D'ORDOCLIC POUR LES PATIENTS

Ordoclic édite et exploite le Site Internet <https://www.ordoclic.fr/>, et la Plateforme

<https://www.app.ordoclic.fr>

disponibles sur web et sur mobile afin de proposer aux Patients des services (i) d'accès et de consultation de leurs documents médicaux déposés sur la Plateforme ; (ii) de mise à disposition d'un dispositif de signature électronique pour donner leur consentement aux Professionnels de Santé de leurs choix (iii) mise à disposition du service de *click and collect* pour aller récupérer leurs médicaments dans la pharmacie de leurs choix (iv) prise de rendez-vous médical en ligne avec le Professionnel de Santé de leur choix disposant d'un compte sur Ordoclic, dont les conditions générales d'utilisation (« **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** ») sont définies par les présentes.

1. Dispositions générales

1.1 Définitions

Dans le cadre et pour les besoins des présentes Conditions Générales d'Utilisation, les termes listés ci-dessous qu'ils soient mentionnés au singulier ou

au pluriel, auront la signification suivante et ce, nonobstant toute autre définition établie entre Ordoclic et les Patients Utilisateurs (ci-après « **les Parties** »).

« **Administrateur de l'Établissement** » ou « **Administrateur** » ou désigne la personne physique désignée par l'Établissement pour s'occuper de la gestion et des autorisations d'accès à la Plateforme Ordoclic aux Professionnels de Santé et au personnel soignant de l'Établissement en leur créant un Compte Ordoclic.

« **Autorisation** » désigne le système d'identification en ligne d'un Professionnel de Santé par le Patient Utilisateur, lui permettant de référencer son praticien directement sur son interface afin de lui permettre d'avoir accès à tout ou partie de ses informations médicales.

« **Compte Ordoclic** » ou « **Compte** » désigne le compte individuel à usage strictement privé de chaque Patient Utilisateur, et accessible en ligne sur la Plateforme

<https://www.app.ordoclic.fr> grâce à ses Identifiants de Connexion.

« **Données à caractère personnel** » ou « **Données** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « Personne concernée »). La Personne concernée est identifiable lorsqu'elle peut être identifiée directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant (par exemple : nom, numéro de téléphone, date de naissance, identifiant en ligne, numéro d'identification, élément spécifique propre à son identité physique etc.)

« **Établissement** » désigne la personne morale de droit privé ou de droit public, qui regroupe un ensemble de Professionnels de Santé et du personnel soignant qui collaborent dans le domaine de la santé au sein au sein de la même entité ou du même groupe, dans l'optique d'apporter des soins aux Patients.

« **Fiche Patient** » désigne la fiche qui pourra être complétée par le Patient avec des informations que ce dernier jugera utile de renseigner, de manière à informer les Professionnel de Santé Autorisés ou Favoris sur Ordoclic sur ses pathologies, ses allergies, et ses antécédents de manière à améliorer le parcours de soin.

« **Identifiant(s) de Connexion** » un numéro d'identification unique délivré par Ordoclic accompagné d'un mot de passe complexe choisi par le Patient qui permettra au Patient en tant qu'Utilisateur de s'identifier afin d'accéder au Service.

« **Ordoclic** » désigne la Société Ordoclic qui édite et exploite le Site internet et la Plateforme et qui fournit les Services aux Utilisateurs. Ordoclic n'est pas un « Professionnel de Santé » tel que défini dans les présentes CGU.

« **Ordonnance** » ou « **Prescription** » est l'acte médical établi sous forme document (papier ou PDF) consistant à prescrire un traitement au Patient et qui est établi à l'issue d'une consultation du Patient par le Professionnel de Santé, que cette consultation ait lieu en présence physique du Patient avec un examen clinique, ou dans le cadre de la pratique de la télémédecine telle qu'elle peut être mise en œuvre selon la réglementation en vigueur.

« **Ordonnance Electronique** »,

« **Prescription Electronique** »,

« **Prescription Dématérialisée** »

« **Ordonnance Dématérialisée** » ou « **E-Prescription** » désigne la Prescription numérique telle que décrite au paragraphe précédent, créée et fournie via la solution Ordoclic.

« **Patient(s)** » désigne la personne physique qui a été soumise, ou qui s'apprête à être soumise à un examen médical par un Professionnel de Santé et qui est pris en charge par ce dernier.

« **Plateforme Ordoclic** » ou « **Plateforme** » désigne communément la plateforme disponible sur web ou sur mobile proposé par Ordoclic disponible via le lien suivant : <https://app.ordoclic.fr> permettant d'accéder aux Services proposés par Ordoclic.

« **Prestation** » désigne les actes, soins médicaux ou services dispensés par les Professionnels de Santé.

« **Professionnel(s) de Santé** » désigne la liste des professions de santé telle qu'établie par le Code de la santé publique dans sa quatrième partie « Professions de santé » et disposant d'un numéro RPPS.

« **Professionnel de Santé Autorisé** » désigne le ou les Professionnel(s) de Santé identifié(s) en ligne par le Patient Utilisateur pour lui permettre d'avoir accès à un document ou à une Ordonnance de manière unitaire.

« **Professionnel de Santé Favori(s)** » ou « **Cercle Médical** » désigne le ou les Professionnel(s) de Santé identifié(s) en ligne par le Patient Utilisateur pour lui

(ou leur) permettre d'avoir accès à tout ou partie de ses informations médicales et de sa Fiche Patient, en spécifiant notamment des types d'Ordonnances particuliers.

« **Professionnel de Santé Médecin Traitant** » ou « **Médecin Traitant** » désigne le Professionnel de Santé identifié en ligne par le Patient Utilisateur pour jouer un rôle central dans l'orientation et le suivi tout au long de son parcours de soin, et qui est par défaut un Professionnel de Santé Favori. Par défaut, le Professionnel de Santé Médecin Traitant a accès à toutes les Ordonnances du Patient, à l'exception des Ordonnances en accès restreint. Le Patient Utilisateur reste toujours libre de masquer une ou plusieurs Ordonnances à son Médecin Traitant.

« **Professionnel de Santé Prescripteur** » ou « **Médecin Prescripteur** » est le Professionnel de Santé légalement habilité à prescrire des Ordonnances aux Patients à l'issue d'une consultation.

« **Site Internet** » ou « **Site** » désigne le site suivant : <https://ordoclic.fr> édité, exploité et hébergé par la société Ordoclic.

« **Service(s)** » désigne les services, proposés par Ordoclic par le biais de sa Plateforme (i) d'accès et de consultation par les Patients Utilisateurs de leurs documents médicaux déposés sur la Plateforme ; (ii) de mise à disposition d'un dispositif de signature électronique pour que les Patients Utilisateurs puissent donner leur consentement aux Professionnels de Santé de leurs choix (iii) mise à disposition du service de *click and collect* pour permettre aux Patients Utilisateurs d'aller récupérer leurs médicaments dans la pharmacie de leurs choix (iv) prise de rendez-vous médical en ligne avec le Professionnel de Santé de leur choix disposant d'un compte sur Ordoclic.

« **Signature Electronique** » le Service de signature électronique proposé par Ordoclic et décrit à l'article 3.3 des présentes CGU.

« **Patient Utilisateur** » « **Utilisateur** » où « **Vous** » désigne le Patient qui dispose ou non d'un Compte Ordoclic et qui bénéficie des Services dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

1.2 Acceptation des Conditions d'utilisation des Services

Les présentes CGU ont pour objet de définir les conditions dans lesquels le

Patient Utilisateur peut bénéficier de(s) Service(s) proposés par Ordoclic.

L'utilisation de la Plateforme et du Compte Ordoclic est soumise à l'acceptation inconditionnelle et sans réserve par l'Utilisateur des CGU qui lui sont présentées pour acceptation lors de l'activation de son Compte Ordoclic.

En acceptant les CGU lors de l'activation de son Compte, le Patient Utilisateur reconnaît donc avoir lu et compris l'intégralité des présentes CGU, et les accepter sans restriction ni réserve.

Si le Patient Utilisateur n'accepte pas ces CGU, son Compte ne pourra être activé et il ne pourra pas bénéficier des Services proposés par Ordoclic.

1.3 Champ d'application

Les présentes CGU sont en vigueur à compter du 02/09/2019.

Elles sont applicables, à compter de leur acceptation par le Patient, à toute utilisation qu'il fera des Services.

1.4 Durée

Les CGU sont applicables, à compter de leur acceptation par l'Utilisateur pendant une durée indéterminée et jusqu'à la résiliation de son Compte Ordoclic.

1.5 Modification des CGU

Ordoclic est susceptible de modifier les CGU à tout moment, notamment pour prendre en compte les évolutions légales et réglementaires.

La version qui prévaut est celle qui est accessible en ligne à l'adresse suivante : <https://www.ordoclic.fr/conditions-generales-dutilisation-patient/>. Tout Utilisateur est donc tenu de se référer à leur version accessible en ligne à la date de son accès et de son utilisation des Services.

L'Utilisateur est expressément informé que l'unique version des CGU des Services qui fait foi est celle qui se trouve en ligne sur le Site, ce qu'il reconnaît et accepte sans restriction.

L'Utilisateur dispose, en se connectant à son Compte, d'un accès à la version des CGU qui s'applique.

1.6 Prérequis

L'accès et l'utilisation du Site Internet, du Compte Ordoclic, de la Plateforme et des Services impliquent impérativement de la part de l'Utilisateur de disposer de certains équipements informatiques (à savoir notamment soit un ordinateur, soit une tablette, soit un téléphone de type smartphone, moyens de communication électronique, accès internet) permettant cet accès et cette utilisation, étant entendu que le Client supporte seul les frais y afférents.

L'Utilisateur est informé que pour bénéficier de certains Services, il devra impérativement bénéficier d'un téléphone type smartphone.

Les temps de réponse et le taux de transfert des informations circulant à partir du Site Internet vers le réseau Internet ne sont pas garantis par Ordoclic. L'Utilisateur reconnaît que la disponibilité du Site Internet est liée à des caractéristiques inhérentes aux réseaux de communications électronique et des caractéristiques techniques de son mode de connexion (câble, ADSL, 3G, 4G etc.) et de son accès Internet.

Il appartient à chaque Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données, logiciels et matériels, de la contamination par des virus ou autres formes d'attaques circulant éventuellement à travers le Site Internet.

L'Utilisateur est informé des risques inhérents à l'utilisation d'Internet, et tout particulièrement en termes de défaut de sécurité dans la transmission des données et de continuité non garantie dans l'accès au Site Internet et à la Plateforme.

En aucun cas Ordoclic ne saurait être tenu responsable de ces risques et de

leurs conséquences, préjudiciables tant pour le simple visiteur du Site Internet que pour l'Utilisateur.

2. Inscription aux Services et gestion des Identifiants de Connexion

2.1. Conditions d'accès au Service

Le Service est réservé aux Patients Utilisateurs majeurs et capables.

Sous réserve de la prise de connaissance et de l'acceptation de l'intégralité des présentes CGU sans restriction ni réserve, le Service est également disponible pour les Utilisateurs mineurs âgés d'au moins 15 ans. Lorsque le mineur est âgé de moins de 15 ans, l'utilisation du Service ne sera possible que dans la mesure où le consentement est donné ou autorisé par le titulaire de l'autorité parentale à l'égard du mineur. Cette autorisation sera matérialisée par la mention de la présence et de l'acceptation conjointe, lors de la création du compte, du titulaire de l'autorité parentale du mineur ou, dans les conditions permises par les dispositions applicables, du mineur accompagné par la personne majeure de son choix.

Pour pouvoir accéder au Service et afin d'en assurer son bon fonctionnement, le Patient Utilisateur devra se connecter

sur la Plateforme en renseignant ses Identifiants de Connexion.

Le Patient Utilisateur s'engage à accéder au Service en utilisant sa véritable identité et s'engage à renseigner des informations authentiques lors de la création et de la validation de son compte.

2.2. Gestion des Identifiants de Connexion

Les Identifiants de Connexion sont strictement personnels et confidentiels. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur aurait égaré ses Identifiants de Connexion, il devra suivre la procédure prévue à cet effet.

Chaque Utilisateur est entièrement responsable de l'usage qu'il fait de ses Identifiants de Connexion.

Il s'engage à conserver secrets et à ne pas divulguer sous aucune forme et d'aucune manière à des tiers. En cas de perte, de vol ou de toute utilisation frauduleuse de ses Identifiants de Connexion, l'Utilisateur devra immédiatement en informer Ordoclic.

Son Compte et les Services associés pourront temporairement être suspendu dans l'hypothèse où l'Utilisateur et Ordoclic suspectent une fraude.

L'Utilisateur pourra alors solliciter le remplacement de ses Identifiants de Connexion lorsqu'il existe un risque que ceux-ci soient utilisés par un tiers. Le Patient Utilisateur devra être en mesure de prouver son identité ou d'apporter des éléments prouvant que la demande émane de lui lorsqu'il effectuera une demande visant à modifier ses Identifiants de Connexion.

Chaque Utilisateur est en conséquence seul responsable de toute utilisation de la Plateforme et des Services faite via son Compte. Toute connexion ou transmission de données effectuée en utilisant les Identifiants sera réputée avoir été effectuée par l'Utilisateur et sous sa responsabilité exclusive.

Ordoclic ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de l'utilisation frauduleuse du Compte d'un Utilisateur si ce dernier a informé directement ou indirectement, volontairement ou involontairement un tiers de ses Identifiants.

3. Description des Services

Pour accéder à certains Services proposés par Ordoclic, le Patient devra disposer d'un Compte Ordoclic pour y accéder.

Le Patient ne disposant pas de Compte Ordoclic pourra cependant bénéficier du Service en ligne de prise de rendez-vous, de signature de documents et de

réception unitaire de documents médicaux ou Ordonnances qui le cas échéant lui seront adressés via un lien sécurisé sur son adresse email ou sur son mobile.

3. 1. Fonctionnement d'un Compte Ordoclic

3. 1. 1. Création du Compte Ordoclic du Patient

Le Compte Ordoclic du Patient sera créé par le Professionnel de Santé à l'aide de la carte vitale du Patient, en présence physique de ces deux parties, sauf cas spécifiques de télémédecine régis par la réglementation applicable en vigueur.

Le Professionnel de Santé ne peut en aucun cas contraindre le Patient à créer son Compte Ordoclic. Si le Patient refuse la création de son Compte Ordoclic, le Professionnel de Santé a interdiction de lui en créer un.

Préalablement à la création du Compte et à l'acceptation des CGU, le Professionnel de Santé s'engage à fournir au Patient toutes les informations relatives à l'identité d'Ordoclic (article 1.1 - définition d'Ordoclic), aux caractéristiques du Service et ses avantages pour son suivi médical (article 3 - Description du Service), à son caractère gratuit (article 3.3 - Gratuité), et au droit de rétractation du Patient

(article 3.1.3. - Droit de rétractation) prévues par les CGU.

Le Professionnel de Santé sera le garant du recueil effectif du consentement du Patient à la création de son Compte.

A l'issue de la création de son Compte par le Professionnel de Santé, le Patient recevra un code à usage unique (qui sera soit imprimé sur son Ordonnance, soit envoyé par SMS ou sur l'adresse électronique qu'il aura renseignée au Professionnel de Santé concerné) lui permettant de se connecter à son Compte Ordoclic et, notamment, prendre connaissance de l'intégralité des CGU.

Le Patient est informé que la création de son Compte Ordoclic lui permet de disposer d'un droit de regard et de modification de ses données en temps réel sur la Plateforme.

3.1.2 Activation du Compte Ordoclic

Lors de la création du Compte Ordoclic du Patient, le Professionnel de Santé va renseigner l'adresse email, ou bien le numéro de téléphone du Patient, ou bien les deux.

Un code de neuf (9) caractères constitutif de l'identifiant Ordoclic ainsi qu'un lien d'activation sur lequel cliquer seront alors adressés au Patient par email ou par SMS (en fonction de ce qui aura été préalablement renseigné par le Professionnel de Santé).

Le Patient devra alors cliquer sur le lien, renseigner son identifiant ainsi que son numéro de sécurité sociale (ces deux champs doivent être remplis afin que l'identité du cliqueur soit assurée), et cocher une première case affirmant qu'il a donné son consentement éclairé à son médecin pour la création du compte Ordoclic, ainsi qu'une seconde case lui permettant de lire et d'accepter les CGU et la politique de confidentialité.

Le Patient est informé que son numéro de sécurité sociale lui est demandé à des fins d'identitovigilance, de prévention contre la fraude et d'usurpation d'identité, mais qu'il n'est en aucun cas conservé ni traité de quelque manière que ce soit par Ordoclic.

Le Patient devra alors choisir son genre, compléter son numéro de téléphone et son email si ces informations n'ont pas été préalablement renseignées par le Professionnel de Santé.

Le Patient devra ensuite choisir un mot de passe complexe d'au moins huit (8) caractères comprenant au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial.

Un email automatique lui sera alors adressé lui indiquant que son compte a bien été activé.

3.1.2 Accès au Compte Ordoclic

Les Utilisateurs peuvent directement accéder à leur propre Compte Ordoclic à partir de la Plateforme Ordoclic disponible via l'URL suivante : <https://app.ordoclic.fr> ou à partir du Site Internet en cliquant sur l'onglet « s'identifier » qui renverra vers la Plateforme. La consultation directe du Compte Ordoclic par l'Utilisateur nécessite à chaque connexion la communication de ses Identifiants de Connexion.

Le Compte du Patient se déconnectera automatiquement au bout d'un certain laps de temps d'inactivité. Pour se reconnecter, l'Utilisateur devra communiquer une nouvelle fois ses Identifiants de Connexion.

3.1.3 Droits des Utilisateurs

Sur la Plateforme, le Patient Utilisateur peut notamment :

- avoir accès et consulter ses Prescriptions et documents médicaux à l'issue d'une consultation médicale réalisée par un Médecin Prescripteur ;
- choisir son Cercle médical afin que les Professionnels de Santé aient accès aux informations utiles à sa prise en charge en tant que Patient ;
- gérer les autorisations d'accès des Professionnels de Santé à tout ou partie de ses informations ;
- donner son consentement via le dispositif de Signature Electronique ;
- consulter et modifier le contenu de certaines informations sur son Compte Ordoclic et les données s'y référant pour qu'elle soit portée à la connaissance des Professionnels de Santé de son choix ;
- compléter sa Fiche Patient à son entière discrétion de manière à améliorer son parcours de soin et à informer les Professionnels de Santé de son choix sur ses allergies, antécédents médicaux et chirurgicaux, intolérances médicamenteuses, effets indésirables rapportés, groupe sanguin, carnet de vaccination, et traitements habituels ;
- prendre rendez-vous en ligne avec le Professionnel de Santé de son choix inscrit sur Ordoclic ;
- bénéficier du service de *click and collect* pour aller récupérer ses médicaments à la pharmacie de son choix ;
- rechercher des Professionnels de Santé par nom / localisation.

3.1.4 Spécificités prévues par le Code de la santé publique

Le Patient est informé que conformément à l'article R. 1111-42 du code de la santé publique, les Professionnels de Santé peuvent rendre provisoirement inaccessible au Patient une information concernant son état de santé dès lors qu'ils considèrent qu'elle ne doit pas être portée à sa connaissance sans accompagnement. Dans cette hypothèse et en l'absence de consultation de son Compte lui permettant de prendre connaissance de l'existence de cette information provisoirement inaccessible, le Patient est informé par tout moyen, dans un délai de deux (2) semaines suivant l'ajout de l'information provisoirement inaccessible sur son Compte, qu'il est invité à consulter un Professionnel de Santé ou le Professionnel de Santé Médecin Traitant pour en prendre connaissance.

Les Professionnels de Santé peuvent également rendre inaccessibles les informations strictement nécessaires à la préservation du secret du mineur sur son état de santé dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

3.1.5 *Suppression du Compte Ordoclic*

L'Utilisateur peut à tout moment demander la suppression de son Compte Ordoclic, en en faisant la

demande à l'adresse électronique suivante « resiliation@ordoclic.fr ».

La suppression du Compte Ordoclic entraîne la suppression du dispositif Ordoclic de tout contenu, données et informations contenues ou créées à l'aide du Compte Ordoclic, sans préjudice des fonctionnalités de la Plateforme relatives à la portabilité des Données à caractère personnel.

Compte tenu des obligations légales d'archivage qui s'appliquent à la conservation des Données à caractère personnel de santé et des dossiers médicaux, les données et informations médicales peuvent être archivées auprès de notre hébergeur agréé des données de santé et selon les directives du Professionnel de Santé à l'origine de la création de votre Compte, pendant 20 ans à compter de la date de la dernière consultation du Patient conformément aux dispositions de l'article R. 1112-7 du Code de la santé publique. Ce délai peut être suspendu par l'introduction d'un recours gracieux ou contentieux, ou en cas d'actions tendant à mettre en cause la responsabilité du Professionnel de Santé.

3.2 Fonctionnement des délivrances

Le Patient reconnaît que tout Professionnel de Santé ayant accès à la Prescription peut en modifier le

statut, et y ajouter des commentaires sécurisés à usage uniquement médical (par exemple : modification du dosage, rupture de stock du médicament en pharmacie etc...).

L'Ordonnance peut ainsi disposer de plusieurs statuts parmi lesquels :

- validée ;
- annulée ;
- délivrée ;
- partiellement délivrée ;
- assignée.

Les statuts pourront être modifiés par les Professionnels de Santé au long du parcours de soin du Patient, notamment en vue d'assurer l'unicité de la délivrance.

Le Patient est informé que les Services proposés par Ordoclic ne visent en aucun cas à se substituer à une consultation médicale du Patient par le Médecin Prescripteur.

3.3 Le Service de Signature Electronique

Ordoclic propose aux Patients Utilisateurs un Service de Signature Electronique, lequel leur permet de donner leur consentement à un acte de soin ou à une prise en charge par un service identifié.

Le Service de Signature Electronique proposé par Ordoclic consiste conformément aux dispositions de l'article 1367 du Code civil en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache.

Ordoclic est en mesure de proposer une signature électronique qui : (i) soit liée de façon univoque au signataire, (ii) permette d'identifier le signataire, (iii) ait été créée à l'aide de données de création de Signature Electronique que le signataire peut, avec un niveau de confiance élevé, utiliser sous son contrôle exclusif, et (iv) être liée aux données signées de sorte que toute modification ultérieure des données soit détectable.

Le lien d'accès au document à signer sera adressé directement par SMS sur le numéro de téléphone communiqué par le Patient ou sur son adresse email. Le Patient devra ensuite insérer les trois premières lettres de son nom de famille dans l'hypothèse où il ne disposerait pas de Compte Ordoclic, ou se connecter directement sur son Compte Ordoclic pour attester de son identité.

3.4 Le Service de Click & Collect

Le Service de Click & Collect proposé par Ordoclic permet aux Patients Utilisateurs de rechercher un destinataire et de lui attribuer une

Ordonnance afin que celle-ci soit préparée en amont.

Le Professionnel de Santé a également la possibilité d'attribuer une Ordonnance au nom du Patient après avoir recueilli son consentement dans l'unique but que l'assister dans son parcours de soin.

Le destinataire dispose d'une liste des Ordonnances qui lui ont été attribuées dans le cadre du Service de Click & Collect. Il aura alors la possibilité d'indiquer au Patient s'il accepte ou non la prise en charge et la préparation de la commande liée à l'Ordonnance.

Le Patient Utilisateur sera notifié de la réponse du destinataire, ce dernier pouvant personnaliser son message de réponse et préciser une date et une heure à partir de laquelle le Patient Utilisateur pourra venir récupérer sa commande.

Le Patient Utilisateur est libre d'annuler sa commande à tout moment, quand bien même celle-ci aurait déjà été préparée par le destinataire, ou serait en cours de préparation où en attente.

3.5 Le Service d'Agenda

Ordoclic met à la disposition des Patients un Service d'Agenda en ligne.

Chaque Patient peut rechercher le Professionnel de Santé de son choix et

prendre rendez-vous avec lui via l'URL suivant :

<https://www.ordoclic.fr/recherche-medecin-ordoclic/>, à condition que ce dernier dispose d'un compte sur Ordoclic et en fonction de ses disponibilités.

Le Patient devra ensuite sélectionner le motif de sa consultation et l'horaire de la consultation.

Le Patient devra renseigner son numéro de téléphone et indiquer le code de sécurisation qui lui aura été envoyé par SMS, puis renseigner son identité et sa date de naissance.

Le Patient devra impérativement confirmer sa réservation.

Un numéro de référence sera attribué au Patient de manière à ce qu'il puisse gérer sa réservation et l'annuler.

Un SMS de confirmation sera adressé au Patient avec un lien pour gérer sa réservation.

Le Professionnel de Santé est libre de modifier ses rendez-vous ainsi que ses plages horaires de consultation sans information préalable.

Les Patients pourront être informés par notification et/ou par courrier électronique et/ou SMS de la création de nouveaux rendez-vous, de la modification ou de l'annulation d'un

rendez-vous où encore des rappels des rendez-vous à venir.

Le Professionnel de Santé a la possibilité de créer des plages de consultations réservées aux urgences. Le Patient souhaitant réserver un rendez-vous pour une urgence, remplira un questionnaire décrivant son urgence et son motif, lequel sera visualisable par le Professionnel de Santé en amont de la consultation.

Ordoclic n'est en aucun cas responsable de la description que le Patient fera de son urgence, ni de sa non prise en charge par le Professionnel de Santé.

Le Patient reste seul responsable de la qualité de son urgence, et en cas de doute il doit impérativement appeler le SAMU au numéro 15 afin d'être pris en charge sans délais.

3.6 Limitation du Service

3.7.1 Le système d'Autorisation et de Cercle médical

Le Patient Utilisateur peut choisir les Professionnels de Santé de son choix pour leur permettre d'accéder à ses informations et à son dossier médical.

Le Patient Utilisateur est entièrement libre de choisir les Professionnels de Santé qui vont composer son Cercle médical.

Le Patient Utilisateur est informé que :

- Le Médecin Traitant aura accès à toutes les Ordonnances Electroniques et à sa Fiche Patient ;
- Le Professionnel de Santé Favori (Cercle médical) aura accès aux catégories d'Ordonnances Electroniques auxquelles le Patient Utilisateur l'aura autorisé à avoir accès, ainsi qu'à sa Fiche Patient ;
- Le Professionnel de Santé Autorisé aura accès à une ou plusieurs Ordonnances auxquelles le Patient Utilisateur l'aura autorisé à avoir accès ;
- Tout Professionnel de Santé Prescripteur aura accès à l'Ordonnance Electronique dont il est l'auteur.

3.7.2 Les Prestations médicales des Professionnels de Santé

Les actes ou soins médicaux pratiqués par le Professionnel de Santé dans le cadre d'une consultation médicale pourront faire l'objet d'une facturation d'honoraires, conformément aux conventions de soins en vigueur chez ce Professionnel de Santé.

La mise en œuvre de la Prestation et de sa facturation par le Professionnel de Santé est sous l'entière responsabilité dudit Professionnel de Santé.

Ordoclic ne se substitue aucunement à un service d'urgence. Ainsi, en cas d'urgence, le Patient devra s'adresser directement aux services d'urgences situés à proximité de lui ou appeler le 15 (numéro du SAMU).

3.8 Coût du Service

Le Service est gratuit pour le Patient.

4. Engagements d'Ordoclic

4.1. Obligations d'Ordoclic

Ordoclic fournit ses Services sans aucune garantie de disponibilité permanente ou d'accès continu. Ordoclic s'engage néanmoins à fournir ses meilleurs efforts pour assurer que l'accès et le fonctionnement du Site et de la Plateforme soient assurés 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sans interruption. Cependant, compte tenu des spécificités du réseau Internet, Ordoclic n'offre aucune garantie de continuité du Service, n'étant tenue à cet égard qu'à une obligation de moyens.

Ainsi, Ordoclic ne peut voir sa responsabilité engagée en cas d'indisponibilité temporaire du Site, de la Plateforme et/ou du Service ou en cas de bug et notamment :

- En cas de maintenance du Site, de la Plateforme ou des serveurs sur lequel il est hébergé ou en cas de panne ;

- En cas de dysfonctionnement ou défaillance des réseaux Internet et/ou mobiles ;
- En raison de cas de Force Majeure ou d'actes de malveillance.

4.2. Suspension de l'accès au Service

Ordoclic se réserve le droit de suspendre/ limiter et/ou refuser l'accès aux Services et au Compte Ordoclic sans indemnité dans les cas suivants :

- Immédiatement en cas de perte, vol et/ou utilisation frauduleuse des Identifiants de Connexion de l'Utilisateur dont ce dernier l'a informé dans l'optique première de protéger le contenu de son Compte et de ses informations ;
- Dans un délai de vingt-quatre heures (24 h) après avoir informé l'Utilisateur en cas d'opérations de maintenance importante ;
- Dans les vingt-quatre heures (24 h) après avoir informé l'Utilisateur en cas d'utilisation non conforme aux stipulations des CGU ;
- Immédiatement dans l'hypothèse où le comportement d'un Utilisateur serait susceptible d'impliquer un danger grave et imminent pour la sécurité des données, de porter gravement

atteinte aux règles déontologiques applicables ou à la réputation d'Ordoclic ou d'un Professionnel de Santé, ou s'il détournerait de manière grave l'usage normal de la Plateforme Ordoclic ;

- Immédiatement, dans l'hypothèse où l'Utilisateur fournirait des informations fausses, inexactes, obsolètes, incomplètes, trompeuses ou mensongères ou de nature à induire en erreur.

La responsabilité d'Ordoclic ne pourra en aucun cas être engagée en raison de ces interruptions et des conséquences qui peuvent en découler pour l'Utilisateur étant entendu que ce dernier utilise les Services et la Plateforme à ses risques et périls.

4. 3. Responsabilité d'Ordoclic

Ordoclic ne pourra être tenu responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution de la Prestation proposée par le Professionnel de Santé et ne pourra être redevable des frais éventuels engagés par le Patient ou par le Professionnel de Santé dans ce cadre.

Ordoclic ne pourra être tenu responsable dans l'hypothèse où le

Professionnel de Santé n'honorerait pas son rendez-vous pris avec le Patient, ni en cas d'indisponibilité ou de retard dans la prise en charge.

Ordoclic agit en qualité d'intermédiaire technique et ne collecte pour son propre compte aucune donnée concernant la santé des patients. Ordoclic n'a accès à aucune donnée de santé des Patients.

Ordoclic ne peut en aucun cas être tenu responsable du contenu d'une Prescription, ni des effets secondaires ressentis chez un Patient à l'issue d'une consultation médicale ou dans le cadre d'une pratique de télé-médecine.

Ordoclic ne pourra en aucun cas être tenu responsable dans le cadre d'une procédure introduite à l'encontre d'un Professionnel de Santé qui se serait rendu coupable d'une utilisation non-conforme du Site, de la Plateforme et/ou des Services proposés par Ordoclic. Ordoclic ne saurait en aucun cas être tenue de réparer les éventuels dommages subis par le Patient Utilisateur à l'occasion d'une utilisation du Site, de la Plateforme et/ou des Services, non conforme aux présentes CGU.

L'utilisation du Service par le Professionnel de Santé n'exempte ni

n'atténue en aucune façon celui-ci de ses obligations professionnelles et de sa responsabilité vis-à-vis du Patient et des autres Professionnels de Santé. En conséquence, Ordoclic ne saurait être tenu responsable en cas défaut de vigilance de la part d'un Professionnel de Santé du contenu de ses Prescription et de ses Prestations et actes de soin.

4. 4. Réclamation et résiliation

Pour toute information relative au fonctionnement du Service accessible via la Plateforme Ordoclic, l'Utilisateur est invité à se reporter à la rubrique Contactez-nous accessible sur le Site ainsi que sur la Plateforme ou à adresser sa réclamation à notre service client déployé à cet effet aux coordonnées mentionnées à l'Article 13.

Chaque Utilisateur peut à tout moment résilier son Compte en contactant Ordoclic à l'adresse suivante : resiliation@ordoclic.fr.

5. Engagements des Utilisateurs

5. 1. Règles de bonne conduite sur le Site et sur la Plateforme

L'Utilisateur est informé que l'ensemble des lois et règlements en vigueur sont applicables sur Internet.

L'utilisation est soumise à l'acceptation et au strict respect des règles ci-dessous :

- L'Utilisateur s'engage à veiller à conserver ses Identifiants de Connexion confidentiels afin de protéger les informations présentes sur la Plateforme ;
- L'Utilisateur s'engage à n'utiliser le Service qu'à des fins personnelles et privées : le Service ne peut en aucune façon être utilisé à des fins commerciales ou lucratives, et en particulier ne peut en aucun cas être utilisé pour recueillir des informations commerciales ;
- L'Utilisateur s'engage à ne pas accéder et utiliser le Site, la Plateforme ou un Service fourni par Ordoclic à des fins illicites ou dans le but de porter atteinte à la réputation et/ou à l'image d'Ordoclic ou des Professionnels de Santé, plus généralement à porter atteinte aux droits, notamment de propriété intellectuelle d'Ordoclic et/ou des Professionnels de Santé et/ou de tiers ;
- L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser des dispositifs ou des logiciels autres que ceux fournis par Ordoclic dans le but d'affecter ou de tenter d'affecter le bon fonctionnement du Site, de la Plateforme ou des Services ou encore

d'extraire ou de modifier tout ou partie du Site, de la Plateforme et/ou des Services ;

- L'Utilisateur s'engage à ne pas copier tout ou partie du contenu présent sur le Site, sur la Plateforme ou sur quelque support que ce soit, sans autorisation écrite préalable de la part d'Ordoclic ;
- De façon générale, l'Utilisateur s'engage à accéder et à utiliser le Site, la Plateforme et tous les Services en toute bonne foi, de manière raisonnable, non contraire aux termes des présentes et pour une utilisation strictement personnelle et à des fins non lucratives.

Sans préjudice de stipulations de l'article 4.2, en cas de manquement à l'un ou l'autre de ces engagements, l'Utilisateur reconnaît et accepte qu'Ordoclic aura la faculté, de lui refuser, l'accès à tout ou partie du Site, de la Plateforme et des Services.

5. 2. Responsabilité des Utilisateurs

5.2.1 Dispositions générales

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Site, de la Plateforme et des Services auxquels il accède depuis le Site et la Plateforme.

L'Utilisateur reconnaît et accepte à cet égard qu'il sera responsable de toute réclamation ou procédure formée contre Ordoclic, du fait de l'utilisation non-conforme par lui des Services et/ou du Site et de la Plateforme.

Les informations disponibles sur Ordoclic sont destinées à rassembler les éléments de prévention, diagnostic et thérapeutique nécessaires à la coordination des soins. Toute interprétation, diagnostic ou toute décision, de quelque nature que ce soit, se basant sur ces données relève de la seule responsabilité de la personne qui les consulte.

Le Compte Ordoclic d'un Utilisateur est non cessible.

5.2.2 Responsabilité des Professionnels de Santé

Sans préjudice des stipulations de l'article 4.3 des présentes CGU, Ordoclic n'est en aucun cas responsable de l'utilisation qui sera faite par un Professionnel de Santé de son compte Ordoclic et des informations qu'il fournit et qu'il rend accessible, des Services, du Site ou de la Plateforme.

6. Engagement des Professionnels de Santé

6. 1. Informations fournies par les Professionnels de Santé

En proposant au Patient la création de son Compte Ordoclic, le Professionnel de Santé informe le Patient dans les conditions énoncées à l'article 3.1.1 des présentes CGU et recueille l'accord du Patient avant de procéder à la création de son Compte Ordoclic.

6. 2. Respect des codes et règles déontologiques

Lors de son adhésion au Service, chaque Professionnel de Santé s'est engagé à respecter strictement la Charte ordinale applicable aux sites internet professionnels des Professionnels de Santé et à respecter les codes et règles déontologiques spécifiques applicables à sa profession.

Chaque Professionnel de Santé destinataire des Données à caractère personnel dans le cadre du Service s'engage en y adhérant à garantir leur confidentialité, et ce dans le strict respect du secret professionnel auquel il est soumis.

7. Données à caractère personnel

Ordoclic accorde une grande importance à la protection des données à caractère personnel des Utilisateurs.

Ordoclic invite les Utilisateurs à consulter sa [politique de confidentialité](#) qui détaille précisément les cas dans

lesquels Ordoclic agit en qualité de responsable du traitement, et les cas dans lesquels Ordoclic agit en qualité de sous-traitant.

De manière générale, Ordoclic s'engage à prendre toutes les précautions utiles et toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel ainsi qu'un niveau de sécurité adapté au risque présenté par le traitement, et notamment, empêcher qu'elles soient détruites, perdues, altérées, conservées ou traitées d'une autre manière, divulguées de manière non autorisée ou que des tiers non autorisés y aient accès de manière accidentelle ou illicite.

Ordoclic a recours aux services d'un hébergeur agréé des données de santé à caractère personnel conformément aux dispositions de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique.

8. Propriété intellectuelle

Ordoclic est titulaire des droits de propriété intellectuelle exclusifs tant de la structure générale du Site et de la Plateforme, que de son contenu (textes, programmes, charte graphiques, slogans, graphiques, images, photos, témoignages, et autres

contenus et composantes) et de ses signes distinctifs (marques, logos, dénominations sociales, vidéos, voix, sons, sigles, noms commerciaux, documentation commerciale et publicitaire, enseignes, nom de domaine).

Dès lors, toute représentation, reproduction, modification, création d'œuvres dérivées, dénaturation et/ou exploitation totale ou partielle du Site, de son contenu, de ses Services, et de ses signes distinctifs par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation expresse et préalable d'Ordoclic, est prohibée et constitue des actes de contrefaçon au sens des articles L.335-2 et L.716-1 du Code de la propriété intellectuelle.

Aucune stipulation des CGU ne peut être interprétée comme une cession de droits de propriété intellectuelle que ce soit tacitement ou d'une autre manière.

9. Nullité et non-renonciation

Dans l'hypothèse où une clause contractuelle particulière serait nulle, illégale, ou inapplicable, la validité des autres dispositions des CGU n'en serait aucunement affectée.

Le fait, pour l'une des Parties, d'invoquer tardivement ou de ne pas invoquer un manquement de l'autre Partie ne saurait valoir, pour l'avenir, renonciation à invoquer le manquement en cause.

10. Sites Tiers

Pour le cas où les Services contiendraient des liens hypertextes renvoyant vers des sites Internet édités par des tiers (ci-après les « Sites Tiers ») sur lesquels Ordoclic n'exerce aucune sorte de contrôle (par exemple : le site internet d'un Professionnel de Santé, d'un hôpital, ou d'une clinique privée dans lequel le Professionnel de Santé Autorisé ou Favori concerné exerce), Ordoclic n'assume aucune responsabilité quant au contenu des Sites Tiers ou au contenu vers lequel les Sites Tiers peuvent renvoyer.

La présence de liens hypertextes vers des Sites Tiers ne saurait signifier qu'Ordoclic approuve de quelque façon que ce soit les contenus des Sites Tiers.

Ordoclic n'est responsable d'aucune modification ou mise à jour concernant les Sites Tiers. Ordoclic n'est pas responsable de la transmission d'informations à partir des Sites Tiers, ni

du mauvais fonctionnement de ceux-ci.

11. Force Majeure

Il y a force majeure lorsqu'un événement extérieur échappant au contrôle du débiteur de l'obligation, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion des CGU et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par ledit débiteur.

Le cas de force majeure suspend les obligations de la partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure si cet événement est temporaire. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences.

A défaut, si l'empêchement est définitif, les parties seront libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

12. Loi applicable et attribution de compétence

Les Parties conviennent que tout litige relatif à l'interprétation, à l'application,

à la validité et à l'exécution du Contrat est soumis à la loi française.

En cas de litige sur l'interprétation et l'exécution des présentes CGU, les Parties s'engagent pendant un délai de quinze (15) jours ouvrés à fournir leurs meilleurs efforts pour tenter de régler leur litige à l'amiable.

A l'issue de ces quinze (15) jours ouvrés et en cas d'échec du règlement à l'amiable du litige, il sera soumis à la juridiction exclusive du Tribunal de grande instance de Paris, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur, et ce même en cas d'appel en garantie, de pluralité de défendeurs, ou d'action en référé ou sur requête.

En cas de rédaction des présentes conditions générales en plusieurs langues ou de traduction, seule la version française fera foi.

13. Nous contacter

Ordoclic met à la disposition de tous un service d'assistance téléphonique accessible au numéro suivant : 03 62 02 06 50 ou par courriel à l'adresse contact@ordoclic.fr

Le service d'assistance téléphonique est ouvert tous les jours de 9h à 18h.

Ordoclic met également à disposition des Patients un Bot informatique pour

lui permettre d'interagir avec les serveurs informatiques et de répondre à des questions récurrentes répertoriées par Ordoclic.

L'accès au service d'assistance est gratuit, à l'exception des éventuels coûts de communication Internet.

Adresses utiles	
Contacteur l'équipe	contact@ordoclic.fr
Service assistance	contact@ordoclic.fr
Service résiliation	resiliation@ordoclic.fr
Service Délégué à la protection des données personnelles	donneespersonnelles@ordoclic.fr