



## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Ci-après « CGU »

Mise à jour au 16-02-2021

### **La société DOKILIKO FRANCE**

Société par actions simplifiée, au capital social de 30.000 euros,  
Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° 804 754 141,  
Dont le siège social est situé 8 rue de l'Est 92100 Boulogne Billancourt  
(ci-après dénommée « **DOKILIKO** »)

propose par l'intermédiaire d'un Site internet accessible à l'adresse <https://dokiliko.com>, différents Services destinés à faciliter la mise en relation d'un Patient avec un Professionnel de santé.

**Il est expressément précisé que DOKILIKO n'est pas un Professionnel de santé.**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation régissent les relations entre DOKILIKO et l'Utilisateur.

En accédant au Site internet et en bénéficiant des Services, l'Utilisateur reconnaît avoir lu et compris l'intégralité des présentes Conditions Générales d'Utilisation, et les accepter sans restriction ni réserve.

### **1. DEFINITIONS**

**Assistant** : désigne tout type de personnel assistant un Professionnel de santé et effectuant des actions au nom et pour le compte dudit Professionnel de santé, tels que le personnel administratif, les secrétaires médicales, assistants médicaux ou dentaires et auxiliaires médicaux.

**Base de données** : désigne la base de données mise à disposition par DOKILIKO, constituée intégralement par les Données Patient.

**Compte personnel** : désigne un compte sécurisé DOKILIKO propre à chaque Utilisateur souscrivant aux Services et lui en permettant l'accès et l'utilisation.

**Contrat** : désigne l'ensemble contractuel suivant : (i) les présentes Conditions Générales d'Utilisation, (ii) la politique de protection des Données à caractère personnel. Ces documents sont mis à la

disposition de l'Utilisateur, en version électronique lors de la création du Compte personnel et à tout moment sur le Site internet, respectivement aux adresses <https://dokiliko.com/CG>

**Documents** : désignent les documents en lien avec la prise en charge du patient ou le remboursement de ses soins, tels, que tout type d'ordonnances, résultats d'analyses médicales, compte rendu de consultation, courrier d'adressage, copie de feuille de soin, note d'honoraires ou certificat.

**Données Patient** : désigne toutes informations et/ou données, notamment, Données Personnelles, renseignées par le Professionnel de santé et/ou ses Patients dans le cadre des Services et qui composent la Base de données. Ces Données Patient sont la propriété du Professionnel de santé. Il s'agit notamment des fiches Patients, des rendez-vous, des accès professionnels, des configurations des agendas et des comptes, etc.

**Données Personnelles** : désigne conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence notamment à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres, tels que pseudo, profil, adresse communiquées ou traitées dans le cadre des Services. En particulier, il s'agit notamment des données de l'Utilisateur et de ses Proches (incluant des Données à caractère personnel) mentionnées par l'Utilisateur sur son Compte personnel ; partagées par l'Utilisateur à un Professionnel de santé sur quelque support que ce soit ; traitées par DOKILIKO, dans le but de fournir les Services ; et/ou tout document de quelque nature que ce soit, téléchargé, diffusé, collecté ou mis en ligne par un Utilisateur sur la Plateforme.

**Données à caractère personnel de santé** : désigne toute Donnée Personnelle recueillie par un Professionnel de santé à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social et principalement dans le cadre de l'utilisation des Services.

**Éléments** : désigne les éléments appartenant au Professionnel de santé, objet de droit(s) de propriété intellectuelle et/ou autre(s), mis à disposition de DOKILIKO dans le cadre de l'Abonnement et des présentes Conditions Générales. Il s'agit des signes distinctifs du Professionnels de santé (notamment logos, dénomination, marque, emblèmes, etc.).

**Équipement** : désigne tout type de matériels tels que ordinateurs, casques, micros, webcams, téléphones, tablettes et moyen de communication électronique permettant l'accès et l'utilisation des Services.

**Partie(s)** : désigne conjointement DOKILIKO et l'Utilisateur dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

**Patient** : désigne toute personne physique ayant ou non un compte DOKILIKO qui a été ou va être soumise à une consultation avec un Professionnel de santé et qui est pris en charge par ce dernier.

**Plateforme** : désigne l'ensemble informatique logiciel desktop accessible en ligne à distance sur le Site internet, regroupant les Services, ainsi que ses composantes graphiques, sonores, visuelles, logicielles et textuelles.

**Prescription** : désigne un acte médical établi sous forme de document consistant à prescrire un traitement ou examen à un Patient et qui est établi, lors de la consultation, par un Professionnel de santé, que cette consultation ait lieu en présentiel ou dans le cadre de la Téléconsultation, telle qu'elle peut être mise en œuvre selon la réglementation en vigueur.

**Prescription électronique** : désigne une Prescription effectuée par voie numérique.

**Prestation** : désigne toute consultation, acte médical, ou soin proposé et réalisé par un Professionnel de Santé dans le cadre d'un rendez-vous pris via le Site internet.

**Proche** : désigne toute personne physique pour laquelle l'Utilisateur est autorisé par celui-ci ou mandaté par la loi à (i) prendre un rendez-vous en ligne directement sur son Compte personnel ; (ii) transférer ses Données Personnelles sur la Plateforme.

**Professionnel de santé** : désigne toute personne physique ou morale, ayant la qualité de professionnel de santé, qui souscrit ou non, dans le cadre de son activité professionnelle, un contrat d'abonnement aux Services proposés par DOKILIKO.

Le Professionnel de santé peut être notamment une personne physique exerçant à titre libéral, une personne morale de droit privé regroupant des Professionnels de santé pour l'exercice de leur profession et toute personne de droit public regroupant des Professionnels de santé pour l'exercice de leur activité.

**Responsable de traitement** : a le sens qui lui est attribué par le RGPD.

**RGPD** : désigne le Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du parlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données abrogeant la directive 95/46/CE.

**Services** : désigne les services fournis par DOKILIKO à l'Utilisateur par l'intermédiaire du Site internet, et destinés à faciliter la mise en relation de l'Utilisateur avec un Professionnel de santé, tels que décrits à l'article 6.1 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

**Site internet** : désigne le site internet de DOKILIKO sur lequel est accessible la Plateforme et dont l'adresse est : <https://dokiliko.com>.

**Traitement** : a le sens qui lui est attribué par le RGPD.

**Transfert** : a le sens qui lui est attribué par le RGPD.

**Utilisateur(s)** : désigne toute personne physique qui consulte le Site Internet, ou qui souscrit et accède aux Services en disposant à ce titre d'un Compte personnel, dans le cadre d'un usage strictement privé.

## **2. OBJET DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions et modalités par lesquelles l'Utilisateur peut utiliser et bénéficier des Services fournis par DOKILIKO et les droits et obligations respectifs de DOKILIKO et de l'Utilisateur.

Elles sont complétées ou modifiées, le cas échéant, par des conditions et modalités d'utilisation spécifiques propres à certaines fonctionnalités.

En particulier, les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont notamment complétées par les conditions générales d'utilisation de la plateforme de paiement sécurisée MANGOPAY, que les Utilisateurs acceptent lors de l'inscription.

## **3. ACCEPTATION SANS RESERVE DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION**

La consultation du Site et l'utilisation des Services sont soumis à l'acceptation inconditionnelle et au respect par l'Utilisateur des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Par conséquent, dès la première visite du Site internet, l'Utilisateur reconnaît avoir dûment pris connaissance des présentes Conditions Générales d'Utilisation et avoir expressément consenti à leur application.

## **4. VERSION EN VIGUEUR ET MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION**

Tous les Utilisateurs qui accèdent à la Plateforme s'engagent à respecter, sans restriction ni réserve, les CGU qu'ils doivent obligatoirement accepter par le biais d'une case à cocher au moment de leur Inscription sur la Plateforme.

DOKILIKO est libre de modifier, à tout moment et sans préavis, les présentes CGU, afin notamment de prendre en compte toute évolution légale, jurisprudentielle, éditoriale et/ou technique.

DOKILIKO en informera l'Utilisateur lors de sa prochaine connexion sur la Plateforme.

Au moment de sa connexion sur la Plateforme, l'Utilisateur devra accepter la nouvelle version des CGU par le biais d'une case à cocher. La version qui prévaut est celle qui est accessible en ligne.

Si l'utilisateur n'approuve pas les CGU modifiées, son compte pourra être bloqué par DOKILIKO et il devra solliciter la résiliation, dans les conditions prévues aux présentes.

La dernière version des Conditions Générales d'Utilisation, seule appliquée par DOKILIKO, est disponible en permanence, sur le Site internet, à l'adresse suivante : <https://dokiliko.com/CG>

## **5. DUREE DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation entrent en vigueur à la date de leur mise en ligne sur le Site internet, demeurent en vigueur pour une durée indéterminée et sont opposables à la date de la première utilisation du Site internet ou des Services par l'Utilisateur, pendant toute la durée de son utilisation.

## **6. DESCRIPTION DU FONCTIONNEMENT GENERAL DE LA PLATEFORME**

### **6.1. SERVICES PROPOSES A L'UTILISATEUR ET MODALITES**

DOKILIKO a pour objet d'offrir la possibilité à l'Utilisateur, par l'intermédiaire du Site internet, d'utiliser les Services suivants dans les conditions ci-après définies :

- ✓ Annuaire,
- ✓ Prise de rendez-vous en ligne,
- ✓ Téléconsultation,
- ✓ Gestion de document,
- ✓ Paiement en ligne,

Les Services proposés et décrits dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont fournis à titre gratuit par DOKILIKO à l'Utilisateur.

Néanmoins l'Utilisateur reconnaît que la Plateforme renvoie à des Prestations pratiquées par un Professionnel de santé dans le cadre d'une consultation médicale pouvant faire l'objet d'une facturation d'honoraires, conformément aux conventions de soins en vigueur chez ce Professionnel de Santé dument affichées sur le site.

DOKILIKO attire tout particulièrement l'attention de l'Utilisateur sur le fait que celui-ci utilise le Site internet et les Services proposés par DOKILIKO sous son entière responsabilité, DOKILIKO ne mettant à disposition, par l'intermédiaire du Site internet, que des moyens techniques permettant à l'Utilisateur de faciliter, dans les meilleures conditions, sa mise en relation avec un Professionnel de santé. A ce titre, il est rappelé à l'Utilisateur que les Services n'ont pas pour finalité à se substituer à la mise en relation entre l'Utilisateur et le Professionnel de santé.

Par ailleurs, les Services ne constituent pas un service de recommandation d'un Professionnel de Santé, et ne visent pas à se substituer au libre choix de son Professionnel de santé, conformément à la législation en vigueur.

#### **6.1.1. ANNUAIRE**

Le service d'Annuaire permet la recherche et le choix en ligne via le Site internet, par l'Utilisateur, de Professionnels de santé.

La page du Professionnel de santé pouvant être consultée par l'Utilisateur comporte le nom, la spécialité et les tarifs du Professionnel de santé et peut également indiquer ses coordonnées, informations d'accès, horaires de consultation, domaines d'expertises, langue(s) parlée(s) et photographie.

DOKILIKO ne garantit pas que son Annuaire contient l'ensemble des Professionnels de santé exerçant sur le territoire français et plus spécifiquement sur la zone géographique de recherche de l'Utilisateur.

En conséquence, il est possible que l'Utilisateur ne trouve pas un Professionnel de Santé sur le Site en utilisant le Service Annuaire.

DOKILIKO renvoie l'Utilisateur au site des Ordres Professionnels compétents s'agissant des professionnels de santé exerçant une profession réglementée et aux sites des syndicats représentatifs des professionnels de santé n'exerçant pas une profession réglementée afin d'obtenir la liste exhaustive de membres de chaque profession concernée.

DOKILIKO rappelle qu'en aucun cas le Service Annuaire ne peut être assimilé, du fait de son absence d'exhaustivité, à un service d'adressage des Patients aux Professionnels de Santé.

L'Utilisateur conserve toujours le choix des Professionnels de santé qu'il consulte conformément aux dispositions applicables du Code de la santé publique, aux dispositions déontologiques applicables aux professions réglementées et aux dispositions contraignantes applicables aux professions non réglementées.

L'Utilisateur est informé que les Professionnels de santé ayant souscrit un abonnement DOKILIKO qui sont référencés sur la Plateforme au titre du service d'Annuaire, apparaissent prioritairement dans les résultats de recherches de l'Utilisateur et sont classés par ordre alphabétique et selon leur localisation géographique. Cependant, les résultats de recherches peuvent également faire apparaître des professionnels de santé qui n'ont pas souscrit un contrat d'abonnement avec DOKILIKO.

L'Utilisateur accepte et reconnaît expressément que les informations fournies par le Professionnel de santé font l'objet d'une vérification formelle par DOKILIKO quant à la qualité de professionnel de santé. Par conséquent, DOKILIKO n'est aucunement responsable de l'exactitude ou de l'exhaustivité des informations qui figurent sur la page de chaque Professionnel de Santé.

L'exactitude et la mise à jour de ces données sont sous la seule et entière responsabilité dudit Professionnel de Santé.

### **6.1.2. PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE**

Le service de Prise de rendez-vous en ligne permet à l'Utilisateur disposant d'un Compte personnel de prendre rendez-vous en ligne avec un Professionnels de santé via le Site internet, de procéder à son annulation ou à sa modification.

Il appartient à l'Utilisateur de faire toutes les vérifications qui semblent nécessaires ou opportunes avant de procéder à une quelconque réservation chez l'un des Professionnels de Santé.

L'Utilisateur peut, à tout moment, prendre un rendez-vous en ligne avec un Professionnel de santé pour lui-même ou pour un Proche, pour une consultation en présentiel ou une Téléconsultation, à un horaire indiqué comme disponible par le Professionnel de Santé sur la Plateforme et que l'Utilisateur aura préalablement identifié par le biais du service Annuaire.

L'Utilisateur peut également gérer ses rendez-vous et ceux de ses Proches, c'est-à-dire procéder à leur modification ou annulation (sous réserve des délais de prévenance éventuellement imposés par le Professionnel de santé) et suivre l'historique de ses rendez-vous et celui de ses Proches.

En cas de prise de rendez-vous pour un Proche, l'Utilisateur reconnaît avoir reçu de la part de ce Proche l'autorisation pour (i) utiliser ses Données à caractère personnel et les inscrire sur la Plateforme, (ii) prendre un rendez-vous à son nom.

L'Utilisateur s'engage à renseigner, lors de la création du compte de Proche ou lors de la prise de rendez-vous en ligne, le numéro de téléphone et le courriel dudit Proche afin de lui permettre de recevoir les SMS/Courriels de communication liés au rendez-vous ainsi que tout Document lié à sa prise en charge que le Professionnel de santé souhaiterait lui transmettre.

En cas d'impossibilité de renseigner les coordonnées de son Proche, l'Utilisateur reconnaît avoir obtenu l'accord préalable de son Proche afin de recevoir pour lui les informations et documents relatifs au rendez-vous de celui-ci.

Chaque rendez-vous pris par l'Utilisateur est transmis en temps réel au Professionnel de Santé, qui, en cas de besoin, peut décaler voire supprimer le rendez-vous dans son agenda.

Dans ce cas, l'Utilisateur en est immédiatement informé par courriel et/ou SMS. DOKILIKO n'est en aucun cas responsable d'une quelconque annulation ou indisponibilité du Professionnel de Santé consécutivement à la programmation d'un rendez-vous par l'Utilisateur via le Service de Prise de rendez-vous en ligne.

L'utilisateur est informé du fait de la programmation d'un rendez-vous via le Service de Prise de rendez-vous en ligne constitue un engagement ferme de sa part, et que toute non-présentation à un rendez-vous programmé doit faire l'objet d'une information préalable d'annulation ou de report auprès du Professionnel de Santé concerné.

Cette information doit s'effectuer soit via le système d'annulation proposé par l'intermédiaire du service de Prise de rendez-vous, soit par tous les autres moyens de contact du Professionnel de Santé y compris extérieurs à DOKILIKO.

L'Utilisateur reconnaît être informé qu'il assume exclusivement les conséquences de sa non-présentation à un rendez-vous vis-à-vis du Professionnel de Santé concerné.

L'Utilisateur est également informé que le Professionnel de Santé a la possibilité de bloquer la prise de rendez-vous en ligne de l'Utilisateur à partir du deuxième rendez-vous non honoré.

Si le Professionnel de Santé décide de bloquer la prise de rendez-vous en ligne, l'Utilisateur ne pourra plus prendre rendez-vous en ligne avec ce Professionnel de Santé pendant une durée maximale de trois ans ou jusqu'à ce que le Professionnel de santé concerné débloque sa possibilité de prise de rendez-vous en ligne. Le Professionnel de Santé est seul responsable de sa décision de bloquer la prise de rendez-vous en ligne d'un patient.

DOKILIKO décline toute responsabilité en cas de litige lié au blocage de la prise de rendez-vous en ligne d'un Patient par un Professionnel de Santé.

### **6.1.3. TELECONSULTATION**

Le service de Téléconsultation permet à l'Utilisateur de bénéficier d'une consultation à distance programmée avec un Professionnel de santé réalisée par vidéo transmission via le Site internet.

Il est rappelé à l'Utilisateur que la Téléconsultation ne permet pas de traiter des situations d'urgence.

Si l'Utilisateur souhaite un avis médical concernant une situation considérée comme urgente, il doit utiliser les services adaptés (notamment composer le 15 ou le 112 pour joindre les services d'urgence). En cas de doute, l'Utilisateur doit également immédiatement contacter son médecin traitant.

#### **• MODALITES PREALABLES A LA TELECONSULTATION**

DOKILIKO ne peut s'assurer de la conformité de son Service de Téléconsultation et son utilisation au-delà du territoire français.

Lors de la prise de rendez-vous pour une Téléconsultation, l'Utilisateur s'engage à renseigner les informations bancaires qui seront nécessaires au paiement de la Téléconsultation, telles que demandées par MANGOPAY, fournisseur de la solution de paiement sécurisé, si le Professionnel de Santé souhaite obtenir une préautorisation bancaire pour confirmer le rendez-vous. Dans cette hypothèse, lesdites coordonnées bancaires doivent obligatoirement correspondre à l'un des réseaux bancaires acceptés par MANGOPAY. Auparavant, l'Utilisateur aura accepté les conditions générales de MANGOPAY.

Afin de bénéficier d'un service de Téléconsultation de qualité, l'Utilisateur doit disposer à minima, des équipements suivants :

- D'un smartphone ou un ordinateur récent disposant d'une caméra comportant une résolution satisfaisante ;
- D'une connexion internet en (4G) avec un débit suffisant.
- 

Si tel n'est pas le cas, le Professionnel de Santé pourra mettre un terme à la Téléconsultation et s'il le juge opportun, prélever l'Utilisateur de frais afférents aux actes déjà effectués. Dans une telle hypothèse, le Professionnel de santé fera mention des problèmes techniques rencontrés, conformément à la réglementation applicable en la matière.

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service de Téléconsultation dans des conditions lui permettant d'assurer la confidentialité et le bon déroulement des échanges avec le Professionnel de Santé. En particulier, l'Utilisateur doit s'assurer de réaliser la Téléconsultation dans un endroit suffisamment lumineux et calme pour permettre une Téléconsultation de qualité.

En sollicitant une Téléconsultation, l'Utilisateur est invité à donner son consentement exprès à la réalisation de l'acte selon les modalités de télémedecine, telle qu'elle est définie par la Loi n°2017-1836 du 30 décembre 2017 et notamment l'article L. 6316-1 du Code de la santé publique et par l'article R. 6316-1 du même code. Il est rappelé à ce titre à l'Utilisateur que la Téléconsultation est un acte médical réalisé à distance et par voie de vidéotransmission, conformément à la réglementation applicable. L'Utilisateur reconnaît disposer des compétences techniques nécessaires à la réalisation d'une Téléconsultation.

#### • MODALITES DE DEROULEMENT DE LA TELECONSULTATION

A l'heure du Rendez-vous, le Professionnel de Santé invite le Patient via un email et/ou SMS à se connecter à la Téléconsultation. DOKILIKO ne saurait être tenu responsable des retards ou annulation des Professionnels de Santé.

Le Professionnel de santé est seul juge de la pertinence d'une prise en charge à distance de l'Utilisateur et peut interrompre au besoin la Téléconsultation si les conditions d'une prise en charge à distance adéquate ne sont pas réunies. En cas de dysfonctionnement de quelque nature que ce soit lors de la Téléconsultation, l'Utilisateur doit en informer immédiatement le Professionnel de Santé. L'Utilisateur qui interrompt abusivement la Téléconsultation engage sa responsabilité à l'égard du Professionnel de santé.

Lors de la Téléconsultation, l'Utilisateur est invité à se conformer aux instructions précisées par le Professionnel de Santé, pour une prise en charge optimale ou un diagnostic. Le Professionnel de Santé réalise la Téléconsultation en toute indépendance, suivant les obligations déontologiques et légales

qui lui incombe. La durée d'une Téléconsultation est laissée à la libre appréciation du Professionnel de Santé.

**Compte tenu du rôle d'intermédiaire technique de DOKILIKO, la Téléconsultation se déroule sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur et du Professionnel de Santé.**

L'Utilisateur s'engage à ne pas enregistrer, copier ou diffuser tout contenu ou extrait de contenu en lien avec la Téléconsultation quel qu'en soit le moyen, le support, le procédé ou la finalité. La Téléconsultation n'est enregistrée ni par le Professionnel de Santé, ni par DOKILIKO ni par tout autre tiers. Le service de Téléconsultation permet toutefois au Professionnel de santé, si besoin et aux seules fins de faciliter l'établissement d'un diagnostic ou de compléter le dossier médical Patient, d'effectuer une capture d'image de la Téléconsultation. L'Utilisateur reconnaît être informé que toute atteinte au droit à l'image, au respect de la vie privée ou au secret professionnel et médical peut faire l'objet de sanctions, y compris pénales.

Les incivilités, verbales ou écrites, à l'encontre des Professionnels de Santé peuvent faire l'objet de poursuites et de la suspension voire de la suppression du compte personnel de l'Utilisateur par DOKILIKO.

A l'issue de la Téléconsultation, à laquelle le Professionnel de Santé met fin, le Professionnel de santé confirme le montant à payer par l'Utilisateur. Selon la situation, le Professionnel de Santé peut décider de revoir à la baisse ou de ne pas faire payer la Téléconsultation. Si l'Utilisateur n'a pas complété ses coordonnées bancaires lors de la prise de rendez-vous de la Téléconsultation, le Professionnel de Santé lui adresse un lien de paiement à la fin de la Téléconsultation.

Le système de paiement est externalisé auprès du prestataire de services de paiement agréé MANGOPAY. Les modalités d'utilisation du service de Paiement en ligne sont précisées à l'article 6.1.5. des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

L'Utilisateur recevra dans son Espace personnel et par courriel la note d'honoraire correspondante, et le cas échéant, le compte rendu de la téléconsultation et/ou une prescription. Il pourra y accéder en se rendant dans la rubrique « mes documents » et en sélectionnant la Téléconsultation réalisée afin de télécharger lesdits Documents. L'établissement d'une prescription est à l'appréciation du Professionnel de Santé.

#### **6.1.4 GESTION DE DOCUMENTS**

Le service de Gestion de document permet à l'Utilisateur disposant d'un Compte personnel et depuis celui-ci, d'accéder, de consulter, de télécharger ou de supprimer les Documents déposés par lui ou par un Professionnel de santé, de partager ces documents avec les Professionnels de santé.

En accédant à son Compte personnel, l'Utilisateur peut, depuis l'onglet « mes documents » :

- ✓ Ajouter des documents pour lui-même ou les Proches pour lesquels il a reçu l'autorisation de gérer leurs Documents ;
- ✓ Accéder, consulter, renommer et télécharger à tout moment les Documents et Prescriptions Electroniques ajoutés par lui ou partagés par les Professionnels de santé, à l'issue d'une consultation en présentiel ou d'une Téléconsultation ;
- ✓ Partager ses Documents ou ceux de ses Proches pour lesquels il a reçu l'autorisation de partager leurs Documents, avec les Professionnels de santé lors d'une prise de rendez-vous en ligne, au cours d'une Téléconsultation, ou depuis l'onglet « mes documents ».

L'utilisateur demeure l'unique propriétaire des Documents qu'il ajoute dans le service de Gestion de documents et des documents ou qui lui sont partagés par les Professionnels de santé. Il a la possibilité supprimer les Documents qui le concernent à tout moment.

Un document initialement partagé par un Utilisateur puis supprimé par celui-ci l'est définitivement, tant sur le compte de l'Utilisateur que sur le compte des Professionnels de Santé. Le Professionnel de Santé conserve la possibilité de réaliser une copie du Document pendant le temps où il y a accès. Dans le cas où l'Utilisateur souhaite s'assurer que le Document est supprimé par le Professionnel de Santé, il doit formuler une demande expresse de suppression du Document en s'adressant directement à celui-ci.

L'Utilisateur demeure l'unique responsable de la licéité du contenu des Documents qu'il ajoute dans le service de Gestion de documents ou qu'il partage avec les Professionnels de Santé ou avec d'autres personnes. La transmission par l'Utilisateur de Documents contenant des Données à caractère personnel de santé à tout tiers se fait sous sa seule responsabilité.

DOKILIKO n'est en aucun cas responsable du contenu ou de l'exactitude des Documents partagés entre les Professionnels de Santé et l'Utilisateur.

#### **6.1.5 PAIEMENT EN LIGNE**

Le service de Paiement en ligne permet à l'Utilisateur de procéder au paiement, conformément aux conditions générales d'utilisation de MANGOPAY des frais de consultation et actes médicaux au Professionnel de santé, directement par l'intermédiaire de la Plateforme.

Le Site internet utilise pour le paiement des Prestations les services d'une plateforme de paiement sécurisée tierce, dénommée MANGOPAY, qui dispose de ses propres conditions générales d'utilisation, ce que reconnaît et accepte expressément l'Utilisateur. Ces conditions générales d'utilisation régissent l'utilisation de la solution de paiement sécurisée mise à disposition sur le Site internet par DOKILIKO. Le recours au service de Paiement en ligne est conditionné à l'acceptation pleine et entière de l'Utilisateur aux conditions générales d'utilisation de MANGOPAY.

Les stipulations de ces conditions générales d'utilisation sont entièrement applicables à l'Utilisateur, sauf dérogations prévues dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation ou en cas de dispositions d'ordre public contraires, réputant nulles et non écrites les clauses concernées des conditions générales d'utilisation de la solution de paiement sécurisé MANGOPAY.

L'Utilisateur est informé que les conditions générales d'utilisation de MANGOPAY peuvent prévoir des exigences supplémentaires et indispensables à l'utilisation de MANGOPAY, en sus de celles prévues aux présentes Conditions Générales d'Utilisation. DOKILIKO n'en a ni la maîtrise ni le contrôle. L'Utilisateur s'engage à prendre connaissance de ces exigences avec attention avant toute utilisation de la solution de paiement MANGOPAY proposée par le Site internet.

L'Utilisateur peut accéder à tout moment aux conditions générales d'utilisation de MANGOPAY via le lien suivant [https://www.mangopay.com/terms/MANGOPAY\\_Terms-FR.pdf](https://www.mangopay.com/terms/MANGOPAY_Terms-FR.pdf). L'Utilisateur déclare être parfaitement informé qu'en acceptant les conditions générales d'utilisation de MANGOPAY, il est contractuellement lié à MANGOPAY et que DOKILIKO n'est pas partie à cette relation. Par conséquent, DOKILIKO décline toute responsabilité quant aux conséquences, le cas échéant, d'une mauvaise utilisation de plateforme de paiement MANGOPAY, ou de son inaccessibilité, quelles qu'en soient l'origine ou la cause.

Le coût afférent aux honoraires relatifs à la Prestation, sera intégralement perçu par le Professionnel de Santé. DOKILIKO n'est aucunement bénéficiaire des sommes payées par le Patient, en règlement des Prestations du Professionnel de santé, et ne prélève aucune commission à ce titre. En conséquence, aucune demande de remboursement ne peut être adressée à DOKILIKO. L'Utilisateur est informé que le coût des frais bancaires associés à la transaction et prélevés au titre du service de Paiement en ligne fourni par MANGOPAY sont supportés par le professionnel de santé.

## **6.2 ACCES AUX SERVICES**

### **6.2.1. ACCES AU SITE INTERNET**

Le Site internet proposant les Services est accessible à tout Utilisateur de plus de quinze (15) ans et disposant de la capacité juridique permettant de souscrire aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Toutefois, un Utilisateur majeur peut utiliser les Services au bénéfice de mineur(s) pour le(s)quel(s) il exerce l'autorité parentale ou est tuteur / curateur ce qu'il déclare expressément, conformément et dans les limites permises par le droit français.

L'accès au Site Internet ne nécessite pas de démarches particulières.

Toutefois, il appartient à l'Utilisateur de s'assurer qu'il dispose de l'Équipement nécessaire à l'accès au Site internet, notamment d'un ordinateur ou d'un mobile adapté et d'une connexion internet. Tous les coûts afférents à l'accès aux Services, quels qu'ils soient et notamment les frais matériels, logiciels ou d'accès à internet sont à la charge exclusive de l'Utilisateur.

L'Utilisateur est seul responsable du bon fonctionnement de son Équipement, de son accès à internet ainsi que de sa capacité à accéder au Site internet.

### **6.2.2. CREATION ET GESTION DU COMPTE PERSONNEL**

L'Utilisateur accède au service Annuaire sans avoir besoin de se créer un Compte personnel.

La création d'un Compte personnel sur le Site internet est requise afin d'accéder aux Services de Prise de rendez-vous en Ligne, de Téléconsultation, de Gestion de document et de Paiement en ligne.

#### **• CREATION DU COMPTE PERSONNEL**

La création d'un Compte personnel par l'Utilisateur est gratuite.

Lors de la création de son Compte personnel, l'Utilisateur est invité à confirmer en cochant une case idoine son adhésion pleine et entière au Contrat incluant notamment les présentes Conditions Générales d'Utilisation sans restriction, ni réserve.

L'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes et complètes sur son identité et ses coordonnées comme demandées dans le formulaire en ligne. Il s'engage notamment à ne pas créer une fausse identité de nature à induire DOKILIKO, les Professionnels de santé ou les tiers en erreur et usurper l'identité d'une autre personne.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur fournirait des informations fausses, inexactes, obsolètes, incomplètes ou de nature à induire en erreur, DOKILIKO pourra, immédiatement sans préavis ni indemnité,

suspendre l'accès au Compte personnel et lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive à tout ou partie des Services.

L'Utilisateur se voit attribuer son identifiant, à savoir son adresse courriel.

Il appartient à l'utilisateur de se souvenir de son mot de passe, la plateforme ne conservant pas ledit mot de passe.

Après la validation des Conditions Générales d'Utilisation et la création de son compte personnel, l'Utilisateur reçoit un courriel de confirmation de création de son Compte personnel par voie électronique à l'adresse qu'il aura renseignée, confirmant l'identifiant personnel de connexion. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de vérifier que l'adresse courriel renseignée est correcte lors de la création de son Compte personnel.

#### • ACCES AU COMPTE PERSONNEL

Le Compte personnel créé sera accessible en ligne avec son identifiant et mot de passe, qui auront été confirmés à l'Utilisateur par DOKILIKO, et communiqués par le courriel de confirmation de la création du Compte personnel.

Tout oubli de mot de passe pourra faire l'objet d'une réinitialisation à la demande de l'utilisateur.

#### • GESTION DU COMPTE PERSONNEL

L'identifiant et le mot de passe sont uniques, personnels et strictement confidentiels. L'Utilisateur s'engage à en préserver la confidentialité. L'Utilisateur est seul responsable de leur utilisation, notamment si celui-ci pré-enregistre sur son Equipement son identifiant et son mot de passe, permettant ainsi la connexion automatique aux Services.

Toute utilisation des identifiants est réputée constituer une utilisation du Site internet par l'Utilisateur, ce que celui-ci déclare accepter expressément. En conséquence, tout accès, toute connexion, utilisation des Services et transmission de données de toute nature, effectué à partir du Compte personnel sera considéré comme ayant été effectué par l'Utilisateur. A cet égard, l'Utilisateur est tenu de s'assurer qu'à l'issue de chaque session il se déconnecte effectivement des Services, en particulier lorsqu'il accède aux Services à partir d'un ordinateur public. Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de l'Identifiant et/ou du mot de passe et leurs conséquences, relève de la seule responsabilité de l'Utilisateur.

En cas de perte, ou d'utilisation non autorisée de son Compte personnel, de ses identifiant et mot de passe, l'Utilisateur doit informer immédiatement les administrateurs du Site internet en envoyant un message électronique, en précisant ses Identifiants, nom, prénoms, numéro de téléphone mobile à l'adresse de contact : [contact@dokiliko.com](mailto:contact@dokiliko.com) , afin que DOKILIKO puisse procéder à la réinitialisation du Compte personnel.

Toute tentative de substitution d'identifiant ou de mot de passe d'un autre Utilisateur est strictement interdite. A ce titre, il est rappelé à l'Utilisateur que l'article 226-4-1 du Code pénal sanctionne l'usurpation d'identité d'un an de prison et 15.000 € d'amende.

Il appartient à l'Utilisateur de tenir à jour les informations personnelles qu'il a renseignées dans le cadre de sa première connexion à son Compte personnel. Compte tenu de la nature des services fournis, DOKILIKO se réserve le droit de vérifier et/ou de faire vérifier, par un prestataire tiers

spécialisé, l'identité de l'Utilisateur, notamment en lui demandant une copie de sa carte d'identité. A défaut d'actualisation des informations relatives à l'Utilisateur, DOKILIKO se réserve le droit de suspendre ou résilier son Compte personnel sans délai et, le cas échéant, de lui refuser l'accès à tout ou partie du Site internet après une notification préalable adressée par courriel au moins 1 mois avant toute mesure.

#### • SUPPRESSION DU COMPTE PERSONNEL

L'Utilisateur peut à tout moment résilier la souscription de son Compte personnel en contactant DOKILIKO par courriel à l'adresse [contact@dokiliko.com](mailto:contact@dokiliko.com), sans avoir à fournir de motif.

Après la résiliation du Compte personnel, les Données à caractère personnel de l'Utilisateur et, le cas échéant, de ses proches, seront supprimées de son compte personnel.

L'utilisateur est informé qu'afin de garantir la continuité des services proposés par le Professionnel de Santé, une copie des données de l'utilisateur est adressée au professionnel de Santé.

Si l'utilisateur souhaite supprimer l'intégralité de ses données, il lui appartient de réaliser une démarche distincte auprès du professionnel de santé.

## 7. SMS ET COURRIELS ADRESSES A L'UTILISATEUR

L'Utilisateur autorise DOKILIKO et/ou ses prestataires sous-traitants à lui envoyer des SMS et/ou courriels dont l'objet est de lui délivrer des informations dans le cadre des Services.

Plus particulièrement, en effectuant une Prise de rendez-vous en ligne, l'Utilisateur sollicite et autorise le Professionnel de santé, par l'intermédiaire de DOKILIKO à lui envoyer des SMS et/ou courriels :

- De confirmation, d'annulation, de modification ou de rappel de rendez-vous ;
- D'information sur l'envoi de documents ;
- D'informations de rappel de renouvellement,
- De relance de paiement ;
- Plus largement, tout type d'informations relative aux rendez-vous qu'il a pris notamment sur la Plateforme.

Par ailleurs, l'Utilisateur reconnaît et consent à ce que tout Professionnel de santé faisant partie de son équipe de soins, par l'intermédiaire de DOKILIKO, lui envoie des SMS ou des courriels concernant son organisation.

Ces SMS/courriels sont envoyés par DOKILIKO ou par ses éventuels sous-traitants pour le compte du Professionnel de santé avec lequel l'Utilisateur a pris rendez-vous.

DOKILIKO décline toute responsabilité en cas de non-réception d'un SMS ou d'un courriel pour des raisons techniques indépendantes de sa volonté. DOKILIKO n'est pas non plus responsable en cas d'erreur dans la saisie des coordonnées par l'Utilisateur rendant impossible l'envoi de tout SMS ou de tout courriel nécessaire au bon fonctionnement et à la bonne administration du Service de Prise de rendez-vous en ligne.

L'utilisateur peut s'opposer à l'envoi de SMS/courriels. Pour cela il doit en faire la demande auprès du Professionnel de santé avec lequel il a pris rendez-vous. Le Professionnel de santé est seul responsable de désactiver l'envoi de SMS/Courriel si le Patient s'y oppose.

## **8. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR**

### **8.1. UTILISATION DU SITE INTERNET ET DES SERVICES**

L'Utilisateur ne peut utiliser le présent Site Internet que conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation et, en tout état de cause, à des fins licites et appropriées, y compris conformément aux lois, réglementations et codes de déontologie applicables en France ou autre pays à partir duquel l'Utilisateur accède au Site Internet.

Outre les obligations consenties au titre des présentes Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur s'engage notamment à ne pas :

- Publier, transmettre ou diffuser des informations sur ou via le présent Site Internet qui sont ou pourraient être dommageables, obscènes, diffamatoires, offensant, inappropriées, choquantes, abusives, injurieuses, racistes, incitant à la haine raciale, à la violence, constituant une apologie des crimes contre l'humanité, pédopornographique, susceptibles de porter atteinte à la dignité humaine ou à la vie privée d'autrui, illégales, contraires aux lois en vigueur ou illicites ;
- Utiliser le présent Site Internet d'une manière constituant ou susceptible de constituer une contrefaçon des droits d'un tiers ;
- Effectuer des demandes de rendez-vous non autorisées, fausses ou frauduleuses ;
- Usurper l'identité d'un tiers ;
- Diffuser ou publier des informations inexactes, fausses ou incomplètes ;
- Utiliser un logiciel, un sous-programme ou un dispositif pour interférer ou tenter d'interférer électroniquement ou manuellement dans le fonctionnement ou les fonctionnalités du présent Site Internet, y compris, notamment, en chargeant ou en mettant à disposition par quelque moyen que ce soit des fichiers contenant des données corrompues ou des virus, chevaux de Troie, bombes logiques, ou autre codes malicieux ou malveillants destinés à interrompre, suspendre, détruire ou limiter les fonctionnalités de tout équipement de télécommunications ;
- Effectuer tout acte qui surchargerait de manière déraisonnable ou disproportionnée le Site Internet ou toute infrastructure connexe ;
- Se livrer à des activités commerciales de toutes sortes sans l'autorisation préalable écrite de DOKILIKO ;
- Collecter, traiter et/ou conserver des Données à caractère personnel relatives à d'autres Utilisateurs, le cas échéant en relation avec la conduite des activités prohibées aux présentes ;
- Couvrir ou masquer tout Élément contenu sur toute page du Site Internet notamment au moyen de HTML/ CSS ;
- Modifier, hacker, adapter le Site ou tout site tiers de sorte à faussement sous-entendre qu'il est associé au Site ;
- Enfreindre de toute autre manière la législation applicable.

### **8.2. LIENS HYPERTEXTES RENVOYANT AU SITE INTERNET**

Aucun lien hypertexte inséré en direction du Site internet ou toute utilisation d'un Élément du Site internet ne peut être réalisé sans l'autorisation écrite et préalable de DOKILIKO. Cette autorisation pourra être révoquée à tout moment, et à la seule discrétion de DOKILIKO. DOKILIKO dispose de la faculté de solliciter la suppression de tout lien vers le Site internet, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en réparation du préjudice subi.

## **9. GARANTIES DUES PAR L'UTILISATEUR**

### **9.1. INFORMATIONS COMMUNIQUEES**

L'Utilisateur garantit l'exactitude et l'exhaustivité des informations fournies à DOKILIKO, au moment de la création de son Compte personnel comme tout au long de leur relation contractuelle, de sorte qu'aucune garantie ne sera due de même que la responsabilité de DOKILIKO ne saurait être recherchée en cas d'information erronée ou incomplète fournie par l'Utilisateur, spontanément ou sur demande de DOKILIKO ou en cas d'absence de réponse de l'Utilisateur à une demande d'information formulée par DOKILIKO.

### **9.2. CONTESTATIONS RESULTANT DE L'UTILISATION DU SITE**

L'Utilisateur s'engage à indemniser DOKILIKO à hauteur des coûts que DOKILIKO devrait supporter à la suite de toute réclamation ou contestation, judiciaire ou extrajudiciaire, liées à l'utilisation du Site internet et/ou des Services par l'Utilisateur et garantit DOKILIKO de toute condamnation à ce titre en cas d'instance judiciaire.

## **10. ETENDUE DES OBLIGATIONS ET DE LA RESPONSABILITE DE DOKILIKO**

### **10.1. CARACTERISTIQUES D'INTERNET**

L'Utilisateur déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites d'internet, notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques d'interruption et plus généralement, les risques inhérents à toute connexion et transmission sur internet, l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels et les risques de contamination par des éventuels virus informatiques circulant sur le réseau.

En conséquence, DOKILIKO ne saurait, en aucune circonstance, être tenue pour responsable de tout dommage lié directement ou indirectement à l'une ou l'autre de ces caractéristiques et/ou limites.

Il appartient à tout Utilisateur de prendre toutes les mesures utiles de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique contre toute atteinte.

### **10.2. DISPONIBILITE DES SERVICES**

DOKILIKO mettra en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer le bon fonctionnement du Site internet et fournir à l'Utilisateur l'accès aux Services dans les meilleures conditions. A ce titre, DOKILIKO fera ses meilleurs efforts, conformément aux usages en pareille matière, pour rendre disponible et accessible le Site internet 24/24H et 7/7J et pour en limiter les perturbations ou dysfonctionnements éventuels.

Néanmoins, DOKILIKO n'a qu'une obligation de moyen concernant l'accès et l'utilisation des Services, et ne saurait garantir un fonctionnement des Services absolument exempt d'interruption ou de suspension.

Pour des motifs de maintenance, de test, de réparation, de mise à jour, ou d'intervention technique de toute autre nature liés à l'amélioration et au fonctionnement des Services quelle qu'en soit l'origine ou la cause, DOKILIKO se réserve le droit d'interrompre temporairement tout ou partie du Site internet, sans préavis et sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation

Lorsque l'interruption est planifiée, l'Utilisateur sera notifié par tout procédé que DOKILIKO jugera approprié, notamment par un avertissement figurant en page d'accueil du Site internet.

### **10.3. SECURITE DU SITE INTERNET**

DOKILIKO fournira ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art et la réglementation applicable, pour sécuriser le Site internet, dans le cadre de son utilisation ainsi que les traitements de Données à caractère personnel.

Toutefois, DOKILIKO ne garantit pas que le Site internet et les Services accessibles par son intermédiaire, seront en partie ou en totalité, exempt d'erreur et de virus, sécurisé, ni que le contenu sera téléchargeable sans risque.

### **10.4. QUALITE D'INTERMEDIAIRE DANS LA RELATION PATIENT / PROFESSIONNEL DE SANTE**

L'Utilisateur reconnaît et accepte que DOKILIKO ne fournit pas de conseils professionnels ou médicaux quelle qu'en soit la nature.

Il est rappelé à l'Utilisateur que DOKILIKO remplit exclusivement la fonction d'intermédiaire technique, entre l'Utilisateur et le Professionnel de Santé, permettant de favoriser la mise en relation du Professionnel de Santé et du Patient.

A ce titre, DOKILIKO n'est pas partie à la relation juridique formée entre le Professionnel de santé et le Patient.

En conséquence, la responsabilité de DOKILIKO ne saurait être recherchée dans le cadre de la relation unissant le Professionnel de santé au Patient, notamment en cas de différend ou litige éventuel.

#### **10.4.1. PRESTATIONS REALISEES PAR LE PROFESSIONNEL DE SANTE**

A ce titre, l'Utilisateur reconnaît et accepte expressément que :

- En aucun cas DOKILIKO ne valide, ne sélectionne, ni ne vérifie la compétence des Professionnels de santé abonnés aux Services ;
- L'utilisation des Services ne dilue, ne modifie, ou n'atténue ni directement, ni indirectement la responsabilité et les obligations des Professionnels de santé abonnés aux Services vis-à-vis des Utilisateurs, les Professionnels de santé exerçant leur pratique professionnelle en toute indépendance, selon leurs obligations légales et réglementaires personnelles et sous leur responsabilité exclusive ;
- Le Professionnel de Santé réalise les Prestations sous son entière responsabilité.

En conséquence, DOKILIKO ne peut en toute hypothèse être tenue responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution de la Prestation proposée par le Professionnel de Santé et ne pourra être redevable d'aucune somme à ce titre.

En cas d'échec de transmission des Documents au Patient par le Professionnel de Santé, la responsabilité de DOKILIKO ne saurait être engagée sans faute prouvée.

#### **10.4.2. PRISE ET GESTION DES RENDEZ-VOUS PAR LE PROFESSIONNEL DE SANTE**

DOKILIKO attire tout particulièrement l'attention des Utilisateurs sur le fait que DOKILIKO n'assure pas elle-même la validation de la prise de rendez-vous ou leur gestion, lesquelles sont réalisées directement par le Professionnel de santé concerné et sous son entière responsabilité.

En conséquence, l'Utilisateur accepte et reconnaît expressément que la réservation du rendez-vous auprès du Professionnel de Santé ne soit pas garantie par DOKILIKO, et que la responsabilité de DOKILIKO ne puisse être recherchée d'aucune manière en cas d'un quelconque retard, annulation, d'établissement fermé, ou indisponibilité du Professionnel de santé, ou encore en cas de refus de prestation, et ce pour quelque cause que ce soit.

#### **10.5. FORCE MAJEURE, CAS FORTUIT ET FAIT DE L'UTILISATEUR**

En toute hypothèse, la responsabilité de DOKILIKO ne pourra être recherchée pour les dommages résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles en cas de force majeure, de cas fortuit, ou du fait des fautes ou insuffisances imputables à Utilisateur.

### **11. HEBERGEMENT**

DOKILIKO rappelle que la mise en œuvre des Services repose sur la collecte, le traitement et l'hébergement de Données de caractère personnel de santé au sens des dispositions du Code de la Santé Publique.

Afin de respecter les dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, le Site internet et les Données Patient sont hébergés par la société **AWS – AMAZON WEB SERVICES** – Dénomination AMAZON CS Ireland LTD – située Unit 27 – 6400 Cork Airport Business Park – Kinsale Road – Ireland ; Amazon CS Ireland Ltd étant une société du groupe Amazon Web Services (AWS), dont le siège social se situe à Inc. P.O/ Box 81226 – Seattle, WA 98108-1226, tél : (206) 266-4064 fax: (206) 266-7010—, qui fait partie des Hébergeurs Certifiés en Données de Santé (HADS) par le Ministère de la santé, dont la liste est disponible sur le site de l'ASIP Santé accessible à l'adresse <https://esante.gouv.fr/labels-certifications/hds/liste-des-herbergeurs-certifies>

DOKILIKO ayant choisi de faire héberger le Site internet et les Données Patient chez des professionnels de l'hébergement, elle ne peut être tenue pour responsable des défaillances de ces derniers.

### **12. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET DE LA VIE PRIVEE**

#### **12.1. DONNEES COLLECTEES**

Dans le cadre de la mise en œuvre des Services, l'Utilisateur est informé que les Données à caractère personnel et notamment les données de santé recueillies sont nécessaires à l'utilisation de ces Services.

Les Données à caractère personnel sont utilisées uniquement dans le cadre desdits Services et sont destinées exclusivement à DOKILIKO, pour le bon fonctionnement du Site internet et la mise en œuvre de ses Services, et à ses partenaires Professionnels de santé, pour les informations qui le concernent suite à une prise de rendez-vous.

Elles ne sont utilisées qu'aux fins suivantes :

- Transmettre au Professionnel de Santé les informations nécessaires à l'organisation et la préparation du rendez-vous pris par l'Utilisateur ;
- Permettre à l'Utilisateur de gérer l'ensemble de ses rendez-vous via son Compte personnel.

DOKILIKO et ses partenaires Professionnels de santé s'engagent à en préserver la confidentialité.

Parmi les Données à caractère personnel de l'Utilisateur collectées figurent *a minima* :

- Le nom de famille et le prénom ;
- La date de naissance ;
- Une adresse de messagerie électronique valide ;
- Un numéro de téléphone mobile valide ;
- Une adresse IP (adresse de la connexion de l'internaute).

DOKILIKO garantit que les Données à caractère personnel des Utilisateurs, et notamment les Données à caractère personnel de santé ne seront transférées à aucun tiers non autorisé.

Chaque Utilisateur accepte et reconnaît expressément :

- Par l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation, consentir à la collecte, au traitement et à l'hébergement de ses Données personnelles et notamment de ses Données personnelles de santé ;
- Que chaque Professionnel de Santé est le Responsable de traitement, au sens de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, des Données personnelles collectées via le Site internet au titre de la gestion de la programmation et du suivi de rendez-vous auprès de lui.

## **12.2. DROIT D'ACCES ET DE RECTIFICATION DES DONNEES PERSONNELLES**

Conformément aux dispositions des articles 38, 39 et 40 de la Loi 78-17 du 6 Janvier 1978 « Informatique et Libertés » modifiée, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification ou de rectification de ces données ainsi que du droit de s'opposer à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement, en écrivant par courrier à DOKILIKO, Dokiliko France, Protection des données personnelles, 34 bis Avenue Bernard Palissy - 92210 Saint Cloud, ou par courriel à l'adresse [privacy@dokiliko.com](mailto:privacy@dokiliko.com).

## **12.3. COOKIES**

DOKILIKO peut également collecter des informations sur l'Utilisateur de manière automatique par l'utilisation de cookies qui permettent de suivre la navigation de l'Utilisateur sur le Site internet et de personnaliser le Site internet pour lui.

DOKILIKO utilise à la fois des cookies de session et des cookies persistants :

- Un cookie persistant ne s'efface pas après la fermeture du navigateur de l'Utilisateur et peut ainsi être utilisé lors de ses visites ultérieures du Site internet.
- Un cookie de session est un cookie temporaire qui disparaît dès la fermeture du navigateur ou la déconnexion, par l'Utilisateur, de son compte.

L'Utilisateur peut paramétrer son navigateur afin qu'il l'informe avant qu'il ne reçoive un cookie, lui donnant ainsi la possibilité de l'accepter ou de le refuser. L'Utilisateur peut également paramétrer son navigateur afin qu'il refuse les cookies. Dans ce cas, certaines fonctionnalités et parties du Site internet pourraient ne pas fonctionner normalement.

### **13. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Site est la propriété exclusive de DOKILIKO.

D'une manière générale, DOKILIKO accorde un droit gratuit, personnel, non-exclusif et non-transférable d'accès et d'utilisation du Site, tout autre droit étant expressément exclu sans l'accord préalable écrit de DOKILIKO.

Les marques, droits d'auteur (copyright), droits sur les bases de données et autres droits de propriété intellectuelle portant sur les Eléments ou contenus présents sur le Site internet, ainsi que l'organisation et la présentation dudit Site Internet et le code logiciel sous-jacent sont la propriété exclusive de DOKILIKO ou de ses concédants, les présentes Conditions Générales d'Utilisation n'emportant aucune cession de droit de propriété intellectuel au profit de l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'interdit de copier, modifier, altérer, publier, diffuser, distribuer, vendre ou transférer tout ou partie des éléments du présent Site Internet ou du code logiciel sous-jacent, sans l'accord écrit préalable de DOKILIKO. Toutefois, le contenu de ce Site Internet peut être téléchargé, imprimé ou copié à des fins personnelles et non commerciales.

### **14. LIENS HYPERTEXTES ETABLIS DEPUIS LE SITE INTERNET**

Le Site internet peut contenir des liens hypertextes pointant vers d'autres sites Internet ou ressources externes qui n'appartiennent pas à DOKILIKO ou ne sont pas contrôlés ni directement ni indirectement par DOKILIKO qui n'exerce aucun contrôle sur leur contenu, leurs chartes de protection des données personnelles ou les pratiques des sites tiers et décline toute responsabilité à cet égard.

DOKILIKO n'est pas responsable de la mise à disposition de ces sites et ressources externes ni de leur disponibilité et ne cautionne ni le contenu, ni la publicité, ni les produits ou services ou toute autre information, données ou autres matériels figurant sur ces sites Internet ou ressources externes ou accessibles depuis ceux-ci.

DOKILIKO ne peut être tenue responsable de toute perte ou dommage que les Utilisateurs pourraient subir du fait des contenus mis à disposition par ces sites ou ressources externes ou du fait de la confiance que les internautes accordent quant à l'exhaustivité, l'exactitude ou l'existence de toute publicité, tout produit ou autre matériel sur ces sites internet ou ressources, voire accessibles depuis ceux-ci.

## **15. RESILIATION**

### **15.1. A L'INITIATIVE DE DOKILIKO**

Lorsque l'Utilisateur manque à l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales, et sans préjudice des autres droits de DOKILIKO, en vertu de la loi ou tout autre fondement, DOKILIKO se réserve le droit de lui refuser l'accès au présent Site Internet et/ou aux Services. Dans ce cas, le

contrat sera résilié entre les Parties et le Compte personnel de l'Utilisateur sera supprimé, à l'échéance d'un délai de 1 mois. Les Données à caractère personnel qui sont associées à ce compte personnel seront - sauf manifestation contraire préalable de l'utilisateur – supprimées sous les réserves visées à l'article 6.2.2.

L'Utilisateur sera informé à l'adresse courriel qu'il aura renseignée, de la résiliation du contrat et de la fermeture de son Compte personnel.

#### **15.2. A L'INITIATIVE DE L'UTILISATEUR**

L'Utilisateur peut, à tout moment, solliciter la résiliation du présent contrat. Il peut cesser d'utiliser le Site internet et/ou procéder à la suppression de son Compte personnel dans les conditions prévues à l'article 6.2.2. des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

### **16. NON RENONCIATION**

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus par les présentes Conditions Générales d'Utilisation, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne sauraient valoir modification du contrat, ni générer un droit quelconque.

Le fait pour DOKILIKO de ne pas se prévaloir d'une défaillance ou d'un manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque de ses obligations contractuelles ou légales ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir de cette défaillance ou de ce manquement. De même, le fait pour DOKILIKO de ne pas se prévaloir d'une stipulation des présente Conditions Générales d'Utilisation n'emporte aucunement renonciation au bénéfice de ladite stipulation.

### **17. INVALIDITE PARTIELLE**

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales d'Utilisation n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

Cependant, les Parties pourront d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

### **18. CONVENTION DE PREUVE**

Les Parties conviennent expressément que :

- La présence d'un code d'identification identifie valablement l'auteur d'un document ou d'un message et établit l'authenticité du document ou du message ;
- Un document électronique contenant un code d'identification équivaut à un écrit signé par la personne émettrice ;
- Les Parties peuvent se prévaloir de l'impression sur papier d'un message électronique à partir d'un logiciel de messagerie électronique pour prouver le contenu des échanges qu'elles ont au sujet de l'exécution des Conditions Générales d'Utilisation.

L'Utilisateur accepte l'usage de la messagerie électronique pour la transmission des informations qu'il demande concernant la conclusion ou l'exécution des Conditions Générales d'Utilisation.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par DOKILIKO constituent la preuve de l'ensemble des échanges.

## **19. DROIT APPLICABLE - LANGUE DU CONTRAT**

De convention expresse entre les Parties, les Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## **20. MEDIATION**

Si un litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation des présentes Conditions Générales d'Utilisation survient entre DOKILIKO et l'Utilisateur, DOKILIKO met à la disposition de l'Utilisateur agissant en qualité de consommateur, conformément aux dispositions du Code de la consommation, un dispositif de médiation en vue de la résolution amiable du litige.

Ainsi, l'Utilisateur peut recourir au centre de médiation dont les coordonnées sont les suivantes :

### **CMAP**

39 avenue Franklin Delano Roosevelt – 75008 PARIS

Téléphone : +33 1 44 95 11 40

Mail : [cmap@cmap.fr](mailto:cmap@cmap.fr)

<https://www.cmap.fr/contact/>

Les frais afférents au paiement de l'intervention du médiateur seront supportés pour moitié par chacune des Parties.

Pour de plus amples informations, l'Utilisateur est invité à contacter DOKILIKO par courriel à l'adresse : [contact@dokiliko.com](mailto:contact@dokiliko.com).

## **21. LITIGE- TRIBUNAL COMPETENT**

Les Parties conviennent que toutes contestations qui pourraient surgir, concernant tant la validité, que l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation des présentes Conditions Générales d'Utilisation ou de leurs conséquences et de leurs suites seront soumises à la compétence des juridictions territorialement et matériellement compétentes.