

# Conditions générales de service

Juin 2024

Toute utilisation du Site [www.deuxiemeavis.fr](http://www.deuxiemeavis.fr) est soumise au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales de Services

# 1 | Notice légale

## Editeur du site

La plateforme [www.deuxiemeavis.fr](http://www.deuxiemeavis.fr) (ci-après la « Plateforme ») est éditée par la société :

CARIANS - [deuxiemeavis.fr](http://deuxiemeavis.fr) - 1 boulevard Pasteur, 75015 Paris - France

SAS au capital de 109.230 euros enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 803 657 717 Téléphone : 01 81 80 00 48

Mail : [contact@deuxiemeavis.fr](mailto:contact@deuxiemeavis.fr)

Directeur de la publication et responsable de la publication : Pauline d'Orgeval, Présidente.

## Hébergeur / Prestataire technique

La Plateforme est hébergée en France par la société SYNTEN, hébergeur agréé ou certifié de données de santé au sens des dispositions de l'article L 1111-8 CSP - 255 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud cedex.

# 2 | Objet

Les présentes Conditions Générales de Services ont pour objet de définir les droits et obligations de tout Utilisateur de la Plateforme laquelle lui permet de solliciter un avis médical auprès d'un Médecin Référent du domaine thérapeutique concerné (ci- après le « Service »).

Le Service est un acte médical à distance qui permet à l'Utilisateur qui le souhaite de bénéficier d'un avis médical à partir des informations communiquées par ses soins et sous sa responsabilité via l'environnement sécurisé de la Plateforme opérée par CARIANS.

La Plateforme et le Service sont conçus et mis en œuvre dans le respect des dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés de la collecte et du traitement de données à caractère personnel et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après la « Réglementation »).

En conséquence, les Utilisateurs étrangers acceptent de se soumettre expressément aux conditions définies au sein des présentes Conditions Générales de Services.

# 3 | Définitions

Les termes ci-après définis ont le sens et la portée donnés dans leur définition dans le cadre de la conclusion et l'exécution des présentes Conditions Générales de Services.

## Conditions Générales de Services ou « CGS » :

Les présentes Conditions Générales, destinées à encadrer au plan contractuel (i) l'utilisation par l'Utilisateur de la Plateforme mise à disposition par CARIANS au profit de l'Utilisateur et (ii) la délivrance du Service par le Médecin Référent à l'Utilisateur.



### **Compte Utilisateur :**

Le compte créé par l'Utilisateur et permettant d'accéder à son espace privé et sécurisé recensant l'ensemble des informations et pièces médicales qui seront transmises au Médecin Référent par le biais de la Plateforme ainsi que l'intégralité des échanges avec le Médecin Référent mis en œuvre pour les besoins de la fourniture du Service.

### **Pré - Formulaire Pathologie :**

Les formulaires renseignés par l'Utilisateur lors de la création de son Compte ou en amont du Formulaire Pathologie contenant l'ensemble des informations administratives et des informations nécessaires pour permettre à CARIANS de désigner, au nom et pour le compte de l'Utilisateur, le(s) Médecin(s) Référent(s) compétent(s) pour délivrer le Service à l'Utilisateur.

### **Formulaire Pathologie :**

Le Formulaire renseigné par l'Utilisateur permettant de communiquer des informations au(x) Médecin(s) Référent(s) sur son état de santé et/ou sur la pathologie dont il est atteint aux fins d'obtenir de ce(s) dernier(s) la fourniture du Service.

### **Médecin(s) Référent(s) :**

Tous médecins référents ou services référents d'établissements de santé, préalablement référencés par CARIANS sur la base du volontariat et en fonction de critères objectifs pour délivrer le Service aux Utilisateurs par le biais de la Plateforme mise à disposition par CARIANS.

### **Utilisateur(s) :**

Toute personne physique utilisatrice de la Plateforme mise à disposition par CARIANS, patient, représentant légal d'un patient ou personne dûment mandatée par le patient et dans la limite de son mandat, et sollicitant, par le biais de cette Plateforme, la fourniture d'un Service auprès d'un ou plusieurs Médecins Référents référencés au sein de la Plateforme.

### **Utilisateur(s) patient(s) :**

Tout patient ou son représentant légal, qui bénéficie d'un avis médical fourni par un ou des Médecin(s) Référent(s) à partir des informations communiquées par ses soins et sous sa responsabilité via l'environnement sécurisé de la Plateforme.

### **Plateforme :**

La plateforme web éditée par la société CARIANS, accessible à l'adresse [www.deuxiemeavis.fr](http://www.deuxiemeavis.fr), contenant des informations sur différentes pathologies graves et permettant aux Utilisateurs de solliciter auprès de Médecins Référents la fourniture d'un Service sur une ou plusieurs pathologies. La Plateforme est hébergée en France par un hébergeur agréé ou certifié de données de santé au sens de l'article L 1111-8 CSP.

### **Service :**

Le service fourni par le(s) Médecin(s) Référent(s) est une prestation médicale à distance permettant à tout Utilisateur patient de bénéficier d'un avis médical auprès d'un Médecin Référent, sur la base des informations médicales qu'il aura mises en ligne au sein de l'environnement sécurisé de la Plateforme et que CARIANS transmettra, au nom et pour le compte de l'Utilisateur, au(x) Médecin(s) Référent(s).

Les avis médicaux fournis via le Service sont destinés à être utilisés par l'Utilisateur dans le cadre de plusieurs finalités, notamment mais sans s'y limiter la délivrance d'un deuxième avis médical concernant leur condition médicale ou leur traitement, avis médical préalable à une demande d'indemnisation ou venant en soutien à des demandes d'indemnisation liées à des accidents, des blessures ou d'autres incidents médicaux et ce, sans qu'un tel avis ne vienne garantir l'acceptation de la demande d'indemnisation.



## Société :

La société CARIANS est (i) éditrice au sens de la Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (dite « loi LCEN »), (ii) propriétaire de la Plateforme et (iii) le responsable du traitement de données à caractère personnel mis en œuvre au titre de la gestion des Utilisateurs de la Plateforme conformément à la Règlementation.

## 4 | Documents contractuels

Les documents contractuels encadrant les conditions d'utilisation de la Plateforme et du Service sont constitués :

- des présentes CGS encadrant l'utilisation de la Plateforme ;
- de la Notice d'information-consentement qui est portée à la connaissance de l'Utilisateur et soumise à son acceptation à l'occasion du remplissage de sa demande d'avis médical.

Si une disposition des présentes CGS était jugée invalide par un tribunal compétent, l'invalidité de cette disposition n'en affecterait pas pour autant la validité des autres dispositions des présentes.

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

## 5 | Acceptation des Conditions Générales de Services

Tout Utilisateur s'engage à respecter inconditionnellement et intégralement les termes des présentes CGS suivant les modalités décrites ci-après.

L'utilisation de la Plateforme nécessite l'acceptation expresse et préalable des présentes CGS qui se fait par un dispositif conforme d'acceptation en ligne lors de la création d'un Compte Utilisateur et après authentification de ce dernier.

Les présentes CGS entrent en vigueur sans réserve à compter de leur acceptation et s'appliquent durant toute la durée d'exécution du Service fourni par le Médecin Référent et de l'utilisation de la Plateforme. De manière générale, l'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que l'acceptation des présentes CGS emporte acceptation des règles d'accès à la Plateforme et de fourniture du Service.

L'Utilisateur est invité à lire attentivement les présentes CGS. Il disposera de la possibilité de les consulter à tout moment au sein de son Compte Utilisateur accessible via la Plateforme.

Compte tenu des évolutions possibles de la Plateforme et de la réglementation, la Société se réserve toutefois le droit de modifier à tout moment les présentes CGS. Les nouvelles CGS seront, le cas échéant, portées à la connaissance de l'Utilisateur et soumises à son acceptation lors d'une demande de mise en œuvre du Service et seront applicables postérieurement à la modification.

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

Enfin, la Société se réserve le droit de suspendre provisoirement ou définitivement l'accès à la Plateforme, sans délai, ni contrepartie de quelque nature que ce soit.



## 6 | Service fourni par le(s) Médecin(s) Référent(s)

### 6.1 Description du Service

Le Service consiste en une prestation médicale, à distance, d'avis médical rendue à l'Utilisateur par des Médecins Référents : le Service permet à l'Utilisateur de solliciter à distance et de manière sécurisée, par le biais de la Plateforme, un avis médical auprès d'un ou plusieurs Médecin(s) Référent(s) compétent(s). Le(s) Médecin(s) Référent(s) ainsi consulté(s) rendra son « avis médical » sur la base des pièces et informations médicales transmises par l'Utilisateur, par le biais de la Plateforme, au sein de son espace personnalisé.

Le Service ne prend pas en charge les situations d'urgence, ce dont est expressément informé l'Utilisateur lors de sa connexion sur la Plateforme.

Dans le respect de leurs obligations professionnelles et déontologiques, les Médecins Référents référencés sur la Plateforme délivrent aux Utilisateurs un avis médical sur la base de l'ensemble des pièces et informations médicales que ces derniers auront téléchargées sur la Plateforme et qui seront transmises, en leur nom et pour leur compte, par le biais de la Plateforme au(x) Médecin(s) Référent(s).

En aucun cas, le Service rendu au bénéfice de l'Utilisateur ne se substitue en tout ou partie, à un diagnostic réalisé par un médecin après examen clinique physique.

En effet, le Service est délivré par le Médecin Référent à l'Utilisateur sur la stricte et seule base des informations et pièces transmises par l'Utilisateur, par l'intermédiaire de la Plateforme, à l'exclusion de tout examen clinique physique.

Après avoir créé son Compte Utilisateur, l'Utilisateur pourra :

1. sélectionner le(s) Médecin(s) Référent(s) ou choisir de laisser la Société sélectionner, en son nom et pour son compte, le(s) Médecin(s) Référent(s) compétents dans l'aire thérapeutique concernée par sa demande ;
2. renseigner les Pré-Formulaires Pathologie mis à sa disposition, par la Société, au sein de la Plateforme ;
3. renseigner le Formulaire Pathologie mis à sa disposition, par la Société, au sein de la Plateforme ;
4. télécharger l'ensemble des pièces médicales qu'il souhaite transmettre au(x) Médecin(s) Référent(s), par l'intermédiaire de la Plateforme ou bien les envoyer par courrier au médecin coordinateur de la Société ;

L'Utilisateur est informé, par la Société, de la mise à disposition du compte-rendu du Médecin Référent par l'envoi d'un email à l'adresse qu'il aura renseignée lors de son inscription. Le délai dans lequel le Médecin Référent fournira le Service à l'Utilisateur est de moins de 7 jours si l'Utilisateur a choisi de laisser la Société sélectionner, en son nom et pour son compte, le(s) Médecin(s) Référent(s) compétents. Le délai peut être supérieur si l'Utilisateur a lui-même sélectionné le(s) Médecin(s) Référent(s). Il sera alors informé par email du délai.

### 6.2 Tarifs et modalités de paiement

La fourniture du Service par le(s) Médecin(s) Référent(s) à destination de l'Utilisateur est, selon la finalité de l'avis médical rendu :



- Soit pris en charge en France par les complémentaires santé (mutuelles, assureurs, institutions de prévoyance), par les branches professionnelles ou les entreprises dans le cadre des partenariats mis en place par la société CARIANS. L'Utilisateur n'a pas besoin d'avancer les frais, le coût du Service étant ainsi pris en charge.

En cas de prise en charge par une complémentaire santé, l'Utilisateur procède à la validation de sa demande d'avis médical, selon les modalités techniques définies par sa complémentaire santé ou par saisie d'un code de prise en charge.

- Pour les autres Utilisateurs, ces derniers procèdent, à la validation de leur demande, par un paiement en ligne par carte bancaire (CB, Visa, MasterCard). Le règlement du Service intervient avant et conditionne la délivrance du Service par le(s) Médecin(s) Référent(s).

Le cas échéant, les honoraires dus par l'Utilisateur seront facturés par la Société, au nom et pour le compte du(des) Médecin(s) Référent(s), en vertu d'un mandat de facturation. Ce(s) dernier(s) restera(ont) cependant responsable(s) de ses(leurs) obligations en matière de facturation dans sa(leur) relation avec l'Utilisateur (la Société ne prenant en charge que l'aspect matériel de l'émission de la facture). La Société assurera également l'encaissement, au nom et pour le compte du (des) Médecin(s) Référent(s), du prix du Service dû par l'Utilisateur ou sa complémentaire santé, en vertu d'un mandat d'encaissement.

Pour les patients de l'étranger, la fourniture du Service par le(s) Médecin(s) Référent(s) à destination de l'Utilisateur est payante.

Les honoraires dus par l'Utilisateur ou sa complémentaire santé au(x) Médecin(s) Référent(s) en contrepartie du Service fourni par ce dernier seront facturés par la Société, au nom et pour le compte du (des) Médecin(s) Référent(s), en vertu d'un mandat de facturation. Ce(s) dernier(s) restera(ont) cependant responsable(s) de ses(leurs) obligations en matière de facturation dans sa(leur) relation avec l'Utilisateur (la Société ne prenant en charge que l'aspect matériel de l'émission de la facture). La Société assurera également l'encaissement, au nom et pour le compte du (des) Médecin(s) Référent(s), du prix du Service dû par l'Utilisateur ou sa complémentaire santé, en vertu d'un mandat d'encaissement.

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que les transactions financières effectuées au sein de la Plateforme sont confiées à une plateforme de paiement en ligne sécurisée.

A l'issue du paiement, l'Utilisateur recevra sur l'adresse mail qu'il aura renseignée lors de son inscription un email récapitulatif de l'opération.

**L'UTILISATEUR EST INFORME QU'IL DOIT ETRE TITULAIRE DE LA CARTE BANCAIRE UTILISEE POUR LE PAIEMENT OU A DEFAUT ETRE DUMENT AUTORISE A L'UTILISER POUR PROCEDER AU REGLEMENT DE SA FACTURE.**

**IL GARANTIT LA SOCIETE QU'IL REMPLIT BIEN L'ENSEMBLE DES CONDITIONS D'ACCES, D'UTILISATION ET DE VENTE ET QUE LE COMPTE BANCAIRE ASSOCIE AU MOYEN DE PAIEMENT UTILISE POUR REGLER SA FACTURE EST SUFFISAMMENT APPROVISIONNE POUR SATISFAIRE A SON OBLIGATION DE PAIEMENT.**



### 6.3 Déontologie et Obligations du Médecin Référent

Le Médecin Référent s'engage, dans le cadre de la réalisation du Service, à respecter l'intégralité des règles déontologiques présidant à l'exercice de sa profession telles qu'elles sont définies dans le Code de déontologie et interprétées par le Conseil National de l'Ordre des Médecins. A ce titre, le Médecin Référent s'engage notamment à respecter :

- les obligations d'information dont il est redevable à l'égard de chacun des Utilisateurs qui l'interrogent en application des articles L.1111-2, L.1111-3 et L.1111-4 du Code de la santé publique ;
- le secret le plus absolu sur les informations de santé et relatives à la vie privée des Utilisateurs bénéficiaires du Service, parvenues à sa connaissance par le biais de la Plateforme, et ce conformément à ses obligations légales, réglementaires et déontologiques telles qu'elles résultent des articles L 1110-4, L 1110-12, R 1110-1 et suivants du Code de la santé publique, 226-13 du Code Pénal et du Code de déontologie ;
- le principe d'indépendance et du libre choix du patient ;
- le principe d'interdiction de tout procédé direct ou indirect de publicité, notamment en faveur d'un professionnel de santé.

Ainsi, l'Utilisateur est mis en mesure de s'opposer, et ce à tout moment, à l'accès du Médecin Référent aux informations le concernant.

De même, l'accès du Médecin Référent au dossier médical et aux données de santé de l'Utilisateur patient est subordonné au respect par le Médecin Référent d'une procédure d'authentification forte.

Le Médecin Référent ne communique en aucun cas, directement ou indirectement, hors de l'équipe de soins, l'une quelconque des informations concernant l'Utilisateur et soumise à la protection du secret médical, à tout tiers non autorisé.

### 6.4 Mise en garde

**L'UTILISATEUR SERA SEUL RESPONSABLE DE L'EXACTITUDE, DE LA COHERENCE ET DE L'EXHAUSTIVITE DES DONNEES ET PIECES MEDICALES QU'IL AURA COMMUNIQUEES DANS SON ESPACE PERSONNEL ET QUI AURONT ETE TRANSMISES AU MEDECIN REFERENT, EN SON NOM ET POUR SON COMPTE, PAR LA SOCIETE.**

**EN AUCUN CAS, LE MEDECIN REFERENT NE SERA EN MESURE D'EFFECTUER DES VERIFICATIONS OU DES CONTROLES D'EXACTITUDE ET D'EXHAUSTIVITE DES DONNEES SAISIES PAR L'UTILISATEUR. DES LORS, LA RESPONSABILITE DU MEDECIN REFERENT NE POURRA EN AUCUN CAS ETRE ENGAGEE DANS L'HYPOTHESE OU L'AVIS MEDICAL RENDU PAR CE DERNIER SERAIT ERRONE DU FAIT DE LA COMMUNICATION, PAR L'UTILISATEUR PATIENT OU MEDECIN, DE DONNEES INCOMPLETES, INSUFFISANTES, TRONQUEES, MODIFIEES OU ERRONEES.**

**DANS LA MESURE OU L'AVIS RENDU PAR LE MEDECIN REFERENT DANS LE CADRE DU SERVICE RENDU A L'UTILISATEUR NE REPOSE SUR AUCUN EXAMEN MEDICAL CLINIQUE PHYSIQUE DU PATIENT MAIS SUR LES SEULES INFORMATIONS ET PIECES MEDICALES QUE L'UTILISATEUR AURA COMMUNIQUEES :**

- **AUCUN CONSEIL MEDICAL DONNE PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTE A L'UTILISATEUR PATIENT NE DOIT ETRE NEGLIGE OU RETARDE DU FAIT D'UN AVIS RENDU PAR UN MEDECIN REFERENT A L'OCCASION DU SERVICE ;**





- L'AVIS RENDU PAR LE MEDECIN REFERENT A L'OCCASION DU SERVICE NE SE SUBSTITUE PAS A L'AVIS D'UN MEDECIN SUR L'ETAT DE SANTE DE SON PATIENT, APRES EXAMEN MEDICAL CLINIQUE.

L'UTILISATEUR PATIENT RECONNAIT QU'IL PREND SEUL LES DECISIONS CONCERNANT SA SANTE AU REGARD DES INFORMATIONS ET DES PRECONISATIONS FOURNIES PAR LE PROFESSIONNEL DE SANTE HABITUELLEMENT EN CHARGE DE SON SUIVI, NONOBTANT L'AVIS QUI LUI EST RENDU PAR LE MEDECIN REFERENT A L'OCCASION DU SERVICE. IL APPARTIENT A L'UTILISATEUR DE VERIFIER PREALABLEMENT L'ADEQUATION DES SERVICES A SES BESOINS.

LORSQUE LE SERVICE EST UTILISE AUX FINS DE BENEFICIER D'UN AVIS MEDICAL PREALABLEMENT A UNE DEMANDE D'INDEMNISATION, LE CAS ECHEANT DANS LE CADRE D'UNE EXPERTISE AMIABLE, L'UTILISATEUR PATIENT RECONNAIT QUE CET AVIS NE PERMET EN AUCUN CAS UNE RECONNAISSANCE AUTOMATIQUE DE LA DEMANDE D'INDEMNISATION.

TOUTE SITUATION D'URGENCE MEDICALE DOIT CONDUIRE L'UTILISATEUR PATIENT A CONTACTER IMMEDIATEMENT LES SERVICES D'URGENCE COMPETENTS ET/OU SON MEDECIN TRAITANT OU MEDECIN SPECIALISTE QUI LE SUIVIT POUR SA PATHOLOGIE.

## 6.5 Pharmacovigilance

Il incombe aux Médecins Référents de déclarer tout effet indésirable suspecté d'être dû à un médicament ou produit mentionnés à l'article L. 5121-1 du Code de la Santé Publique dont ils ont connaissance.

Les autres professionnels de santé, les patients et les associations agréées de patients peuvent signaler tout effet indésirable suspecté d'être dû à un médicament ou produit mentionnés au même article L. 5121-1 du Code de la Santé Publique dont ils ont connaissance.

La déclaration d'un effet indésirable peut être effectuée :

- sur le site de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament (ANSM) : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/> ;
- auprès du Centre régional de pharmacovigilance (CRVP) du ressort géographique du déclarant: <https://ansm.sante.fr/documents/referenc/declarer-un-effet-indesirable> ;

De manière générale, tout événement sanitaire indésirable, en ce compris les effets indésirables suspectés d'être dû à un médicament ou produit mentionnés à l'article L. 5121-1 du Code de la santé publique, peut être fait sur le site <https://sante.gouv.fr/soins-et-maladies/signalement-sante-gouv-fr>, depuis le 13 mars 2017.

## 6.6 Droit de rétractation

L'Utilisateur est informé que le droit de rétractation n'est pas applicable au Service d'avis médical en raison de son objet et de ses modalités de délivrance, conformément à la réglementation en vigueur.





## 7 | Plateforme mise à disposition par la Société

### 7.1 Conditions d'accès et d'utilisation de la Plateforme

L'accès à la Plateforme et au Service est soumis aux présentes CGS et plus généralement à la Réglementation et à la loi française.

L'Utilisateur garantit qu'il a le droit d'utiliser la Plateforme et le Service au regard de sa réglementation locale. L'accès à la Plateforme, à son Contenu et au Service est réservé aux personnes physiques de plus de 18 ans. Tout Utilisateur déclare et garantit avoir 18 ans révolus.

Pour toute fourniture des Services à un mineur, l'accès à la Plateforme est nécessairement effectué et mis en œuvre par son(ses) représentant(s) légal(aux). En l'absence de possibilité technique permettant d'authentifier l'âge des Utilisateurs, il incombe à chaque Utilisateur de mettre en œuvre les dispositifs de sécurité adéquats permettant une protection et une restriction d'accès des mineurs à son Compte personnel et aux Services.

Les Utilisateurs ne peuvent utiliser le Service de la Plateforme à d'autres fins que pour leur destination définie aux présentes CGS, et notamment, s'interdisent d'utiliser la Plateforme pour assurer la promotion d'un produit, d'un service, d'un établissement de santé, d'un professionnel de santé ou d'une pharmacie ou de manière générale à toute fin publicitaire ou promotionnelle ou professionnelle.

Le Service est destiné à l'usage personnel des Utilisateurs et ne peut pas être utilisé au bénéfice d'une entreprise ou de tout autre organisme. Les sociétés commerciales, et de manière générale tout organisme ou entité ou profession réglementée ne peuvent pas en tant que tels devenir Utilisateurs, sauf dans le cas, s'agissant de cette dernière catégorie, où ils interviennent conformément aux termes du mandat qui leur a été confié par l'Utilisateur patient.

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

L'Utilisateur reconnaît qu'il accède à une Plateforme aux modalités d'accès sécurisées. Il s'engage à ne pas communiquer ses éléments d'authentification à des tiers.

### 7.2 Compte Utilisateur

#### 7.2.1 Modalités de création d'un Compte Utilisateur

Toute demande d'avis médical, par le biais de la Plateforme, nécessite obligatoirement au préalable la création d'un Compte Utilisateur sur la Plateforme. L'Utilisateur crée son Compte Utilisateur en renseignant le formulaire qui lui est proposé pour ses données d'identification sur la Plateforme accessible depuis tout support informatique connecté à internet.

Lors de la création du Compte Utilisateur, l'Utilisateur saisit les données qui permettent son identification sous ses entières responsabilités, contrôles et directions et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et actualisées, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier son âge.

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



Lorsque l'Utilisateur dépose une demande en sa qualité de représentant légal ou de mandataire, il s'engage à accompagner la demande d'un justificatif de sa qualité de représentant légal (en téléchargeant la copie d'un document officiel) ou de la copie de son mandat conclu conformément aux articles 1984 et suivants du code civil.

Le Compte Utilisateur lui est strictement personnel et lui permet :

- d'y renseigner, de façon sécurisée, par l'ensemble des formulaires mis à sa disposition, l'ensemble des informations médicales le concernant ou concernant la personne qu'il représente aux fins de transmissions, en son nom et pour son compte, au(x) Médecin(s) Référent(s) compétent(s) ;
- de télécharger de façon sécurisée l'ensemble des documents ou pièces médicales le concernant ou concernant la personne qu'il représente, en son nom et pour son compte, au(x) Médecin(s) Référent(s) compétent(s) ;
- d'accéder aux données qu'il aura renseignées dans les Pré-Formulaires et Formulaires Pathologie, aux documents qui auront été transmis, en son nom et pour son compte, au(x) Médecin(s) Référent(s) ainsi qu'à l'intégralité de ses échanges avec le(s) Médecin(s) Référent(s).

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

## 7.2.2 Mot de passe et identifiant et authentification

Chaque Utilisateur bénéficie d'un accès au Compte Utilisateur. A ce titre, lors de la création d'un Compte Utilisateur, l'Utilisateur renseigne un login et un mot de passe, uniques et personnels, permettant d'accéder au Compte Utilisateur.

La connexion au Compte Utilisateur repose sur un système d'authentification fiable et sécurisé. Lors de chaque connexion au Compte Utilisateur, l'Utilisateur s'authentifie par l'intermédiaire :

- D'un login correspondant à son adresse email ;
- D'un mot de passe conforme aux exigences de sécurité requises, composé de 8 caractères au minimum et de 25 au maximum et comprenant des majuscules, des minuscules, des chiffres et/ou des caractères spéciaux ;
- Les Utilisateurs s'identifient également par le biais d'un code OTP (code à usage unique envoyé par sms) valide 3 heures.

En raison de la nature sensible des données contenues dans son espace personnalisé, l'Utilisateur pour accéder à certaines informations ou documents devra utiliser un système d'authentification par OTP consistant à renseigner dans un champ prévu à cet effet le code qui lui aura été adressé par la Société par sms.

Le Compte Utilisateur sera bloqué au bout de 5 tentatives d'OTP et de 10 tentatives de connexion consécutives infructueuses.

L'identification de l'Utilisateur au moyen de son adresse e-mail, associée aux modalités d'authentification décrites ci-dessus, mis en œuvre dans le cadre de son accès à son Compte Utilisateur, vaut de manière irréfragable imputabilité à l'Utilisateur des opérations effectuées au moyen de ces identifiants et dispositif d'authentification, dans les conditions définies à l'article «Convention de preuve» des présentes Conditions Générales de Services.



L'Utilisateur reconnaît qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait de ses identifiants et authentifiant. L'Utilisateur s'engage, de manière générale, à prendre toutes mesures utiles pour assurer la parfaite confidentialité de ses identifiants et authentifiant et s'engage à ne pas les communiquer, céder ou mettre à la disposition, d'un tiers.

En cas de perte ou de vol de ses identifiants et authentifiant, l'Utilisateur s'engage à en informer sans délai le Délégué à la Protection des Données de la Société, par mail à l'adresse suivante : [privacy@carians.fr](mailto:privacy@carians.fr).

L'opposition notifiée par l'Utilisateur en cas de perte ou de vol de ses identifiants et authentifiant prendra effet immédiatement à compter de cette notification. Une procédure de réinitialisation est mise à disposition de l'Utilisateur qui sera redirigé vers une interface lui permettant de saisir un nouveau mot de passe.

En outre, l'Utilisateur pourra, à tout moment, demander à la Société, la modification de son mot de passe et ce, plus particulièrement s'il suspecte une utilisation par un tiers non autorisé de ses mot de passe et/ou login. Pour ce faire, l'Utilisateur devra procéder à une demande auprès du Délégué à la Protection des Données de la Société, par mail à l'adresse suivante : [privacy@carians.fr](mailto:privacy@carians.fr). Le mot de passe et le login existant seront désactivés et un nouveau mot de passe et login provisoires seront adressés à l'Utilisateur par la Société, dans les meilleurs délais.

Le cas échéant, la Société s'engage à notifier à l'Utilisateur la violation de son mot de passe dans un délai n'excédant pas les 72 heures conformément aux recommandations de la CNIL. L'Utilisateur sera alors tenu de modifier son mot de passe dès la connexion suivante.

### 7.23 Clôture du Compte Utilisateur

La Société se réserve la possibilité de clôturer tout Compte Utilisateur et de refuser en conséquence tout accès de l'Utilisateur au Service et à la Plateforme dans les cas suivants :

- non-respect d'une disposition légale ou réglementaire en vigueur ;
- tentative de connexion non autorisée, par une utilisation frauduleuse du système ou par une usurpation des éléments d'authentification ;
- toute utilisation abusive, déloyale, fantaisiste ou frauduleuse du Service ou non respectueuse de l'une quelconque des obligations de l'Utilisateur définies aux Conditions Générales de Services ;
- un empêchement définitif.

À tout moment, l'Utilisateur a la possibilité de clôturer le Compte Utilisateur en adressant une demande au Délégué à la Protection des Données de la Société à l'adresse électronique suivante : [privacy@carians.fr](mailto:privacy@carians.fr).

L'Utilisateur reconnaît et accepte que la résiliation de son Compte Utilisateur n'entraîne pas la suppression automatique des données à caractère personnel le concernant et, le cas échéant, la personne qu'il représente. Elles seront archivées, dans le respect des exigences posées par la Réglementation, ce que l'Utilisateur accepte expressément.

L'Utilisateur est informé que la Société et le(s) Médecin(s) Référent(s) pourront conserver ledit avis, les données qu'il a communiquées et les échanges qui sont intervenus avec le(s) Médecin(s) Référent(s) aux fins de répondre à leurs obligations légales et réglementaires respectives.



## 7.3 Souscription

Le prix du Service ne comprend pas les coûts, restant à la charge de l'Utilisateur, relatifs aux communications téléphoniques ou électroniques nécessaires à l'accès à la Plateforme et au Service.

La Société émettra une facture au titre de l'utilisation de la Plateforme. L'Utilisateur accepte de recevoir sa facture par voie dématérialisée, directement mise à sa disposition dans son Compte Utilisateur.

Le règlement de l'utilisation de la Plateforme intervient avant et conditionne la délivrance du Service par le(s) Médecin(s) Référent(s).

### 7.3.1 Utilisateur en France

L'utilisation de la Plateforme par l'Utilisateur peut être prise en charge en France par les complémentaires santé (mutuelles, assureurs, institutions de prévoyance) et par les branches professionnelles et les entreprises dans le cadre des partenariats que la Société met en place, dans les conditions définies à l'article 6.2.

Le cas échéant, l'Utilisateur procède à la validation de sa demande d'avis médical sur la Plateforme selon les modalités techniques définies par chaque organisme qui prend en charge le coût du Service ou par saisie d'un code de prise en charge.

En l'absence de prise en charge par les complémentaires santé, les branches professionnelles ou les entreprises, l'utilisation de la Plateforme par l'Utilisateur est payante : le prix du Service est indiqué en euros (€) toutes taxes comprises. Le prix est ferme et définitif. La commande de l'utilisateur est matérialisée par son paiement en ligne.

L'Utilisateur procède au paiement de l'utilisation de la Plateforme par carte bancaire (CB, Visa, MasterCard). L'Utilisateur est informé qu'il doit être titulaire de la carte bancaire utilisée pour le paiement de sa commande ou à défaut être dûment autorisé à l'utiliser pour procéder au règlement de sa commande.

Les transactions financières effectuées au sein de la Plateforme sont confiées à une plateforme de paiement en ligne sécurisée PAYBOX/BNP. L'Utilisateur doit indiquer le numéro de sa carte, sa date de validité et les trois chiffres du cryptogramme figurant au dos de celle-ci, directement dans la zone prévue à cet effet. Les données de paiement sont cryptées puis transmises vers la banque, en toute confidentialité. Elles sont rendues inaccessibles à un tiers.

La Société ne stocke directement aucune donnée bancaire. Les données relatives aux cartes bancaires sont utilisées uniquement dans le cadre de la transaction. Tout paiement en ligne implique un débit immédiat. Seul le règlement complet permet l'accès aux Services. A l'issue du paiement, l'Utilisateur recevra sur l'adresse mail qu'il aura renseignée lors de son inscription un email récapitulatif de l'opération.

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande valent preuve de l'intégralité de ladite commande conformément aux articles 1366 et suivants du Code Civil et vaudront exigibilité des sommes engagées pour la fourniture du Service.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse des opérations bancaires effectuées dans le cadre de la Plateforme. Toutefois, en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, l'Utilisateur est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le Délégué à la Protection des Données de la Société à l'adresse suivante : [privacy@carians.fr](mailto:privacy@carians.fr).



Les registres informatisés conservés dans la Plateforme, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre l'Utilisateur et la Société. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1379 du Code Civil.

### 7.3.2 Utilisateur à l'étranger

Pour les patients de l'étranger francophone, l'utilisation de la Plateforme par l'Utilisateur est payante : le prix du Service est indiqué en euros (€) toutes taxes comprises. Le prix est ferme et définitif. La commande de l'utilisateur est matérialisée par son paiement en ligne.

L'Utilisateur procède au paiement de l'utilisation de la Plateforme par carte bancaire (CB, Visa, MasterCard). L'Utilisateur est informé qu'il doit être titulaire de la carte bancaire utilisée pour le paiement de sa commande ou à défaut être dûment autorisé à l'utiliser pour procéder au règlement de sa commande.

Les transactions financières effectuées au sein de la Plateforme sont confiées à une plateforme de paiement en ligne sécurisée PAYBOX/BNP. L'Utilisateur doit indiquer le numéro de sa carte, sa date de validité et les trois chiffres du cryptogramme figurant au dos de celle-ci, directement dans la zone prévue à cet effet. Les données de paiement sont cryptées puis transmises vers la banque, en toute confidentialité. Elles sont rendues inaccessibles à un tiers.

La Société ne stocke directement aucune donnée bancaire. Les données relatives aux cartes bancaires sont utilisées uniquement dans le cadre de la transaction. Tout paiement en ligne implique un débit immédiat. Seul le règlement complet permet l'accès aux Services. A l'issue du paiement, l'Utilisateur recevra sur l'adresse mail qu'il aura renseignée lors de son inscription un email récapitulatif de l'opération.

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande valent preuve de l'intégralité de ladite commande conformément aux articles 1366 et suivants du Code Civil et vaudront exigibilité des sommes engagées pour la fourniture du Service.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse des opérations bancaires effectuées dans le cadre de la Plateforme. Toutefois, en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, l'Utilisateur est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le Délégué à la Protection des Données de la Société à l'adresse suivante : [privacy@carians.fr](mailto:privacy@carians.fr).

Les registres informatisés conservés dans la Plateforme, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre l'Utilisateur et la Société. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1379 du Code Civil.

## 7.4 Information et recueil du consentement de l'Utilisateur

L'utilisation de la Plateforme, et par conséquent, l'accès au Service, ne sera possible que si l'Utilisateur a préalablement pris connaissance et accepté la notice d'information et de recueil de consentement (<https://patient.deuxiemeavis.fr/request/consent>) qui lui aura été soumise sur la Plateforme lors du Pré-Formulaire Pathologie et validé les présentes CGS.

L'Utilisateur est informé que la notice d'information et de consentement comprend trois hypothèses possibles de dépôt d'une demande d'avis médical :



- Le dépôt d'une demande pour son propre compte,
- Le dépôt d'une demande par un représentant légal pour le compte de son enfant mineur ou de la personne placée sous sa tutelle,
- Le dépôt d'une demande au nom et pour le compte d'un Utilisateur Patient par une personne l'ayant dûment mandaté à cet effet.

Il appartient à ce titre à l'Utilisateur de sélectionner la notice d'information et de consentement adaptée à la situation dans le cadre de laquelle il dépose la demande. Elle a lieu préalablement à la mise en œuvre du Service puis est ensuite mise à disposition de l'Utilisateur sur la Plateforme de façon qu'il puisse y accéder à tout moment.

Après avoir pris connaissance des informations sur les modalités de délivrance du Service et de traitement et de collecte de ses données de santé, son consentement exprès, préalable, éclairé et actif est collecté au titre de :

- La collecte et le traitement de ses données de santé à caractère personnel, pour bénéficier du Service ;
- L'acceptation des présentes CGS ;
- L'échange de ses données entre le(s) Médecin(s) Référent(s) et son médecin traitant, le cas échéant.

L'expression du consentement de l'Utilisateur est notamment matérialisée par le cochage d'une case spécifique associée à une convention de preuve par ce dernier.

L'Utilisateur est informé qu'il a la possibilité, à tout moment et gratuitement, de retirer son consentement en contactant le Délégué à la Protection des Données de la Société à l'adresse suivante: [privacy@carians.fr](mailto:privacy@carians.fr). Dans ce cas, l'Utilisateur reconnaît et accepte qu'il ne pourra plus accéder à la Plateforme ni bénéficier du Service.

## 7.5 Les champs libres et messagerie interne

A l'instar d'un système de notes simples, un espace de champ libre sécurisé est mis à la disposition des Utilisateurs pour leur permettre d'y inscrire leurs commentaires, de préciser leur(s) question(s) en lien avec leur demande d'avis médical.

Afin de communiquer avec le(s) Médecin(s) Référent(s) participant au Service, une messagerie interne sécurisée est mise à disposition des Utilisateurs. Elle permet notamment au(x) Médecin(s) Référent(s) de demander à l'Utilisateur :

- Des informations complémentaires ;
- De nouveaux documents ;
- La mise à jour de documents incomplets ou illisibles.

Les espaces de champs libres et la messagerie internes sont strictement confidentiels.

De manière générale, l'Utilisateur s'engage à utiliser les champs libres et la messagerie interne avec des contenus conformes aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. En particulier, l'Utilisateur s'interdit de :

- noter des informations contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- noter des propos diffamatoires, abusifs, harcelants, ou menaçant quiconque, ou en violation des droits d'autrui ;
- faire l'apologie des crimes contre l'humanité, d'inciter à la haine raciale ou la pédophilie ;





- se créer une fausse identité ou usurper l'identité d'un tiers ;
- détourner la finalité des champs libres pour faire de la propagande ou du prosélytisme, de la prospection ou du racolage ;
- noter des informations à caractère commercial, publicitaire ou constituant de la propagande en faveur du tabac, de l'alcool, ou de toute autre substance, produit ou service réglementé, notamment de médicaments, de dispositifs médicaux ou de professionnels de santé ou établissements de santé ;
- noter des contenus contrevenant aux droits de la personnalité de tiers ;
- de transmettre tout message contenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus notamment pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité notamment de tout logiciel, ordinateur, ou outil de télécommunication.

La Société pourra être amenée à prendre des mesures sur tout signalement d'un Utilisateur, notifié dans les formes légales en vigueur, relatif à un commentaire non conforme aux dispositions listées ci-dessus ou dont le contenu porte atteinte aux droits de tiers.

#### **NI LES CHAMPS LIBRES, NI LA MESSAGERIE INTERNE NE PERMETTENT DE :**

- **BENEFICIER/DELIVRER DES TELECONSULTATIONS MEDICALES AU SENS DE L'ARTICLE L.6316-1 DU CODE DE LA SANTE PUBLIQUE : L'UTILISATEUR RECONNAIT QUE LE SERVICE NE PERMET EN AUCUN CAS LA REALISATION DE DIAGNOSTIC OU DE PRESCRIPTION OU LA PRISE EN CHARGE MEDICALE A DISTANCE ET NE CONSTITUE NI DIRECTEMENT, NI INDIRECTEMENT UNE CONSULTATION MEDICALE ;**
- **DE BENEFICIER/REALISER DE LA TELESURVEILLANCE MEDICALE AU SENS DE L'ARTICLE L.6316-1 DU CODE DE LA SANTE PUBLIQUE : LA PLATEFORME N'EST PAS UN OUTIL DE SUIVI DES INFORMATIONS MEDICALES DES UTILISATEURS. EN AUCUN CAS, LES INFORMATIONS ACCESSIBLES VIA LA PLATEFORME NE PERMETTENT AU(X) MEDECIN(S) REFERENT(S) DE PROCEDER A DE LA TELESURVEILLANCE MEDICALE DES UTILISATEURS A DISTANCE ;**
- **BENEFICIER/DELIVRER UN ACTE DE TELEMEDECINE / TELECONSULTATION / TELESURVEILLANCE AU SENS AU SENS DE L'ARTICLE L.6316-1 DU CODE DE LA SANTE PUBLIQUE, NI NE QUALIFIE UN DISPOSITIF MEDICAL ;**
- **DE PRENDRE EN CHARGE DES SITUATIONS D'URGENCE : LE CAS ECHEANT, IL APPARTIENT A L'UTILISATEUR D'APPELER LES URGENCES, DE SE RENDRE AUX SERVICES D'URGENCE, DE CONTACTER DIRECTEMENT SON MEDECIN TRAITANT OU TOUT AUTRE SPECIALISTE COMPETENT.**

**L'UTILISATEUR EST INFORME QU'IL UTILISE LES CHAMPS LIBRES ET LA MESSAGERIE INTERNE MIS A SA DISPOSITION AU SEIN DE LA PLATEFORME SOUS SA SEULE ET ENTIERE RESPONSABILITE. LA SOCIETE ASSUME LA SEULE RESPONSABILITE D'UN INTERMEDIAIRE TECHNIQUE DEFINIE A L'ARTICLE 6 I 2 DE LA LOI POUR LA CONFIANCE DANS L'ECONOMIE NUMERIQUE.**

#### **7.6 Mise en garde**

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

- de respecter les consignes de sécurité et notamment les règles relatives à la définition et au changement de ses éléments d'authentification ;
- de respecter la gestion des accès, en particulier, ne pas utiliser les éléments





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

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

Même si la Société met en œuvre tous les moyens utiles et nécessaires à la sécurité des échanges avec les Utilisateurs via la Plateforme, tout Utilisateur déclare être informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout spécialement en termes de continuité non garantie dans l'accès à la Plateforme, de performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données et de propagation de virus.

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

Enfin, l'Utilisateur est informé et reconnaît que toutes les opérations qu'il effectue dans le cadre de la Plateforme sont tracées.

## 8 | Convention de preuve

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de la Société dans le cadre d'un système de cryptage seront considérés comme les preuves des communications et des différentes transmissions d'écrits et de documents électroniques entre les Utilisateurs et la Plateforme.

L'Utilisateur reconnaît et accepte, qu'après son authentification au sein de l'espace qui lui est réservé sur la Plateforme, constituent notamment une signature électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du Code Civil, et manifeste son consentement en caractérisant sa preuve: l'acceptation des Conditions Générales du Service et l'acceptation de la notice d'information et de recueil du consentement au titre de la collecte, du traitement et de la transmission et de l'hébergement de ses données de santé.

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

En conséquence de quoi, sauf erreur manifeste et prouvée de la Société ou de son hébergeur agréé ou certifié, l'Utilisateur ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments sous format ou support électronique précités, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve.



Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par la Société et/ou son hébergeur agréé ou certifié données de santé dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## 9 | Protection des données à caractère personnel

La mise en œuvre du Service d'avis médical nécessite la collecte et le traitement de données à caractère personnel concernant l'Utilisateur.

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

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

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

Le délégué à la protection aux données désigné par la Société est Catherine FRANC et peut-être contacté à l'adresse mail suivante : [privacy@carians.fr](mailto:privacy@carians.fr).

L'Utilisateur peut lui adresser toute question concernant ses données à caractère personnel.

## 10 | Propriété intellectuelle

La reproduction ou l'utilisation de tout ou partie du contenu de la Plateforme est seulement autorisée aux fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé, toute reproduction et toute utilisation de copies réalisées à d'autres fins étant expressément interdites.

La Société est exclusivement titulaire des droits de propriété intellectuelle :

- sur la Plateforme, et notamment sur son arborescence, sur l'organisation et le titrage de ses rubriques, sur l'identité visuelle et graphique, sur son design, sur son ergonomie, ses fonctionnalités, sur les logiciels, textes, images animées ou fixes, sons, savoir-faire, dessins, graphismes et tout autre élément la composant;
- sur les bases de données techniques, leur structure conçues et gérées par la Société pour les besoins de l'édition de la Plateforme;
- sur tous les éléments de conception de la Plateforme, qu'ils soient graphiques ou techniques;
- sur la marque, les noms, sigles, logos, couleurs, graphismes, ou autres signes qui pourraient être utilisés, réalisés ou mis en œuvre par la Société.



L'utilisation de la Plateforme ne confère en aucun cas aux Utilisateurs un droit de propriété sur la Plateforme, et les éléments mis à disposition sur la Plateforme.

Il est en conséquence interdit de reproduire sous quelque forme que ce soit, de manière directe ou indirecte, les éléments visés à l'alinéa précédent, ainsi que d'altérer les marques, brevets, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes figurant sur les éléments mis à disposition au sein de la Plateforme, et plus généralement d'utiliser ou exploiter ces éléments autrement que dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales du Service.

Sauf autorisation expresse et préalable de la Société, sont notamment interdites :

- toute adaptation, mise à disposition du public à sa demande ou non, distribution, rediffusion sous quelque forme que ce soit, mise en réseau, communication publique, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie des œuvres, prestations, et tous éléments protégés ou susceptibles de protection par le droit de la propriété intellectuelle reproduits au sein de la Plateforme ;
- tout lien, accès, modification, ajout, suppression qui porte sur le système de traitement automatisé de l'édition en ligne et qui modifie les conditions de publication ou la politique éditoriale.

Les éléments mis à disposition au sein de la Plateforme sont exclusivement destinés à l'information et l'usage personnels de l'Utilisateur qui bénéficie d'un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif.

Tout manquement à ces obligations constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle, une faute intentionnelle susceptible d'exposer l'Utilisateur à des poursuites civiles et pénales.

## 11 | Secret Médical

La Société garantit avoir déployé des mesures de sécurité conformes à la Réglementation aux fins d'assurer la protection des données de santé à caractère personnel qui seront transmises par l'Utilisateur au(x) Médecin(s) Référent(s) par le biais de la Plateforme.

A ce titre, la Société garantit l'Utilisateur que :

- l'accès à la Plateforme est encadré par des moyens d'authentification forte ;
- l'ensemble des échanges intervenus entre l'Utilisateur et le(s) Médecin(s) Référent(s) dans le cadre de l'exécution du Service seront réalisés par le biais d'une messagerie sécurisée.

L'Utilisateur est informé que toutes les interventions techniques aux fins de la réalisation du Service s'effectueront dans le respect des dispositions du RGPD, ainsi qu'à l'ensemble des dispositions du Code de la santé publique, et plus particulièrement des dispositions liées à la protection du secret médical.

L'Utilisateur est informé des risques inhérents à l'utilisation des télécommunications et ce, y compris même en présence d'un accès sécurisé tel qu'il est mis en œuvre pour la réalisation du Service, et tout particulièrement en termes de :

- défaut de sécurité dans la transmission des données ;



- fiabilité relative des informations présentes et échangées sur le réseau de télécommunications.

## 12 | Responsabilité

### 12.1 Responsabilité de l'éditeur de l'application

La Société est tenue à une obligation de moyens au titre de l'ensemble de ses obligations, notamment dans son obligation de transmission des informations et pièces fournies par l'Utilisateur, d'administration de la Plateforme et de la conservation des dossiers et données.

La Société ne pourra être tenue pour responsable des dommages résultant de virus quelle qu'en soit la forme, de bug(s), voire de tout programme ou d'application qui serait incompatible avec l'infrastructure utilisée par l'Utilisateur, ni des dommages subis par l'Utilisateur par le fait d'une panne, interruption, maintenance, problème technique, coupure du réseau téléphonique ou des réseaux de télécommunications, surcharge, défaut de continuité des réseaux de télécommunications et notamment d'internet, omission, négligence ou faute de tiers ou de l'Utilisateur ou d'une incompatibilité de la configuration de l'ordinateur de l'Utilisateur.

Chaque Utilisateur est responsable de la mise en œuvre au sein de son ordinateur d'une solution et des mesures de sécurité de nature à prévenir la propagation de virus et de manière générale du bon fonctionnement et de la maintenance de l'équipement lui permettant de bénéficier du Service, en ce compris les frais d'abonnement et de connexion à internet.

La Société ne sera pas tenue responsable de toute inexécution ou retard dans l'exécution du Service, en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, du fait de l'Utilisateur ou d'un tiers. De façon expresse, sont considérés comme seuls cas de force majeure, ceux visés à l'article 1218 du code civil (« Cas de Force Majeure »).

L'exécution des Conditions Générales de Services sera suspendue tant que durera le Cas de Force majeure et les délais d'exécution du Service seront prolongés d'autant. La Société s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le Cas de Force Majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le Cas de Force Majeure.

Si l'empêchement est définitif, le Compte Utilisateur sera clôturé. La Société est responsable des seuls dommages directs et prévisibles liés à l'utilisation de la Plateforme, à l'exclusion de tous dommages indirects. Notamment, la Société n'est pas responsable des dommages résultant de :

- la transmission par l'Utilisateur à des tiers de toute information concernant son état de santé et notamment de l'avis médical rendu par le Médecin Référent dans le cadre du Service ;
- la divulgation par l'Utilisateur à des tiers de son identifiant et/ou de son mot de passe ;
- de l'utilisation par l'Utilisateur des mots de passe et code d'un autre utilisateur ;
- la transmission par l'Utilisateur au Médecin Référent d'informations et/ou pièces médicales incomplètes, erronées, tronquées ou de défaut de transmission par l'Utilisateur de pièces médicales utiles et/ou nécessaires à la fourniture du Service par le Médecin Référent ;
- de l'avis médical délivré par le Médecin Référent, ce dernier étant seul responsable à l'égard
- de l'Utilisateur du Service qu'il fournit.

### 12.2 Responsabilité du Médecin Référent



Chaque Médecin Référent est intégralement et exclusivement responsable de chaque Service fourni par lui à un Utilisateur conformément aux obligations légales, réglementaires et déontologiques qui président à l'exercice de son activité professionnelle et du traitement de données à caractère personnel ainsi mis en œuvre à ce titre.

**NONOBTANT CE QUI PRECEDE ET DANS LA MESURE OU L'AVIS RENDU PAR LE MEDECIN REFERENT DANS LE CADRE DU SERVICE QU'IL REND NE REPOSE SUR AUCUN EXAMEN MEDICAL PHYSIQUE CLINIQUE PREALABLE DU PATIENT MAIS SUR LES SEULES INFORMATIONS ET PIECES MEDICALES QUE CE DERNIER AURA TRANSMISES, LA RESPONSABILITE DU MEDECIN REFERENT NE POURRA EN AUCUN CAS ETRE ENGAGEE DANS L'HYPOTHESE OU L'AVIS MEDICAL RENDU PAR CE DERNIER SERAIT ERRONE DU FAIT DE LA TRANSMISSION PAR L'UTILISATEUR DE DONNEES INCOMPLETES, INSUFFISANTES OU ERRONEES.**

**L'UTILISATEUR EST EN EFFET SEUL RESPONSABLE DE L'EXACTITUDE, DE LA COHERENCE ET DE L'EXHAUSTIVITE DES DONNEES ET PIECES MEDICALES QU'IL AURA TRANSMISES, PAR LE BIAIS DE LA PLATEFORME, AU MEDECIN REFERENT DANS LE CADRE DU SERVICE.**

**EN AUCUN CAS, LE MEDECIN REFERENT NE SERA EN MESURE D'EFFECTUER DES VERIFICATIONS DE L'EXCATITUDE ET DE L'EXHAUSTIVITE DES DONNEES SAISIES PAR L'UTILISATEUR.**

**LORSQUE LE SERVICE EST UTILISE AUX FINS DE BENEFICIER D'UN AVIS MEDICAL PREALABLEMENT A UNE DEMANDE D'INDEMNISATION, LE CAS ECHEANT DANS LE CADRE D'UNE EXPERTISE AMIABLE, LA RESPONSABILITE DU MEDECIN REFERNT NE SAURAIT ETRE ENGAGEE DU FAIT QUE L'UTILISATEUR N'A PAS PU OBTENIR L'INDEMNISATION DEMANDEE.**

### 12.3 Responsabilité de l'Utilisateur

Chaque Utilisateur demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation de la Plateforme et du Service - en particulier de l'utilisation des informations dont il bénéficie dans ce cadre ainsi que de l'ensemble des informations qu'il communique via la Plateforme dans les conditions de droit commun.

Chaque Utilisateur s'engage à valider l'adéquation de la Plateforme et du Service à ses besoins.

Chaque Utilisateur reconnaît qu'il prend seul toute décision fondée sur le Service, le cas échéant, et que la Société n'assume aucune responsabilité au titre de la gestion d'une situation d'urgence. De plus, chaque Utilisateur reconnaît que la Société ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes, y compris les dommages pouvant être causés par l'éventuelle diffusion de virus, par la fraude informatique, du fait des contraintes et limites du réseau internet ou encore de la perte, de la détérioration ou de l'altération de fichiers, ni des conséquences résultantes de :

- son utilisation de la Plateforme, du Service et fonctionnalités et/ou de l'interprétation de ses contenus ;
- son impossibilité d'avoir accès à la Plateforme et au Service, à l'exception des dommages directs consécutifs à une faute lourde ou intentionnelle.

De manière générale, chaque Utilisateur s'engage à utiliser la Plateforme :

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



Il appartient à chaque Utilisateur notamment de :

- satisfaire aux obligations en matière de sécurité, conformément à l'article « Sécurité » des présentes CGS ;
- utiliser la Plateforme, ses Services et Contenus dans le respect des présentes CGS et des dispositions légales et réglementaires en vigueur incluant la Réglementation ;
- ne pas commercialiser tout ou partie du Service et des Contenus accessibles via la Plateforme.

En cas de non-respect d'une ou plusieurs dispositions des présentes CGS, l'accès à la Plateforme par les Utilisateurs pourra être, unilatéralement, de plein droit et sans préavis, temporairement suspendu ou définitivement bloqué.

En outre, il appartient notamment à l'Utilisateur de :

- garder strictement confidentiels ses mots de passe et identifiants et ne pas les dévoiler à des tiers, et, de manière générale, à un tiers quelconque quelle que soit ses qualités et activités professionnelles ;
- respecter la gestion des accès, en particulier, ne pas utiliser les mots de passe et code d'un autre utilisateur, ni chercher à connaître ces informations ;
- avertir la Société de tout dysfonctionnement technique constaté et de toute anomalie découverte, telle que les intrusions ;
- donner toutes les informations utiles, nécessaires, complètes et exactes sur son état de santé pour permettre au Médecin Référent de délivrer le Service.

**L'UTILISATEUR EST SEUL RESPONSABLE DE L'EXACTITUDE, DE LA COHERENCE ET DE L'EXHAUSTIVITE DES DONNEES ET PIECES MEDICALES TRANSMISES AU MEDECIN REFERENT AUX FINS DE LA REALISATION DU SERVICE.**

**LA RESPONSABILITE DU MEDECIN REFERENT NE POURRA EN AUCUN CAS ETRE ENGAGEE DANS L'HYPOTHESE OU L'AVIS MEDICAL RENDU PAR CE DERNIER SERAIT ERRONE DU FAIT DE LA COMMUNICATION DE DONNEES INCOMPLETES, INSUFFISANTES OU ERRONEES PAR LE PATIENT.**

**DANS LA MESURE OU L'AVIS RENDU PAR LE MEDECIN REFERENT A L'OCCASION DU SERVICE NE REPOSE SUR AUCUN EXAMEN MEDICAL PHYSIQUE DU PATIENT MAIS SUR LES SEULES INFORMATIONS ET PIECES MEDICALES QUE L'UTILISATEUR AURA COMMUNIQUEES, AUCUN CONSEIL MEDICAL DONNE PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTE A L'UTILISATEUR NE DOIT ETRE NEGLIGE OU RETARDE DU FAIT D'UN AVIS RENDU PAR UN MEDECIN REFERENT A L'OCCASION DU SERVICE.**

**L'UTILISATEUR PATIENT RECONNAIT QU'IL PREND SEUL LES DECISIONS CONCERNANT SA SANTE AU REGARD DES INFORMATIONS ET DES PRECONISATIONS FOURNIES PAR LE PROFESSIONNEL DE SANTE HABITUELLEMENT EN CHARGE DE SON SUIVI, NONOBTANT L'AVIS QUI LUI EST RENDU PAR LE MEDECIN REFERENT A L'OCCASION DU SERVICE.**

**TOUTE SITUATION D'URGENCE MEDICALE DOIT CONDUIRE L'UTILISATEUR PATIENT A CONTACTER IMMEDIATEMENT LES SERVICES D'URGENCE COMPETIENTS ET/OU SON MEDECIN TRAITANT OU MEDECIN SPECIALISTE QUI LE SUIVIT POUR SA PATHOLOGIE.**



## 13 | Assurance

La Société déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable une police d'assurance destinée à couvrir les dommages causés aux Utilisateurs au titre de la mise à disposition de la Plateforme et de la fourniture du Service.

## 14 | Réclamations

Toute réclamation en lien avec l'utilisation du Service ou de la Plateforme devra être adressée à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : CARIANS - deuxiemeavis.fr - 1 boulevard Pasteur, 75015 Paris - FRANCE

## 15 | Solution amiable

En cas de conflit ou de litige entre les Parties portant sur l'exécution des présentes CGS, l'Utilisateur est informé qu'il a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

## 16 | Loi applicable

Les présentes CGS sont régies par la loi française.

En conséquence, l'Utilisateur reconnaît que, de manière générale, toute information qui est diffusée dans le cadre de la Plateforme est susceptible de ne pas être cohérente ou appropriée en dehors de la population visée pour l'utilisation de la Plateforme.

L'Utilisateur déclare qu'il a le droit d'utiliser la Plateforme et le Service au regard de sa réglementation locale. Il reconnaît et accepte qu'en tout état de cause il assume seul l'entière responsabilité des décisions, notamment médicales, prises à partir de la Plateforme.

A défaut de règlement amiable, tout litige relatif à la Plateforme ou en relation avec son utilisation sera soumis aux tribunaux français, quel que soit le lieu de résidence de l'Utilisateur.

## 17 | Cession

La Société peut céder les présentes CGS à tout moment à un successeur, quelle que soit l'opération.

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

