HELLOCARE

Conditions Générales - Professionnels de santé

V1.7
(Dernière mise à jour : 14 septembre 2026)

1. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Hellocare, société par actions simplifiée immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Marseille sous le numéro 821 232 121, dont le siège social est situé 9, chemin du Mont Gibaou, 13260 Cassis (France), met à disposition, par l'intermédiaire d'une plateforme numérique accessible via le site internet www.hellocare.com et l'application mobile Hellocare (ci-après la « **Plateforme** »), des services numériques (ci-après les « **Services** ») à destination des Professionnels de santé, au sens de l'article 2 des présentes.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tout Professionnel de santé ayant un Compte Professionnel et/ou utilisant la Plateforme et les Services, dans le cadre de son activité professionnelle, au sens de l'article 2 des présentes.

2. Définitions

Les termes débutant par une majuscule au sein des présentes, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Contenus Publiés** » : désigne les éléments que le Professionnel de santé choisit de publier, de rendre accessibles ou de diffuser sur la Plateforme dans le cadre de l'utilisation des Services, notamment à des fins de présentation, d'information, de communication ou de promotion de son activité, incluant ses éléments d'identification et signes distinctifs (nom, prénom, dénomination professionnelle, nom commercial, enseigne, marques, logos), ainsi que tout texte, information, document, image, photographie, vidéo ou élément graphique mis à disposition des utilisateurs de la Plateforme.

« **Contrat** » : désigne l'ensemble contractuel composé des présentes Conditions Générales et, le cas échéant, de tout engagement contractuel spécifique conclu entre Hellocare et le Professionnel de santé dans le cadre de la souscription et/ou de l'utilisation des Services.

« **Condition Spécifique** » : désigne tout engagement contractuel spécifique conclu entre Hellocare et le Professionnel de santé dans le cadre de la souscription et/ou de l'utilisation de Services déterminés.

« **Compte Professionnel** » : désigne le compte personnel créé par un Professionnel de santé sur la Plateforme.

« **Compte Utilisateur** » : désigne le compte individuel créé sur la Plateforme pour un Utilisateur rattaché, permettant à celui-ci d'accéder aux Services selon les habilitations et droits définis par le Professionnel de santé titulaire du Compte Professionnel. Le Compte Utilisateur est distinct du Compte Professionnel, rattaché à celui-ci, et ne confère aucun droit contractuel propre à l'Utilisateur rattaché à l'égard de Hellocare.

« **Hellocare** » : désigne la SAS immatriculée au RCS de Marseille sous le numéro 821 232 121, dont le siège social est situé 9, chemin du Mont Gibaou, 13260 Cassis (France).

« **Information Confidentielle** » : désigne toute information, donnée ou document, quelle qu'en soit la nature, la forme ou le support, communiqué ou porté à la connaissance d'une Partie par l'autre Partie, directement ou indirectement, dans le cadre de la négociation, de la conclusion ou de l'exécution du Contrat, et présentant un caractère confidentiel par sa nature

ou par les circonstances de sa communication. Relèvent notamment des Informations Confidentielles, les informations de nature financière, juridique, commerciale, technique, informatique ou administrative concernant Hellocare.

« **Parties** » : désigne conjointement Hellocare et le Professionnel de santé.

« **Professionnel de santé** » : désigne toute personne physique ou morale, dûment inscrite sur la Plateforme et titulaire d'un Compte Professionnel, agissant dans le cadre de l'exercice d'une activité de soins ou de santé autorisée par les lois et règlements en vigueur, pour son propre compte et/ou pour le compte des professionnels de santé personnes physiques exerçant sous son autorité ou en son sein. Le Professionnel de santé est le seul cocontractant de Hellocare au titre des présentes Conditions Générales. Il répond de l'exécution du Contrat, y compris pour l'ensemble des actes, usages, paramétrages, accès et contenus effectués via le Compte Professionnel par toute personne autorisée à l'utiliser, et notamment tout Utilisateur rattaché.

« **Service(s)** » : désigne l'ensemble des services, fonctionnalités, modules, outils et prestations numériques mis à disposition par Hellocare via la Plateforme, tels que décrits sur celle-ci et/ou dans les Conditions Spécifiques applicables, qu'ils soient fournis à titre gratuit, onéreux, ponctuel ou récurrent.

« **Utilisateur rattaché** » : désigne toute personne physique disposant d'un compte individuel sur la Plateforme au titre de son activité professionnelle, à laquelle un Professionnel de santé a accordé un accès, notamment à des fins de secrétariat, d'assistance, de collaboration, de remplacement ou d'exercice au sein d'un cabinet, centre ou établissement de santé, dans le cadre des droits et autorisations définis par le Professionnel de santé, lequel demeure responsable de la gestion de ces accès et de leur utilisation, sans préjudice de la responsabilité propre de chaque Utilisateur rattaché pour les actes et actions qu'il réalise via son compte.

3. Durée

Le Contrat, comprenant notamment les présentes Conditions Générales, entre en vigueur à compter de l'inscription du Professionnel de santé sur la Plateforme. Le Contrat est conclu pour une durée déterminée correspondant à la durée des Services souscrits par le Professionnel de santé, incluant, le cas échéant, toute période d'essai gratuit.

Lorsque le Professionnel de santé souscrit à un abonnement, le Contrat est conclu pour une durée égale à la période d'abonnement souscrite, soit : (i) une durée d'un (1) mois dans le cadre d'un abonnement mensuel ; (ii) une durée d'un (1) an dans le cadre d'un abonnement annuel. En cas de souscription simultanée ou successive à plusieurs Services assortis de durées différentes, la durée du Contrat est réputée courir jusqu'au terme du dernier Service en cours.

À l'issue de chaque période d'abonnement, le ou les Services concernés sont tacitement reconduits pour une durée identique, sauf résiliation notifiée dans les conditions et délais prévus par le Contrat. La reconduction d'un Service emporte prorogation corrélative de la durée du Contrat jusqu'au nouveau terme dudit Service.

À l'issue d'une période d'essai gratuit, et sauf résiliation notifiée avant son terme, le Service concerné est automatiquement converti en Service payant selon les conditions tarifaires en vigueur au jour de ladite conversion.

Il est précisé que la création, la suspension ou la suppression d'un ou plusieurs Comptes Utilisateurs n'a pas d'incidence sur la durée du Contrat, laquelle demeure déterminée exclusivement par la durée des Services actifs souscrits par le Professionnel de santé.

4. Documents contractuels

4.1. Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales constituent un contrat juridiquement contraignant entre les Parties.

4.2. Cadre contractuel

Le Contrat est composé des pièces suivantes, lesquelles prévalent dans l'ordre de priorité décroissant suivant :

- Les présentes Conditions Générales et ses annexes ;
- le cas échéant, les Conditions Spécifiques à certains Services.

Les Conditions Spécifiques complètent les présentes Conditions Générales et ne s'y substituent pas, sauf stipulation expresse contraire. Les Parties reconnaissent et acceptent expressément que l'ensemble des documents composant le Contrat leur est pleinement opposable et s'engagent à en respecter l'intégralité des stipulations.

En cas de contradiction entre plusieurs documents contractuels :

- le document de rang supérieur dans l'ordre de priorité défini ci-dessus prévaut ;
- en cas de contradiction entre des documents de même rang, les stipulations du document le plus récent prévalent.

4.3. Modification des Conditions Générales

Hellocare se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour le Contrat à tout moment, notamment afin de tenir compte de l'évolution de la Plateforme, de ses fonctionnalités, et de son environnement juridique ou technique.

Lorsque les modifications de tout ou partie du Contrat sont susceptibles d'affecter de manière substantielle les droits ou obligations du Professionnel de santé ou les modalités d'accès ou d'utilisation des Services, Hellocare en informe le Professionnel de santé par tout moyen permettant une information effective, notamment par une notification adressée aux coordonnées de contact associées au Compte Professionnel, et/ou par un message affiché sur la Plateforme, et/ou par une notification lors de la connexion au Compte Professionnel, et/ou par tout autre dispositif de notification mis en place par Hellocare.

Le Professionnel de santé reconnaît que ces modalités d'information peuvent évoluer dans le temps en fonction des fonctionnalités de la Plateforme, sans que cela n'affecte la validité ni l'opposabilité du Contrat modifié.

Lorsque les modifications sont susceptibles d'affecter de manière substantielle les droits ou obligations du Professionnel de santé, elles n'entrent en vigueur qu'à l'issue d'un délai raisonnable de trente (30) jours à compter de leur notification. À défaut de résiliation avant l'expiration de ce délai, la poursuite de l'accès à la Plateforme ou de l'utilisation des Services par le Professionnel de santé vaut acceptation du Contrat modifié.

La version du Contrat applicable et opposable est celle en vigueur à la date d'accès à la Plateforme ou d'utilisation des Services.

5. Inscription sur la Plateforme

5.1. Conditions préalables à la création d'un Compte Professionnel

L'accès aux Services proposés sur la Plateforme est strictement réservé aux Professionnels de santé, et à leurs éventuels Utilisateurs rattachés, dûment autorisés à exercer leur profession conformément aux lois et règlements en vigueur en France.

À ce titre, le Professionnel de santé déclare et garantit, lors de la création de son Compte Professionnel et pendant toute la durée d'utilisation des Services, que lui et tout Utilisateur rattaché :

- dispose de l'ensemble des diplômes, titres, qualifications, compétences et expériences requis pour l'exercice de sa profession ;
- est valablement inscrit, le cas échéant, auprès de l'ordre professionnel, de l'autorité compétente ou de l'organisme de régulation dont il relève ;
- bénéficie de toutes les autorisations légales, administratives et, le cas échéant, ordinales nécessaires à l'exercice de son activité professionnelle ;
- n'est frappé d'aucune interdiction, suspension, restriction ou limitation, temporaire ou définitive, d'exercer sa profession, quelle qu'en soit la cause.

En outre, le Professionnel de santé reconnaît et accepte expressément :

(i) avoir procédé, préalablement à la conclusion des présentes Conditions Générales, à l'évaluation de l'adéquation des Services proposés par Hellocare à ses besoins propres et, le cas échéant, aux besoins des personnes placées sous sa responsabilité, et notamment des Utilisateurs rattachés, et avoir pris sa décision de contracter en disposant de l'ensemble des informations nécessaires à cette évaluation ;

(ii) avoir conclu ce contrat indépendamment de la mise à disposition éventuelle, par Hellocare, de fonctionnalités, services, options ou caractéristiques futures, lesquelles relèvent de la seule discrétion de Hellocare et ne constituent ni une obligation ni un engagement contractuel ;

(iii) intervenir exclusivement dans le cadre de son activité professionnelle exercée sur le territoire français ;

(iv) et que ses relations contractuelles avec Hellocare sont régies par le droit commercial français, et notamment par le Code de commerce.

En conséquence, le Professionnel de santé reconnaît ne pas avoir la qualité de consommateur ni de non-professionnel au sens du Code de la consommation, et ne pouvoir se prévaloir des dispositions protectrices applicables en cette qualité.

Le Professionnel de santé reconnaît être seul responsable du respect de ses obligations déclaratives, fiscales, sociales, administratives et ordinales liées à son activité professionnelle et à l'utilisation des Services. Hellocare n'effectue aucune vérification ni démarche à ce titre et ne saurait être tenue responsable d'un manquement du Professionnel de santé à ces obligations.

L'ensemble des déclarations et garanties du présent article constitue une condition essentielle et déterminante du consentement de Hellocare à la conclusion du Contrat avec le Professionnel de santé.

5.2. Vérifications et mise à jour des informations

Le Professionnel de santé s'engage à fournir à Hellocare, lors de la création de son Compte Professionnel et à tout moment au cours de l'exécution du Contrat, sur simple demande et dans les délais impartis par Hellocare, toute information et tout document ou justificatif permettant de vérifier les éléments suivants le concernant ou concernant ses Utilisateurs rattachés :

- son identité ;

- son droit d’exercer ;
- sa spécialité, ses qualifications et compétences revendiquées sur la Plateforme ;
- plus généralement, le respect de l’ensemble des conditions légales, réglementaires et déontologiques applicables à l’exercice de sa profession

Les informations et documents susceptibles d’être demandés comprennent, le cas échéant, notamment, les diplômes, titres, qualifications, inscriptions ordinales, autorisations d’exercice, attestations administratives ou tout document émanant d’une autorité compétente.

Le Professionnel de santé s’engage à informer sans délai Hellocare de toute modification substantielle affectant sa situation ou celle de ses Utilisateurs rattachés, qu'elle soit personnelle, administrative, professionnelle ou financière, et notamment de tout changement de domicile, de siège social, d’adresse électronique, de coordonnées bancaires, ainsi que de tout événement susceptible d’avoir une incidence sur son droit ou sa capacité à exercer sa profession, incluant notamment toute suspension, restriction ou retrait du droit d’exercer, toute cessation d’activité, toute ouverture de procédure collective ou toute procédure disciplinaire, administrative ou judiciaire. Cette communication doit être adressée : support@hellocare.com

Toute communication adressée par Hellocare aux coordonnées postales ou électroniques communiquées par le Professionnel de santé est réputée avoir été valablement reçue par ce dernier. Hellocare ne saurait être tenue responsable en cas de non-réception résultant d’un défaut de mise à jour des informations de contact par le Professionnel de santé.

Si le Professionnel de santé fournit des informations ou des pièces justificatives fausses, inexactes, obsolètes, incomplètes, trompeuses ou frauduleuses, ou en cas de manquement à ses obligations d’information, Hellocare se réserve le droit, à sa seule discrétion et sans préavis, et sans préjudice de la responsabilité du Professionnel de santé à l’égard de Hellocare :

- de refuser la création du Compte Professionnel ou la souscription à un abonnement ;
- de suspendre ou de résilier le Contrat le cas échéant ;
- d’interdire l’accès, de manière temporaire ou définitive, à tout ou partie des Services, y compris aux Utilisateurs rattachés le cas échéant.

Hellocare se réserve la faculté de procéder à toute vérification qu’elle jugerait utile, directement ou par l’intermédiaire de tiers, sans que ces vérifications ne constituent une obligation générale de contrôle ni n’engagent sa responsabilité.

6. Services

6.1. Modalités de souscription

La souscription aux Services proposés par Hellocare s’effectue selon les modalités techniques déterminées par Hellocare. Le Professionnel de santé reconnaît que la souscription à certains Services peut être conditionnée à des échanges préalables avec Hellocare, à des vérifications complémentaires ou à des modalités particulières de validation.

Certains Services peuvent être proposés, à titre promotionnel ou d’essai, pour une durée limitée et selon des modalités déterminées par Hellocare, lesquelles sont précisées lors de la souscription.

Certains Services peuvent être subordonnés à la souscription préalable ou concomitante d’un Service principal. En cas de résiliation, de suspension ou de cessation du Service principal,

les Services qui en dépendent prennent automatiquement fin, sans formalité particulière ni indemnité, sauf stipulation contraire prévue aux Conditions Spécifiques applicables.

La souscription à un Service est suivie, le cas échéant, de l'envoi par Hellocare d'une confirmation par courrier électronique adressée au Professionnel de santé, laquelle vaut confirmation de la souscription et prise d'effet du ou des Services concernés.

Hellocare se réserve le droit de refuser, de suspendre ou de ne pas donner suite à toute demande de souscription pour un motif légitime, notamment dans les cas suivants :

- lorsque le Professionnel de santé ne satisfait pas ou plus aux conditions d'éligibilité prévues au Contrat ;
- lorsque les informations, déclarations ou pièces communiquées dans le cadre de la souscription sont incomplètes, inexactes, obsolètes ou non conformes ;
- lorsque les vérifications nécessaires à l'identification du Professionnel de santé et/ou de ses Utilisateurs rattachés, ou à la validation de leur droit d'exercer n'ont pas pu être menées à leur terme ou se révèlent insatisfaisantes ;
- en cas de manquement antérieur du Professionnel de santé, ou ses Utilisateurs rattachés, à ses obligations contractuelles à l'égard de Hellocare ;
- en cas de non-règlement de sommes exigibles au titre d'autres contrats conclus avec Hellocare ;
- plus généralement, lorsque la demande de souscription est susceptible de porter atteinte au bon fonctionnement, à la sécurité ou à la conformité juridique et réglementaire de la Plateforme ou des Services.

Le refus de souscription par Hellocare n'ouvre droit à aucune indemnité au profit du Professionnel de santé.

6.2. Utilisation des Services

Le Professionnel de santé s'engage à utiliser les Services de manière loyale, conforme et responsable, et notamment dans le respect :

- de l'ensemble des lois et règlements applicables, notamment en matière de protection des données à caractère personnel ;
- du Code de la santé publique et de toute réglementation applicable à l'exercice de sa profession ;
- des règles déontologiques, ordinales ou professionnelles auxquelles il est soumis ;
- des présentes Conditions Générales, des Conditions Spécifiques applicables et, le cas échéant, de toute politique ou charte d'utilisation mise à disposition par Hellocare.

Les Services ne sont pas destinés à la prise en charge d'urgences vitales. Le Professionnel de santé s'engage à informer ses patients, le cas échéant, que toute situation d'urgence doit faire l'objet d'un recours immédiat aux services d'urgence (ex. SAMU/15), et à ne pas utiliser la Plateforme comme unique moyen de gestion d'une urgence.

Le Professionnel de santé garantit respecter le cadre légal, réglementaire et déontologique applicable à la téléconsultation et, plus généralement, à l'exercice à distance, notamment en

matière d'information du patient, de consentement, de traçabilité, de confidentialité, et d'adéquation de la téléconsultation à la situation clinique.

6.3. Modification des Services

Hellocare se réserve le droit de faire évoluer, modifier ou adapter à tout moment les Services, la Plateforme et leur infrastructure technique, notamment afin de tenir compte de l'évolution technologique, des usages, des exigences de sécurité, des contraintes opérationnelles, des évolutions légales et réglementaires ou de l'amélioration des performances et fonctionnalités proposées.

Ces modifications peuvent porter notamment sur :

- l'architecture technique de la Plateforme ;
- les fonctionnalités, interfaces, parcours utilisateurs ou modalités d'accès aux Services ;
- les outils, technologies, composants logiciels ou prestataires techniques utilisés ;
- les conditions d'exploitation, de maintenance ou de sécurité des Services.

Hellocare s'engage à ce que ces évolutions n'aient pas pour effet de dégrader substantiellement les performances essentielles des Services ou de remettre en cause les engagements contractuels expressément souscrits au titre des présentes Conditions Générales et, le cas échéant, des Conditions Spécifiques applicables.

Lorsque des modifications sont susceptibles d'affecter de manière substantielle l'accès aux Services ou leurs conditions d'utilisation, Hellocare en informe le Professionnel de santé par tout moyen approprié, dans un délai raisonnable, conformément aux dispositions relatives à la modification des Conditions Générales.

Le Professionnel de santé reconnaît que les évolutions, améliorations, ajouts ou suppressions de fonctionnalités n'affectant pas substantiellement les Services ne constituent ni un manquement contractuel ni un droit à indemnisation.

7. Accès et Utilisation de la Plateforme

7.1. Prérequis technique

L'accès et l'utilisation de la Plateforme et des Services supposent que le Professionnel de santé dispose d'un environnement technique compatible avec la Plateforme. À ce titre, le Professionnel de santé reconnaît disposer, sous sa seule responsabilité, notamment :

- d'un équipement terminal permettant l'accès à Internet (ordinateur, smartphone ou tablette) ;
- d'une connexion Internet stable et fonctionnelle ;
- d'un navigateur Internet compatible et régulièrement mis à jour ;
- d'une adresse de courrier électronique valide, nécessaire à la création, à l'administration et à la gestion du Compte Professionnel ;
- d'un numéro de téléphone portable ;
- et d'un Compte Professionnel actif.

Il appartient exclusivement au Professionnel de santé de s'assurer de la compatibilité, du bon fonctionnement et de la sécurité de ses équipements, de son système d'exploitation, de ses logiciels, de sa configuration technique et de sa connexion Internet avec la Plateforme.

Les équipements, logiciels, abonnements de télécommunication, frais d'accès à Internet et, plus généralement, l'ensemble des coûts nécessaires à l'accès et à l'utilisation des Services demeurent à la charge exclusive du Professionnel de santé.

Hellocare ne saurait être tenue responsable de tout dysfonctionnement, interruption, dégradation ou impossibilité d'accès à la Plateforme ou aux Services résultant :

- d'une défaillance ou d'une insuffisance des équipements, logiciels ou connexions du Professionnel de santé ;
- d'une incompatibilité technique ;
- ou d'une mauvaise configuration de son environnement informatique.

7.2. Identifiants et sécurité

Lors de la création du Compte Professionnel, le Professionnel de santé choisit des identifiants de connexion personnels, composés notamment d'une adresse de courrier électronique et d'un mot de passe (ci-après les **« Identifiants »**).

Les Identifiants sont strictement personnels et confidentiels. Le Professionnel de santé est seul responsable de leur conservation, de leur confidentialité et de leur utilisation, ainsi que de toute opération réalisée à partir de son Compte Professionnel, que ces opérations aient été effectuées par lui-même ou par un tiers, autorisé ou non.

Toute connexion ou action réalisée au moyen des Identifiants est réputée avoir été effectuée par le Professionnel de santé, lequel en assume l'entière responsabilité.

Le Compte Professionnel est personnel et non transférable. Il ne peut être cédé, partagé ou utilisé pour le compte d'un tiers. Dans le cas d'une structure ou d'un établissement, l'accès à la Plateforme par plusieurs personnes implique la création d'accès individuels distincts pour chaque Utilisateur rattaché. Les comptes partagés sont strictement interdits.

Le Professionnel de santé s'engage notamment à :

- ne pas communiquer ses Identifiants à un tiers ;
- ne pas permettre à un tiers d'accéder à son Compte Professionnel ;
- prendre toute mesure raisonnable afin d'empêcher l'accès non autorisé à son Compte Professionnel, notamment en se déconnectant après chaque session et en évitant toute conservation non sécurisée de ses Identifiants.

En cas de perte, de vol, de compromission, de détournement ou de suspicion d'utilisation non autorisée des Identifiants, le Professionnel de santé s'engage à en informer sans délai Hellocare. Hellocare se réserve le droit de procéder, sans préavis, à toute mesure nécessaire afin de préserver la sécurité du Compte Professionnel et des données associées, notamment à la désactivation, à la suspension ou à la réinitialisation des Identifiants.

7.3. Utilisateurs rattachés

Le Professionnel de santé s'engage à vérifier, préalablement à l'octroi de tout accès à la Plateforme, l'identité, les qualifications professionnelles et, le cas échéant, le droit d'exercer des Utilisateurs rattachés, et à s'assurer qu'ils disposent de toute autorisation nécessaire. Il

s'engage à maintenir ces informations exactes et à jour pendant toute la durée d'accès des Utilisateurs rattachés aux Services, et à les communiquer à Hellocare à première demande.

Hellocare n'intervient en aucun cas dans l'organisation interne du Professionnel de santé, notamment dans la gestion des habilitations, des rôles, des responsabilités ou des relations contractuelles entre le Professionnel de santé et les Utilisateurs rattachés. Le Professionnel de santé s'engage à gérer et mettre à jour sans délai les habilitations des Utilisateurs rattachés, notamment en cas de départ, changement de fonction ou suspension d'activité.

Le Professionnel de santé est seul responsable des informations déclarées concernant ses Utilisateurs rattachés et des droits d'accès qui leur sont accordés au sein de la Plateforme.

Le Professionnel de santé peut créer, paramétrer, modifier, suspendre ou supprimer un ou plusieurs Comptes Utilisateurs rattachés à son Compte Professionnel, selon les fonctionnalités mises à disposition sur la Plateforme.

Le Professionnel de santé est seul responsable :

- de la création des Comptes Utilisateurs ;
- de la définition des habilitations, rôles et droits d'accès accordés à chaque Utilisateur rattaché ;
- de la mise à jour et de la suppression des Comptes Utilisateurs, notamment en cas de départ, de changement de fonction ou de suspension d'activité de l'Utilisateur rattaché.

Chaque Compte Utilisateur est strictement personnel, individuel et non transférable. Il est associé à des Identifiants propres et distincts de ceux du Compte Professionnel. Les dispositions relatives aux Identifiants s'appliquent également aux Identifiants associés aux Comptes Utilisateurs.

Toute utilisation de la Plateforme ou des Services via un Compte Utilisateur est réputée effectuée par le Professionnel de santé titulaire du Compte Professionnel et engage pleinement sa responsabilité contractuelle, légale et réglementaire. Le Professionnel de santé se porte garant et porte fort du respect du Contrat par ses Utilisateurs rattachés.

La suppression d'un Compte Utilisateur en cours de Contrat n'emporte pas suppression des données associées au Compte Professionnel, lesquelles demeurent accessibles au Professionnel de santé, sous réserve des habilitations définies.

7.4. Suspension du Compte Professionnel et/ou d'un Compte Utilisateur

Hellocare se réserve le droit de suspendre, à titre temporaire, tout ou partie de l'accès au Compte Professionnel et/ou à un ou plusieurs Comptes Utilisateurs et/ou aux Services, y compris d'en restreindre certaines fonctionnalités, lorsque cette mesure est nécessaire afin d'assurer la sécurité, l'intégrité, la conformité ou le bon fonctionnement de la Plateforme et des Services, ou en cas de manquement du Professionnel de santé au Contrat ou à la réglementation en vigueur.

La suspension peut notamment être mise en œuvre dans les cas suivants :

- défaut de transmission, dans les délais impartis, des informations ou pièces justificatives demandées par Hellocare au titre des vérifications prévues par le Contrat ;
- le Professionnel de santé ou l'un de ses Utilisateurs rattachés, via le Compte Professionnel ou un Compte Utilisateur, a manqué à l'une quelconque des stipulations du Contrat ;
- le Professionnel de santé ou l'un de ses Utilisateurs rattachés a eu un comportement inapproprié ou répréhensible, notamment des propos ou contenus diffamatoires, indécents, inappropriés, menaçants, haineux ou injurieux, formulés verbalement ou par écrit, ou toute conduite de nature à porter atteinte à Hellocare ou à un tiers ;
- le Professionnel de santé ou l'un de ses Utilisateurs rattachés a publié, partagé, transmis ou mis à disposition un Contenu du Professionnel de santé contraire aux

lois ou règlements applicables, au Contrat ou aux règles de publication mises à disposition par Hellocare, et ce Contenu ne peut être retiré ou rendu inaccessible dans des conditions raisonnables ;

- en cas d'incident ou de défaut de paiement, total ou partiel, ou de rejet de prélèvement ;
- le Professionnel de santé ou l'un de ses Utilisateurs rattachés a fait un usage inapproprié, abusif ou détourné des Services, notamment à des fins publicitaires, de prospection, de sollicitation non sollicitée, de spam, de fraude, de tromperie ou de désinformation ;
- le Professionnel de santé ou l'un de ses Utilisateurs rattachés a publié, partagé ou mis à disposition des contenus contraires aux lois et règlements applicables ou au Contrat ;
- le Professionnel de santé ou l'un de ses Utilisateurs rattachés a violé les lois et règlements applicables (y compris les règles déontologiques ou ordinales) dans le cadre de l'utilisation des Services ;
- manquement aux obligations de sécurité relatives au Compte Professionnel, à un Compte Utilisateur et/ou aux Identifiants, ou suspicion de compromission des Identifiants ;
- suspicion ou constat d'usage frauduleux, abusif, illégal ou non conforme de la Plateforme ou des Services, y compris toute tentative d'atteinte aux systèmes, à la sécurité ou à l'intégrité des données ;
- injonction judiciaire ou demande émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente ;
- nécessité opérationnelle ou de sécurité, notamment en cas de maintenance, de mise à jour, de correction, de prévention d'un risque de cybersécurité, d'incident affectant la disponibilité des Services ou de violation de données.

La suspension peut être totale ou partielle, immédiate ou différée, et peut porter notamment sur : (i) l'accès au Compte Professionnel, (ii) l'accès à un ou plusieurs Comptes Utilisateurs, (iii) l'accès à un ou plusieurs Services, (iv) l'accès aux données ou fonctionnalités associées, ou (v) la possibilité de souscrire à des Services supplémentaires.

Pendant la durée de la suspension :

le Professionnel de santé et/ou les Utilisateurs rattachés concernés peuvent se voir refuser tout accès au Compte Professionnel, à un ou plusieurs Comptes Utilisateurs et/ou aux Services suspendus, en tout ou partie ;

- certaines fonctionnalités (notamment la souscription à de nouveaux Services, la publication de contenus ou l'accès à certaines données) peuvent être désactivées ;
- les obligations du Professionnel de santé, notamment financières, demeurent applicables et les sommes dues restent exigibles.

La suspension ne constitue pas une résiliation du Contrat. Elle est sans préjudice du droit pour Hellocare : (i) de prendre toute mesure conservatoire nécessaire, et/ou (ii) de résilier le Contrat, notamment en cas de manquement grave, de non-régularisation ou de faute imputable au Professionnel de santé.

Hellocare ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant de la suspension du Compte Professionnel, d'un Compte Utilisateur ou des Services, notamment de toute indisponibilité, perte d'accès, perte d'opportunité, perte de données, interruption d'activité ou préjudice allégué subi par le Professionnel de santé ou par des tiers.

La suspension ou la suppression d'un Compte Utilisateur peut intervenir indépendamment de la suspension ou de la résiliation du Compte Professionnel, notamment à la demande du Professionnel de santé ou en cas de manquement imputable à l'Utilisateur rattaché. La suspension ou la suppression d'un Compte Utilisateur n'emporte ni résiliation du Contrat, ni suspension automatique du Compte Professionnel, sauf manquement grave ou répété affectant l'exécution du Contrat.

8. Disponibilité, maintenance et support

8.1. Disponibilité

Hellocare met en œuvre les moyens matériels, humains et organisationnels raisonnables afin d'assurer le bon fonctionnement, la disponibilité et la sécurité de la Plateforme et des Services. Il est expressément convenu que Hellocare est tenue à une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, dans le cadre de la fourniture de la Plateforme et des Services.

Le Professionnel de santé reconnaît que la Plateforme et les Services peuvent connaître des interruptions, suspensions ou limitations temporaires, notamment en cas :

- d'opérations de maintenance, de mise à jour, de correction ou d'évolution technique ;
- de pannes, défaillances, incidents ou indisponibilités affectant les infrastructures techniques ou les réseaux de communication ;
- d'événements extérieurs à la sphère de contrôle raisonnable de Hellocare.

Hellocare ne saurait être tenue responsable de tout préjudice résultant d'une indisponibilité temporaire, qu'elle soit partielle ou totale, de la Plateforme ou des Services.

8.2. Maintenance

Hellocare se réserve le droit de suspendre temporairement tout ou partie de la Plateforme et/ou des Services afin de procéder à des opérations de maintenance, de mise à jour, de correction ou d'évolution technique, programmées ou d'urgence. Dans la mesure du possible, Hellocare s'efforcera d'informer le Professionnel de santé de ces opérations par tout moyen approprié. Le Professionnel de santé reconnaît que de telles suspensions pour maintenance (préventive, curative ou évolutive) ne sauraient engager la responsabilité de Hellocare.

8.3. Support

Hellocare met à disposition du Professionnel de santé un service de support accessible via la Plateforme.

Le support porte sur l'accès, le paramétrage et l'utilisation des Services, à l'exclusion notamment : (i) de la fourniture de conseils médicaux, cliniques ou déontologiques, (ii) de la maintenance des équipements et connexions du Professionnel de santé, (iii) des services tiers.

Hellocare s'efforce de traiter les demandes dans des délais raisonnables, variables selon la nature et la criticité de la demande.

En cas d'incident de sécurité ou d'indisponibilité majeure, Hellocare met en œuvre des mesures raisonnables de diagnostic et de rétablissement. Le Professionnel de santé s'engage à coopérer et à fournir toute information utile.

9. Données à caractère personnel

9.1. Traitements de données à caractère personnel réalisés par Hellocare

Dans le cadre de la création et de la gestion du Compte Professionnel, de la fourniture des Services et, plus généralement, de l'exécution du Contrat, Hellocare est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant le Professionnel de santé et, le cas échéant, les Utilisateurs rattachés à son Compte.

Les traitements de données à caractère personnel réalisés par Hellocare sur les données des Professionnels de santé sont décrits de manière détaillée dans la politique de confidentialité dédiée aux Professionnels de santé, accessible sur la Plateforme.

9.2. Traitements de données à caractère personnel réalisés par le Professionnel de santé

L'Accord relatif aux traitements de données personnelles, figurant en annexe 1 des présentes, définit les rôles, responsabilités et obligations respectifs des Parties au titre des traitements de données à caractère personnel réalisés dans le cadre de l'exécution du Contrat, lorsque le Professionnel de santé agit en qualité de responsable de traitement et Hellocare en qualité de sous-traitant au sens du Règlement général sur la protection des données (RGPD). Les Parties s'engagent à en respecter strictement l'ensemble des stipulations.

9.3. Archivage

Il est rappelé que les obligations légales d'archivage des données médicales et documents de santé incombent exclusivement au Professionnel de santé, conformément aux dispositions du Code de la santé publique. Hellocare ne fournit aucun service d'archivage à valeur probante ou réglementaire et ne saurait être tenue responsable du non-respect de ces obligations par le Professionnel de santé.

10. Conditions financières

10.1. Prix des Services

Les Services proposés par Hellocare sont fournis moyennant le paiement d'un prix déterminé en fonction des Services, options, fonctionnalités ou abonnements souscrits.

Les conditions tarifaires applicables sont celles en vigueur au moment de la souscription ou de la modification des Services, telles qu'affichées sur la Plateforme, ou précisées dans les Conditions Spécifiques applicables ou communiquées au Professionnel de santé par tout autre moyen approprié.

En sus des conditions tarifaires ainsi affichées ou communiquées, une commission de un virgule deux pour cent (1,2 %) est prélevée par le prestataire de paiement visé à l'article « Paiement », directement sur le montant des transactions reversées au Professionnel de santé, au titre des coûts d'utilisation de ses services de paiement.

Sauf stipulation contraire, les prix sont exprimés hors taxes, les taxes applicables étant ajoutées conformément à la réglementation en vigueur.

10.2. Évolution des prix des Services

Hellocare se réserve le droit de faire évoluer, à tout moment, tout ou partie des conditions tarifaires applicables aux Services.

Toute modification des conditions tarifaires applicables à des Services en cours est portée à la connaissance du Professionnel de santé par tout moyen approprié, notamment par voie électronique ou via la Plateforme, dans un délai raisonnable avant son entrée en vigueur.

Lorsque les Services concernés font l'objet d'un abonnement avec engagement pour une durée déterminée, les nouvelles conditions tarifaires ne s'appliquent qu'à compter du terme de la période d'engagement en cours, sauf stipulation contraire expresse ou obligation légale ou réglementaire imposant une application immédiate.

Dans l'hypothèse où le Professionnel de santé refuserait l'application des nouvelles conditions tarifaires, il dispose de la faculté de résilier, sans pénalité, le ou les Services directement impactés par cette modification, dans les conditions et délais indiqués dans la notification adressée par Hellocare.

La résiliation prend effet à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions tarifaires ou, à défaut, dans un délai accepté par Hellocare suivant la notification de la résiliation par le Professionnel de santé.

Il est expressément précisé qu'une évolution des taxes, contributions ou taux légalement applicables, y compris toute modification du taux de taxe sur la valeur ajoutée (TVA), ne constitue pas une modification des conditions tarifaires au sens du présent article et s'applique de plein droit à compter de son entrée en vigueur.

10.3. Changement d'offres

En cas de changement d'offre en cours de période, les modalités d'ajustement (proratisation, facturation complémentaire ou report) sont précisées sur la Plateforme ou dans les Conditions Spécifiques applicables. Sauf indication contraire, toute période commencée est due.

10.4. Facturation

Les Services fournis par Hellocare donnent lieu à facturation selon les conditions tarifaires applicables aux Services souscrits. La facturation des Services est réalisée de manière automatisée, selon la périodicité et les modalités applicables aux Services souscrits.

Les factures sont établies sous format électronique et mises à disposition du Professionnel de santé via la Plateforme. Le Professionnel de santé reconnaît que la mise à disposition d'une facture vaut communication régulière et opposable de celle-ci.

Sauf stipulation contraire, les factures sont émises en euros. Les prix s'entendent hors taxes, les taxes applicables étant ajoutées conformément à la réglementation en vigueur à la date de facturation.

Toute contestation relative à une facture ne saurait, en aucun cas, suspendre, retarder ou affecter l'exigibilité des sommes facturées. Le Professionnel de santé demeure tenu de régler l'intégralité des montants facturés à leur échéance.

Toute facture qui n'a pas fait l'objet d'une contestation écrite et motivée par le Professionnel de santé dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission est réputée acceptée sans réserve.

Le Professionnel de santé ne peut en aucun cas retenir, différer ou compenser les sommes dues au titre des factures émises par Hellocare avec des créances, contestations ou demandes de remboursement éventuelles.

10.5. Paiement

Le paiement des sommes dues au titre des Services s'effectue par les moyens de paiement acceptés par Hellocare.

À cette fin, Hellocare utilise les services de la société Stripe, prestataire de services de paiement, afin de traiter et sécuriser les paiements effectués par le Professionnel de santé. Le Professionnel de santé reconnaît que la mise en œuvre des paiements est soumise aux conditions générales et à la politique de confidentialité de Stripe, lesquelles lui sont rendues accessibles lors du processus de paiement.

Les services du prestataire de paiement sont également utilisés pour le traitement des paiements effectués par les Patients au bénéfice du Professionnel de santé par l'intermédiaire de la Plateforme. Ces transactions donnent lieu à la commission prélevée par le prestataire de paiement, prévue à l'article « Prix des Services » des présentes.

Le Professionnel de santé autorise expressément Hellocare, par l'intermédiaire de Stripe, à procéder au débit des sommes dues au titre des Services, selon les modalités et la périodicité applicables, notamment par prélèvement automatique ou tout autre moyen de paiement récurrent mis en place dans le cadre des Services souscrits.

Le Professionnel de santé s'engage à fournir des informations de paiement exactes, complètes et à jour, et à maintenir un moyen de paiement valide et suffisamment provisionné pendant toute la durée du Contrat. Tout rejet, incident ou échec de paiement, quelle qu'en soit

la cause, ne saurait exonérer le Professionnel de santé de son obligation de paiement. Les éventuels frais bancaires, commissions ou coûts liés aux opérations de paiement, y compris ceux résultant d'un rejet ou d'un incident de paiement, sont à la charge exclusive du Professionnel de santé.

10.6. Défaut ou retard de paiement

Tout défaut ou retard de paiement, total ou partiel, d'une facture à son échéance entraîne de plein droit, sans qu'un rappel ou une mise en demeure préalable ne soit nécessaire, l'application des mesures suivantes, sans préjudice de tout autre droit ou recours de Hellocare :

- l'application de pénalités de retard calculées à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture, sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce ;

- l'exigibilité de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros, telle que prévue à l'article L. 441-10 du Code de commerce, sans préjudice du droit pour Hellocare de solliciter une indemnisation complémentaire sur justification lorsque les frais exposés sont supérieurs à ce montant ;

- la possibilité de suspendre l'accès à tout ou partie des Services, et plus généralement de la Plateforme, jusqu'au paiement complet des sommes dues, sans que cette suspension ne puisse être assimilée à une résiliation du Contrat ;

- et, en cas de manquement persistant, la résiliation de plein droit du Contrat, sans préjudice de tout autre droit ou recours et notamment toute action en justice.

11. Résiliation

La résiliation peut porter, au choix du Professionnel de santé ou de Hellocare, sur tout ou partie des Services souscrits, ou sur le Contrat dans son ensemble, dans les conditions prévues aux présentes.

Toute résiliation, pour quelque cause que ce soit, s'effectue dans le respect des durées d'engagement, conditions financières et modalités de résiliation propres aux Services concernés, telles que définies aux présentes et, le cas échéant, dans les Conditions Spécifiques applicables.

La résiliation d'un ou plusieurs Services n'emporte pas, par elle-même, résiliation du Contrat, lequel demeure en vigueur tant qu'au moins un Service reste actif.

La résiliation du Contrat dans son ensemble entraîne la cessation de l'ensemble des Services en cours, sous réserve du respect des durées d'engagement et des obligations financières applicables à chacun des Services concernés.

La résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, n'emporte pas renonciation par Hellocare aux sommes échues ou à échoir au titre des Services souscrits jusqu'à leur terme contractuel, lesquelles demeurent intégralement dues dans les conditions prévues aux présentes.

11.1. Résiliation pour convenance

11.1.1. Résiliation à l'initiative du Professionnel de santé

Le Professionnel de santé peut résilier, pour convenance, un ou plusieurs Services ou, le cas échéant, le Contrat dans son ensemble, sans avoir à justifier sa décision et sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Hellocare, sous réserve du respect d'un préavis de quinze (15) jours, la date de réception par Hellocare faisant foi, dans les conditions suivantes :

- **Abonnement mensuel** : lorsque les Services concernés sont fournis dans le cadre d'un abonnement mensuel, la résiliation doit être notifiée au moins quinze (15) jours avant la fin du mois civil en cours et prend effet à l'issue dudit mois. À défaut, lorsque la notification de résiliation intervient moins de quinze (15) jours avant la fin du mois civil en cours, la résiliation est réputée notifiée pour le mois suivant et prend effet à l'issue du mois civil suivant ;

- **Abonnement annuel :** lorsque les Services concernés sont fournis dans le cadre d'un abonnement assorti d'un engagement annuel, la résiliation doit être notifiée au moins quinze (15) jours avant la fin de la période annuelle d'engagement en cours, étant expressément convenu qu'elle ne peut produire effet avant l'expiration de ladite période.

11.1.2. Résiliation à l'initiative de Hellocare

Hellocare peut résilier, pour convenance, un ou plusieurs Services ou, le cas échéant, le Contrat dans son ensemble, sans indemnité au profit du Professionnel de santé, par notification écrite adressée à ce dernier, notamment par courriel à l'adresse indiquée par le Professionnel de santé, moyennant un préavis de trois (3) mois à compter de la date d'envoi de ladite notification.

La résiliation pour convenance par Hellocare ne produit effet qu'à l'issue de la période d'engagement en cours.

11.2. Résiliation pour faute

Hellocare se réserve le droit de résilier, sans indemnité, un ou plusieurs Services ou le Contrat dans son ensemble, en cas de faute imputable au Professionnel de santé et de tout Utilisateur rattaché, notamment dans les cas suivants :

- violation grave ou répétée des présentes Conditions Générales ou des Conditions Spécifiques applicables ;

- non-respect de la réglementation applicable, notamment en matière de santé, de protection des données à caractère personnel, de communication ou de déontologie professionnelle ;

- usage frauduleux, abusif, illégal ou non conforme de la Plateforme ou des Services ;

- atteinte, tentative d'atteinte ou risque sérieux d'atteinte à la sécurité, à l'intégrité ou au bon fonctionnement de la Plateforme, des Services ou des données qu'ils traitent ;

- défaut de paiement total ou partiel des sommes dues à échéance ;

- fourniture d'informations inexactes, trompeuses, frauduleuses ou volontairement non mises à jour ;

- manquement aux obligations relatives à la sécurité du Compte Professionnel, aux Identifiants ou aux Utilisateurs rattachés ;

- injonction ou demande émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente.

11.3. Conséquences de la résiliation

11.3.1. Accès aux Services

À compter de la date de prise d'effet de la résiliation du Contrat ou de tout ou partie des Services, quelle qu'en soit la cause, le Professionnel de santé ne dispose plus de l'accès aux Services résiliés, ni aux éventuels Services, options ou fonctionnalités complémentaires qui y sont associés.

Lorsque la résiliation porte sur un Service principal dont dépendent un ou plusieurs Services, options ou fonctionnalités complémentaires, la résiliation de ce Service principal entraîne de plein droit et sans formalité la résiliation automatique des Services, options ou fonctionnalités complémentaires y afférents.

11.3.2. Conséquences financières

En cas de résiliation de tout ou partie des Services souscrits dans le cadre d'un abonnement mensuel, tout mois entamé demeure intégralement dû, sans possibilité de remboursement, pour l'ensemble des Services concernés.

En cas de résiliation de tout ou partie des Services souscrits dans le cadre d'un abonnement assorti d'un engagement annuel, aucun remboursement, total ou partiel, des sommes versées ou exigibles au titre de la période annuelle d'engagement en cours ne peut être exigé, y compris en cas de résiliation anticipée.

Par exception aux stipulations qui précèdent, en cas de cessation définitive d'activité professionnelle du Professionnel de santé en cours de période annuelle d'engagement, et sous réserve de la transmission à Hellocare de justificatifs probants attestant de cette cessation, il pourra être mis fin à l'abonnement annuel avant son terme. Dans cette hypothèse exclusivement, Hellocare procédera au remboursement des sommes versées au titre de l'abonnement annuel au prorata de la durée non écoulée, à l'exclusion de toute autre indemnité ou compensation.

Toutefois, et par dérogation expresse à l'ensemble des stipulations du présent article, en cas de résiliation pour faute imputable au Professionnel de santé, aucune des stipulations relatives aux remboursements, proratisations ou exceptions prévues ci-dessus n'est applicable. Aucun remboursement, avoir ou restitution de quelque nature que ce soit ne pourra être exigé, y compris au titre de Services non utilisés ou de périodes non échues, sans préjudice du droit pour Hellocare de réclamer le paiement de l'intégralité des sommes restant dues et, le cas échéant, des dommages et intérêts.

11.3.3. Suppression des Comptes et données

À compter de la date de prise d'effet de la résiliation du Contrat :

- le Compte Professionnel est désactivé et ne permet plus l'accès à la Plateforme ni aux Services ;
- la suppression définitive du Compte Professionnel emporte de plein droit et sans formalité la suppression de l'ensemble des Comptes Utilisateurs rattachés, ainsi que la révocation immédiate de tous les accès associés. Les Utilisateurs rattachés ne disposent d'aucun droit propre sur la Plateforme et ne peuvent revendiquer aucun maintien d'accès, de compte ou de données postérieurement à la résiliation du Contrat.

À compter de la date de résiliation effective du Contrat, le Compte Professionnel peut être conservé par Hellocare, sans accès aux Services, pendant une durée maximale de six (6) mois.

Ce maintien transitoire a pour seule finalité la mise en œuvre éventuelle de la réversibilité des données, si celle-ci a été valablement demandée ; et la réalisation de tout autre traitement de données, telles qu'indiquées dans la politique de confidentialité d'Hellocare.

À l'issue du délai de maintien transitoire mentionné ci-dessus, Hellocare procède :

- à la suppression définitive du Compte Professionnel et des Comptes Utilisateurs ;
- à la suppression ou à l'anonymisation irréversible de l'ensemble des données, contenus et informations associés audit Compte Professionnel et tout Compte Utilisateur, dont le Professionnel de santé est responsable de traitement.

Le Professionnel de santé reconnaît et accepte expressément que toute suppression ou anonymisation réalisée conformément au présent article est irréversible.

11.3.4. Survie de certaines stipulations

La résiliation de tout ou partie du Contrat, pour quelque cause que ce soit, n'affecte pas la survie des stipulations qui, par leur nature ou leur objet, sont destinées à produire effet postérieurement à la résiliation, notamment celles relatives :

- aux obligations financières et de paiement ;
- à la responsabilité et aux limitations de responsabilité ;
- à la propriété intellectuelle ;
- à la protection des données à caractère personnel ;
- à la confidentialité ;
- au droit applicable et à la compétence juridictionnelle.

12. Réversibilité des données

12.1. Principe

La réversibilité des données est une faculté offerte au Professionnel de santé exclusivement en cas de résiliation du Contrat dans son ensemble, et sous réserve d'une demande expresse formulée dans les conditions prévues au présent article.

La réversibilité ne s'applique pas :

- en cas de résiliation d'un ou plusieurs Services sans extinction du Contrat ;
- en cas de résiliation pour faute du Professionnel de santé ;
- en cas de suppression ou de désactivation d'un Compte Utilisateur ;
- en l'absence de demande expresse du Professionnel de santé, ou sans que celui-ci ne respecte la procédure et les conditions décrites par le présent article.

12.2. Demande de réversibilité

La demande de réversibilité doit être formulée expressément par le Professionnel de santé dans la notification de résiliation du Contrat adressée à Hellocare, ou au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la date de prise d'effet de ladite résiliation.

À défaut de demande expresse formulée dans ce délai, le Professionnel de santé est réputé avoir renoncé à toute réversibilité, et Hellocare n'est tenue à aucune obligation de restitution, d'extraction ou de transfert des données.

12.3. Données concernées

La réversibilité porte exclusivement sur les données dont le Professionnel de santé est responsable de traitement au sens de la réglementation applicable.

Les catégories de données concernées par la réversibilité sont les suivantes :

Données relatives aux patients suivis par le Professionnel de santé ;

- Données d'identification,
- Données de santé,
- Documents médicaux,
- Échanges (messagerie, téléconsultation),
- Historique des rendez-vous.

Données relatives à l'activité professionnelle du Professionnel de santé ;

- Agenda,
- Rendez-vous,
- Paramétrages métier,
- Préférences liées à l'exercice de la pratique.

12.4. Modalités de mise à disposition

Lorsque la réversibilité est valablement demandée, Hellocare met à disposition du Professionnel de santé les données concernées dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires à compter de la date de résiliation effective du Contrat.

Les données sont fournies dans un format structuré, couramment utilisé et exploitable.

Le Professionnel de santé dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de la mise à disposition pour procéder, par ses propres moyens et sous sa seule responsabilité, à la récupération des données.

12.5. Fin de la réversibilité

À l'issue du délai de récupération mentionné ci-dessus, les données sont réputées avoir été définitivement récupérées par le Professionnel de santé.

Hellocare procède alors, sans autre formalité, à la suppression ou à l'anonymisation irréversible des données concernées, conformément aux stipulations de l'article [Conséquences de la résiliation du Contrat].

Aucune réclamation, restitution ou intervention ultérieure ne pourra être exigée par le Professionnel de santé à ce titre.

13. Responsabilités du Professionnel de santé

13.1. Contenus Publiés

Le Professionnel de santé reconnaît qu'il est seul responsable des Contenus Publiés qu'il rend accessibles par l'intermédiaire de la Plateforme et des Services. À ce titre, le Professionnel de santé s'engage à ne publier, partager ou rendre accessibles que des Contenus Publiés :

- strictement conformes aux lois et règlements applicables, notamment en matière de santé, de communication au public, de protection des données à caractère personnel, de propriété intellectuelle et de droit à l'image ;
- exacts, loyaux, sincères et non trompeurs ;
- respectant les règles déontologiques, ordinales et professionnelles auxquelles il est soumis ;
- ne portant pas atteinte aux droits, à l'image, à la réputation ou aux intérêts de Hellocare, de la Plateforme, des patients ou de tout tiers.

Le Professionnel de santé garantit disposer de l'ensemble des droits, titres, autorisations et consentements nécessaires à la publication, à la reproduction, à la représentation et à la diffusion des Contenus Publiés, notamment lorsque ceux-ci incluent des données à caractère personnel, des données de santé, des images ou tout élément permettant d'identifier directement ou indirectement des tiers. En particulier, lorsqu'il publie ou met à disposition des images représentant des personnes physiques, le Professionnel de santé garantit avoir recueilli, préalablement à toute diffusion, le consentement exprès, libre et éclairé des personnes concernées, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.

Le Professionnel de santé demeure seul responsable, à l'égard de Hellocare et de tout tiers, des Contenus Publiés et de leurs conséquences, notamment de tout préjudice, réclamation, action, sanction administrative, disciplinaire ou judiciaire susceptible d'en résulter.

En conséquence, le Professionnel de santé garantit Hellocare contre toute réclamation, action ou condamnation émanant de tiers, y compris des patients, autorités ou organismes professionnels, fondée sur les Contenus Publiés par son intermédiaire.

Hellocare n'exerce aucun contrôle éditorial préalable sur les Contenus Publiés et intervient exclusivement en qualité d'hébergeur au sens de la réglementation applicable. À ce titre, Hellocare ne saurait être tenue responsable des Contenus Publiés avant leur mise en ligne ou diffusion. Toutefois, lorsque Hellocare est informée de l'existence d'un Contenu du Professionnel de santé manifestement illicite, ou d'un Contenu dont l'illicéité est établie à la suite d'une notification, Hellocare se réserve le droit de retirer, rendre inaccessible ou supprimer ledit Contenu dans les meilleurs délais, ou de prendre toute mesure conservatoire appropriée. Hellocare peut également retirer ou rendre inaccessible tout Contenu du Professionnel de santé en exécution d'une obligation légale ou réglementaire, d'une décision judiciaire, ou afin de prévenir un risque manifeste d'atteinte aux droits des tiers, à la sécurité des personnes, à l'ordre public ou au bon fonctionnement de la Plateforme.

Le Professionnel de santé reconnaît et accepte que ces mesures de retrait ou de restriction d'accès, mises en œuvre dans les conditions prévues ci-dessus, ne constituent ni un contrôle éditorial généralisé, ni une obligation de surveillance des Contenus Publiés, et n'emportent aucune responsabilité éditoriale de Hellocare.

13.2. Utilisation des Services

Le Professionnel de santé assume seul la responsabilité relative à la saisie, à la gestion, à l'exploitation et à l'utilisation des informations, données et paramètres renseignés ou utilisés via la Plateforme, notamment ceux relatifs à son activité professionnelle, à ses modalités d'exercice, à ses disponibilités, à ses tarifs, à ses conditions de prise en charge ou à toute autre information nécessaire au fonctionnement des Services. Il lui appartient de veiller à l'exactitude, à l'exhaustivité, à l'actualisation et à la conformité de ces éléments avec l'ensemble des exigences légales, réglementaires et déontologiques applicables.

Le Professionnel de santé assume l'entière responsabilité et s'engage à garantir, défendre et tenir indemne Hellocare, contre toute réclamation, action, procédure, sanction ou condamnation, de quelque nature que ce soit, résultant directement ou indirectement :

a) de tout manquement aux obligations contractuelles, légales, réglementaires, déontologiques ou professionnelles applicables au Professionnel de santé dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme ou des Services ;

b) des données, informations, documents, paramètres ou Contenus Publiés renseignés, fournis, traités, stockés, diffusés ou exploités par le Professionnel de santé via la Plateforme, y compris leur exactitude, leur exhaustivité, leur mise à jour, leur licéité, leur conformité et l'usage qui en est fait par des tiers ;

c) plus généralement, de toute situation engageant la responsabilité de Hellocare du fait d'éléments relevant du contrôle, de la sphère ou de l'activité propre du Professionnel de santé.

Cette obligation de garantie et d'indemnisation couvre, sans limitation, l'ensemble des dommages, préjudices, condamnations, pénalités, amendes, transactions, ainsi que tous les frais, coûts et dépenses supportées par Hellocare à ce titre, incluant notamment les honoraires d'avocats, frais de défense, frais d'expertise, frais de procédure et dépens, engagés dans le cadre de la prévention, de la gestion, de la défense ou du règlement de telles réclamations.

Toute intégration, interconnexion ou utilisation de services, logiciels, applications ou outils tiers dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme est réalisée sous la seule responsabilité du Professionnel de santé, lequel en assume l'ensemble des risques et conséquences. Hellocare n'exerce aucun contrôle sur ces services tiers et ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements, pertes de données, atteintes à la sécurité ou préjudices de toute nature résultant, directement ou indirectement, de leur utilisation ou de leur intégration.

14. Responsabilités de Hellocare

14.1. Exclusion de responsabilité

Le Professionnel de santé reconnaît que Hellocare agit exclusivement en qualité de prestataire technique opérant une plateforme numérique, permettant notamment la mise en relation, la prise de rendez-vous, la téléconsultation, l'échange et l'hébergement de documents et de données, sans intervenir, directement ou indirectement, dans l'exercice professionnel du Professionnel de santé.

En conséquence, Hellocare décline toute responsabilité, de manière générale, au titre des relations professionnelles, médicales ou thérapeutiques existant ou susceptibles d'exister entre le Professionnel de santé et ses patients, et notamment en cas de : (i) décisions, actes, prescriptions, erreurs, omissions ou manquements imputables au Professionnel de santé, à ses collaborateurs, assistants ou à tout établissement de santé ; (ii) inadéquation des Services à un besoin médical, clinique ou thérapeutique spécifique ; (iii) utilisation, traitement ou conservation des données à caractère personnel, y compris des données de santé, par le Professionnel de santé dans le cadre de son activité professionnelle, ce dernier agissant, le cas échéant, en qualité de responsable de traitement au sens de la réglementation applicable ; (iv) litige, différend ou réclamation, quelle qu'en soit la cause, opposant le Professionnel de santé à un patient, ces éléments relevant exclusivement de la responsabilité du Professionnel de santé.

14.2. Limitation de responsabilité

Le Professionnel de santé reconnaît et accepte que Hellocare ne saurait être tenue d'indemniser des dommages indirects, quels qu'ils soient, résultant de l'utilisation des Services et de la Plateforme. Sont notamment considérés comme des dommages indirects, sans que cette liste soit limitative, les pertes d'exploitation, pertes de patientèle, pertes de contrats,

pertes de gains ou d'économies escomptées, pertes de chiffre d'affaires, ainsi que toute atteinte à l'image, à l'honneur ou à la réputation.

En tout état de cause, en cas de faute prouvée imputable à Hellocare, la responsabilité globale de Hellocare envers le Professionnel de santé, au titre du Contrat, toutes causes et préjudices confondus, est expressément limitée :

- dans le cadre de Services souscrits à titre onéreux, à un montant égal au total des sommes effectivement versées par le Professionnel de santé à Hellocare au titre des Services concernés au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur de responsabilité ;

- dans le cadre de Services fournis à titre gratuit, à un montant forfaitaire de mille (1 000) euros toutes taxes comprises.

Les limitations de responsabilité prévues au présent article ne s'appliquent pas dans les cas où elles doivent être écartées en vertu de dispositions légales impératives, notamment en cas de décès, d'atteinte grave à l'intégrité physique, de faute lourde ou de dol.

Le Professionnel de santé s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables propres à limiter l'étendue des dommages susceptibles de résulter de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une obligation contractuelle. À défaut, le Professionnel de santé ne pourra obtenir réparation que des dommages qu'il aurait pu raisonnablement éviter.

Les Parties reconnaissent expressément que :

- les conditions tarifaires convenues dans le cadre du Contrat tiennent compte de la répartition des risques résultant des présentes stipulations ;

- les limitations de responsabilité prévues au présent article constituent une condition essentielle et déterminante du consentement des Parties à la conclusion du Contrat.

15. Assurance

Le Professionnel de santé déclare être titulaire, pendant toute la durée du Contrat, des polices d'assurance nécessaires et suffisantes pour couvrir les risques liés à l'exercice de son activité professionnelle, et notamment d'une assurance de responsabilité civile professionnelle, conforme aux exigences légales, réglementaires et ordinales applicables à sa profession.

Le Professionnel de santé s'engage à maintenir en vigueur ces assurances pendant toute la durée d'exécution du Contrat, et à en assumer seul le coût.

À la demande de Hellocare, le Professionnel de santé s'engage à fournir tout justificatif attestant de l'existence, de la validité et de l'étendue des garanties souscrites, dans un délai raisonnable.

Le Professionnel de santé reconnaît que les assurances éventuellement souscrites par Hellocare ne couvrent en aucun cas les actes, décisions, prestations, manquements ou responsabilités relevant de l'activité professionnelle du Professionnel de santé, lesquels demeurent sous sa responsabilité exclusive.

Tout défaut de souscription, d'opposabilité ou de maintien des assurances requises constitue un manquement contractuel grave, susceptible d'entraîner la suspension ou la résiliation du Contrat dans les conditions prévues aux présentes, sans préjudice de tout autre droit ou recours de Hellocare.

16. Propriété intellectuelle

16.1. Propriété de Plateforme et des Services

La Plateforme, les Services, ainsi que l'ensemble de leurs composants, éléments, fonctionnalités, contenus, bases de données, architectures logicielles, codes, algorithmes, documentations, signes distinctifs, marques, dénominations, noms de domaine, graphismes, textes, sons et visuels, sont, sauf mention contraire expresse, la propriété exclusive de Hellocare ou de ses concédants et partenaires.

Aucune stipulation des présentes Conditions Générales ou des Conditions Spécifiques ne saurait être interprétée comme une cession de droits de propriété intellectuelle au bénéfice du Professionnel de santé.

16.2. Licence d'utilisation

Sous réserve du respect des présentes, et notamment de toute obligation de paiement, Hellocare concède au Professionnel de Santé une licence d'utilisation personnelle, non exclusive, non transférable, non cessible, non sous-licenciable et révocable, exclusivement aux fins d'accéder à la Plateforme et d'en utiliser les fonctionnalités, et pour son usage propre.

Le Professionnel de santé s'engage, en conséquence, à :

- ne pas reproduire, modifier, adapter, traduire, altérer, décompiler, désassembler ou, de manière générale, porter atteinte à la structure, au fonctionnement ou au code source de la Plateforme ou de l'un quelconque de ses composants ;
- ne pas contourner, neutraliser ni tenter de mettre en échec les dispositifs techniques de protection, de contrôle d'accès, d'authentification, d'intégrité ou de sécurité mis en place par Hellocare ;
- ne procéder à aucune mise à disposition de la Plateforme à des tiers, sans l'autorisation préalable et écrite de Hellocare ;
- ne pas mettre en œuvre des procédés automatisés d'extraction ou de collecte de données, tels que notamment robotisation, web scraping, harvesting ou tout procédé analogue, qu'il soit manuel, automatisé ou hybride ;
- ne pas détourner la Plateforme et les Services de leurs finalités, ni en faire un usage illicite, frauduleux, abusif, contraire aux lois et règlements en vigueur.

16.3. Contenus Publiés

Les Contenus Publiés demeurent la propriété du Professionnel de santé ou, le cas échéant, des tiers titulaires des droits correspondants. Le Professionnel de santé garantit qu'il dispose, pour l'ensemble des Contenus Publiés, de tous droits, titres, autorisations et consentements nécessaires à leur publication, reproduction, représentation et diffusion via la Plateforme, et qu'ils ne portent pas atteinte aux droits de tiers.

Aux fins de mise à disposition, d'exploitation, d'hébergement, de diffusion, de maintenance, de sécurisation et d'amélioration de la Plateforme et des Services, le Professionnel de santé concède à Hellocare, à titre gratuit, non exclusif, mondial et pour la durée du Contrat, une licence lui permettant d'utiliser, reproduire, représenter, communiquer au public, adapter (notamment pour les besoins de mise en page, de format, de compatibilité technique ou de traduction) et diffuser tout ou partie des Contenus Publiés, sur tout support et par tout procédé, dans la stricte mesure nécessaire aux finalités précitées.

Cette licence inclut le droit, pour Hellocare, de recourir à des prestataires techniques et sous-traitants pour l'exécution de ces finalités, sous réserve du respect des obligations de confidentialité et de protection des données applicables.

À des fins de référencement, de présentation et de promotion des Services, le Professionnel de santé autorise Hellocare à citer et reproduire, sur tout support, les éléments d'identification contenus dans les Contenus Publiés (notamment nom, dénomination professionnelle, nom commercial, enseigne, marques et logos), ainsi que l'indication du type de Services souscrits, pendant la durée du Contrat.

Le Professionnel de santé reconnaît que Hellocare peut retirer, rendre inaccessible ou supprimer tout ou partie des Contenus Publiés dans les conditions prévues par le Contrat, notamment en cas de contenu manifestement illicite, de non-conformité au Contrat, ou sur injonction d'une autorité compétente.

En cas de résiliation du Contrat ou de suppression du Compte Professionnel, les Contenus Publiés peuvent être supprimés.

16.4. Retours d'expérience et suggestions

Tout retour d'expérience, commentaire ou suggestion transmis par le Professionnel de santé à Hellocare concernant la Plateforme ou les Services peut être librement utilisé par Hellocare, sans restriction et sans contrepartie, à des fins d'amélioration, d'évolution et de développement des Services.

17. Confidentialité

Chaque Partie s'engage à assurer la confidentialité des Informations Confidentielles échangées dans le cadre de l'exécution du Contrat. À ce titre, chaque Partie s'engage à :

(i) n'utiliser les Informations Confidentielles de l'autre Partie qu'aux seules fins de l'exécution du Contrat, et dans la stricte mesure nécessaire ;

(ii) prendre les mesures de précaution et de protection appropriées afin de préserver la confidentialité des Informations Confidentielles de l'autre Partie et d'en empêcher l'accès par des personnes non autorisées, en leur assurant au minimum un niveau de protection équivalent à celui qu'elle applique à ses propres informations confidentielles de nature similaire ;

(iii) ne pas divulguer ni reproduire les Informations Confidentielles de l'autre Partie, sauf au bénéfice de ses dirigeants, salariés, collaborateurs, agents ou prestataires, dès lors que ces personnes ont besoin d'en connaître pour les besoins d'exécution du Contrat. En toute hypothèse, la Partie destinataire des Informations Confidentielles se porte garante du respect de la présente obligation de confidentialité par toute personne à laquelle elle aurait communiqué lesdites Informations Confidentielles, notamment ses salariés ou sous-traitants. Hellocare est autorisée à communiquer les Informations Confidentielles, y compris les termes du Contrat, à ses conseils, experts-comptables, commissaires aux comptes, établissements bancaires, partenaires financiers ou prestataires, sous réserve que ces derniers soient soumis à une obligation de confidentialité ou au secret professionnel.

Les obligations de confidentialité ne s'appliquent pas à la Partie destinataire lorsque :

- La Partie destinataire des Informations Confidentielles peut prouver que les Informations Confidentielles étaient connues d'elle antérieurement à la date de formation du Contrat ;
- Les Informations Confidentielles étaient dans le domaine public à la date de leur communication ;
- Les Informations Confidentielles sont accessibles au public par publication ou tout autre moyen de communication, sauf si ce fait résulte d'une faute ou d'une négligence de la Partie destinataire ;

- La Partie destinataire peut prouver que les Informations Confidentielles lui ont été communiquées ou peuvent lui être communiquées par un tiers sans qu'il y ait violation d'une obligation de confidentialité.

L'obligation de confidentialité prévue au présent article demeurera en vigueur pendant une durée de deux (2) ans à compter de l'expiration ou de la résiliation du Contrat, pour quelque cause que ce soit.

18. Contrat sur la preuve

Conformément aux dispositions du Code civil, les Parties conviennent expressément que toute donnée, information, enregistrement, journal d'événements, trace informatique ou élément technique, quel qu'en soit le support, collecté, enregistré ou conservé par Hellocare dans ses systèmes d'information, environnements techniques ou par l'intermédiaire de la Plateforme, et conservé dans des conditions raisonnables de sécurité, fait foi entre les Parties.

Ces éléments constituent une preuve valable, notamment de :

- toute instruction, demande, souscription, modification ou résiliation de Services ;
- tout paiement, facturation ou opération financière ;
- toute utilisation ou consommation des Services ;
- tout échange intervenu entre les Parties, y compris par voie électronique (messages, notifications, courriels, connexions, journaux d'accès ou d'activité).

Les enregistrements et données susvisés sont recevables en justice et ont la même force probante qu'un écrit sur support papier, jusqu'à preuve contraire.

En cas de divergence ou de contradiction entre des documents ou informations communiqués par les Parties, les enregistrements issus des systèmes d'information de Hellocare prévaudront.

Le Professionnel de santé reconnaît enfin que les mécanismes électroniques de validation, d'acceptation, de confirmation ou de consentement mis en œuvre par l'intermédiaire de la Plateforme, et plus généralement toute procédure électronique équivalente, constituent une preuve valable de son engagement, au sens des dispositions du Code civil relatives à la formation et à la preuve des contrats.

19. Cession du Contrat

Le Contrat est conclu intuitu personae à l'égard du Professionnel de santé.

En conséquence, le Professionnel de santé ne peut céder, transférer, apporter, concéder ou transmettre, à quelque titre que ce soit, tout ou partie du Contrat, de ses droits et/ou obligations, sans l'accord préalable, exprès et écrit de Hellocare.

Par dérogation à ce qui précède, Hellocare se réserve le droit de céder, transférer ou apporter tout ou partie du Contrat, ainsi que des droits et obligations qui en résultent, à toute société de son groupe, ou à tout tiers, notamment dans le cadre d'une opération de restructuration, de fusion, de scission, d'apport partiel d'actifs, de cession d'activité ou de changement de contrôle, sans formalité particulière et sans que cette cession n'ouvre droit à indemnité au profit du Professionnel de santé.

La cession du Contrat par Hellocare dans les conditions prévues ci-dessus n'affecte ni la validité ni l'exécution du Contrat, lequel se poursuivra de plein droit avec le cessionnaire, aux mêmes conditions.

Toute cession réalisée en violation du présent article sera inopposable à Hellocare et pourra entraîner, le cas échéant, la résiliation du Contrat dans les conditions prévues aux présentes.

20. Divers

20.1. Nullité partielle

Dans le cas où certaines stipulations du Contrat seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en vertu d'une loi ou d'un règlement, les Parties resteront liées par les autres stipulations du Contrat et s'efforceront de remédier aux stipulations inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de la conclusion du Contrat.

20.2. Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales ou du Contrat, ou de ne pas exiger l'exécution d'un droit, d'une faculté ou d'une prérogative qui lui est reconnue, ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Toute renonciation à un droit, une stipulation ou une faculté résultant des présentes Conditions Générales ou du Contrat ne pourra être valable que si elle est expresse et formulée par écrit par la Partie concernée.

Le fait qu'une Partie tolère un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations ne saurait constituer une modification du Contrat, ni empêcher la Partie concernée d'invoquer ultérieurement tout manquement identique ou similaire.

20.3. Indépendance des Parties

Les Parties reconnaissent et conviennent qu'elles agissent en toute indépendance, chacune pour son propre compte, dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Aucune stipulation des présentes Conditions Générales ou du Contrat ne saurait être interprétée comme créant entre les Parties une relation de subordination, de mandat, de représentation, d'agence commerciale, de société, de groupement d'intérêt économique, de franchise ou de coentreprise.

Chaque Partie demeure seule responsable de ses actes, de ses obligations et de son organisation, ainsi que des conséquences pouvant en résulter, notamment à l'égard des tiers.

20.4. Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations contractuelles si ce manquement résulte d'un cas de force majeure, au sens du Code civil et de la jurisprudence des cours et tribunaux français.

La Partie invoquant un cas de force majeure s'engage à en notifier l'autre Partie dans les meilleurs délais, par tout moyen approprié, en précisant la nature de l'événement, sa durée prévisible et ses effets sur l'exécution du Contrat.

L'exécution des obligations affectées par le cas de force majeure est suspendue pendant toute la durée de l'événement, sans que la responsabilité de la Partie concernée puisse être engagée à ce titre.

Si le cas de force majeure se prolonge pendant une durée supérieure à trente (30) jours calendaires, chaque Partie pourra résilier le Contrat de plein droit, par notification écrite adressée à l'autre Partie, sans indemnité, sans préjudice des droits acquis antérieurement à la survenance dudit événement.

21. Règlement amiable des différends

En cas de différend, contestation ou litige relatif à l'interprétation, l'exécution, l'inexécution ou la cessation du Contrat, les Parties s'engagent à rechercher de bonne foi une solution amiable avant toute action contentieuse.

À cette fin, la Partie la plus diligente notifie à l'autre Partie, par écrit, l'existence du différend en précisant sa nature et les motifs de la contestation. Les Parties disposent alors d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de cette notification pour tenter de parvenir à un accord amiable.

Pendant ce délai, les Parties s'abstiennent, sauf urgence ou nécessité de préserver un droit, d'engager toute procédure judiciaire relative au différend concerné.

À défaut d'accord amiable à l'issue du délai susvisé, chacune des Parties retrouve sa liberté d'agir et peut saisir la juridiction compétente dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

22. Droit applicable et compétence

Les présentes Conditions Générales, ainsi que le Contrat qu'elles régissent, sont soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

Tous les différends relatifs à la validité, à l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumis, à défaut d'accord amiable entre les Parties, aux Tribunaux compétents dans le ressort de la Cour d'appel de Paris, à laquelle les Parties attribuent une compétence territoriale, indépendamment du lieu d'exécution ou du domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

ANNEXE 1 – ACCORD RELATIF AUX TRAITEMENTS DE DONNÉES PERSONNELLES

Définitions

Les termes débutant par une majuscule utilisée dans la présente annexe ont le sens qui leur est attribué dans les Conditions Générales.

À défaut de définition dans les Conditions Générales, ils ont le sens qui leur est donné par le 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 le **« RGPD »).**

En outre, les termes débutant par une majuscule au sein de la présente annexe, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

- **« Compte Utilisateur »** : désigne l'espace personnel créé par un Patient sur la Plateforme.

- **« Responsable de traitement** » : a le sens qui lui est donné par le RGPD et désigne le Professionnel de santé. Lorsque le Compte Professionnel est détenu par une personne morale ou une structure d'exercice, celle-ci est réputée agir en qualité de Responsable de traitement au sens du RGPD, pour l'ensemble des traitements réalisés via la Plateforme, y compris ceux effectués par les professionnels de santé personnes physiques et Utilisateurs rattachés agissant sous son autorité.

- **« Patient(s) » :** désigne toute personne physique utilisant la Plateforme Hellocare à des fins personnelles, disposant d'un Compte Utilisateur et étant un patient et/ou client du Professionnel de santé.

- **« Proche(s) » :** désigne toute personne physique pour laquelle l'Utilisateur est légalement autorisé par celle-ci ou par la loi à prendre un rendez-vous en ligne directement via son Compte Utilisateur et transmettre et recevoir des données personnelles concernant ce Proche, y compris les Documents médicaux.

- « **Sous-traitant** » a le sens qui lui est donné par le RGPD et désigne expressément Hellocare.

1. Objet

Le présent accord relatif aux traitements de données personnelles (ci-après « **Accord** »), conclu entre les Parties, a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles Hellocare est amenée à réaliser, pour le compte du Professionnel de santé, des opérations de traitement de données à caractère personnel, dans le cadre de la fourniture et de l'exécution des Services et la fourniture de la Plateforme.

L'Accord s'applique à l'ensemble des Services proposés par Hellocare impliquant des opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées par Hellocare pour le compte du Professionnel de santé, lorsque ce dernier agit en qualité de Responsable de traitement et Hellocare en qualité de Sous-traitant au sens du RGPD.

2. Durée

Le présent Accord entre en vigueur à la date de prise d'effet du Contrat et demeure applicable pendant toute la durée d'exécution du Contrat, pour autant et tant que Hellocare réalise des traitements de données à caractère personnel pour le compte du Professionnel de santé en qualité de Sous-traitant. Il prend fin de plein droit à la cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, sous réserve de la survie des obligations qui, par leur nature, sont destinées à produire effet postérieurement à cette cessation, notamment celles relatives à la confidentialité, ainsi qu'à la suppression ou à l'anonymisation des données.

3. Description des traitements

Les instructions documentées du Responsable de traitement résultent notamment : (i) des paramétrages effectués par le Responsable de traitement sur la Plateforme, (ii) des Conditions Générales et Conditions Spécifiques, et/ou (iii) des demandes écrites adressées au support, dès lors qu'elles sont licites et conformes à la réglementation applicable.

Les détails des opérations de traitement, en particulier les catégories de données à caractère personnel et les finalités du traitement pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable de traitement, sont spécifiées dans le tableau suivant :

Finalité du traitement	Description du traitement	Catégories de données à caractère personnel	Catégories de personnes concernées
Gestion de l'agenda et de la prise de rendez-vous	Mise à disposition d'un service permettant la prise de rendez-vous, la gestion de l'agenda du Professionnel de santé, l'organisation de l'activité, l'envoi de notifications, rappels et informations relatives aux rendez-vous.	Données d'identification (nom, prénom, sexe, date et lieu de naissance), coordonnées (email, téléphone), informations relatives au rendez-vous (date, heure, lieu, motif, statut), identifiants techniques.	Patients, Proches.
Téléconsultation	Fourniture d'un service de téléconsultation permettant la réalisation de consultations à distance et la gestion des rendez-vous associés.	Données d'identification, coordonnées, informations relatives aux rendez-vous, données de santé échangées dans le cadre de la téléconsultation, identifiants techniques.	Patients, Proches.
Messagerie et échanges sécurisés	Mise à disposition d'un service de messagerie permettant l'échange de messages et de documents entre le Professionnel de santé et les patients.	Données d'identification, coordonnées, contenu des messages, documents échangés, données de santé communiquées volontairement.	Patients, Proches.
Gestion administrative et logicielle du cabinet	Fourniture d'outils de gestion du cabinet ou de l'établissement de santé (dossiers, organisation, suivi des consultations).	Données d'identification, coordonnées, informations administratives, données de santé nécessaires à la prise en charge, identifiants INS lorsque requis.	Patients, Proches.
Partage et transmission de documents médicaux	Partage, consultation et transmission de documents médicaux (prescriptions, comptes rendus, formulaires).	Données d'identification, documents médicaux, données de santé contenues dans les documents.	Patients, Proches.
Paiement et facturation en ligne	Gestion des paiements en ligne et des opérations de facturation liées aux Services, détection des fraudes.	Données d'identification, coordonnées, données de paiement, identifiants de transaction, données techniques.	Patients, Proches.
Suivi du parcours	Outils de suivi,	Données d'identification,	Patients.

Finalité du traitement	Description du traitement	Catégories de données à caractère personnel	Catégories de personnes concernées
de soins	d'adressage et de coordination du parcours de soins des patients.	informations relatives aux rendez-vous, données de santé pertinentes, médecin traitant ou référent.	
Gestion des demandes et réclamations	Traitement des demandes relatives à l'exercice des droits des personnes concernées et gestion des réclamations.	Données d'identification, coordonnées, contenu des demandes, pièces justificatives lorsque nécessaires.	Patients, Proches.
Communication d'informations au nom du Professionnel de santé	Envoi d'informations, rappels, messages ou communications au nom et selon les choix du Professionnel de santé.	Données d'identification, coordonnées, informations relatives aux rendez-vous.	Patients, Proches.
Statistiques et amélioration des Services	Production de statistiques d'usage et d'indicateurs d'activité pour le compte du Professionnel de santé.	Données agrégées ou anonymisées ; le cas échéant données pseudonymisées strictement nécessaires.	Patients ; (données anonymisées) , Professionnels de santé.

4. Obligations générales du Responsable de traitements

Le Responsable de traitement s'engage à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires qui lui incombent en matière de protection des données à caractère personnel, et notamment celles résultant du RGPD et de la législation nationale applicable.

À ce titre, le Responsable de traitement s'engage notamment à :

- s'assurer de la licéité des traitements, et notamment de l'existence d'une base légale valable pour chaque traitement, ainsi que, le cas échéant, du recueil des consentements nécessaires ;
- fournir au Sous-traitant des instructions documentées, licites et conformes à la réglementation applicable, et garantir que ces instructions n'entraînent pas le Sous-traitant à commettre une violation du RGPD ou de la législation nationale applicable ;
- veiller à la tenue des registres de traitements requis par la réglementation applicable, ainsi qu'à la réalisation, le cas échéant, des analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD) ;
- s'assurer que les données à caractère personnel communiquées au Sous-traitant sont exactes, pertinentes, adéquates et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités poursuivies ;
- coopérer avec le Sous-traitant afin de permettre le respect des obligations résultant du RGPD, notamment en cas de contrôle ou de demande émanant d'une autorité de contrôle compétente.

Le Responsable de traitement demeure seul responsable, à l'égard des personnes concernées et des autorités compétentes, du respect des obligations lui incombant en sa

qualité de Responsable de traitement, et garantit le Sous-traitant contre toute conséquence résultant d'un manquement à ces obligations.

5. Assistance pour la réalisation d'AIPD

Le Sous-traitant assiste le Responsable de traitement, dans la mesure raisonnable et compte tenu de la nature du traitement et des informations dont il dispose, pour la réalisation des analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD) et, le cas échéant, pour la consultation préalable de l'autorité de contrôle, conformément aux articles 35 et 36 du RGPD.

6. Information des personnes concernées

Il appartient au Responsable de traitement d'assurer, sous sa seule responsabilité, l'information des personnes concernées par les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre des Services, conformément aux articles 12, 13 et 14 du RGPD. Le Sous-traitant n'est pas tenu d'informer directement les personnes concernées des traitements réalisés pour le compte du Responsable de traitement et n'assume aucune responsabilité à ce titre.

7. Exercice des droits par les personnes concernées

Il appartient au Responsable de traitement de répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, et notamment les droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et de portabilité.

Dans l'hypothèse où une demande d'exercice de droits serait adressée directement au Sous-traitant, ce dernier s'engage à transmettre ladite demande au Responsable de traitement, par tout moyen approprié.

Le Sous-traitant s'engage à assister le Responsable de traitement, dans la mesure du possible et compte tenu de la nature du traitement, afin de lui permettre de satisfaire à ses obligations en matière de réponse aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, notamment par la mise à disposition des informations ou moyens techniques nécessaires.

Le Responsable de traitement demeure seul responsable du respect des délais et modalités de réponse aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, ainsi que de la licéité et du contenu des réponses apportées.

8. Violation de données à caractère personnel

Le Sous-traitant s'engage à notifier au Responsable de traitement, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, toute violation de données à caractère personnel au sens de l'article 4, point 12, du RGPD affectant les données traitées pour le compte du Responsable de traitement.

Cette notification est accompagnée de toute information utile permettant au Responsable de traitement de satisfaire à ses obligations et comprend, dans la mesure du possible :

- la nature de la violation de données à caractère personnel, y compris, lorsque cela est possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées ainsi que les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données concernés ;
- les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- les mesures prises ou proposées par le Sous-traitant pour remédier à la violation et, le cas échéant, pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Le Sous-traitant s'engage à coopérer avec le Responsable de traitement et à lui fournir une assistance raisonnablement nécessaire afin de lui permettre de notifier la violation de données

à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente et, le cas échéant, aux personnes concernées, conformément aux obligations prévues par le RGPD.

Le Responsable de traitement demeure seul responsable de la décision de notifier ou non la violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et/ou aux personnes concernées, ainsi que du contenu et des modalités de cette notification.

9. Sous-traitance ultérieure

Le Sous-traitant est autorisé à recourir à des sous-traitants ultérieurs pour l'exécution de tout ou partie des traitements de données à caractère personnel effectués pour le compte du Responsable de traitement, pour autant que cela soit nécessaire à la fourniture des Services. Le recours à des sous-traitants ultérieurs est autorisé sous réserve du respect des dispositions du présent article. Cette autorisation constitue une autorisation générale écrite au sens de l'article 28, paragraphe 2, du RGPD.

Les sous-traitants ultérieurs auxquels Hellocare peut faire appel sont accessibles à tout moment via la page dédiée figurant sur le site internet de Hellocare (la « **Liste des sous-traitants ultérieurs** »).

Hellocare notifiera par écrit le Responsable de traitement de tout projet d'ajout ou de remplacement d'un sous-traitant ultérieur, accompagné d'un lien actualisé vers la Liste des sous-traitants ultérieurs, au moins trente (30) jours avant la mise en œuvre effective de ce changement.

À compter de cette notification, le Responsable de traitement dispose d'un délai de trente (30) jours pour formuler par écrit toute objection motivée fondée sur des motifs légitimes et raisonnables tenant à la protection des données à caractère personnel.

À défaut d'objection formulée dans ce délai, le Responsable de traitement est réputé avoir accepté le recours au sous-traitant ultérieur concerné.

En cas d'objection motivée, les Parties s'engagent à échanger de bonne foi afin de rechercher une solution conforme à la réglementation applicable. À défaut de solution amiable dans un délai raisonnable, le Responsable de traitement pourra, à son choix, résilier, sans pénalité, la partie du Contrat affectée par le recours au sous-traitant ultérieur concerné, dans les conditions prévues par le Contrat.

Pour chaque sous-traitant ultérieur, Hellocare s'engage à conclure avec ce sous-traitant ultérieur un contrat écrit lui imposant des obligations au moins équivalentes à celles prévues au présent Accord.

Hellocare demeure entièrement responsable à l'égard du Responsable de traitement de l'exécution des obligations incombant au sous-traitant ultérieur, comme si les traitements concernés avaient été réalisés par Hellocare elle-même.

10. Sécurité

Le Sous-traitant s'engage à mettre en œuvre, pendant toute la durée du Contrat, des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques présentés par les traitements de données à caractère personnel réalisés pour le compte du Responsable de traitement, conformément à l'article 32 du RGPD.

Ces mesures visent notamment à assurer, selon les besoins :

- la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité des données à caractère personnel ;
- la protection des données à caractère personnel contre toute destruction, perte, altération, divulgation ou accès non autorisé, accidentel ou illicite ;

- la capacité à restaurer la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique.

Dans l'évaluation du niveau de sécurité approprié, les Parties tiennent compte notamment de l'état de l'art, des coûts de mise en œuvre, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des traitements, ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes concernées, en particulier lorsque les traitements portent sur des données de santé.

Le Sous-traitant s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter des données à caractère personnel pour son compte soient soumises à une obligation de confidentialité appropriée, légale ou contractuelle.

Le Responsable de traitement reconnaît que les mesures de sécurité mises en œuvre par le Sous-traitant sont définies en tenant compte des Services fournis et des instructions documentées du Responsable de traitement, et qu'elles ne sauraient exonérer ce dernier de ses propres obligations en matière de sécurité des traitements.

11. Hébergement de données de santé

Dans le cadre de la fourniture des Services, Hellocare peut être amenée à héberger ou faire héberger des données de santé, pour le compte du Professionnel de santé. À ce titre, Hellocare s'engage à recourir exclusivement à des prestataires d'hébergement de données de santé certifiés conformément à la réglementation applicable.

12. Documentation et audit

12.1. Documentation

À la demande du Responsable de traitement, le Sous-traitant met à sa disposition les documents, informations, rapports ou certifications en sa possession qui sont raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect par le Sous-traitant des obligations lui incombant au titre du présent Accord et de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

12.2. Audit

Lorsque les éléments communiqués par le Sous-traitant ne permettent pas au Responsable de traitement de satisfaire à ses propres obligations, le Responsable de traitement peut procéder à un audit des mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre par le Sous-traitant afin de vérifier la conformité du traitement au présent Accord, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- le Responsable de traitement notifie son intention de procéder à un audit par écrit, moyennant un préavis minimum de soixante (60) jours ;
- les Parties conviennent de bonne foi du périmètre, des modalités, des méthodes et du calendrier de l'audit, afin d'éviter toute atteinte disproportionnée à la sécurité des systèmes du Sous-traitant ou aux données d'autres clients ;
- un audit ne peut être réalisé plus d'une fois par période de douze (12) mois, et sa durée ne peut excéder trois (3) jours ouvrés ;
- l'audit est réalisé pendant les heures ouvrées du Sous-traitant et de manière à ne pas perturber de façon excessive ses activités, le fonctionnement de ses systèmes, de ses infrastructures ou des Services ;
- lorsque l'audit est confié à un tiers auditeur, celui-ci doit être indépendant et lié par un engagement de confidentialité préalable présentant un niveau de protection équivalent à celui prévu par le présent Accord.

Les coûts propres de l'audit sont supportés par le Responsable de traitement. Le Responsable de traitement prend également en charge, le cas échéant, les coûts raisonnables supportés

par le Sous-traitant du fait de l'audit, notamment lorsque celui-ci mobilise des ressources humaines ou techniques au-delà de ses obligations habituelles.

L'audit est strictement limité à la vérification des processus, de l'organisation et des moyens directement et exclusivement liés au respect des obligations résultant du présent Accord pour les traitements concernés.

En aucun cas l'audit ne peut avoir pour objet ou pour effet :

- d'accéder à des données à caractère personnel ou des données de santé ne relevant pas du périmètre strictement audité ;
- d'accéder à des informations financières, commerciales ou stratégiques du Sous-traitant ;
- d'accéder à des données à caractère personnel relatives aux salariés, collaborateurs ou sous-traitants du Sous-traitant ;
- d'accéder à des données ou informations concernant d'autres clients du Sous-traitant ;
- de modifier, altérer, supprimer ou copier des données ;
- d'affecter la disponibilité, l'intégrité ou la sécurité des systèmes, réseaux ou infrastructures du Sous-traitant.

Aucun test d'intrusion, de pénétration, de vulnérabilité ou assimilé n'est autorisé dans le cadre de l'audit, sauf accord préalable et écrit du Sous-traitant. Le Sous-traitant n'est tenu de fournir aucun accès à des zones non publiques, ni à des données, informations ou éléments relatifs à d'autres clients.

Les documents et informations mis à disposition dans le cadre de l'audit sont consultés, selon les modalités définies par le Sous-traitant, sans possibilité de retrait, de copie ou d'extraction, sauf accord exprès contraire. L'ensemble des documents, informations, rapports, constats, observations ou résultats communiqués ou établis dans le cadre de l'audit constitue des informations confidentielles du Sous-traitant. Le Responsable de traitement s'engage à n'utiliser ces informations qu'aux seules fins de vérification de la conformité du Sous-traitant au présent Accord, et à ne pas les divulguer à des tiers, sauf aux auditeurs externes soumis à une obligation de confidentialité équivalente.

Le Responsable de traitement met en œuvre toutes les mesures techniques, organisationnelles et juridiques appropriées afin d'assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations relatives à l'audit, en leur appliquant un niveau de protection au moins équivalent à celui qu'il réserve à ses informations les plus sensibles.

12.3. Auditeur tiers

Lorsque l'audit est confié à un auditeur externe, celui-ci doit être indépendant, ne pas être concurrent du Sous-traitant, et être préalablement accepté par le Sous-traitant sur la base de critères objectifs. L'auditeur externe doit être lié par un engagement de confidentialité écrit offrant un niveau de protection équivalent à celui prévu au présent Accord.

12.4. Sort des informations d'audit

À l'issue de l'audit, le Responsable de traitement s'engage à détruire ou supprimer définitivement l'ensemble des documents, données ou extraits obtenus, sauf obligation légale de conservation, et à en attester par écrit à la demande du Sous-traitant.

Le Responsable de traitement s'engage à communiquer sans délai au Sous-traitant une copie complète de tout rapport ou conclusion d'audit.

Le Sous-traitant dispose d'un délai raisonnable pour formuler ses observations et, le cas échéant, mettre en œuvre les mesures correctrices appropriées.

Les obligations prévues au présent article demeurent applicables pendant toute la durée du Contrat et survivront à sa cessation, pour quelque cause que ce soit.

13. Transfert de données hors espace économique européen

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Sous-traitant peut être amené à effectuer, pour le compte du Responsable de traitement, des transferts de données à caractère personnel vers des pays situés en dehors de l'Espace économique européen, lorsque cela est nécessaire à la fourniture des Services.

Tout transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Espace économique européen est réalisé dans le strict respect des dispositions des articles 44 à 49 du RGPD et sous réserve de la mise en place de garanties appropriées assurant un niveau de protection des données substantiellement équivalent à celui garanti au sein de l'Union européenne.

À ce titre, les transferts de données hors Espace économique européen sont notamment encadrés par :

- une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne au sens de l'article 45 du RGPD ; où
- la conclusion de clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne, conformément à l'article 46 du RGPD ; où
- toute autre garantie appropriée ou dérogation applicable prévue par la réglementation en vigueur.

Le Responsable de traitement reconnaît et accepte que certains prestataires du Sous-traitant, y compris des sous-traitants ultérieurs, puissent être établis en dehors de l'Espace économique européen ou soumis à des législations étrangères susceptibles d'impliquer un accès aux données à caractère personnel. Dans ce cas, le Sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques, organisationnelles et contractuelles complémentaires requises, le cas échéant, afin d'assurer un niveau de protection adéquat, conformément aux exigences du RGPD et à la jurisprudence applicable.

Le Sous-traitant tient à la disposition du Responsable de traitement les informations pertinentes relatives aux transferts de données réalisés dans le cadre des Services, y compris les catégories de données concernées, les pays de destination, les mécanismes juridiques utilisés et, le cas échéant, les garanties mises en place.

Le Responsable de traitement demeure responsable de l'évaluation de la licéité des transferts de données à caractère personnel réalisés pour son compte et de la conformité de ces transferts aux obligations qui lui incombent en sa qualité de Responsable de traitement.

14. Sort des données en fin de Contrat

Le sort des données à caractère personnel, y compris les modalités de suppression, d'anonymisation et de réversibilité, est régi exclusivement par les stipulations de l'article « Suppression des Comptes et données » et de l'article « Réversibilité des données » des Conditions Générales, auxquelles la présente annexe renvoie expressément. Les Parties reconnaissent et conviennent que les dispositions précitées des Conditions Générales s'appliquent pleinement au présent Accord et prévalent en cas de divergence d'interprétation.

15. Contact

Pour toute question relative à la protection des données, le Responsable de traitement peut contacter Hellocare à l'adresse suivante : dpo@hellocare.com.