

HELLOCARE

CGU

À destination des Utilisateurs

V1.5

(Dernière mise à jour : 11 déc. 2025)

1. Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « **CGU** ») ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles la société Hellocare, société par actions simplifiée, 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) (ci-après « **Hellocare** », « **nous** », « **nos** »), met à disposition des Utilisateurs un ensemble de services numériques accessibles depuis le site www.hellocare.com et l'application pour mobile Hellocare (ci-après « **Plateforme** »).

Les présentes CGU **s'adressent exclusivement aux Utilisateurs non-professionnels, personnes physiques, et disposant d'un Compte Utilisateur, ainsi qu'à leurs Proches** (désignés ensemble par les termes « **vous** », « **votre** » ou « **vos** »).

Les présentes CGU **ne s'appliquent pas aux Professionnels de santé**, dont les usages sont régis par des conditions générales distinctes.

Nous vous invitons à lire attentivement les présentes CGU. Elles contiennent des informations importantes concernant votre utilisation de la Plateforme, ainsi que vos droits, obligations et responsabilités.

2. Définitions

Dans ces CGU, les termes, lorsqu'ils débutent par une majuscule, ont la signification suivantes :

« **Compte Utilisateur** » : désigne l'espace personnel créé par un Utilisateur sur la Plateforme pour accéder aux Services.

« **Document Médical** » ou « **Documents Médicaux** » : désigne tout fichier ou document à caractère médical (ordonnances, résultats d'analyses, comptes rendus, documents d'imagerie, etc.) créé, reçu, transmis ou stocké sur la Plateforme dans le cadre de la prévention, du diagnostic, des soins ou du suivi médico-social assuré par un Professionnel de santé.

« **Utilisateur(s)** » : désigne toute personne physique utilisant la Plateforme Hellocare à des fins personnelles et disposant d'un Compte Utilisateur.

« **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.

« **Professionnel(s) de santé** » : désigne tout praticien médical, paramédical ou tout autre professionnel inscrit sur la Plateforme et proposant ses services aux Utilisateurs.

« **Service(s)** » : désigne l'ensemble des fonctionnalités accessibles via la Plateforme et mises à disposition par Hellocare aux Utilisateurs.

3. A propos des CGU

3.1. Les CGU sont un contrat

Vous êtes invité(e) à accepter les présentes CGU lors de votre inscription sur la Plateforme. Les CGU constituent un contrat entre vous et nous.

3.2. Modification des CGU

Nous nous réservons la faculté de mettre à jour ou modifier les présentes CGU à tout moment, notamment pour tenir compte de l'évolution de la Plateforme, de ses fonctionnalités, de son environnement juridique, réglementaire ou technique.

Vous reconnaissez et acceptez que la version des CGU qui vous est opposable est celle accessible en ligne au moment où vous accédez à la Plateforme ou utilisez les Services. Il vous appartient, à chaque utilisation, de consulter la version en vigueur afin de vous assurer de votre parfaite information.

Lorsque les modifications envisagées sont susceptibles d'affecter de manière substantielle vos droits ou les modalités d'accès ou d'utilisation des Services, nous vous en informerons par tout moyen approprié, dans un délai raisonnable avant leur entrée en vigueur. À cette fin, nous pourrions utiliser les coordonnées de contact associées à votre Compte Utilisateur (notamment votre adresse e-mail) afin de vous notifier ces évolutions et, plus généralement, toute information relative à la gestion de votre Compte et au fonctionnement des Services.

Si vous n'acceptez pas les CGU modifiées, vous devez cesser d'utiliser la Plateforme. La poursuite de votre utilisation de Hellocare après la publication de CGU révisées vaudra acceptation de ces modifications.

4. Éligibilité

4.1. Conditions préalables à la création d'un Compte Utilisateur

L'accès aux Services proposés sur la Plateforme est ouvert aux personnes physiques âgées d'au moins quinze (15) ans et juridiquement capables de conclure un contrat au sens du droit français. Un Utilisateur de moins de quinze (15) ans ne peut donc pas créer de Compte Utilisateur. Lorsque la loi impose une autorisation particulière pour l'accès d'un mineur à un Service, il appartient au représentant légal d'en garantir l'existence et la validité.

4.2. Utilisation de la Plateforme pour un Proche

Lorsque vous utilisez la Plateforme pour le compte d'un Proche, vous déclarez être dûment habilité(e) à agir en son nom, que cette habilitation résulte :

- d'un mandat exprès, ou d'une autorisation valablement donnée par le Proche,
- ou d'une habilitation légale vous conférant la capacité de représenter ce Proche et de gérer, pour son compte, ses démarches, informations et données de santé.

À ce titre, vous reconnaissez être autorisé(e) à :

1. utiliser et inscrire sur la Plateforme Hellocare les données à caractère personnel relatives au Proche exacte et à jour;
2. prendre, modifier ou annuler un rendez-vous en son nom ;
3. transmettre aux Professionnels de santé, ou recevoir de leur part, des documents, y compris des Documents Médicaux, ou autres informations concernant ce Proche ;
4. envoyer des messages ou formuler des demandes aux Professionnels de santé pour son compte et recevoir leurs réponses.

Vous êtes informé(e) que cette capacité de représentation constitue une condition essentielle à l'utilisation de la Plateforme pour le compte d'un Proche.

En conséquence, vous vous engagez à garantir et, le cas échéant, indemniser Hellocare et/ou les Professionnels de santé pour tout dommage qui résulterait de votre manquement au présent article, et plus généralement de toute absence, insuffisance ou irrégularité de votre pouvoir de représentation.

4.3. Authenticité et fiabilité des données communiquées

Lors de la création de votre Compte Utilisateur, ainsi que lors de l'utilisation de la Plateforme, y compris pour le compte d'un Proche, vous vous engagez à fournir des informations exactes, complètes et à jour vous concernant et concernant vos Proches.

Vous vous engagez également à :

- ne renseigner que des informations que vous êtes autorisé à communiquer, notamment lorsque vous effectuez des démarches pour un Proche ;
- actualiser sans délai toute information devenue obsolète ou inexacte ;
- garantir l'authenticité de l'ensemble des données transmises via la Plateforme, qu'elles concernent votre identité, ou le cas échéant, celles de votre Proche ;
- ne pas usurper l'identité d'un tiers.

4.4. Non-respect des conditions

Hellocare se réserve le droit de suspendre temporairement, de restreindre l'accès ou de supprimer définitivement votre Compte Utilisateur, sans préavis lorsque la situation l'exige, dans les cas suivants :

- si les conditions prévues à l'article 4.1 ou 4.2 ne sont pas respectées, notamment en cas de création ou d'utilisation d'un Compte Utilisateur par un Utilisateur ne remplissant pas les critères d'âge ou de capacité juridique ;
- si les engagements mentionnés à l'article 4.3 ne sont pas respectés, notamment en cas d'informations fausses, usurpées, obsolètes ou transmises sans autorisation ;
- si les informations ou l'usage du Compte Utilisateur ne permettent plus d'assurer la sécurité, l'intégrité ou le bon fonctionnement de la Plateforme.

Il est rappelé que Hellocare n'intervient pas dans la vérification de l'identité des Utilisateurs et de leurs Proches : la responsabilité de l'identification correcte de tout patient relève exclusivement du Professionnel de santé, dans le cadre de ses obligations légales et déontologiques.

5. Prérequis techniques

Pour utiliser la Plateforme, vous devez disposer des éléments suivants :

- un accès à un appareil connecté à Internet (ordinateur, smartphone ou tablette) ;
- une connexion Internet stable et fonctionnelle ;
- un navigateur Internet compatible et à jour ;
- une adresse email valide, nécessaire à la création et à la gestion de votre Compte Utilisateur ;
- un numéro de téléphone portable ;
- et un Compte Utilisateur.

Il vous appartient de vérifier que votre équipement, votre système d'exploitation et votre configuration technique sont compatibles avec la Plateforme. Les équipements, logiciels, abonnements Internet et frais liés à l'accès aux Services restent à votre charge exclusive.

Hellocare ne pourra être tenue responsable en cas de dysfonctionnement, de mauvaise configuration ou d'incompatibilité de votre matériel ou de vos logiciels avec la Plateforme.

6. Création et gestion de votre Compte Utilisateur

Les opérations de création, d'administration, de sécurisation et de suppression de votre Compte Utilisateur, ainsi que la gestion de vos Identifiants, sont nécessaires à l'exécution des présentes CGU et à la fourniture des Services. Elles impliquent, le cas échéant, le traitement de vos données personnelles dans les conditions décrites dans notre Politique de confidentialité.

6.1. Identifiants et sécurité de votre Compte Utilisateur

Lors de la création de votre Compte Utilisateur, vous choisissez des identifiants de connexion personnels, composés d'une adresse email et d'un mot de passe (ci-après « **Identifiants** »). Vous vous engagez à conserver ces Identifiants strictement confidentiels et à ne les communiquer à aucun tiers.

Vous êtes seul responsable de la conservation, de l'utilisation et de la confidentialité de vos Identifiants, ainsi que de toute opération réalisée depuis votre Compte Utilisateur, que cette utilisation soit ou non de votre fait. Toute connexion ou action effectuée via vos Identifiants est réputée avoir été effectuée par vous.

Votre Compte Utilisateur est strictement personnel. Il ne peut pas être transféré à un tiers, ni utilisé au nom d'une autre personne, à l'exception des démarches que vous êtes autorisé à effectuer pour un Proche conformément aux présentes CGU.

En particulier, vous vous engagez à :

- ne jamais laisser un tiers utiliser vos Identifiants ;
- ne pas pré-enregistrer vos Identifiants sur un appareil auquel d'autres personnes peuvent accéder ;
- vous assurer de vous déconnecter de votre Compte Utilisateur après chaque session.

En cas de perte, vol, suspicion d'accès frauduleux, détournement ou utilisation non autorisée de vos Identifiants, vous devez en informer Hellocare immédiatement, afin que les mesures nécessaires puissent être prises (désactivation, réinitialisation ou sécurisation du Compte Utilisateur).

Hellocare pourra, selon les circonstances, procéder immédiatement à la désactivation ou à la mise à jour de vos Identifiants pour garantir la sécurité du Compte et des données qu'il contient.

6.2. Suspension et suppression de votre Compte Utilisateur

Hellocare pourra suspendre ou supprimer l'accès à votre Compte, à titre temporaire ou définitif, dans les situations suivantes :

- violation des présentes CGU ou de la réglementation applicable ;
- informations inexacts ou non mises à jour ;
- inactivité prolongée selon les critères déterminés par Hellocare ;
- suspicion d'usage frauduleux, illégal ou abusif de la Plateforme ;
- usage frauduleux, illégal ou abusif de la Plateforme ;
- nécessité de préserver la sécurité de la Plateforme et notamment des données qu'elle traite ;
- demande explicite de votre part ;

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

En cas de contestation d'une mesure de suspension ou de suppression, vous pouvez contacter Hellocare via le support utilisateur : support@hellocare.com.

La suppression de votre Compte Utilisateur entraîne la perte d'accès aux Services et la suppression de l'ensemble des informations, y compris vos données à caractère personnel, présentes dans votre Compte Utilisateur, sous réserve des obligations légales de conservation applicables.

Hellocare ne pourra être tenue responsable envers vous ou un tiers, y compris vos Proches, des conséquences liées à la suppression ou à la suspension de votre Compte, y compris la perte de données ou l'impossibilité d'accéder aux Services.

7. Services

7.1. Prise de rendez-vous sur la Plateforme

Hellocare n'est en aucun cas responsable de l'exactitude des informations présentes sur la fiche profil de chaque Professionnel de santé. La véracité, la pertinence, l'exhaustivité et la mise à jour de ces données relèvent exclusivement de la responsabilité des Professionnels de santé, qui en assurent seuls la responsabilité éditoriale et l'actualisation.

Vous êtes informé(e) que certains Professionnels de santé peuvent, le cas échéant, programmer un rendez-vous en votre nom et pour votre compte, ou celui d'un de vos Proches, en utilisant les outils mis à leur disposition sur la Plateforme Hellocare. Toute prise de rendez-vous effectuée dans ce cadre relève uniquement de la responsabilité dudit Professionnel de santé concerné, dans le cadre de ses échanges directs avec vous.

Hellocare ne peut être tenue responsable d'une annulation, d'un retard, d'une absence, d'une indisponibilité ou de toute modification de disponibilité d'un Professionnel de santé survenant après la prise d'un rendez-vous, qu'elle ait été réalisée par vous ou par le Professionnel de santé via la Plateforme.

Il vous appartient de vérifier les informations communiquées, de respecter l'horaire du rendez-vous confirmé et, en cas d'empêchement, d'en informer le Professionnel de santé par le moyen de votre choix selon les modalités qu'il indique.

En cas d'indisponibilité, il vous incombe d'avertir le Professionnel de santé concerné dans les meilleurs délais afin de permettre l'annulation ou le report du rendez-vous. Cette information peut être transmise via les fonctionnalités prévues à cet effet sur la Plateforme.

Lorsque vous annulez un rendez-vous via la Plateforme, il peut vous être demandé de préciser le motif de l'annulation ou, le cas échéant, d'adresser un court message au Professionnel de santé. Cet espace ne doit en aucun cas être utilisé pour diffuser des propos injurieux, offensants, diffamatoires ou, plus généralement, illicites.

Vous restez seul(e) responsable de l'ensemble des conséquences de votre absence ou de votre non-présentation, ou celles de vos Proches, à un rendez-vous vis-à-vis du Professionnel de santé concerné.

Chaque Professionnel de santé conserve la possibilité de restreindre ou de suspendre votre accès, ou celle de vos Proche, à la prise de rendez-vous en ligne avec lui. La mise en place, le maintien ou la levée de cette mesure relèvent de sa seule appréciation. Hellocare décline toute responsabilité concernant cette décision ainsi que ses conséquences.

Par ailleurs, l'accès à l'historique de vos rendez-vous passés n'est possible que si vous activez expressément la fonctionnalité dédiée. Vous êtes informé(e) que la désactivation ultérieure de cette fonctionnalité, ou le retrait de votre consentement, entraînera la suppression définitive et irréversible de l'ensemble des données relatives à vos rendez-vous passés, sans possibilité

de récupération. Hellocare ne saurait être tenue responsable de cette suppression résultant de votre choix.

7.2. Messagerie

Vous êtes seul(e) responsable des informations, documents et contenus que vous transmettez ou partagez avec un Professionnel de santé via les Services de messagerie ou de demande mis à votre disposition. Hellocare ne saurait être tenue responsable des contenus que vous transmettez ou partagez avec un Professionnel de santé par l'intermédiaire de ces Services ; ni de la réponse, de l'absence de réponse ou du délai de réponse d'un Professionnel de santé à un message ou à une demande effectuée via ces Services.

7.3. Documents Médicaux

L'accès au Service de gestion de Documents Médicaux sur la Plateforme nécessite que vous activiez cette fonctionnalité depuis votre Compte Utilisateur.

Une fois le Service activé, vous gérez librement l'ensemble des Documents Médicaux que vous décidez d'y déposer ou que les Professionnels de santé vous adressent. Toute suppression effectuée depuis votre espace personnel est définitive et ne permet aucune restauration.

Lorsque vous choisissez de partager un Document Médical avec un Professionnel de santé via la Plateforme, celui-ci reçoit une copie de ce Document Médical. Cette copie lui appartient en propre et relève de sa seule responsabilité. Si vous souhaitez que le Document Médical soit également supprimé par le Professionnel de santé de son espace personnel sur la Plateforme, vous devez lui adresser directement une demande. Le Professionnel de santé demeure néanmoins seul juge pour décider, ou non, de faire droit à votre demande, notamment en tant que responsable de traitement au sens du RGPD.

Les Documents Médicaux restent accessibles depuis votre Compte Utilisateur tant que vous maintenez cette fonctionnalité active. Cependant, si vous désactivez cette fonctionnalité, ou si vous retirez votre consentement permettant le stockage des Documents Médicaux, l'intégralité des Documents Médicaux enregistrés dans ce Service sera supprimée immédiatement et de manière irréversible de votre Compte Utilisateur.

En cas d'inactivité prolongée de votre Compte Utilisateur (trois (3) ans à compter de votre dernière connexion), votre Compte Utilisateur et l'ensemble des données qui y sont associés, y compris vos éventuels Documents Médicaux, seront automatiquement supprimés.

7.4. Téléconsultation

La Téléconsultation se déroule sous votre responsabilité exclusive et celle du Professionnel de santé, Hellocare n'intervenant à aucun moment dans la relation de soins ni dans l'évaluation médicale réalisée.

Le Professionnel de santé demeure seul habilité à apprécier l'opportunité d'une prise en charge à distance et peut, le cas échéant, interrompre la Téléconsultation si les conditions nécessaires à une prise en charge sécurisée et adaptée ne sont pas réunies. La durée de la Téléconsultation relève de sa seule appréciation professionnelle.

Les Professionnels de santé exercent leur activité en toute indépendance, conformément aux obligations déontologiques, réglementaires et légales qui leur incombent.

7.5. Assistance et support aux Utilisateurs

Nous mettons à votre disposition un service d'assistance afin de répondre à vos questions, traiter vos demandes et vous accompagner dans l'utilisation de la Plateforme et des Services. Dans ce cadre, nous pouvons être amenés à utiliser les informations rattachées à votre

Compte Utilisateur, dans la mesure strictement nécessaire à la prise en charge de votre demande, conformément aux présentes CGU et à notre Politique de confidentialité.

8. Obligations de l'Utilisateur

8.1. Obligations générales

Dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et des Services mis à disposition par Hellocare, vous vous engagez à adopter un comportement prudent, loyal et conforme tant aux présentes CGU qu'aux dispositions légales et réglementaires applicables. À ce titre, vous vous obligez, de manière générale, à utiliser la Plateforme de bonne foi, dans le respect de sa finalité, et à vous abstenir de tout agissement susceptible d'en compromettre le bon fonctionnement, la sécurité ou l'intégrité.

Dans ce cadre, vous vous engagez notamment à :

1. respecter les présentes CGU ainsi que l'ensemble des lois et règlements applicables, notamment en matière de protection des données personnelles et d'usage de services numériques ;
2. transmettre à Hellocare des informations exactes, complètes et à jour, et à fournir, lorsque cela est nécessaire, tout justificatif permettant de vérifier l'exactitude des données vous concernant ou concernant votre Proche ;
3. communiquer à Hellocare, en temps utile, les informations nécessaires à la fourniture des Services et en assurer la mise à jour régulière. Vous êtes seul responsable des conséquences liées à tout retard ou défaut d'actualisation ;
4. prendre toutes les mesures appropriées pour protéger vos Identifiants, votre matériel et vos données, notamment en utilisant un mot de passe robuste pour accéder à votre Compte Utilisateur, et des outils de protection (antivirus, mises à jour régulières, configuration de sécurité adaptée) afin de limiter les risques de perte, d'intrusion ou de compromission de votre Compte Utilisateur, et plus généralement de vos données personnelles ;
5. utiliser la Plateforme dans un cadre strictement personnel, pour vos besoins propres ou, lorsque cela est autorisé, pour ceux d'un Proche ;
6. adopter un comportement respectueux dans le cadre de vos échanges via la Plateforme, et vous abstenir de tout propos ou contenu inapproprié, indécent, diffamatoire, insultant, menaçant ou susceptible de porter atteinte à un tiers, à Hellocare ou à un Professionnel de santé ;
7. vous assurer que les données que vous communiquez n'enfreignent aucun droit de tiers, et que vous êtes dûment autorisé à les transmettre, notamment lorsqu'elles concernent un Proche.

8.2. Responsabilités liées à votre utilisation de la Plateforme

Vous êtes responsable :

1. de l'usage que vous faites des Services, ainsi que de celui réalisé, le cas échéant, pour le compte de votre Proche ;
2. de l'exactitude et de la licéité des données que vous transmettez via la Plateforme, qu'il s'agisse de vos données personnelles ou de celles de votre Proche ;
3. des conséquences de l'utilisation de ces données par Hellocare et, le cas échéant, par les Professionnels de santé, dans le cadre des Services auxquels vous ou votre Proche avez recours ;

4. de tout dommage ou préjudice résultant d'un usage illicite, frauduleux, inapproprié ou contraire aux présentes CGU.

8.3. Garanties et indemnisation

Vous garantisiez Hellocare contre toute réclamation, action, recours ou demande formulée par un tiers, un Proche, un autre Utilisateur, un internaute, un Professionnel de santé ou une autorité administrative ou judiciaire, qui trouverait son origine dans :

1. votre utilisation de la Plateforme ou des Services en violation des présentes CGU, de la loi ou des droits d'un tiers ;
2. les données, informations ou documents que vous transmettez via la Plateforme, qu'ils vous concernent ou concernent un Proche, notamment en cas d'inexactitude, de transmission non autorisée ou de violation de droits de propriété intellectuelle ou de confidentialité ;
3. tout comportement fautif, négligent, abusif ou frauduleux dans le cadre de votre utilisation de la Plateforme ou des Services.

Dans une telle hypothèse, vous vous engagez à indemniser Hellocare, ainsi que ses dirigeants, salariés, représentants et partenaires, de l'ensemble des conséquences dommageables qui pourraient en résulter, y compris les frais de défense (honoraires d'avocat, frais de procédure) et toute condamnation qui pourrait être prononcée.

Cette garantie s'applique sans préjudice des autres recours dont Hellocare pourrait disposer.

9. Responsabilités de Hellocare

Hellocare met en œuvre les moyens matériels, humains et organisationnels raisonnables pour assurer le bon fonctionnement, la disponibilité et la sécurité de la Plateforme et des Services. Hellocare est tenue à des obligations de moyen, à l'exclusion de toute obligation de résultat.

9.1. Rôle et limites d'intervention de Hellocare

Vous reconnaissez que Hellocare agit exclusivement en qualité de prestataire technique opérant une plateforme en ligne permettant notamment la prise de rendez-vous, la téléconsultation et l'échange de Documents Médicaux entre les Professionnels de santé et leurs patients.

Vous reconnaissez également que Hellocare n'intervient ni dans la pratique médicale, ni dans la relation entre vous et vos Professionnel de santé, et ne participe, à aucun titre, aux actes de prévention, de diagnostic, de prescription ou de soins.

En conséquence, Hellocare ne saurait notamment être tenue responsable :

- des décisions ou actes médicaux, prescriptions, erreurs, omissions ou manquements d'un établissement de santé, du Professionnel de santé ou de ses assistants ;
- de l'adéquation des Services à un besoin médical spécifique ;
- de l'utilisation des données personnelles, et notamment de vos données de santé, par les Professionnels de santé dans le cadre de leur activité professionnelle, et plus généralement de leurs propres traitements de données à caractère personnel.

9.2. Disponibilité et fonctionnement de la Plateforme

Hellocare s'efforce de maintenir la Plateforme accessible et fonctionnelle. Néanmoins, Hellocare ne peut garantir une disponibilité continue et sans interruption, notamment en cas :

- d'opérations de maintenance, de mise à jour ou d'évolution de la Plateforme ;

- de défaillance technique, panne, indisponibilité réseau ou incident affectant les infrastructures d'hébergement ou de communication ;
- d'événements extérieurs à son contrôle raisonnable.

Hellocare ne saurait être tenue responsable de tout préjudice résultant d'une impossibilité temporaire d'accéder à la Plateforme ou aux Services.

9.3. Contenus disponibles sur la Plateforme

La Plateforme peut permettre la diffusion d'informations, de documents ou de contenus fournis directement par les Professionnels de santé. Vous reconnaissez expressément que l'ensemble de ces contenus relève exclusivement de la responsabilité de leur auteur, Hellocare n'exerçant aucun contrôle éditorial préalable ou ultérieur sur leur création, leur exactitude, leur exhaustivité ou leur pertinence.

Hellocare n'intervient à aucun titre dans :

- la rédaction, la sélection, la validation, l'interprétation ou la mise à jour de ces contenus diffusés via la Plateforme ;
- l'élaboration de conseils, recommandations, orientations ou informations de nature médicale ;
- la présentation, la description ou la communication des informations publiées par les professionnels de santé, y compris celles relatives à leur identité, leur parcours, leurs qualifications, leurs spécialités ou leurs modalités d'exercice.

Les Professionnels de santé demeurent entièrement responsables, au titre de leurs obligations légales et déontologiques, du contenu qu'ils publient, transmettent ou mettent à disposition via la Plateforme, qu'il s'agisse d'informations médicales, de Documents Médicaux, de messages ou de tout autre contenu destiné à un Patient ou à un Proche.

Hellocare se limite à assurer l'hébergement, le transport, la disponibilité technique et la sécurité des contenus, sans en modifier la forme ou la substance, conformément à son rôle de prestataire technique. À ce titre, Hellocare n'assume aucune obligation générale de surveillance, de vérification ou de modération des contenus publiés via la Plateforme.

En conséquence, Hellocare ne saurait être tenue responsable :

- de toute information médicale ou non communiquée par un Professionnel de santé ou par un tiers via la Plateforme ;
- de toute erreur, omission, imprécision ou caractère obsolète d'un contenu fourni par un Professionnel de santé ;
- de l'usage que vous faites de tels contenus.

Hellocare se réserve toutefois la faculté de retirer ou de rendre inaccessible tout contenu qui lui serait signalé comme manifestement illicite ou contraire aux présentes CGU, dans les limites prévues par la loi.

9.4. Exclusion de responsabilité

La responsabilité d'Hellocare ne saurait être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de ses obligations contractuelles, à l'exclusion de toute autre hypothèse.

En outre, Hellocare ne saurait, être tenue responsable, à quelque titre que ce soit, notamment:

1. des dommages indirects, accessoires ou consécutifs, y compris, sans que cette liste soit limitative, toute perte de chance, atteinte à la réputation, perte de données, ou manque à gagner ;

2. des dommages résultant d'une faute, négligence ou omission de votre part, incluant notamment l'utilisation d'un environnement technique inadapté, une configuration incompatible, ou toute défaillance afférente à votre matériel, vos logiciels ou votre connexion aux réseaux de communications électroniques ;
3. des interruptions, ralentissements, indisponibilités ou dysfonctionnements temporaires des Services, lorsqu'ils résultent d'événements extérieurs à Hellocare ou de toute circonstance échappant à son contrôle raisonnable ;
4. des litiges, différends, réclamations ou dommages de toute nature pouvant survenir entre vous, et/ou un Proche, et un Professionnel de santé. Sont notamment exclus de toute responsabilité à la charge de Hellocare : (i) tout manquement, total ou partiel, à l'exécution d'un acte médical ou d'un soin, ou toute exécution défectueuse de ceux-ci ; (ii) toute contestation relative à la pertinence, l'exactitude, l'exhaustivité ou l'adéquation d'un diagnostic ; (iii) tout grief afférent au contenu, à la transmission, à la réception, à la conservation, à l'interprétation ou à l'utilisation d'un Document Médical ; (iv) toute absence de réponse, tout délai dans la réponse ou toute difficulté de communication avec un Professionnel de santé ; ainsi que (v) tout effet secondaire, incident, complication ou conséquence dommageable résultant d'un acte, d'une consultation ou d'un conseil médical, qu'ils soient réalisés en présentiel ou à distance
5. de l'exactitude, de l'actualité ou de l'exhaustivité des informations tarifaires éventuellement affichées sur la Plateforme, ces éléments étant fournis par les Professionnels de santé sous leur seule responsabilité éditoriale. Il leur appartient également d'informer le Patient du coût final d'un acte ou d'une consultation.

10. Propriété intellectuelle et données

10.1. Droits de propriété

La Plateforme Hellocare, ainsi que l'ensemble de ses composantes, et notamment, sans que cette liste soit limitative, les logiciels, développements, bases de données, interface, éléments graphiques, marques, dénominations sociales, logos, noms de domaine, secrets d'affaires et, plus généralement, tout droit de propriété intellectuelle, demeurent la propriété exclusive de Hellocare ou, le cas échéant, de tiers lui ayant concédé des licences. Aucun droit, licence ou autorisation ne vous est concédé(e) sur ces éléments, à l'exception de ceux strictement nécessaires à l'utilisation de la Plateforme conformément aux présentes CGU.

10.2. Licence d'utilisation

Sous réserve du respect des présentes CGU, Hellocare vous concède 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, pour votre usage propre, à des fins privées et non commerciales.

Cette licence ne saurait, en aucun cas, être interprétée comme emportant la cession, totale ou partielle, de droits de propriété intellectuelle au bénéfice de l'Utilisateur.

Vous vous engagez, en conséquence, à :

- vous abstenir de reproduire, modifier, adapter, traduire, altérer, décompiler, désassembler ou, de manière générale, de 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 exploitation commerciale, professionnelle ou promotionnelle de la Plateforme ni la mettre, directement ou indirectement, à disposition de tiers, sans l'autorisation préalable et écrite de Hellocare ;
- à 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 de sa finalité, ni en faire un usage illicite, frauduleux, abusif, contraire aux lois et règlements en vigueur.

11. Résiliation

Nous nous réservons le droit de mettre fin, à tout moment, à tout ou partie de ce contrat (les CGU) ou des Services, sans avoir à en exposer les motifs, sous réserve du respect d'un préavis raisonnable d'un (1) mois, notifié par un moyen de communication raisonnable et que nous jugerons approprié. Aucune indemnité ne sera due à ce titre.

Vous pouvez, à tout moment et sans avoir à motiver votre décision, mettre fin à ce contrat en procédant à la suppression de votre Compte Utilisateur.

Avant la suppression définitive du Compte Utilisateur, il vous appartient de récupérer, exporter ou sauvegarder les données et documents auxquels vous êtes légitimement autorisé(e) à accéder. Vous reconnaissez disposer de l'ensemble des droits, autorisations et habilitations nécessaires pour procéder à cette extraction, y compris venant de vos Proches.

La résiliation de contrat, qu'elle émane de vous ou de nous, emporte immédiatement :

- la cessation de votre droit d'accès aux Services et de tout usage de la Plateforme ;
- la suppression ou l'anonymisation de l'ensemble des données rattachées exclusivement à votre Compte Utilisateur, y compris les documents qui y étaient stockés ;
- la suppression définitive de votre Compte Utilisateur.

Toutefois, vous êtes informé(e) que cette suppression n'exclut pas que certaines données personnelles vous concernant puissent être conservées au-delà de la résiliation, lorsque leur conservation demeure nécessaire à un traitement de données personnelles poursuivant une finalité légitime, telle que la conformité à une obligation légale ou encore la gestion d'un différend. Ces données ne sont alors conservées que pour la durée strictement requise par la finalité correspondante et sont ensuite supprimées ou anonymisées.

12. Données personnelles

Dans le cadre de votre utilisation de la Plateforme et des Services, nous sommes amenés à traiter des données à caractère personnel vous concernant ou concernant vos Proches, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

Les modalités, finalités, bases légales, durées de conservation, droits dont vous disposez ainsi que l'ensemble des informations relatives à ces traitements sont détaillés dans notre Politique de confidentialité à destination des Visiteurs et des Utilisateurs.

13. Divers

13.1. Nullité

Dans le cas où l'une des clauses des CGU serait déclarée nulle ou inapplicable par quelque juridiction que ce soit et ce par une décision définitive, cette clause sera supprimée sans qu'il en résulte la nullité de l'ensemble des CGU dont toutes les autres clauses demeureront pleinement applicables.

13.2. Absence de renonciation

Le fait, pour Hellocare, de ne pas se prévaloir d'un droit ou d'une stipulation issue des présentes CGU ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Toute renonciation doit, pour être valable, être formulée par écrit.

13.3. Cession

Nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion et sans préavis, de céder tout ou partie de nos droits au titre des présentes CGU à tout tiers de notre choix.

13.4. Preuve

En application des dispositions du Code civil, nous convenons expressément que toute donnée, information ou trace d'activité enregistrée sur nos systèmes d'information, nos environnements techniques ou la Plateforme, et conservée dans des conditions raisonnables de sécurité, vaut preuve entre vous et nous de toute instruction, commande, interaction, paiement, utilisation ou consommation d'un Service, ainsi que de tout échange intervenu entre nous (notamment messages électroniques, notifications ou connexions à la Plateforme), lorsqu'elle est produite dans le cadre d'une procédure, contentieuse ou non.

Ces enregistrements sont recevables en justice dans les mêmes conditions et avec la même force probante qu'un écrit sur support papier et font foi jusqu'à preuve contraire.

En cas de divergence entre des documents ou informations communiqués entre vous et nous, les enregistrements issus de nos systèmes d'information prévaudront, à moins qu'il ne soit démontré qu'ils ont été altérés ou ne reflètent pas fidèlement la réalité des opérations.

Vous reconnaissez enfin que les mécanismes de validation, d'acceptation ou de confirmation réalisés via la Plateforme, et plus généralement toute procédure électronique de réception ou d'acceptation, constituent une preuve valable de votre engagement et/ou consentement, au sens des articles du Code civil relatifs à la formation et à la preuve des contrats.

13.5. Modifications des Services

Nous pouvons, à tout moment, adapter, enrichir ou faire évoluer le contenu ou le fonctionnement de notre Plateforme et de ses Services, y compris au moyen de mises à jour techniques ou de sécurité, dans le but d'en assurer la maintenance, d'en renforcer la performance ou la sécurité, ou d'en améliorer l'expérience d'utilisation. Lorsque ces évolutions ont un impact significatif sur les Services que vous utilisez, nous pourrions vous en informer de leur nature et de leur date d'effet, par tout canal que nous jugerons pertinent, notamment via la Plateforme et/ou par les moyens de communication associés à votre Compte Utilisateur.

14. Résolution amiable et droit applicable

La Plateforme et les Services Hellocare sont destinés aux Utilisateurs situés en France et sont régis par le droit français, auquel vous acceptez de vous soumettre en accédant à la Plateforme ou en utilisant l'un quelconque de nos Services.

Avant d'engager une action en justice, vous vous engagez à rechercher avec nous, et de bonne foi, une solution amiable à tout différend relatif à l'interprétation, l'application, l'exécution, l'inexécution ou la cessation des présentes CGU, quelle qu'en soit l'origine.

À cette fin, si vous souhaitez entamer une démarche amiable avec Hellocare, vous pouvez nous notifier à l'adresse email suivante : legal@hellocare.com.

Nous nous efforcerons alors de parvenir avec vous à un accord dans un délai de trente (30) jours à compter de cette notification.

Sauf pour préserver un droit, prévenir un dommage imminent ou lorsque la loi l'autorise expressément, aucune action judiciaire ne pourra être engagée avant l'achèvement de cette procédure de règlement amiable.

À défaut d'accord, tout litige relatif aux présentes CGU sera soumis aux juridictions françaises compétentes, conformément aux règles de procédure civile applicables.

Conformément au droit de la consommation, vous pouvez porter votre action, à votre choix :

- soit devant le tribunal de votre lieu de résidence,
- soit devant la juridiction compétente en France, correspondant à l'établissement de Hellocare.