

# Politique de confidentialité Professionnels de santé

V1.5

La présente politique de confidentialité a pour objet de vous informer, en votre qualité de **Professionnel de santé utilisant les services Hellocare**, de la manière dont nous collectons, utilisons et protégeons vos données personnelles.

Elle précise également les droits dont vous disposez sur ces données et les modalités selon lesquelles vous pouvez les exercer.

## Préambule

Dans cette politique de confidentialité, « **nous** », « **notre** » et « **nos** » désignent la société **Hellocare**, SAS immatriculée au RCS de Marseille sous le numéro 821 232 121, dont le siège social est situé au 9 Chemin du Mont Gibaou, 13260 Cassis (France).

Nous exploitons la plateforme web accessible à l'adresse [www.hellocare.com](http://www.hellocare.com), incluant mais sans s'y limiter, la prise de rendez-vous en ligne et la téléconsultation avec des professionnels de santé, ainsi que des services de gestion et d'échanges de documents médicaux (ci-après « **Plateforme** »).

Cette politique s'adresse aux **Professionnels de santé** qui utilisent notre Plateforme (« **vous** », « **vos** », « **votre** »).

Elle ne couvre pas les traitements mis en œuvre par Hellocare à destination des Utilisateurs non professionnels, de leurs Proches ou des Visiteurs, lesquels font l'objet d'une politique de confidentialité distincte, spécifiquement dédiée, et [disponible ici](#).

Les autres termes utilisés dans la présente Politique avec une majuscule ont la signification qui leur est donnée à la **Section 10 « Définition »**.

## 1. QUEL EST LE RÔLE DE NOTRE SOCIÉTÉ AU REGARD DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous agissons en tant que « **responsable de traitement** » pour certains traitements de vos données personnelles, listés dans la section 3 « **Pour quelles finalités traitons-nous vos données ?** » de la présente politique de confidentialité.

Cela signifie que nous déterminons les finalités et les moyens de ces traitements, en toute autonomie, dans le cadre de la gestion et de l'optimisation de notre Plateforme.

## **2. QUELLES SONT LES DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES ET COMMENT LES COLLECTONS-NOUS ?**

Nous collectons trois types de données personnelles vous concernant, et pour réaliser les finalités décrites ci-après dans la **Section 3 « Pour quelles finalités traitons-nous vos données ? »** de cette politique.

### **2.1. Les données personnelles que vous nous fournissez directement**

Dans le cadre de votre inscription et de l'utilisation des outils professionnels proposés par Hellocare, nous traitons les informations que vous nous communiquez directement.

Cela peut inclure les données renseignées lors de la création de votre Compte Professionnel, l'utilisation des différents formulaires disponibles sur la Plateforme, ou encore les informations partagées avec nos équipes à l'occasion d'échanges par email, via notre support ou par téléphone.

Le cas échéant, des données peuvent également être collectées lorsque vous participez à un événement organisé ou soutenu par Hellocare (webinars, démonstrations, présentations...).

### **2.2. Les données personnelles fournies par des tiers**

Certaines données professionnelles peuvent nous être transmises par des tiers ou être collectées à partir de sources publiques fiables, lorsque cela est nécessaire pour vous permettre d'accéder à nos services ou pour garantir l'exactitude de vos informations professionnelles.

Cela peut inclure :

- **Des données publiques** : informations figurant dans des répertoires professionnels publics ou institutionnels (par exemple, données issues de bases nationales de professionnels de santé ou d'autorités publiques). Ces données permettent notamment la vérification de votre identité professionnelle et la cohérence des informations affichées sur la Plateforme.
- **Des données de prestataires spécialisés** : Hellocare peut recourir à des services tiers pour disposer d'informations professionnelles mises à jour (par exemple, données nécessaires à la vérification d'un numéro Adeli ou RPPS).
- **Des données fournies par les réseaux sociaux** : lorsque vous interagissez avec une annonce ou un formulaire Hellocare disponible sur un réseau social, les données que vous choisissez d'y renseigner peuvent nous être transmises afin de répondre à votre demande ou vous présenter les services susceptibles de correspondre à vos besoins.

### **2.3. Les données personnelles collectées automatiquement**

Lorsque vous naviguez sur la Plateforme ou utilisez nos Services, certaines informations sont collectées automatiquement, sans que vous ayez à les saisir vous-même. Ces données sont nécessaires au bon fonctionnement de la Plateforme, à la sécurité des Services et à l'amélioration de leur performance.

Ces données peuvent inclure :

- **Données techniques de connexion** : adresse IP, identifiants et date/heure de connexion, informations liées aux actions réalisées sur la Plateforme, données de journalisation (« logs »).
- **Informations relatives à l'appareil utilisé** : type d'appareil, système d'exploitation, version du navigateur, paramètres linguistiques, données nécessaires à l'affichage et au fonctionnement du service.
- **Données de navigation** : pages consultées, durée de consultation, interactions avec l'interface, parcours de navigation, origine de la visite (site ou application d'origine).
- **Données de performance et de sécurité** : erreurs rencontrées, temps de réponse, indicateurs techniques nécessaires à la détection d'incidents, tentatives d'accès anormales ou non autorisées.
- **Cookies et technologies similaires** : sous réserve de votre consentement lorsqu'il est requis, certains cookies ou traceurs peuvent être déposés pour mesurer l'audience, permettre l'authentification ou optimiser votre expérience. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre Politique de Cookies.

Ces informations nous permettent d'assurer le fonctionnement technique de la Plateforme, de prévenir les incidents, d'améliorer les Services, et de produire des statistiques anonymisées lorsque cela est possible.

### 3. POUR QUELLES FINALITÉS TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES ?

En qualité de responsable de traitements au sens du RGPD, nous collectons et traitons vos données à caractère personnel pour les finalités et en nous fondant sur les bases légales énumérées dans le tableau ci-dessous.

Pour les besoins de cette section, il convient de préciser que :

- la conservation en « **base active** » désigne la durée nécessaire à la réalisation de l'objectif (finalité du traitement) ayant justifié la collecte/enregistrement des données personnelles. En pratique, les données seront alors facilement accessibles dans l'environnement de travail immédiat pour les services de notre société qui sont chargés de ce traitement.
- la conservation en « **archive intermédiaire** » désigne la durée pendant laquelle les données personnelles ne sont plus utilisées pour atteindre l'objectif fixé (« dossiers clos ») mais présentent encore un intérêt administratif pour notre société ou doivent être conservées pour répondre à une obligation légale. Les données peuvent alors être consultées de manière ponctuelle et motivée par des personnes spécifiquement habilitées.

Lorsqu'un traitement est fondé sur notre intérêt légitime nous nous assurons dans ce cas de prendre en compte tout impact potentiel que l'utilisation de vos données personnelles peut avoir sur vous. Si nous pensons que votre intérêt ou vos droits et libertés fondamentaux outrepassent notre intérêt légitime, alors nous n'utiliserons pas vos données personnelles sur ce fondement.

Finalité du traitement	Données concernées	Base légale du Traitement	Durée de conservation des données
<p><b>Création et administration de votre Compte professionnel, incluant :</b></p> <p><b>(i)</b> la création et la gestion du compte ;</p> <p><b>(ii)</b> la vérification du droit d'exercer du Professionnel de santé ;</p> <p><b>(iii)</b> et la satisfaction de nos obligations en matière fiscale.</p>	<p><b>Données d'identification et de contact :</b> Civilité, nom, prénom, date de naissance, adresse e-mail, avatar ou photo de profil</p> <p><b>Informations professionnelles :</b> spécialité(s), numéros professionnels (SIREN, RPPS, AM, FINESS), informations de conventionnement, critère d'acceptation du tiers-payant, documents justificatifs (pièce d'identité, diplôme(s), attestation RCP), configuration des disponibilités (cabinet / téléconsultation), adresses professionnelle (nom, localisation, contact), acceptation ou non des nouveaux patients, visibilité auprès des patients, configuration des motifs de consultation (nom, canal, prix, visibilité), données relatives au compte Stripe pour la perception des honoraires de téléconsultation, adresse de facturation, numéro de téléphone, certaines informations de paiement liées à l'abonnement (carte bancaire ou IBAN), gestion des moyens de paiement, gestion de l'abonnement, historique de facturation de l'abonnement</p>	<p><b>(i) et (ii)</b> Pour la création et la gestion du compte et la vérification du droit d'exercer du Professionnel de santé : le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci (conditions générales d'utilisation)</p> <p><b>(ii)</b> Le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle Hellocare est soumis, notamment les articles 1649 ter A et suivants du Code Général des Impôts et le Règlement (UE) 2022/2065</p>	<p><b>(i) et (ii)</b> Pour la création et la gestion du compte et la vérification du droit d'exercer du Professionnel de santé : pendant toute la durée de la relation contractuelle, ou trois (3) ans à compter de votre dernière date de rendez-vous ou jusqu'à la suppression du compte par le Professionnel de santé</p> <p>Pour la satisfaction de nos obligations en matière fiscale, nous conservons les données déclarées à l'administration fiscale pendant une durée 10 ans (article 1649 ter D du Code Général des Impôts)</p> <p>En cas de suppression de votre compte de Professionnel de santé, les données sont supprimées immédiatement, sauf si elles doivent être conservées, notamment en archivage intermédiaire, pour des traitements ultérieurs prévus par la présente politique, notamment pour la gestion de litiges, la production de statistiques, ou le respect d'obligations légales et réglementaires</p>
<p><b>Création et gestion d'un annuaire des Professionnels de santé</b></p>	<p><b>Données d'identification et de contact :</b> Civilité, nom, prénom, avatar ou photo de profil</p> <p><b>Informations professionnelles :</b> spécialité(s), diplômes, parcours universitaire et professionnel, tarifs et informations de conventionnement</p>	<p>Le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci (conditions générales d'utilisation)</p>	<p>Pendant toute la durée de la relation contractuelle, ou trois (3) ans à compter de votre dernière date de rendez-vous ou jusqu'à la suppression du compte par le Professionnel de santé</p>

<p><b>Développement et amélioration de notre Plateforme et de nos Services, incluant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'optimisation de son accès, de son fonctionnement et de son utilisation</li> <li>- La production de statistiques.</li> </ul>	<p>Adresses IP, logs de connexion et relatifs aux actions des Visiteurs et Utilisateurs, nom, prénom, email, type d'utilisateur, localisation, date/heure</p>	<p>Notre intérêt légitime d'améliorer nos Services et d'optimiser l'expérience de nos Utilisateurs et de nos Visiteurs</p>	<p>Données conservées jusqu'à 6 mois après leur collecte sous forme agrégées et pseudonymisées ou anonymisées si possible</p>
<p><b>Fourniture d'informations et conseils aux Utilisateurs relatives à la gestion de leur espace personnel et modifications de notre Plateforme</b> (message de bienvenue, nouvelles fonctionnalités, évolutions...).</p>	<p>Adresses IP, logs de connexion et relatifs aux actions des Visiteurs et Utilisateurs, nom, prénom, email, type d'utilisateur, localisation, date/heure</p>	<p>Pour les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des Services : obligation légale (art. L.224-25-25 Code de consommation)</p> <p>Pour les mises à jour non nécessaires au maintien de la conformité des Services : notre intérêt légitime d'améliorer nos Services et d'optimiser l'expérience de nos Utilisateurs et de nos Visiteurs</p>	<p>Conservation des données tant que vous disposez d'un Compte utilisateur (en tant que Patient ou Professionnel de santé)</p>
<p><b>Enquêtes de satisfaction</b> sur nos Services et leur possible évolution. Recueil, analyse du taux de satisfaction des utilisateurs par le biais de questionnaires adressés par email ou via une notification depuis notre Plateforme.</p>	<p><b>Selon la nature des enquêtes réalisées, les données suivantes peuvent être recueillies :</b></p> <p><b>Données d'identification :</b> sexe, nom, prénom, âge</p> <p><b>Coordonnées :</b> numéro de téléphone (le cas échéant)</p> <p><b>Localisation générale :</b> région ou ville de résidence</p> <p><b>Informations socio-professionnelles :</b> activité ou secteur professionnel, situation familiale</p> <p><b>Éléments multimédias :</b> enregistrements vocaux</p>	<p>La personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel</p>	<p>Trois (3) mois à compter de la réception de vos réponses</p>

	<p>ou vidéos lorsque les enquêtes le prévoient et avec l'accord de la personne</p> <p><b>Données d'usage :</b> fréquence d'utilisation des services</p> <p><b>Informations issues des questionnaires :</b> réponses fournies concernant le parcours de soins, l'organisation du système de santé, ou tout autre thème traité dans l'enquête, pouvant inclure des données relatives à la santé lorsque la personne choisit de les communiquer</p> <p><b>Évaluations et retours d'expérience :</b> niveau de satisfaction vis-à-vis des services ou des campagnes concernées</p>		
<b>Gestion du support aux Utilisateurs</b>	<p><b>Informations d'identification :</b> nom et prénom</p> <p><b>Coordonnées :</b> adresse électronique, numéro de téléphone</p> <p><b>Éléments liés à la demande :</b> description ou contenu du message adressé au support</p> <p><b>Vérification d'identité :</b> document officiel d'identité lorsque cette étape est requise pour confirmer l'identité du demandeur</p> <p><b>Cas exceptionnels :</b> dans certaines situations, un accès ponctuel à des Données de Santé peut être nécessaire pour diagnostiquer ou résoudre l'incident signalé ; cet accès s'effectue uniquement avec l'accord préalable de l'Utilisateur et sous son contrôle</p>	<p><b>Pour la gestion ordinaire du support aux Utilisateurs :</b> Le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci (conditions générales d'utilisation)</p> <p><b>Pour les cas exceptionnels :</b> le consentement de la personne concernée</p>	<p>Données conservées jusqu'à cinq (5) ans après votre demande</p> <p>Le document d'identité (éventuellement demandé) est conservé uniquement pendant la durée strictement nécessaire à la vérification de l'identité du demandeur, puis supprimé</p>
<b>Gestion de la relation client</b> , et notamment la gestion administrative et commerciale du compte, le suivi du contrat, la	<b>Données permettant l'identification :</b> identifiant utilisateur, nom, prénom, civilité	<b>Gestion courante de la relation contractuelle :</b> les traitements sont nécessaires à l'exécution d'un contrat auquel la	<b>Données liées à la gestion courante de la relation contractuelle :</b> conservées pendant toute la durée du contrat, et

facturation, le traitement des paiements et, le cas échéant, les actions de recouvrement ou la production d'indicateurs internes.	<p><b>Coordonnées</b> : numéro de téléphone, adresse postale, adresse électronique</p> <p><b>Informations professionnelles</b> : spécialité ou domaine d'exercice, structure professionnelle, localisation (y compris coordonnées géographiques), numéros administratifs (SIRET, TVA), description d'activité</p> <p><b>Données liées au compte</b> : services activés, droits ou rôles attribués (ex. administrateur), caractéristiques du matériel utilisé, préférences d'utilisation, informations relatives à la demande de support et aux échanges afférents.</p> <p><b>Données économiques et financières</b> : références bancaires, informations de mandat, détails d'éventuels rejets de paiement, modes de règlement, échéanciers</p>	<p>personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci (conditions générales d'utilisation)</p> <p><b>Facturation, comptabilité et recouvrement</b> : le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle Hellocare est soumis (art. 289 Code général des impôts)</p>	<p>certaines peuvent être conservées, notamment en archivage intermédiaire, pour des traitements ultérieurs prévus par la présente politique, notamment pour la gestion de litiges, la production de statistiques, ou le respect d'obligations légales et réglementaires.</p> <p><b>Documents et informations relatifs à la facturation, à la comptabilité et au recouvrement</b> : conservés 10 ans, conformément aux obligations légales en vigueur.</p>
<b>Gestion de notre newsletter</b>	Prénom, nom, adresse email, numéro de téléphone, recueil du Consentement	Votre consentement	Jusqu'à votre opposition ou au bout de 3 ans à partir de votre dernière interaction avec nos services
<b>Prospection commerciale auprès de prospects et des Professionnels de santé ayant un Compte utilisateur sur notre Plateforme</b>	<p>Informations d'identification et de contact : titre de civilité, nom et prénom, adresse électronique et numéro de téléphone, lieu d'exercice et code postale</p> <p>Éléments professionnels : domaine d'expertise ou spécialité</p> <p>Données de classification : catégories ou segments attribués par les plateformes sociales</p>	Notre intérêt légitime d'assurer le à développer notre activité et à présenter aux Utilisateurs des informations pertinentes sur nos Services	<p>Concernant les prospects, les informations sont conservées jusqu'à la première des limites suivantes : trois (3) années écoulées depuis la dernière prise de contact ou interaction initiée par la personne, ou à compter de réception d'une demande de suppression ou d'opposition.</p> <p>Concernant les Professionnels de santé ayant un compte Utilisateur sur notre Plateforme, les informations sont conservées jusqu'à ce que survienne l'une des situations suivantes : la cessation des relations contractuelles, ou l'expression d'une</p>

			opposition au traitement concerné
<b>Actions marketing sur les réseaux sociaux et plateformes partenaires</b>	Informations d'identification et de contact : titre de civilité, nom et prénom, adresse électronique et numéro de téléphone Éléments professionnels : domaine d'expertise ou spécialité Données de classification : catégories ou segments attribués par les plateformes sociales	Notre intérêt légitime de développer notre activité	La durée de conservation appliquée suit celle retenue pour les opérations de prospection commerciale (ci-dessus) Pour les données constituées ou traitées directement par les réseaux sociaux et sites tiers (notamment les segments ou profils créés par leurs systèmes), leurs propres politiques de confidentialité précisent les durées et modalités de conservation
<b>Assurer la cybersécurité de notre Plateforme,</b> notamment en prévenant et détectant toute tentative d'accès ou de maintien frauduleux dans un système de traitement automatisé de données, toute altération ou extraction non autorisée de données, ainsi que toute opération visant à entraver ou perturber son fonctionnement.	Adresses IP, logs de connexion et relatifs aux actions des Visiteurs et Utilisateurs, nom, prénom, email, type d'utilisateur, localisation, date/heure	Notre intérêt légitime d'assurer le bon fonctionnement et la sécurité de notre Plateforme.	Les logs utilisés sont conservés pour une durée de 6 (six) mois à compter de leur enregistrement.
<b>Gestion de l'exercice de vos droits « informatique et libertés »</b> (accès, rectification, opposition, etc.).	Prénom, nom, adresse email, adresse postale, numéro de téléphone, contenu de la demande et justificatif d'identité (si nécessaire)	Le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle Hellocare est soumis (RGPD et loi « informatique et libertés »)	Données conservées pendant toute la durée de la réclamation puis conservation dans la limite des règles applicables en matière de prescription
<b>Gérer nos litiges, précontentieux et contentieux judiciaires.</b>	Toute donnée personnelle en notre possession nécessaire à la gestion des litiges et contentieux	Notre intérêt légitime de défendre nos intérêts en justice et préparer notre défense.	Durée de la réclamation puis conservation dans la limite des règles applicables en matière de prescription.  En cas d'action en justice : conservation pendant la durée de la procédure jusqu'à l'exécution complète de la décision judiciaire ou du protocole transactionnel.
<b>Se conformer aux lois applicables, aux ordonnances des tribunaux, et aux demandes des autorités.</b>	Toutes données personnelles en notre possession nécessaire pour se conformer aux lois applicables	Le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle Hellocare est soumis	Pour la durée prévue par la loi applicable ou la décision de justice ou administrative concernée



#### **4. QUI SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

En tant que responsable des traitements listés dans la **section 3**, nous ne partageons vos données personnelles qu'en cas de nécessité et uniquement dans la mesure où cela est requis pour atteindre les finalités décrites dans la présente Politique. Les destinataires susceptibles d'accéder à vos données sont les suivants :

##### **a) Notre personnel (associés, salariés, etc.) dûment habilité**

Dans le strict respect des finalités énoncées ci-dessus, vos données personnelles sont traitées par nos services internes dans le cadre de l'exercice de leurs missions habituelles. Nous nous assurons que ces personnes sont soumises à des obligations strictes de confidentialité et qu'elles n'accèdent qu'aux informations nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

##### **b) Nos prestataires techniques**

Nous faisons appel à divers prestataires pour assurer le fonctionnement et la maintenance de la Plateforme (hébergement, développement, sécurité, support technique, outils internes, etc.). Ils n'ont accès qu'aux données strictement nécessaires à l'exécution de leurs services et agissent conformément à nos instructions, dans le respect du RGPD et des engagements contractuels conclus avec eux.

Les données traitées dans le cadre de la Plateforme, y compris les données de santé, sont ainsi conservées auprès de la société OVH, certifiée « Hébergeur de Données de Santé » (HDS) conformément aux dispositions du Code de la santé publique.

Cette certification garantit que l'infrastructure utilisée répond aux exigences applicables en matière de sécurité, de disponibilité et de protection des données sensibles.

Afin d'assurer un niveau de protection homogène, Hellocare a choisi d'héberger l'ensemble des données personnelles, qu'elles relèvent ou non de la catégorie des données de Santé, dans cet environnement HDS.

La liste des sous-traitants est disponible dans la rubrique des documents juridiques du site, accessible à tout moment via le lien « Sous-traitants » figurant en pied de page.

##### **c) Nos conseils externes**

Certaines données peuvent être partagées avec nos conseils juridiques, comptables ou financiers, notamment pour garantir notre conformité légale, assurer notre défense en cas de litige ou répondre à des obligations réglementaires.

##### **d) Avec les autorités judiciaires et administratives**

Des données personnelles peuvent également être partagées avec toutes autorités, juridiction, organe administratif ou tout autre tiers autorisé, lorsque la communication des données personnelles est requise par la loi, une disposition réglementaire ou une décision de justice ou si cette communication est nécessaire pour assurer la protection et la défense de nos droits.

## **5. COMMENT ENCADRONS-NOUS LES TRANSFERTS DE DONNÉES HORS DE L'ESPACE ECONOMIQUE EUROPEEN (EEE) ?**

**Les Données de Santé que nous traitons sont intégralement hébergées au sein de l'Union Européenne, au sein d'infrastructures certifiées HDS.**

Cependant, certaines données que nous recueillons lorsque vous utilisez notre Plateforme sont transférées en dehors de l'espace économique européen (EEE) vers des pays dont la législation applicable en matière de protection des données personnelles diffère de celle applicable au sein de l'Union européenne ou de votre pays de résidence. C'est notamment le cas en ce qui concerne les données transmises à nos prestataires ou nos sous-traitants situés en dehors de l'EEE.

Lorsque le destinataire des données est établi dans un pays tiers ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation de la Commission européenne, nous encadrons le transfert par des garanties appropriées, conformément aux articles 46 et suivants du RGPD. Ces garanties peuvent inclure, notamment, la conclusion des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne, auxquelles s'ajoutent, le cas échéant, des mesures organisationnelles, contractuelles et/ou techniques complémentaires destinées à assurer un niveau de protection des données personnelles essentiellement équivalent à celui garanti au sein de l'Union européenne.

Nous ne procédons à de tels transferts que lorsque ceux-ci sont indispensables à l'exécution de nos Services ou à l'administration de la Plateforme, et uniquement dans la mesure où les garanties prévues par le RGPD peuvent être effectivement assurées.

Sur simple demande, nous pouvons vous fournir la liste des pays où nous traitons vos données ainsi qu'une copie des garanties appropriées (voir la section « **comment exercer vos droits ?** » de la présente politique).

## **6. QUELS SONT VOS DROITS ?**

Conformément au RGPD et à la loi « Informatique et Libertés », vous disposez de plusieurs droits relatifs au traitement de vos données personnelles.

### **Accès et copie**

Vous avez un droit d'accès et de communication à vos données personnelles. Sur la Plateforme, certaines informations (profil, rendez-vous, documents, notes médicales) sont directement accessibles depuis votre Compte Utilisateur.

### **Droit à la portabilité**

Vous pouvez, dans les limites prévues par la loi, exercer votre droit à la portabilité vous permettant de récupérer dans un format interopérable les données personnelles que vous nous avez communiquées. Ce droit peut notamment s'exercer depuis votre Compte Utilisateur lorsque des fonctionnalités de téléchargement sont proposées.

### **Obtenir la correction de données personnelles inexactes**

Vous avez également la possibilité de demander la correction des données personnelles vous concernant qui seraient incorrectes et la limitation de leur traitement le temps de leur correction. Vous avez également le droit, selon la nature du traitement, de demander que les données personnelles en notre possession soient

complétées. Certaines données de votre compte peuvent être modifiées directement par vos soins dans l'interface de la Plateforme.

### **Retirer votre consentement au traitement de vos données personnelles**

Lorsque le traitement de vos données personnelles repose sur votre consentement, vous avez le droit à tout moment de retirer votre consentement.

### **Obtenir l'effacement de vos données personnelles ou la limitation d'un traitement**

Vous pouvez également demander l'effacement de vos données personnelles dans les cas suivants :

- Vous considérez que le traitement de vos données n'est plus nécessaire au regard des finalités visées, ou la réalisation des finalités visées dans cette politique ou que leur conservation est contraire à la loi ;
- Vous avez retiré votre consentement au traitement de vos données et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement concerné ;
- Vous vous opposez au traitement de vos données personnelles pour des motifs tenant à votre situation personnelle et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement ;
- Vos données doivent être effacées pour respecter une obligation légale.

Vous pouvez alternativement, dans les limites prévues par la loi, demander la limitation du traitement de vos données personnelles.

Veuillez noter que nonobstant l'exercice de votre droit à l'effacement ou à la limitation, nous sommes susceptibles de conserver certaines données personnelles vous concernant lorsque la loi nous l'impose ou l'autorise, lorsque nous avons un motif légitime de le faire, pour l'exercice ou la défense de droits en justice ou encore lorsque l'exercice de ce droit porte atteinte au droit à la liberté d'expression et d'information.

### **Vos droits concernant les décisions automatisées fondées exclusivement sur un traitement automatisé.**

Lorsque certains traitements impliquent une décision produisant des effets juridiques ou vous affectant de manière significative et reposant exclusivement sur un traitement automatisé, vous pouvez demander une intervention humaine, exprimer votre point de vue et contester la décision.

Hellocare n'a toutefois pas recours à des mécanismes de décision automatisée conduisant à de tels effets dans le cadre de la fourniture des Services.

### **Définir des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après son décès.**

Vous avez le droit de définir des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre décès. Ces directives sont générales ou particulières.

## 7. COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

Pour exercer vos droits, veuillez-vous adresser :

- par voie électronique, à l'adresse : **dpo@hellocare.com**
- par voie postale, à l'adresse suivante : **Service Privacy, Hellocare, 9 Chemin du Mont Gibaou, 13260 Cassis (France).**

Si nous avons des doutes raisonnables quant à l'identité de la personne physique présentant la demande, nous pourrions lui demander des informations supplémentaires nécessaires pour confirmer son identité (ex : une copie de la pièce d'identité).

Nous vous informons également que vous pouvez vous désabonner à tout moment de notre newsletter en cliquant proposant le désabonnement en bas de chaque email.

Si vous estimez que vos droits ne sont pas suffisamment respectés, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), en suivant le processus décrit sur son site : <https://www.cnil.fr>.

Il est également possible d'adresser une réclamation par courrier à l'adresse postale suivante : CNIL - Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

## 8. GESTION DES COOKIES

Pour plus d'informations, notre Politique de Cookies est disponible en pied de page de notre Plateforme.

## 9. MODIFICATION DE CETTE POLITIQUE

Nous sommes susceptibles de modifier cette politique de temps à autre pour refléter les changements dans nos pratiques, pour préciser davantage nos pratiques ou pour assurer le respect de la réglementation.

Nous vous encourageons à la consulter dès que vous interagissez avec nous pour rester informés de nos pratiques en matière de protection des données personnelles, et rester informés sur les méthodes que vous pouvez utiliser pour contrôler l'usage de vos données personnelles et protéger votre vie privée.

## 10. DÉFINITIONS

Dans cette politique, 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.
- « **Compte d'un Professionnel de Santé** » : désigne l'espace personnel créé par un Professionnel de santé sur la Plateforme pour gérer son activité et utiliser les Services qui lui sont dédiés.
- « **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.

- « **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.
- « **Utilisateur(s)** » : désigne toute personne physique utilisant la Plateforme Hellocare à des fins personnelles et disposant d'un Compte Utilisateur.
- « **Visiteur(s)** » : désigne toute personne naviguant sur la Plateforme sans être connectée à un Compte Utilisateur.