

Conditions générales d'utilisation du service Monmedenligne

I. Dispositions Générales

I.1. Définitions

Au sens des conditions générales d'utilisation, les expressions ci-dessous auront la définition suivante :

- « **Site** » ou « **site internet** » désigne le site Internet www.monmedenligne.com
- Le terme « **Service** » désigne ici l'ensemble des services proposés par la Société AB&PI via le site monmedenligne.com
- « **Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne** » désigne le Service de prise de rendez-vous en ligne auprès de Professionnels de Santé mis à disposition des Utilisateurs par le biais du Site.
- Les termes « **Professionnel de Santé** » ou « **Praticien** » désignent les professionnels de santé s'étant inscrits sur le Site permettant la mise à jour de leurs disponibilités et la prise de rendez-vous à distance.
- Le terme « **Prestation** » désigne ici toute consultation, acte médical, ou soin proposé et réalisé par un Professionnel de Santé dans le cadre d'un rendez-vous.
- Les termes « **Vous** », « **Utilisateur** » ou « **Patient** » désignent ici toute personne physique qui accède au Site Internet et bénéficie du Service dans le cadre d'un usage strictement privé.
- Le terme « **Société** » désigne la société AB&PI qui édite et exploite le Site Internet et fournit le Service aux Utilisateurs et aux Professionnels de Santé.
- Le terme « **Téléconsultation** » désigne un service de consultation médicale par vidéo, qui permet aux patients d'échanger avec des professionnels de santé.
- **Données à Caractère Personnel** désigne toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée identifiable une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
- **Données de Santé à Caractère Personnel** désigne toute Donnée à Caractère Personnel de l'Utilisateur recueillie par un Professionnel de Santé à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social et notamment dans le cadre de l'utilisation des Services.
- **Réglementation sur les données personnelles** désigne ensemble, la loi n° 2009-09 portant protection des données à caractère personnel en République du Bénin
- **Identifiant** désigne l'identifiant personnel associé au compte de l'Utilisateur ainsi que tout code confidentiel ou mot de passe délivré à l'Utilisateur sur le site internet monmedenligne.com puis modifié par l'Utilisateur et permettant à l'Utilisateur de s'identifier afin d'accéder aux Services.

I.2. Acceptation des Conditions d'Utilisation du Service

Les présentes Conditions d'Utilisation du Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquels l'Utilisateur peut bénéficier du Service fourni par la Société. L'utilisation de ce Service est soumise à l'acceptation inconditionnelle par l'Utilisateur des Conditions Générales d'Utilisation du Service.

En accédant au Site Internet et en bénéficiant du Service, l'Utilisateur reconnaît donc avoir lu et compris l'intégralité des présentes Conditions Générales d'Utilisation, et les accepter sans restrictions ni réserves.

Si l'Utilisateur n'accepte pas ces conditions, il doit cesser d'utiliser le Site Internet et renoncer à bénéficier du Service proposé par la Société.

I.3. Champs d'application

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont en vigueur à compter du 01 mai 2019. Elles sont applicables à toute utilisation du Site par l'Utilisateur. Les présentes conditions sont soumises au droit béninois : tout Utilisateur étranger accepte expressément l'application de la loi béninoise en utilisant le Service.

Dans l'hypothèse où une clause contractuelle particulière serait nulle, illégale, ou inapplicable, la validité des autres dispositions des Conditions Générales n'en serait aucunement affectée.

1.4. Modification des Conditions d'Utilisation du Service

La Société se réserve la faculté de modifier les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service à tout moment et sans préavis ni information, et sans préjudice. Les Conditions d'Utilisation du Service ainsi modifiées deviennent, dès leurs modifications, effectives et applicables à tous les Utilisateurs et à tous les Professionnels de santé quelque soit la date de leur inscription sur le Site Internet.

2. Description du Service

2.1. Objectif du Service

Le Site internet permet de rechercher un Professionnel de Santé, de visualiser les créneaux disponibles chez les Professionnels de Santé autour d'une adresse, et de prendre rendez-vous en ligne avec l'un d'entre eux.

Le Service vise à faciliter la mise en relation entre un Patient et un Professionnel de Santé et en aucun cas à la remplacer. Par ailleurs, le Service ne constitue pas un service de recommandation d'un Professionnel de Santé, et ne vise pas à se substituer au libre choix d'un Praticien, conformément à la législation en vigueur.

2.2. Fonctionnement du Service

L'Utilisateur accède au Service via le Site www.monmedenligne.com

Sur le site, l'Utilisateur peut :

- Trouver un Professionnel de Santé à partir de paramètres géographiques, de spécialité exercée ou nominatifs
- Consulter les informations sur les Professionnels de Santé correspondant à leur recherche que ces derniers ont choisi de proposer sur leur fiche Praticien
- De prendre rendez-vous avec un Professionnel de Santé de leur choix selon les disponibilités de ces derniers
- De gérer ses rendez-vous (annulation ou confirmation des rendez-vous) et d'en suivre l'historique sur un compte personnel

Chaque demande de rendez-vous est transmise en temps réel au Professionnel de Santé qui doit l'accepter pour que le rendez-vous soit confirmé et que la mise en relation entre l'Utilisateur et le Professionnel de Santé soit réputée avérée.

2.3. Gratuité du Service pour l'Utilisateur

Le Service de recherche d'un Professionnel de Santé et de prise de rendez-vous en ligne est proposé gratuitement à l'Utilisateur.

2.4. Limitations du Service

L'inscription sur le Site est ouverte à l'ensemble des Professionnels de Santé qui en font la demande moyennant un abonnement mensuel, trimestriel, ou annuel. Ainsi, seuls les Professionnels de Santé qui se seront inscrits et auront choisi un plan tarifaire sur le Site pourront bénéficier de toutes les fonctionnalités qu'offre MonMedEnLigne et être identifiés au cours d'une recherche. Le Service de recherche d'un Professionnel de Santé et de prise de rendez-vous en ligne est proposé gratuitement à l'Utilisateur. Il est en revanche entendu que les actes ou soins médicaux pratiqués par le Professionnel de Santé dans le cadre d'un rendez-vous pris via le Site feront l'objet d'une facturation d'honoraires, conformément aux conventions de soins en vigueur chez ce Professionnel de Santé.

La mise en œuvre de la Prestation par le Professionnel de Santé est sous l'entière responsabilité du Professionnel de Santé. La Société ne pourra être tenue responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution de la Prestation proposée par le Professionnel de Santé et ne pourra être redevable des frais éventuels engagés par l'Utilisateur dans ce cadre. L'utilisation du Service par le Professionnel de Santé n'exempt ni n'atténue en aucune façon celui-ci de ses obligations professionnelles et de sa responsabilité vis-à-vis de l'Utilisateur.

Le Professionnel de santé renonce à tous recours à l'encontre de la Société, y compris de toute action en responsabilité contractuelle ou délictuelle, au titre de la mise en relation avec les patients et plus généralement au titre de tout acte de télémedecine réalisé avec des patients par l'intermédiaire de la plateforme opérée par la Société.

2.5. Situations d'urgence

Le Service proposé par la Société n'est pas un service d'urgence. Chaque demande de rendez-vous formulée par l'Utilisateur est soumise à l'acceptation du Professionnel de Santé. La Société ne pourra pas être tenue pour responsable de l'indisponibilité d'un Professionnel de Santé, du délai d'acceptation du rendez-vous, ou de sa modification ou son annulation éventuelle. En conséquence, en situation d'urgence, l'Utilisateur ne doit pas utiliser le Service et doit s'adresser directement aux services d'urgences situés à proximité de lui.

3. Informations fournies par les Professionnels de Santé

Le Service est proposé par la Société à la demande du Professionnel de Santé. Dans le cadre de son adhésion au Service, la Société met à disposition du Professionnel de Santé une page sur laquelle ce dernier peut renseigner des informations le concernant ou concernant son exercice médical (diplômes, formation etc...). Ces informations sont fournies par les Professionnels de Santé : elles ne sont pas vérifiées ni validées par la Société et sont sous la seule responsabilité du Professionnel de Santé qui certifie sur l'honneur que toutes les informations personnelles sont vraies.

4. Règles d'utilisation du service

4.1. Conditions d'accès au service

Le Service est ouvert à tous mais son utilisation est subordonnée aux conditions suivantes :

- Etre majeur
- Reconnaître avoir lu et compris l'intégralité des présentes Conditions Générales d'Utilisation, et les accepter sans restrictions ni réserves
- Consentir à la collecte et au traitement de données personnelles afin d'assurer le bon fonctionnement du Service, et ce dans le strict respect de notre Politique de Confidentialité et des règles de protection des données personnelles en vigueur
- Créer un compte personnel et fournir les informations nécessaires au bon fonctionnement du Service de prise de rendez-vous
- Accéder au Service en utilisant votre véritable identité et s'engager à renseigner des informations authentiques lors de la création du compte Utilisateur
- En aucun cas la Société ne peut être tenue pour responsable de l'utilisation frauduleuse du compte d'un Utilisateur si ce dernier a informé directement ou indirectement, volontairement ou involontairement un tiers de son mot de passe.

4.2. Règles de bonne conduite sur le site

L'accès au Service proposé par la Société implique que l'Utilisateur s'engage au respect d'une charte de bonne conduite. L'utilisation du Service est soumise à l'acceptation et au strict respect des règles ci-dessous :

- Il est rappelé à l'Utilisateur que l'utilisation du Service pour prendre rendez-vous constitue un engagement ferme de sa part envers le Professionnel de Santé. L'Utilisateur s'engage à assumer toutes les conséquences d'une non-présentation à **un ou plusieurs rendez-vous**,

- L'Utilisateur s'engage à prévenir la Société ou le Professionnel de Santé en cas d'impossibilité à se rendre à un rendez-vous pris via le Site. Il devra utiliser pour cela la fonctionnalité « Annuler un rendez-vous »,
- L'Utilisateur s'engage à veiller à conserver son nom d'utilisateur et son mot de passe confidentiel afin de protéger les données personnelles qu'il renseigne,
- L'Utilisateur s'engage à n'utiliser le Service qu'à des fins personnelles : le Service ne peut en aucune façon être utilisé à des fins commerciales ou lucratives, et en particulier ne peut en aucun cas être utilisé pour recueillir des informations commerciales,
- L'Utilisateur s'engage à ne pas accéder et utiliser le Site ou le Service fourni par la Société à des fins illicites ou dans le but de causer un préjudice à la réputation et l'image de la Société ou plus généralement à porter atteinte aux droits, notamment de propriété intellectuelle, de la Société et/ou des Professionnels de Santé,
- L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser des dispositifs ou des logiciels autres que ceux fournis par la Société dans le but d'affecter ou de tenter d'affecter le bon fonctionnement du Site ou du Service ou encore d'extraire ou de modifier tout ou partie du Site,
- L'Utilisateur s'engage à ne pas copier tout ou partie du contenu présent sur le Site sur quelque support que ce soit sans autorisation écrite de la part de la Société,
- De façon générale, l'Utilisateur s'engage à accéder et à utiliser le Site et les Services en toute bonne foi, de manière raisonnable, non contraire aux termes de la présente Charte et pour une utilisation strictement personnelle et à des fins non lucratives.

En cas de manquement à l'un ou l'autre de ces engagements, et sans que cette liste ne soit limitative, l'Utilisateur reconnaît et accepte que la Société aura la faculté de lui refuser, unilatéralement et sans notification préalable, l'accès à tout ou partie du Site Internet.

4.3. Traitement des données personnelles

Vous vous engagez à fournir des informations exactes quant à vos coordonnées personnelles ainsi que toute autre information nécessaire à l'accès aux Services du Site et à mettre à jour régulièrement ces informations si nécessaire.

Conformément à la Réglementation sur les données personnelles, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à abpconsulting@gmail.com. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer à ce que les données qui vous concernent fassent l'objet d'un traitement.

5. Limitation de responsabilité

5.1. Disponibilité du Service

La Société fait ses meilleurs efforts afin de rendre son Service disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Cependant, compte tenu des spécificités du réseau Internet, la Société n'offre aucune garantie de continuité du service, n'étant tenue à cet égard que d'une obligation de moyens.

La responsabilité de la Société ne peut pas être engagée en cas de dommages liés à l'impossibilité temporaire d'accéder à l'un des services proposés par le Site.

5.2. Modification du Site

La Société se réserve la possibilité de modifier, interrompre, à tout moment, temporairement ou de manière permanente tout ou partie du Service sans information préalable des Utilisateurs et sans droit à indemnités.

5.3. Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Site Internet et du Service auquel il accède depuis le Site Internet.

La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable dans le cadre d'une procédure introduite à l'encontre de l'Utilisateur qui se serait rendu coupable d'une utilisation non-conforme du Site Internet et/ou du Service qu'il procure.

L'Utilisateur reconnaît et accepte à cet égard qu'il fera son affaire personnelle de toute réclamation ou procédure formée contre la Société, du fait de l'utilisation non-conforme par lui du Service et/ou du Site Internet.

5.4. Force majeure

La responsabilité de la Société ne pourra pas être recherchée si l'exécution de l'une de ses obligations est empêchée ou retardée en raison d'un cas de force majeure tel que définie par la loi béninoise, et notamment les catastrophes naturelles, incendies, dysfonctionnement ou interruption du réseau de télécommunications ou du réseau électrique.

6. Réclamation et résiliation

Pour toute information relative au fonctionnement du Service accessible via le Site, l'Utilisateur est invité à se reporter à la rubrique Contacts accessible sur le Site Internet.

7. Protection des signes distinctifs

Les marques, logos, dénominations sociales, sigles, noms commerciaux, enseignes et nom de domaine de la Société permettant l'accès au Service constituent des signes distinctifs insusceptibles d'utilisation sans l'autorisation expresse et préalable de leur titulaire.

Toute représentation, reproduction ou exploitation partielle ou totale de ces signes distinctifs est donc prohibée et constitutif de contrefaçon de marque, en application des dispositions sur la propriété intellectuelle en vigueur au sein de l'OAPI.

8. Service de Téléconsultation

Les Services proposés permettent une mise en relation avec des professionnels de santé via le site internet.

Le Service de téléconsultation ne correspond pas à un service d'urgence. Les professionnels de santé répondent, dans le domaine de leurs compétences, de leurs qualifications ordinaires, aux Utilisateurs en se basant, d'une part, sur les informations fournies par les Utilisateurs, d'autre part, sur les données acquises de la science et les bonnes pratiques. Le Professionnel de santé est seul juge de la pertinence d'une prise en charge à distance de l'Utilisateur et peut interrompre au besoin la Téléconsultation si les conditions d'une prise en charge à distance ne sont pas réunies.

L'Utilisateur est informé et accepte que le Service de téléconsultation ne comprend pas les actes suivants :

- Les prescriptions d'arrêts de travail
- Les prescriptions de certificats médicaux
- Les prescriptions soumises à des règles particulières

L'Utilisateur s'engage à délivrer, sous sa responsabilité, son contrôle et sa direction, des informations réelles et exactes et à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier des informations le concernant. La Téléconsultation se déroule sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur et du Professionnel de Santé. L'Utilisateur s'engage à ne pas enregistrer, copier ou diffuser tout contenu ou extrait de contenu en lien avec la Téléconsultation quel qu'en soit le moyen, le support, le procédé ou la finalité. La Téléconsultation n'est enregistrée ni par le Professionnel de Santé, ni par la société, ni par tout autre tiers. L'Utilisateur est informé que toute atteinte au droit à l'image, au respect de la vie privée ou au secret professionnel et médical peut faire l'objet de sanctions, y compris pénales. En cas de dysfonctionnement de quelque nature que ce soit lors de la Téléconsultation, l'Utilisateur doit en informer immédiatement le Professionnel de Santé.

Le Service de téléconsultation est délivré par les professionnels de santé avec le consentement libre et éclairé de l'Utilisateur après information :

- de la collecte et du traitement de ses données
- des modalités de réalisation de l'acte de téléconsultation

Les informations personnelles concernant les Utilisateurs sont confidentielles. Les questions posées par les Utilisateurs, ainsi que les réponses faites par les médecins dans le cadre des Services sont également absolument confidentielles, et protégées par le secret médical.

Date de dernière modification du CGU : 11 Janvier 2023