

**CONTRAT DE SERVICE &  
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE  
ET D'UTILISATION  
DE LA PLATE-FORME VISITME.Doctor**

Blue Curseur Europe SRL  
(Mises à jour le 21 avril 2021)

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

Blue Curseur Europe SRL, avenue Jules Bordet  
160 - 1140 Evere, Bruxelles, immatriculée au registre du commerce sous le numéro  
0674.738.631

Ci-après dénommée "Le Prestataire",

D'UNE PART,

ET

Le Médecin souscripteur du service,

Ci-après dénommée « le Client » et/ou « L'utilisateur » ,

D'AUTRE PART,

Le Prestataire et le Client seront ci-après dénommés individuellement « la Partie » ou conjointement « les Parties ».

IL A ETE PREALABLEMENT RAPPELE QUE :

Le Prestataire commercialise une Plateforme standard (la "Plateforme"), dénommée VISITME.-Doctor, accessible en ligne sur ordinateur à l'adresse suivante <https://www.visitme.doctor>.

L'objet de cette Plateforme est de simplifier le parcours de soin et d'aider au suivi médical.

Le Prestataire est revendeur de la Plateforme qui propose plusieurs fonctionnalités.

La liste des fonctionnalités est accessible directement via la plateforme.

Le Client souhaite pouvoir utiliser la Plateforme pour ses besoins propres et, de manière générale, bénéficier des services proposés par Le Prestataire dans les conditions qui suivent.

Le Client reconnaît avoir fait une analyse précise de ses besoins, reçu au préalable du Prestataire toutes les informations nécessaires dont l'importance est déterminante pour son consentement, le détail des qualités essentielles de la prestation lui permettant d'apprécier l'adéquation du Service à ses besoins. Pour le cas où le Client n'aurait pas procédé à une analyse précise et écrite de ses besoins, le Client reconnaît que la proposition commerciale et/ou contractuelle suivante du Prestataire vaudra expression de ses besoins.

Les Parties ont donc convenu, dans le respect de la réglementation et de la déontologie, le présent Contrat.

CECI EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

#### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les mots avec une majuscule, utilisés au singulier ou au pluriel, auront dans le corps de ce contrat, la signification suivante :

Client : désigne le professionnel de santé ou l'établissement de santé ayant conclu le présent contrat avec le Prestataire

Contrat : désigne l'ensemble des stipulations énoncées dans les présentes Conditions Générales de vente (ou "CGV"), ainsi que tout avenant, notamment des Conditions Particulières, qui viendrait les compléter, les modifier ou s'y substituer, étant précisé que le préambule et les annexes en font partie intégrante. En cas de contradiction entre les termes des Conditions Particulières et ceux des CGV, les dispositions des Conditions Particulières prévaudront. Les Parties reconnaissent que le Contrat est synallagmatique, à titre onéreux, à exécution successive. Les parties déclarent que le déroulement des négociations pré-contractuelles a été libre et que les stipulations du Contrat ont été librement négociées entre les parties au sens du Code civil.

Visitme.Doctor : désigne le service proposé par le Prestataire

Identifiant : désignent tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués après inscription au service

Patient : désigne la personne physique désirant obtenir une consultation médicale via la Plateforme

Plateforme : désigne le service proposé en mode SaaS par le Prestataire, permettant l'utilisation des Solutions par le Client

Utilisateur: désigne le professionnel bénéficiant d'un accès aux services applicatifs sur son terminal informatique, en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

Praticien : Utilisateur, professionnel de santé inscrit auprès des instances compétentes, amené à effectuer des actes de télé-médecine

Prestataire : désigne la société Blue Curseur Europe SRL

Service : désigne le droit pour le Client, pour la durée du Contrat d'utiliser la Plateforme et ses fonctionnalités et d'accéder aux prestations souscrites. Les prestations comprises dans le Service forment un tout indivisible. La liste des prestations composant le Service, avec les niveaux de service et la liste des fonctionnalités de la Plateforme, décrivent les qualités essentielles du Service rendu par le Prestataire ;

Solution : désigne les fonctions opérationnelles des services proposées en mode hébergé et adaptées spécifiquement à ce mode de fonctionnement.

Télé-consultation : désigne une consultation médicale à distance, telle que prévue par le législateur

Télé-médecine : désigne une forme de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Elle met en rapport, entre eux ou avec un patient, un ou plusieurs professionnels de santé, parmi lesquels figure nécessairement un professionnel médical et, le cas échéant, d'autres professionnels apportant leurs soins au patient. Elle permet d'établir un diagnostic, d'assurer, pour un patient à risque, un

suivi à visée préventive ou un suivi post-thérapeutique, de requérir un avis spécialisé, de préparer une décision thérapeutique, de prescrire des produits, de prescrire ou de réaliser des prestations ou des actes, ou d'effectuer une surveillance de l'état des patients.

Relèvent de la télé-médecine les actes médicaux, réalisés à distance, au moyen d'un dispositif utilisant les technologies de l'information et de la communication.

Constituent des actes de télé-médecine :

1° La télé-consultation, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient. Un professionnel de santé peut être présent auprès du patient et, le cas échéant, assister le professionnel médical au cours de la télé-consultation. Si la loi l'autorise, d'autres experts (comme par exemple des psychologues) peuvent également être présents.

2° La télé-expertise, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical de solliciter à distance l'avis d'un ou de plusieurs professionnels médicaux en raison de leurs formations ou de leurs compétences particulières, sur la base des informations médicales liées à la prise en charge d'un patient ;

3° La télésurveillance médicale, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical d'interpréter à distance les données nécessaires au suivi médical d'un patient et, le cas échéant, de prendre des décisions relatives à la prise en charge de ce patient. L'enregistrement et la transmission des données peuvent être automatisés ou réalisés par le patient lui-même ou par un professionnel de santé ;

4° La télé-assistance médicale, qui a pour objet de permettre à un professionnel médical d'assister à distance un autre professionnel de santé au cours de la réalisation d'un acte ;

## ARTICLE 2. OBJET DU CONTRAT

La Plateforme Visitme.Doctor est réservée aux professionnels de santé ou aux personnes morales souhaitant mettre la Plateforme à disposition de professionnels de Santé dont ils sont les employeurs ou auxquels ils fournissent des services destinés à faciliter l'activité professionnelle. Le Client souhaite par le présent Contrat accéder aux Services proposés par la Plateforme, aux

prestations de support et d'hébergement fournies par le Prestataire.

Visitme.Doctor est une solution accessible en ligne (SaaS : Software as a Service). L'ensemble des fonctionnalités a été présenté au Client avant la signature du Contrat via le site [www.visitme-doctor](http://www.visitme-doctor). Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire assure, grâce à l'usage de la Plateforme, le Service au profit du Client en contrepartie du paiement de la Redevance. L'usage du Service est concédé au Client au profit des seuls Utilisateurs auxquels il a accordé un accès et dont il se porte fort du respect des conditions d'utilisation de la Plateforme. Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire tous les prérequis quant à l'utilisation fonctionnelle et technique de Visitme.Doctor.

Le Contrat est formé par les présentes CGV disponibles lors de sa souscription au service. La création de son compte entraînant l'acceptation sans réserve des CGV.

Ces CGV sont susceptibles d'évolution. Le Client pourra accepter les nouvelles CGV ou résilier sans faute en cas de refus des nouvelles CGV.

### ARTICLE 3. INFORMATIONS POUR L'UTILISATION DE LA PLATEFORME

Le Client déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'Internet décrites ci-dessous :

- Que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative et que nul ne peut garantir le bon fonctionnement d'Internet ;
- Que le Prestataire a pris d'importantes mesures de sécurisation de l'accès à la Plateforme, selon une obligation de moyens, mais que les données circulant sur Internet peuvent faire l'objet de détournements, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par l'Utilisateur à ses risques et périls ;

- Qu'Internet est un réseau ouvert et que les informations transmises par ce moyen ne sont pas protégées contre les risques de détournement, d'intrusion frauduleuse, malveillante ou non autorisée dans le système d'information de l'Utilisateur, de piratage, d'altération ou d'extraction non autorisée de données, de modifications, altérations malveillantes de programmes ou fichiers ou de contamination par des virus informatiques. Qu'il lui appartient par conséquent de prendre toutes les

mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur ses serveurs de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le service d'accès.

En conséquence de ce qui précède, et en parfaite connaissance des caractéristiques d'Internet, l'Utilisateur renonce à engager la responsabilité du Prestataire concernant un ou plusieurs des faits ou événements mentionnés ci-dessus, sauf manquement à une obligation de moyens.

L'accès aux Solutions ne peut s'effectuer qu'au travers du réseau Internet et d'un navigateur web récent, compatible avec la norme WebRTC. Lorsqu'il s'inscrit, le client a le choix de le faire via un Login et PSW qu'il crée à travers le portail visitme.Doctor ou alors une connexion via les services d'Abrumet.

Le Client sera seul responsable de sa connexion au réseau Internet, de son équipement informatique et de tous les frais associés. Le présent Contrat est conclu pour un Utilisateur unique, sauf dans le cas où des conditions particulières, ayant fait l'objet d'un Bon de Commande, prévoient plusieurs utilisateurs. Dans ce second cas, le nombre d'utilisateurs correspond au nombre d'abonnés définis dans le bon de commande initial. Chaque utilisateur a son propre login (code et mot de passe).

L'Utilisateur reconnaît avoir été suffisamment informé quant aux conditions informatiques requises pour accéder à la Plateforme.

L'assistance se fera à titre exclusif à distance par la voie électronique ou par téléphone.

### ARTICLE 4. LIMITES STRICTES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME

Le Service comprend le droit d'utiliser la Plateforme, dans le monde entier, seulement pendant la durée du Contrat, de manière non exclusive et non transférable, et ne peut faire l'objet d'une sous-licence, d'une cession, d'un transfert ou d'une mise à disposition d'un tiers. La Plateforme peut être utilisée seulement en accès distant grâce à Internet, dans le respect des règles d'identification et d'affectation des droits (les "Identifiants") du Client qui seul décide des Utilisateurs qu'il autorise à utiliser la Plateforme.

La Plateforme est une propriété intellectuelle dont VisitMe.Doctor LTD garde l'entière propriété et que le Client et tout Utilisateur s'interdisent notamment :

- De copier ou de reproduire, de représenter, modifier, transmettre, publier, adapter en tout ou partie par n'importe quel moyen et sous n'importe quelle forme ;
- D'utiliser autrement que selon les stipulations strictement interprétées des présentes ;
- De traduire ou de transcrire dans tout autre langage ou langue, ou de l'adapter ou de lui adjoindre tout objet non conforme à sa spécification.

Cette clause concerne tout élément de la Plateforme (images, bases de données,...) autres que ceux appartenant au Client ou aux Utilisateurs auxquels il a accordé un accès.

Les bases de données Visitme.Doctor et leurs contenus font l'objet d'un article particulier dans le présent Contrat que le Client s'engage à respecter.

Toute tentative du Client de modifier les conditions d'utilisation de la Plateforme, ou toute utilisation de la Plateforme dans des conditions non prévues au Contrat, sans l'accord préalable et écrit du Prestataire, est réputée constituer une inexécution suffisamment grave de la part du Client et entraîne le droit pour le Prestataire de suspendre le Service immédiatement et de plein droit après une mise en demeure conformément aux conditions de l'article « RÉSILIATION ».

Les Identifiants des Utilisateurs sont personnels et confidentiels, sous la responsabilité du Client. Ils ne peuvent être changés que sur demande de l'Utilisateur. Chaque Utilisateur s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Le Client s'assurera qu'aucune personne non expressément habilitée par ses soins n'ait accès au Service. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité physique et logique des terminaux individuels d'accès au Service. Dans l'hypothèse où le Client aurait connaissance de ce qu'une personne non habilitée aurait accès au Service, le Client s'engage à en informer le Prestataire sans délai. En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants, le Prestataire transmettra un nouveau mot de passe à l'Utilisateur.

Pour bénéficier des services proposés au présent contrat, le Client devra avoir préalablement réglé au Prestataire la totalité des prestations ou redevances facturées pour le mois qui débute pour les abonnements mensuels et annuels.

Le Client reconnaît et accepte que les actes qu'il pourra réaliser en application du présent Contrat, en utilisant la Plateforme relèvent de la réglementation relative à la Télé-médecine et qu'il exonère le Prestataire de toute responsabilité médicale. Le Prestataire fournissant des services destinés à faciliter les échanges entre les Patients et les Praticiens.

#### 4.1. Prestations de Télé-consultation

Lors de la mise en relation entre le Patient et l'Utilisateur, le Prestataire s'engage à transmettre à l'Utilisateur les données permettant l'identification du Patient via un email d'invitation.

Sur la base des informations transmises par le Patient, l'Utilisateur pourra établir un diagnostic et si nécessaire délivrer une prescription. Il lui sera proposé de compléter le compte-rendu de Télé-consultation qui sera porté au dossier médical du Patient. (voir annexe 1)

Afin de permettre à l'Utilisateur de réaliser sa prestation sur la Plateforme, celui-ci devra fournir au Prestataire les éléments nécessaires à son inscription (tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive, ses nom, prénom, numéro d'inscription au tableau de l'ordre des médecins, lieu d'exercice) afin que le Prestataire puisse lui valider un compte sur « l'espace médecins » de la Plateforme, lequel contient notamment les fonctionnalités suivantes : liste des consultations, effectuées, interface de consultation vidéo, module de création de compte rendu de session, dossier médical du Patient.

#### 4.2. Modalités d'information et de recueil du consentement du patient

Comme tout acte médical, l'acte de Télé-médecine impose l'information préalable du Patient et son consentement au soin. En acceptant l'invitation, le Patient consent à la Télé-consultation.

#### 4.3. Mesures préventives pour supprimer les principaux risques évitables

##### 4.3.1. Défaillance technique

En cas de défaillance du système de communication de Visitme.Doctor, l'Utilisateur dispose des coordonnées téléphoniques et de l'adresse e-mail

du Patient afin de pouvoir reprendre contact avec lui sans délai pour poursuivre l'échange ou fixer un nouveau rendez-vous au cabinet médical ou sur la Plateforme Visitme.Doctor.

#### 4.3.2. Urgence médicale

En cas d'urgence médicale, l'Utilisateur doit renvoyer à la régulation médicale - ou assurer si nécessaire un lien avec celle-ci. À cet effet, il est recommandé que l'Utilisateur demande au Patient sa localisation lorsque débute la Télé-consultation.

#### 4.3.3. Protection des données

Visitme.Doctor a pris toutes les garanties requises pour assurer la protection et l'intégrité des données personnelles qui sont collectées.

- Les différents acteurs (Praticiens, informaticiens, administratifs) disposent de niveau d'accès différents aux différentes informations présentes sur la Plateforme. Les collaborateurs de l'entreprise Visitme.Doctor n'ont accès qu'aux informations nécessaires dans le cadre de leur mission (gestion individuelle des droits d'accès) et sont contractuellement tenus à une obligation de confidentialité. Un médecin référent coordonne la gestion de ces droits d'accès et supervise et valide toute demande de traitement de données.
- Des audits de sécurité seront menés régulièrement afin de prévenir toute faille dans le dispositif de protection des données.

4.3.4. Respect des obligations issues des dispositions législatives, réglementaires et contractuelles applicables à l'activité de Télé-médecine par les différents acteurs

Visitme.Doctor tient une note de cadrage réglementaire du projet qui sera régulièrement mise à jour en cas de modification des textes encadrant l'activité de Télé-médecine. Cette note détermine les actions à mettre en place en matière d'information ou de contractualisation avec les différents acteurs.

## ARTICLE 5. OBLIGATION DES PARTIES

### 5.1. Obligations communes

#### 5.1.1. Secret professionnel

Les Parties s'engagent à prendre toutes mesures nécessaires pour assurer le respect du secret professionnel.

#### 5.1.2. Télé-médecine

Les Parties s'engagent à respecter toutes les dispositions législatives et réglementaires relatives à l'exercice de la Télé-médecine.

#### 5.1.3. Données personnelles de santé

Les Parties reconnaissent et affirment respecter les dispositions légales relatives à la collecte, l'utilisation et la conservation des données personnelles de santé des Patients.

### 5.2. Obligations du Client

#### 5.2.1. Déontologie et Code de la santé publique

Conformément aux dispositions légales en vigueur, l'Utilisateur ne devra délivrer lors des Télé-consultations que des informations loyales, claires et appropriées et devra en assumer la responsabilité. L'Utilisateur devra en outre respecter l'ensemble du code de déontologie médicale dans l'exercice de sa pratique via la Plateforme.

#### 5.2.2. Informations transmises au Patient

L'Utilisateur est informé que seront indiqués au Patient, lors de son appel, ses nom et prénom, sa qualification, son lieu d'exercice, sa photo ainsi que son numéro d'inscription au Répertoire des Professionnels intervenant dans le système de Santé.

#### 5.2.3. Indépendance professionnelle – Assurance

L'Utilisateur exerce son art sous sa seule responsabilité avec la complète indépendance professionnelle qu'impliquent son caractère libéral et l'absence de tout lien de subordination avec Visitme.Doctor. Il en supporte seul les conséquences.

L'Utilisateur doit être assuré en responsabilité civile professionnelle pour l'exercice de la Télé-médecine. Il s'engage à souscrire à ses frais une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle.

#### 5.2.4. Confraternité – Interdiction de dénigrement

L'Utilisateur s'interdit toute manœuvre constitutive d'une captation ou d'un détournement de clientèle, ou d'émettre des déclarations nuisant à la réputation des autres patriciens ayant contractés avec le Prestataire pour la réalisation de prestations via la Plateforme.

#### 5.2.5. Responsabilités du Client

Le Client est responsable des actions des Utilisateurs pour lesquels il a demandé la création d'un compte ou qu'il a autorisés à utiliser la Plateforme. Les Utilisateurs sont des personnes physiques. Chaque Utilisateur dispose de son propre accès. Il lui est interdit de permettre à un tiers d'utiliser son compte ni d'échanger son accès avec celui d'un autre Utilisateur.

Les comptes Utilisateur sont créés par le Prestataire. Chaque Utilisateur reçoit un mail lui indiquant qu'un compte lui a été créé. L'Utilisateur doit s'engager à respecter les conditions d'utilisation de la Plateforme. Le nombre d'Utilisateurs peut évoluer en cours de Contrat, la redevance évoluant elle aussi en fonction du nombre d'Utilisateurs.

Le Client est responsable des Contenus insérés par les Utilisateurs pour lesquels il a demandé la création d'un compte. Les Utilisateurs déclarent être les auteurs ou disposer de l'ensemble des droits ou autorisations nécessaires sur l'ensemble des Contenus qu'ils téléchargent sur les serveurs ou qu'ils utilisent dans le cadre du Service.

Le Client s'engage à ne pas télécharger de Contenus contenant ou susceptibles de contenir des virus ou des programmes qui détruisent les données, ni de contenus illégaux ou susceptibles de porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Le Client s'engage également à vérifier de manière raisonnable que les Contenus qu'il utilise ne contiennent pas de virus ou de programmes susceptibles notamment de perturber le fonctionnement du Service ou de porter un quelconque préjudice aux autres utilisateurs du Service.

Le Client est entièrement responsable de toute création, transmission ou publication de Contenu au moyen de la Plateforme et des conséquences de ses actes.

L'utilisation du Service, et notamment le stockage des Contenus, s'effectue sous la seule responsabilité du Client et dans la limite des droits de propriété intellectuelle détenus et/ou obtenus par l'Utilisateur. Il revient à chaque Utilisateur de respecter les droits des tiers.

Le Client reconnaît que les Contenus considérés comme contrevenant aux lois ou réglementations en vigueur pourront être remis par le Prestataire aux autorités chargées de faire respecter la loi.

Il est expressément convenu qu'au cas où le Prestataire serait mis en cause, à quelque titre que ce soit, dans quelque pays que ce soit, par un tiers sur le fondement notamment d'un droit de la propriété industrielle et/ou intellectuelle relatif à un élément directement ou indirectement fournis par le Client, en ce compris par tout Utilisateur, ce dernier s'engage à garantir entièrement le Prestataire des conséquences économiques et financières directes et/ou indirectes (y compris les frais de procédure et de défense) qui découleraient de ces revendications.

Le Client se porte fort du respect par les Utilisateurs à qui il concède un accès au Service du respect du présent Contrat et des conditions générales d'utilisation de la Plateforme.

Le rôle du Prestataire se limite à la mise à disposition de la Plateforme au Client.

Le Client est tenu de s'assurer que l'utilisation qu'il fait de la Plateforme est conforme aux dispositions légales et réglementaires. Le Prestataire ne donne aucune garantie au Client quant à la conformité de l'utilisation de la Plateforme, qu'il fait ou qu'il projette de faire, aux dispositions légales et réglementaires.

Le Client assume l'entière responsabilité quant aux conséquences directes et/ou indirectes de l'application des conseils et des recommandations du Prestataire et cela sans pouvoir rechercher sur un quelconque fondement que ce soit la responsabilité de ce dernier. Les études, analyses et éventuels conseils du Prestataire ou générés automatiquement par la Plateforme doivent être traités uniquement comme des opinions.

Le Client est tenu de prendre toutes les mesures afin de s'assurer que les documents générés par la Plateforme correspondent bien à ses attentes et qu'ils comportent l'ensemble des mesures requises. Le Client ne saurait négliger la bonne tenue et le contrôle rigoureux de sa comptabilité par tout expert du chiffre en raison de l'utilisation de la Plateforme.

Le Client ne pourra en aucun cas engager la responsabilité du Prestataire si une fonctionnalité dysfonctionne en raison d'un manquement du Client ou d'un Utilisateur.

Le Client est responsable à l'égard du Prestataire de l'utilisation de la Plateforme par l'ensemble des Utilisateurs.

#### 5.2.6. Propriété des contenus

Le Contenu sauvegardé par un Utilisateur via la Plateforme reste la propriété du Client. Le Contenu ne sera pas transmis à des tiers sauf sur requête d'autorités administratives ou judiciaires compétentes.

Afin de préserver la performance du Service, la taille et le nombre des fichiers transférés pourront être limités par le Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser la présence sur ses serveurs, de fichiers importés par l'Utilisateur qui seraient jugés techniquement non conformes aux serveurs ou nuisant à leurs performances ou au contenu illégal si celui-ci lui a été signalé par un Utilisateur.

#### 5.2.7. Prérequis techniques

L'Utilisateur devra disposer d'un certain nombre de prérequis techniques tels qu'un ordinateur, ou une tablette numérique, d'une connexion internet et d'un navigateur compatible lui permettant l'accès à la Plateforme.

L'Utilisateur devra également disposer d'un système audio et vidéo.

Ces pré-requis techniques sont détaillés en Annexe 2.

Il est entendu que les frais relatifs à ces pré-requis techniques seront supportés par l'Utilisateur.

### 5.3. Obligations du Prestataire

#### 5.3.1. Mise à disposition de la Plateforme

Le Prestataire s'engage à mettre la Plateforme à disposition des Utilisateurs, sous réserve que le Client se soit acquitté des Redevances.

Le Prestataire s'engage à faire tous ses efforts pour maintenir l'accès à la Plateforme à l'Utilisateur et aux Patients, et devra pour ce faire veiller au bon fonctionnement de la Plateforme. Il est précisé qu'il s'agit d'une obligation de moyens.

Le Prestataire prendra notamment en charge les frais de maintenance de la Plateforme.

Le Prestataire s'engage à répondre dans un délai raisonnable, à toute demande d'aide technique de la part des Patients et des Utilisateurs, en mettant à leur disposition une hotline disponible de

9h à 18h les jours ouvrés, par téléphone ou par messagerie en ligne.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que nul ne peut garantir le bon fonctionnement d'internet dans son ensemble. En cas d'impossibilité d'accès à la Plateforme en raison de problèmes techniques ou de toute nature, l'Utilisateur ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité.

#### Disponibilité du service

Le Prestataire fera tout son possible pour que le service soit accessible aux jours ouvrés selon une obligation de moyens. Si le Service devait ne pas être accessible plus de 24h ouvrées sur un mois, ce mois ne sera pas facturé au Client. On entend par inaccessible un bug bloquant empêchant l'accès total à la Plateforme.

Le Client reconnaît que le Prestataire ne pourra en aucun cas être responsable des éventuelles interruptions de fonctionnement de l'Internet. Le Service pourra par ailleurs être indisponible en raison d'opérations de maintenance. Le Prestataire en informera le Client au plus tard 24h avant par un message accessible sur son compte.

Le Prestataire rappelle au Client que la fourniture d'une liaison entre la Plateforme et le système d'information du Client ne figure pas dans le Service et qu'il appartient au Client de disposer d'une connexion à un réseau de communication qui lui permette effectivement de recevoir des données de la Plateforme et de lui en transmettre et que les frais relatifs à sa connexion internet et son système informatique sont des frais que le Client doit lui-même prendre en compte.

Le Prestataire rappelle au Client que l'Internet, qui permet au Prestataire de rendre le Service, est un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant la norme TCP/IP, sans qu'il n'y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs de ces réseaux. En conséquence, le Prestataire ne peut garantir une disponibilité du service qui tienne compte du fonctionnement de l'Internet, ni que l'utilisation du service sera ininterrompue.

Le Client reconnaît que (i) la description du Service, (ii) la liste des fonctionnalités de la Plateforme et (iii) le taux de disponibilité du Service décrit au présent article rendent ensemble le Service du Prestataire d'une qualité conforme aux attentes légitimes du Client et du Prestataire, en considération de la nature des prestations, des usages et

du montant de la contrepartie que le Client s'engage à payer au Prestataire pour bénéficier des prestations formant ensemble et de manière indivisible le Service.

### 5.3.2. Sécurisation des données de santé

Le Prestataire informe le médecin que les données de santé des Patients ne sont pas hébergées. Aucune donnée n'est stockée par l'intermédiaire de VisitMe.Doctor. Seul les informations de login sont enregistrées et hébergées par Microsoft Azure.

### 5.3.3. Déontologie – Publicité

Visitme.Doctor s'interdit d'user de tout procédé qui serait de nature à mettre l'Utilisateur en contravention avec les règles déontologiques de la profession en matière notamment de publicité, ou encore qui porterait atteinte à la dignité professionnelle.

### 5.3.4. Assurance

Visitme.Doctor ne dispose pas d'un contrat d'assurance en responsabilité civile professionnelle couvrant les risques liés à l'utilisation de sa Plateforme, ce sont les assurances en responsabilité civile individuelles des professionnels de santé qui sont donc garantes.

### 5.3.5. Transmissions des recommandations du comité scientifique et d'éthique

Visitme.Doctor fait appel à un comité scientifique et d'éthique pour mener des réflexions sur les limites et conditions optimales de développement de ses services e-santé. Ce comité a un rôle strictement consultatif et peut-être amené à formuler des recommandations de bonnes pratiques à la société Visitme.Doctor. Ses recommandations pourront être relayées auprès des Utilisateurs exerçant sur la Plateforme qui choisiront en toute indépendance de les suivre ou non.

## ARTICLE 6. REDEVANCES ET REVERSEMENT DES MONTANTS DES CONSULTATIONS

### 6.1. Redevances relatives à l'utilisation du Service

Le Client s'engage à verser les redevances dues au Prestataire en application du présent contrat et de ses annexes. Le montant de la redevance est

fonction du nombre d'Utilisateurs, de la durée d'engagement et des options choisies par le Client. Les redevances (abonnement mensuel ou annuel) sont payables par prélèvement au début de chaque période pour les abonnements et dès réception de la facture pour les prestations à l'usage (par télé-consultation)

Toute prestation complémentaire non prévue dans le présent contrat et ses annexes donnera lieu à facturation en sus, sur la base d'un devis accepté par le Client. Le montant des redevances est précisé en HT et TTC.

Le pack de lancement pour lequel le client souscrit, est facturé mensuellement à 3€ HT pour chaque télé-consultation ou un abonnement mensuel à hauteur de 59€ ou un abonnement annuel de 649€ pour une connexion à la « télé-consultation » de la plateforme.

## CONDITIONS DE PAIEMENT

Les factures sont payables en euros le 1er de chaque période (mensuel ou annuel).

Le défaut de paiement de toutes les sommes dues par le Client, et non acquittées à leurs échéances entraînera de plein droit la facturation d'un intérêt de retard égal à 3 fois le taux d'intérêt légal sans mise en demeure et à compter du quinzième jour de retard. Une somme de 40 € HT sera facturée au Client pour les frais de recouvrement. En outre, le Prestataire se réserve le droit, notamment en cas d'incident de paiement, de suspendre l'accès au Service après l'envoi d'une mise en demeure par mail ou courrier restée sans effet pendant une durée de trente (30) jours. Les frais de rétablissement du Service seront à la charge du Client. Ces frais sont de : 150 € HT.

En cas de suspension de l'accès au Service, les obligations financières du Client ne seront pas éteintes. Si, après un délai de quinze jours, la mesure de suspension reste sans effet, ou en cas de retards de paiement répétés, le Prestataire pourra procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article "RÉSILIATION" ci-après.

Le Prestataire ne pratique pas l'escompte.

## RÉVISION DU PRIX DES REDEVANCES



Les prix sont des tarifs fixés au 1er janvier de chaque année pour une mise en application tout au long de l'année civile sans augmentation intercalaire, sauf si le prestataire procède à des ajouts de fonctionnalités dans la plate-forme .

À périmètre fonctionnel égal, ces tarifs seront éventuellement révisables annuellement au 1 er janvier de l'année n+1 par rapport à l'année en cours

## 6.2. Reversement des paiement des actes de Télé-médecine

Via sa Plateforme, le Prestataire permet à l'Utilisateur d'effectuer des actes de télé-médecine rémunérés. Le Client est libre de définir le montant des actes et le(s) mode(s) de paiement associé. Le Client a la faculté d'opter pour des moyens de paiement hors ligne, qu'il s'engage à gérer lui-même, ou peut décider de l'activation d'un module de paiement par carte bancaire, qui permet aux Patients de régler les actes en ligne, à l'issue de la télé-consultation.

Le paiement du prix du Service sera effectué sur la carte bancaire spécifiée par le Patient dans son Profil Patient, ou au moment de la commande, une fois la communication avec l'Utilisateur terminée.

Les transactions financières de paiement des Services sont réalisées soit par envoi de virement soit via la plateforme de paiement en ligne sécurisée : Stripe Payments Europe, Limited C/O A&L Goodbody, Ifsc, North Wall Quay, Dublin 1.

Le Prestataire n'a jamais accès aux informations bancaires de l'Utilisateur, les paiements en ligne et traitements bancaires afférents étant intégralement gérés via STRIPE.

Conditions d'accès au module de paiement par carte bancaire :

- Le module peut être activé ou désactivé librement par le Client ou l'Utilisateur, qui devra fournir les informations suivantes : (i) Identité complète (ii) justificatif d'identité (iii) coordonnées bancaires pour virement des sommes perçues.
- L'activation du module est gratuite, des frais de transaction s'appliquent sur l'ensemble des flux financiers transitant via ce module. Le Prestataire communique au Client lors de l'activation du service le taux de commission applicable. À titre d'exemple, à la date de dernière révision des présentes, ils sont fixés à 2% du montant

des paiements par carte bancaire effectués via la Plateforme.

Chaque mois, le Prestataire effectuera un reversement au Client des sommes perçues via le module de paiement par carte bancaire, déduction faite des commissions bancaires précitées.

Un récapitulatif du paiement apparaîtra sur la Plateforme. Le Praticien ne pourra en aucun cas solliciter le paiement d'une rémunération complémentaire au Patient au titre des frais de service.

## ARTICLE 7 : OBLIGATION DE COLLABORATION

De manière générale, chaque partie s'engage à exécuter le Contrat de bonne foi, notamment en coopérant avec l'autre partie dans le cadre de l'exécution des prestations à sa charge, par exemple en communiquant à l'autre partie tous les documents, renseignements et informations nécessaires ou demandés pour permettre au Prestataire d'assurer le Service dans les conditions prévues au Contrat.

Chaque partie s'engage à désigner un interlocuteur principal chargé d'assurer un suivi opérationnel de l'exécution du Contrat avec l'autre partie. Cet interlocuteur doit être doté de l'expérience, de la compétence, de l'autorité et des moyens nécessaires à l'exercice de sa mission.

Préalablement à la signature du Contrat, le Client reconnaît avoir disposé de la part du Prestataire de l'ensemble des informations déterminantes pour son consentement, présentant un lien direct avec le contenu du Contrat ou la qualité du Prestataire, sauf pour le Client à prouver (i) qu'il ignorait de manière légitime l'une de ces informations ou qu'il avait fait confiance au Prestataire et (ii) que la connaissance de cette information déterminante l'aurait conduit à contracter à des conditions substantiellement différentes.

## ARTICLE 8 : DEVOIR D'INFORMATION

En qualité de prestataire professionnel, le Prestataire s'engage à assurer un devoir d'information vis-à-vis du Client tout au long de l'exécution du Contrat.

Le Prestataire attire l'attention du Client sur le fait que le Service proposé est un service standard conçu pour des activités médicales variables. Il appartient dès lors au Client, préalablement à la signature du Contrat, (i) de définir précisément ses besoins, (ii) de vérifier que le Service correspond à la définition de ses besoins et (iii) que le Service est dimensionné dans une mesure qui lui permette de remplir ses objectifs professionnels

propres, que le Prestataire ne saurait connaître. A défaut pour le Client d'avoir remis au Prestataire une expression écrite et détaillée de ses besoins, le Client reconnaît que la proposition commerciale du Prestataire vaudra expression de ses besoins.

Le Prestataire ne garantit pas la compatibilité et l'inter-opérabilité de la Plateforme avec d'autres logiciels du Client. La compatibilité et l'inter-opérabilité de la Plateforme supposent des développements informatiques spécifiques à réaliser par le Prestataire. Ces développements pourront être réalisés à la demande du Client et seront alors facturés par le Prestataire dans les conditions que les Parties détermineront.

## ARTICLE 9 : GARANTIE

Le Prestataire garantit (i) que la Plateforme est originale, (ii) être titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme, sous réserve des éventuels modules de la Plateforme qui bénéficieraient d'une licence de type "Open Source" ou disposer du droit de concéder une licence d'utilisation au Client sur les éventuels modules additionnels de la Plateforme choisis par le Client et intégrés dans le Service, dont les droits de propriété intellectuelle sont détenus par un tiers qui en aurait concédé l'usage au Prestataire de manière à ce que ce dernier puisse valablement à son tour en concéder l'usage au Client dans les conditions figurant au Contrat.

Pendant la Durée du Contrat, le Prestataire garantit le Client contre toute action ou procédure au motif d'une éventuelle atteinte par la Plateforme aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers. Le Prestataire se charge, à ses frais et à son choix, de la défense à conduire du fait de l'action menée à l'encontre du Client par un tiers alléguant d'une atteinte à ses droits. Le Prestataire paiera la totalité des dommages-intérêts auxquels le Client serait condamné par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée au principal et passée en force de chose jugée, le Client devant assurer sa propre défense en cas d'action pénale. Le Prestataire garantit au Client la paisible jouissance de l'usage de la Plateforme et des éventuels modules additionnels, pour autant que le Client lui notifie sans délai toute menace d'action ou de procédure en ce sens, lui permette d'assurer sa défense et collabore avec le Prestataire à cette défense aux frais de cette dernière (sauf en matière pénale ainsi qu'il est dit ci-dessus). Le Pres-

tataire aura la maîtrise totale de la défense civile, y compris l'appel, la négociation et le droit de parvenir à une transaction au sens de la loi en vigueur.

En cas de condamnation civile du Prestataire par décision de justice ayant autorité de la chose jugée au principal et passé en force de chose jugée ou en cas de transaction conclue par le Prestataire, le Prestataire pourra, à son choix et à ses frais, soit :

- (i) obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser la Plateforme et/ou les éventuels modules additionnels - sans augmentation du montant de la contrepartie pécuniaire à la charge du Client et sans interruption d'usage du Service pour le Client - éventuellement en modifiant tout ou partie de la Plateforme (et/ou d'un module additionnel) pour qu'il ne constitue plus une contrefaçon des droits d'un tiers, soit
- (ii) si le droit de continuer à utiliser la Plateforme (et/ou un éventuel module additionnel) ne peut être obtenu ou si la Plateforme et/ou un module additionnel ne peut être remplacé ou modifié pour un coût raisonnable afin qu'il ne constitue plus la contrefaçon des droits d'un tiers, prononcer la résiliation du Contrat et rembourser au Client le montant total des Redevances payées par le Client au Prestataire pour la période postérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie.

## ARTICLE 10 : PROPRIÉTÉ ET TRAITEMENTS DES DONNÉES

### 10.1 Prestataire sous-traitant

Le Client est seul responsable du traitement des données pour lesquelles il utilise la Plateforme, notamment l'ensemble des fichiers contenant des données à caractère personnel.

Le Client est seul propriétaire des données, notamment personnelles, qui sont traitées grâce au Service pour son compte ou celui de ses Utilisateurs pour lesquels il aura autorisé l'accès à la Plateforme. En cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, les données, notamment personnelles lui seront intégralement restituées dans les conditions indiquées ci-dessous. L'ensemble des droits des personnes concernées (droit d'accès, de rectification, etc.) doivent être exercés par ces personnes directement auprès du Client, le Prestataire s'engageant à se conformer à toute instruction écrite de la part du Client à cet égard.

Conformément à la législation européenne sur la protection des données personnelles avant toute utilisation de la Plateforme ou du Service par le Client et pendant toute la durée du Contrat, le Client garantit au Prestataire:

- (i) qu'il a collecté et qu'il traite les données personnelles de manière licite, loyale et transparente, pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et dont le Client déclare avoir dûment informé les personnes concernées. En conséquence, les obligations de déclaration préalable liées au traitement de ses données personnelles auprès d'une autorité de contrôle sont à sa charge exclusive et le Client garantit au Prestataire y avoir procédé;
- (ii) qu'il est seul responsable du traitement des données personnelles qu'il collecte, saisit ou traite à l'occasion de son utilisation du Service;
- (iii) qu'il détermine seul les finalités et les moyens du traitement de ses données personnelles opéré notamment par l'usage du Service. En conséquence, il appartient au Client, préalablement à l'usage du Service, de vérifier que le traitement de données personnelles demandé au Prestataire est conforme à la finalité et aux moyens du traitement de données personnelles mis en œuvre par le Client, de sorte que le Prestataire ne puisse voir sa responsabilité incriminée à ce titre, sur quelque fondement que ce soit. Dans le cas contraire, le Client s'engage à relever et garantir le Prestataire, sans restriction ni réserve, de toute conséquence notamment pécuniaire mise à la charge du Prestataire.

Le prestataire est sous-traitant du traitement des données personnelles du client

Le Prestataire agit en qualité de sous-traitant du traitement des données personnelles du Client au sens de l'article 28 du Règlement UE 2016/679. En conséquence, le Prestataire s'engage (i) à ne pas traiter les données du Client autrement que dans les conditions du Contrat et (ii) à ne procéder à aucun autre traitement des données personnelles du Client qui ne serait pas prévu dans le Contrat, sauf sur instruction écrite du Client.

Le Prestataire rappelle au Client que, en application de l'article 28.3 h) al.2 du Règlement UE 2016/679, toute nouvelle demande de traitement des données personnelles du Client par le Prestataire, même sur instruction expresse du Client, qui serait susceptible d'entraîner un non-respect de la GDPR, entraîne l'obligation pour le Prestataire d'en informer immédiatement le Client. Le Prestataire se réserve le droit de refuser les ins-

tructions du Client qui lui sembleraient illicites au sens des articles 82.2 et 82.3 du Règlement UE 2016/679. Un refus écrit et documenté du Prestataire dans ces circonstances ne saurait permettre au Client de résilier le Contrat, sauf pour ce dernier à engager sa responsabilité à l'égard du Prestataire.

Sécurité et confidentialité des données personnelles

Le Prestataire ne traite techniquement les données du Client que pour rendre le Service, à l'exclusion de tout autre usage, au profit du Prestataire. Conformément à la GDPR, les données personnelles sont stockées et traitées par le Prestataire (et son sous-traitant) sur des serveurs situés exclusivement sur le territoire de l'Union Européenne et ne font l'objet d'aucun transfert hors de l'Union Européenne. Les données sensibles, en l'occurrence les données de santé des Patients, sont stockées et traitées exclusivement sur des serveurs réglementés.

Le Prestataire s'engage à assurer la sécurité et la protection de la confidentialité des données personnelles du Client afin notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés. Le Prestataire s'engage à assurer, et à faire respecter par tout prestataire technique chargé de la mise en œuvre du Service, notamment l'Hébergeur agissant en sous-traitance du Prestataire, la plus stricte confidentialité et la plus stricte sécurité dans le processus de traitement et de stockage des données personnelles du Client, conformément aux règles de l'art et selon une obligation de moyen.

Conformément à l'art.33.2 du Règlement UE 2016/679, le Prestataire s'engage à informer le Client sans délai de toute "violation" de données personnelles (accès non autorisé, copie non autorisée, corruption des fichiers de données personnelles, etc.) dont il aurait connaissance, à charge pour le Client d'en informer (i) l'autorité de contrôle dont il dépend, et (ii) quand cette violation "est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés", les personnes concernées.

10.2. Prestataire responsable de traitement

Le Prestataire attache une grande importance au respect de la vie privée et prend toutes les me-

sure nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles des Clients qu'il collecte en tant que responsable de traitement.

Dans le cadre de la fourniture du ou des services, la Société collecte des données personnelles des Clients et notamment les données suivantes : Adresse email, prénom, nom des contacts au sein du Client et des Utilisateurs, numéro d'identification INAMI (ou autre en fonction du pays), données bancaires.

À cet effet, le traitement des données des Clients sera déclaré auprès de l'autorité de contrôle de leur pays dès le premier Client.

Le Prestataire collecte et traite les données personnelles des Clients pour les finalités suivantes :

- Fourniture du ou des service(s) sur le Site ;
- Exercice du droit de rétractation, paiement, facturation... ;
- Information sur le Professionnel libéral ou la Société, les services, et sur les activités de la Société ou du professionnel ;
- Réponse aux éventuelles questions/réclamations des Clients et des Utilisateurs ;
- Elaboration de statistiques ;
- Gestion des demandes de droits d'accès, de rectification et d'opposition ;
- Gestion des impayés et du contentieux.

Les données relatives à la gestion des données personnelles des Clients sont conservées pour la durée strictement nécessaire telle que définie par la législation en vigueur telle que modifiée soit trois ans après la collecte ou le dernier contact avec le Client ou l'Utilisateur.

Les données personnelles des Clients sont traitées par le service commercial du Prestataire ainsi que par les sociétés partenaires et sous-traitants du Prestataire.

Le Prestataire peut également communiquer les données personnelles afin de coopérer avec les autorités administratives et judiciaires.

Le Prestataire veille à sécuriser les données personnelles des Clients de manière adéquate et appropriée et a pris les précautions utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Obligations des Clients

- Les Clients reconnaissent que les données personnelles divulguées par eux sont valides, à jour et adéquates ;
- Les Clients s'engagent à ne pas porter atteinte à la vie privée, à l'image et à la protection des données personnelles de toute personne tierce et ainsi à ne pas communiquer à la Société les données de personnes tierces sans leur consentement.

Le Client est informé que l'hébergeur du Site a l'obligation de conserver pendant une durée d'un an à compter du jour de la création des contenus, pour chaque opération contribuant à la création d'un contenu :

- L'identifiant de la connexion à l'origine de la communication ;
- L'identifiant attribué par le système d'information au contenu, objet de l'opération ;
- Les types de protocoles utilisés pour la connexion au service et pour le transfert des contenus ;
- La nature de l'opération ;
- Les date et heure de l'opération ;
- L'identifiant utilisé par l'auteur de l'opération lorsque celui-ci l'a fourni.

En cas de résiliation du contrat ou de la fermeture du compte, l'hébergeur doit également conserver durant un an à compter du jour de la résiliation du contrat ou de la fermeture du compte les informations fournies lors de la souscription d'un contrat (Commande) par le Client ou lors de la création d'un compte, à savoir :

- Au moment de la création du compte : l'identifiant de cette connexion ;
- Les nom et prénom ou la raison sociale ;
- Les adresses postales associées ;
- Les pseudonymes utilisés ;
- Les adresses de courrier électronique ou de compte associées ;
- Les numéros de téléphone ;
- Le mot de passe ainsi que les données permettant de le vérifier ou de le modifier, dans leur

dernière version mise à jour.

Chaque ordinateur connecté au réseau Internet dispose d'une adresse IP. Dès lors qu'un Client navigue sur le Site, le Prestataire collecte l'adresse IP du Client afin d'analyser le trafic sur le Site et de contrôler l'activité du Client sur le Site afin de s'assurer que celui-ci ne procède pas à des actes susceptibles de porter atteinte aux Conditions Générales de Vente figurant sur le Site.

Enfin, conformément à la loi vie privée, les Clients disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression ainsi qu'un droit d'opposition pour motifs légitime au traitement de leurs données collectées et traitées par le Prestataire, en contactant directement le Prestataire à l'adresse email suivante : info@Visitme.Doctor

Conformément à la loi vie privée, le Prestataire respectera les directives données par tout Client relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. En l'absence de telles directives, le Prestataire fera droit aux demandes des héritiers.

#### ARTICLE 11 : RESPONSABILITÉS

Chacune des parties est responsable des conséquences résultant de ses erreurs ou omissions ainsi que celles de ses sous-traitants éventuels.

La Plateforme ne réalise en aucun cas des actes médicaux en lieu et place du Client. Elle n'est qu'un outil de mise en relation. Il revient au Client de vérifier que l'utilisation est conforme.

Le Prestataire est responsable des dommages directs et prévisibles causés par une mauvaise exécution partielle ou totale du Service prouvée par le Client. Le Prestataire n'est en aucune manière responsable des dommages indirects ou imprévisibles causés par une mauvaise exécution partielle ou totale du Service, en particulier perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, ou tout autre dommage indirect.

Le Prestataire n'est en aucun cas responsable des dommages causés par le fait du Client lui-même, d'un tiers ou par un cas de force majeure. Le Prestataire ne garantit pas que les Solutions soit exempte de tout défaut mais s'engage à y remédier avec toute la diligence raisonnable possible.

Le Prestataire s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer les meilleures garanties sur l'intégrité des données et notamment le stockage sur des serveurs de prestataires reconnus.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client ou de l'Utilisateur du fait d'une utilisation illicite du Service.

En tout état de cause, le montant total de la responsabilité pécuniaire du Prestataire est limité à hauteur du montant des Redevances payées par le Client au titre des vingt-quatre (24) derniers

mois d'utilisation effective du Service payés par le Client, sauf en cas (i) de dommage corporel, (ii) de faute lourde ou intentionnelle ou de dol du Prestataire.

#### ARTICLE 12 : SERVICES NON COUVERTS

- La formation aux nouvelles versions : les formations techniques ou fonctionnelles ne sont pas couvertes par le présent contrat et devront faire l'objet d'un contrat séparé.
- Les frais d'adaptation des développements spécifiques du Client aux nouvelles versions de la Plateforme sauf accord express entre les deux parties.
- Les travaux de récupération de données ainsi que tout travail de restructuration, de réorganisation ou de correction d'anomalies diverses concernant les données contenues dans les fichiers du Client.
- Tout service non précisément décrit dans le présent contrat ou ses annexes et, à titre d'exemple, les extensions, adaptations ou le développement de nouvelles fonctions qui seraient souhaitées par le Client.

#### ARTICLE 13: VALIDITÉ - DURÉE

Le présent contrat et ses annexes expriment l'intégralité des obligations des Parties concernant les prestations prévues par le Contrat, sous la seule réserve des avenants qui pourront être régularisés ultérieurement, et éventuellement, des autres contrats écrits qui les lient par ailleurs.

##### 13.1 Durée

Le présent contrat est conclu pour une durée initiale de un (1) mois ou de un (1) an, selon le choix du client, et prend cours le jour de la signature du bon de commande.

A l'expiration de cette période, il se poursuivra par tacite reconduction pour des durées équivalentes, sauf dénonciation par l'une ou l'autre partie.

- Dénonciation à l'initiative du Prestataire : elle devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un délai de trois (3) mois.
- Dénonciation à l'initiative du Client : la Plateforme permet au Client de choisir de ne pas renouveler son engagement à tout moment, via un module accessible depuis l'espace d'administration du Client. Il est également proposé au Client de dénoncer le contrat par lettre recommandée. Cette dénonciation doit être faite au moins quinze (15) jours avant la date de reconduction tacite du contrat.

## 13.2 Résiliation

Si l'une des parties méconnaît ses obligations nées du présent Contrat, l'autre Partie peut la mettre en demeure de respecter ses obligations. Dans l'hypothèse où la lettre de mise en demeure reste infructueuse pendant un délai de trente (30) jours, le présent Contrat pourra être résilié de plein droit.

En cas de résiliation du présent contrat, qu'elle qu'en soit la cause, toutes les sommes dues par le Client à la date d'opposabilité de ladite résiliation devront être réglées au Prestataire.

## ARTICLE 14 : HÉBERGEMENT ET STOCKAGE DE DONNÉES

Toutes les données du Client seront stockées chez Microsoft Azure. Les données et systèmes d'information de santé constituent une brique essentielle du parcours de soins. Conscient des enjeux liés à leur disponibilité ainsi qu'à leur protection, Microsoft Azure propose un ensemble de services d'hébergement cloud résilients et évolutifs. Tous sont respectueux des normes de sécurité les plus exigeantes et basés sur des technologies standards du marché. Les données de santé venant d'un grand nombre de pays y sont stockées, avec un respect des réglementations et de la confidentialité assuré.

Le Client peut accéder aux conditions générales de Microsoft et à sa politique de sécurité sur simple demande. Le Client reconnaît que les caractéristiques de cet hébergeur lui conviennent.

## ARTICLE 15 : SAUVEGARDE

Le Client est informé que les données contenues sur Visitme.Doctor sont sauvegardées quotidiennement.

## ARTICLE 16 : RÉVERSIBILITÉ

En cas de résiliation du Contrat par le Client et quel que soit la cause. Le Client pourra demander gratuitement une destruction ou une remise des données hébergées. Cette demande doit être faite, par lettre recommandée, dans les 90 jours suivant la date de la résiliation. Le Prestataire fournira par mail ou sur support numérique exploitable les données du Client sous un format texte ou tableur (lisible sans difficulté). Le choix du format est fait par le Prestataire, cette prestation est facturée 500€ ht.

## ARTICLE 17 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 17.1 Confidentialité

Sont considérées comme confidentielles les informations relatives au Contrat et aux stipulations qui y sont contenues, et les données du Client traitées par le Service, et de manière générale, et sans que cette liste soit limitative, au projet d'entreprise des Parties et de leurs activités présentes et futures, leur personnel, leur savoir-faire, que ces informations soient obtenues directement ou indirectement auprès de l'autre partie, de ses employés, de ses sous-traitants, mandataires ou prestataires de service. Les informations confidentielles sont fournies "en l'état", sans aucune garantie, expresse ou tacite, concernant leur exactitude ou leur intégrité. Ne constituent pas des informations confidentielles :

- (i) les informations accessibles au public sans manquement aux termes du Contrat de la part de la partie qui les divulguent ou les utilisent ;
- (ii) les informations valablement détenues par une partie avant leur divulgation par l'autre ;
- (iii) les informations valablement obtenues auprès d'un tiers autorisé à transférer ou à divulguer lesdites informations, sans manquement à une obligation de confidentialité.

Chaque partie s'engage (i) à ne pas utiliser les informations confidentielles, pour quelque cause que ce soit, sauf en exécution des droits et obligations découlant du Contrat, (ii) à ne divulguer les informations confidentielles à quiconque, par quelque moyen que ce soit, sauf à ceux de leurs employés, prestataires de service ou sous-traitants auxquels ces informations sont nécessaires pour l'exécution du Contrat, pendant toute la durée du Contrat et pendant cinq (5) ans après sa résiliation, quelle qu'en soit la cause.

Pour la protection des informations confidentielles de l'autre partie, chaque partie s'engage à prendre les mesures de protection minimum qu'elle prendrait pour protéger ses propres informations confidentielles, et s'engage à s'assurer que ses employés, prestataires de services et sous-traitants éventuels ayant accès aux informations confidentielles aient signé, préalablement à toute divulgation à leur profit, un accord de confidentialité dont les obligations équivalent à celles figurant au présent article.

Chaque partie reconnaît que celle d'entre elles qui utilise ou divulgue sans autorisation une information confidentielle obtenue de l'autre partie à l'occasion des négociations engage sa responsabilité dans les conditions du droit commun.

## 17.2 Force Majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de l'une de ses obligations contractuelles du fait de la survenance d'un cas de force majeure entendu comme un événement (i) échappant au contrôle de la partie qui le subit (ii) qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et (iii) dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

Pendant la durée de la force majeure, si l'empêchement est temporaire, l'événement de force majeure suspend pour la partie s'en prévalant, l'exécution de ses obligations, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat (sauf pour l'obligation de payer les sommes contractuelles exigibles à la date de survenance de l'événement de force majeure). Si l'empêchement est définitif, le Contrat est résilié et les Parties libérées de leurs obligations, sous réserve de la notification de cette résiliation par la plus diligente des deux Parties. Dans tous les cas, la Partie affectée par la force majeure devra faire tout ce qui est en son pouvoir afin d'éviter, éliminer ou réduire les causes du retard et reprendre l'exécution de ses obligations dès que l'événement invoqué aura disparu.

## 17.3 Autonomie des stipulations

Pour le cas où une disposition quelconque du Contrat viendrait à être jugée nulle ou non écrite par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée au principal et passée en force de chose jugée, les parties conviennent de tenter de limiter, autant que faire se peut, la portée de cette nullité de sorte que les autres dispositions contractuelles restent en vigueur et que l'équilibre économique du Contrat soit respecté. Dans cette hypothèse, les parties s'engagent à renégocier de bonne foi, la rédaction d'une nouvelle clause se substituant à la clause ainsi déclarée nulle.

## 17.4 Cession du contrat

Contrairement au Prestataire, le Contrat ne peut faire l'objet d'une cession, totale ou partielle, à titre gratuit ou onéreux, par le Client sauf (i) accord écrit et préalable du Prestataire, ou (ii) cession du Contrat par le Client au profit d'une société qu'il Contrôle ou sous son Contrôle au sens de la législation en vigueur, sous réserve d'une informa-

tion écrite en ce sens notifiée au Prestataire qui vaudra engagement sans restriction ni réserve du successeur de reprendre à son compte l'ensemble des droits et obligation du Client à l'égard du Prestataire. Le Client restera solidairement responsable, avec le successeur, du parfait respect des droits et obligation du successeur à l'égard du Prestataire.

## 17.5 Notification et computation des délais

Toute notification (mise en demeure, compte rendu, approbation ou consentement) requise ou nécessaire en Plateforme du Contrat devra être faite par écrit par mail ou courrier. Sauf disposition particulière dans un article du Contrat, les délais sont comptés par jour calendaire, une semaine comptant six (6) jours ouvrables et cinq (5) jours ouvrés. Tout délai compté à partir d'une notification court à compter de la première tentative de remise au destinataire, le cachet de la Poste faisant foi, ainsi que le récépissé du service de courrier exprès et la date manuscrite sur la lettre remise en main propre. Si une mesure doit être prise ou une notification doit être faite à une date ou date limite particulière et que cette date ne soit pas un jour ouvré, la mesure ou notification en question pourra être reportée au jour ouvré suivant.

## 17.6 Convention sur la preuve

Les parties reconnaissent que toute modification du Contrat ne peut être convenue que dans un avenant écrit, éventuellement sous forme d'écrit électronique, signé d'un représentant dûment habilité de chacune des parties (habilitation par les statuts ou par pouvoir spécial) (un "Avenant").

## ARTICLE 18. LOI APPLICABLE – JURIDICTION

### 18.1. Loi applicable

Le présent Contrat est soumise au droit belge.

### 18.2. Tentative de conciliation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, en cas de difficultés soulevées par l'exécution, l'interprétation ou la cessation du présent Contrat, les Parties s'efforceront préalablement à toute action contentieuse de rechercher une solution amiable, au besoin par l'intermédiaire du

Conseil de l'Ordre, dans un délai maximum d'un mois.

### 18.3. Jurisdiction compétente

Faute d'accord à l'expiration de ce délai, les Parties pourront saisir les tribunaux belges, plus particulièrement à Bruxelles et en section francophone.



## Annexe 1 Pré-requis techniques

La Plateforme est totalement hébergée et exploitée par Visitme.Doctor et est disponible via le navigateur Internet de l'Utilisateur, il n'y donc pas de logiciel dédié à installer (hormis un navigateur Internet récent).

### - Terminaux /navigateurs compatibles

Le service peut être utilisé sur tous systèmes d'exploitations mais uniquement via les navigateurs Chrome, Firefox (dernières versions) avec support du protocole WebRTC (pour utilisation du module de vidéo). Safari peut être utilisé mais n'est pas recommandé.

### - Caméra /microphone

Afin de pouvoir assurer une prestation vidéo de qualité avec le patient, l'Utilisateur devra impérativement disposer d'une caméra et d'un micro récents, en état de fonctionnement et d'une qualité d'image correcte.

Il n'y a pas de restrictions à l'utilisation de dispositifs externes ou intégrés au terminal (caméra et microphone d'une tablette par exemple).

L'utilisation de ces dispositifs devra être expressément autorisée par le navigateur Internet.

- Résolution d'image de la caméra conseillée 640x480 minimum

### - Equipement audio

Il est conseillé au professionnel de santé de se munir d'un micro-casque afin d'être le plus audible pour le patient et aussi lui assurer une bonne qualité d'écoute des besoins.

### - Connexion Internet

#### Tests de débit

La qualité de la connexion Internet nécessaire au bon fonctionnement du service fera l'objet d'une validation par le service technique Visitme.Doctor. Débits nécessaires :

Vidéo (SD) : 500 Kbits/s (download & upload) Vidéo (HD) : 1.5 Mbps (download & upload)

L'équipe technique VISITME.doctor s'assurera si vous le souhaitez (de manière manuelle ou automatisée en fonction des besoins) des bonnes conditions de connexion du professionnel de santé en collectant les données techniques suivantes résultantes des tests suivants :

- Test de la bande passante globale ;
- Test de la bande passante vidéo ;
- Test de la présence d'un microphone et d'une caméra ;
- Test des résolutions vidéo supportées ;
- Test de connexion au serveur relai de vidéo ;

La réalisation de ces tests sera proposée à l'Utilisateur qui le sollicite afin d'identifier les changements dans la qualité de sa connexion Internet.

Il est conseillé à l'Utilisateur de se connecter via une connexion filaire (Ethernet), Wifi ou 4G (si tant est que la connexion soit stable).

L'utilisation sur un réseau 3G est fortement déconseillée.

#### Règles de Firewall

Le firewall de l'Utilisateur doit autoriser les flux sortant UDP vers Internet depuis le navigateur et autoriser le trafic en retour.

Les connexions HTTPS (port TCP 443) à destination de la plateforme d'hébergement de Visitme.Doctor doivent aussi être autorisées.