

# Conditions Générales d'Utilisation

---

## 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après nommées « CGU ») ont pour objet de définir les conditions d'utilisation des Services de SMARTMED et les droits et obligations de SMARTMED et de l'Utilisateur. La Plateforme SMARTMED (représentée par le nom commercial : med.tn) offre la possibilité pour l'Utilisateur notamment d'utiliser le Service d'Annuaire ; de télé-conseil, de Prise de Rendez-Vous en Ligne et de Téléconsultation

Les présentes Conditions Générales sont applicables à toutes inscriptions sur le Site.

SMARTMED se réserve le droit de modifier ou compléter, à tout moment, les présentes conditions. Ces modifications feront l'objet d'une mise à jour des présentes conditions sur le Site.

SMARTMED n'est pas un service d'urgence. En cas d'urgence vitale il faut appeler le SAMU 190 ou la protection civile 198.

## 2. LA DEFINITION DES TERMES UTILISES

Les expressions ci-dessous utilisées dans le Contrat auront la signification suivante :

**"Abonné SMARTMED"** désigne indifféremment (i) toute personne physique Acteur de Santé exerçant à titre libéral, (ii) toute personne morale de droit privé regroupant des Acteurs de Santé pour l'exercice de leur profession et (iii) toute personne de droit public regroupant des Acteurs de Santé pour l'exercice de leur profession, bénéficiant d'un abonnement sur SMARTMED.

**"Acteur de santé"** désigne les professionnels intervenant dans le secteur de la santé, et qui sont accessibles sur la Plateforme SMARTMED.

**"Application Mobile"** désigne la Plateforme SMARTMED disponible depuis un smartphone par suite du téléchargement de celle-ci sur un magasin d'applications.

**"Assistant"** désigne tout type de personnel (i) assistant un Acteur de santé et (ii) effectuant des actions au nom et pour le compte dudit Acteur de santé, tels que le personnel administratif, les secrétaires médicales, assistants médicaux ou dentaires et auxiliaires médicaux.

**"Catégories particulières de données à caractère personnel"** ont le sens qui leur est attribué par le RGPD.

**"Compte Utilisateur"** désigne l'espace personnel de l'Utilisateur à usage privé, lui permettant d'utiliser les Services grâce à ses Identifiants.

**"Contrat"** désigne l'ensemble contractuel suivant : (i) Les présentes Conditions d'Utilisation ; (ii) les définitions et (iii) la politique de protection des données à caractère personnel. Ces documents sont mis à la disposition de l'Utilisateur, en version électronique (i) lors de la création du Compte Utilisateur ; et (ii) À tout moment sur le site [www.med.tn](http://www.med.tn)

**"Donnée(s) Utilisateur"** désigne les (a) données de l'Utilisateur et de ses Proches (incluant des Données à caractère personnel) (i) mentionnées par l'Utilisateur sur son Compte Utilisateur; (ii) partagées par l'Utilisateur à un Acteur de santé sur quelque support que ce soit; (iii) traitées par SMARTMED, dans le but de fournir les Services et/ou (b) tout document de quelque nature que ce soit, téléchargé, diffusé, collecté ou mis en ligne par un Utilisateur sur la Plateforme SMARTMED

**"Données à caractère personnel"** désigne toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable telle que définie par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

**"Données à caractère personnel de Santé"** désigne toute Donnée à caractère personnel recueillie par un Acteur 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.

**"Équipement"** désigne tout type de matériels tels que ordinateurs, casques, micros, webcams, téléphones et tablettes et moyens de communication électronique permettant l'accès et l'utilisation des Services.

**"Identifiant"** désigne l'identifiant personnel de connexion associé à un Compte Utilisateur ainsi que tout code confidentiel ou mot de passe complexe délivré à l'Utilisateur par SMARTMED puis modifié par l'Utilisateur pour s'identifier afin d'accéder aux Services.

**"Information Confidentielle"** désigne (i) toutes informations de nature financière, juridique, commerciale, technique, informatique ou administrative, (ii) tous documents ou informations concernant l'accès aux Services, (iii) toutes informations qui pourraient avoir pour effet de favoriser les intérêts d'une entreprise concurrente ainsi que (iv) toutes autres informations que les Parties peuvent être amenées à se communiquer, directement ou indirectement, par écrit, oralement, sous quelque forme et support que ce soit et qui, en raison de leur nature ou des circonstances de leur divulgation devraient être raisonnablement considérées comme confidentielles. Les informations confidentielles ne comprennent pas les informations qui (i) sont dans le domaine public avant leur communication ou divulgation ; et/ou (ii) sont déjà connues de la Partie destinataire avant leur communication ou divulgation ; et/ou (iii) sont obtenues légalement d'un tiers qui était en droit de les transmettre ; et/ou (iv) dont l'une des Parties a autorisé à l'autre par écrit la divulgation, et ce avant que lesdites informations soient divulguées.

**"Patient"** désigne toute personne physique ayant ou non un Compte sur SMARTMED qui a été ou va être soumise à une consultation médicale avec un Acteur de santé et qui est prise en charge par ce dernier.

**"Partie(s)"** désigne conjointement SMARTMED et l'Utilisateur.

**"Personne concernée"** a le sens qui lui est attribué par le RGPD.

**"Plateforme SMARTMED"** désigne l'ensemble logiciel desktop accessible en ligne sur le site [www.med.tn](http://www.med.tn) ou mobile accessible via les différents "Apps store" du marché ainsi que leurs composantes graphiques, sonores, visuelles, logicielles et textuelles permettant à l'Utilisateur notamment de (i) consulter l'annuaire de SMARTMED (ii) prendre rendez-vous en ligne ; (iii) d'initier une Téléconsultation ;

**"Proche"** désigne toute personne physique pour laquelle l'Utilisateur est autorisé par celle-ci ou mandaté par la loi à (i) prendre un rendez-vous en ligne directement sur son Compte Utilisateur ; (ii) transférer ses Données à caractère personnel sur la Plateforme SMARTMED.

**"Propriété Intellectuelle"** désigne (i) l'ensemble des droits de propriété intellectuelle, quels que soient leur nature et leur forme, susceptible d'exister ou de bénéficier d'une protection dans le monde, incluant les œuvres de l'esprit, les droits d'auteur et droits voisins, le copyright, les dessins et modèles, les logiciels et codes sources, les marques, noms commerciaux et logos, les noms de domaine et autres signes distinctifs, les bases de données, ainsi que les inventions, brevets et savoir-faire, indépendamment qu'ils soient ou puissent être déposés, ainsi que les mises à jour, les améliorations, les modifications, les configurations, les extensions et les travaux dérivés de tout ou partie de ces éléments, et (ii) les droits de la personnalité, le droit au respect de la vie privée, et le droit à l'image.

**"Responsable de traitement"** a le sens qui lui est attribué par le RGPD. "RGPD" désigne le Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données abrogeant la directive 95/46/CE.

**"Services"** désigne le ou les Services mis à disposition des Utilisateurs. Les Services comprennent notamment le Service d'annuaire, de prise de rendez-vous en ligne et le service de téléconsultation.

**"Service d'Annuaire"** désigne le service de recherche en ligne d'Acteurs de santé mis à disposition par SMARTMED et comportant le nom et la spécialité de l'Acteur de santé et pouvant indiquer ses coordonnées et informations d'accès, ses tarifs, ses horaires ainsi que ses expertises.

**« Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne »** désigne le service permettant à l'Utilisateur de prendre rendez-vous en ligne avec un Acteur de santé abonné à SMARTMED via le Site ou l'Application Mobile de SMARTMED.

**"Service de Téléconsultation"** ou **"Téléconsultation"** désigne le service permettant à l'Utilisateur de bénéficier d'une consultation à distance programmée avec un Acteur de Santé réalisée par vidéo transmission via l'Application Mobile ou le site. La Téléconsultation peut être autonome ou assistée

**"Service de Téléconsultation assistée"** ou **"Téléconsultation assistée"** désigne une Téléconsultation pendant laquelle l'Utilisateur est accompagné d'un Infirmier Diplômé d'Etat (IDE).

**"Signature Électronique"** désigne un processus électronique, notamment le fait de cliquer sur un bouton d'acceptation numérique, joint à un document électronique ou logiquement associé à celui-ci permettant à une personne de consentir au contenu du document électronique concerné.

**"Site"** désigne le site Internet [www.med.tn](http://www.med.tn).

**"Sous-traitant"** désigne la personne traitant des Données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement. Il agit sous l'autorité du responsable du traitement et sur instruction de celui-ci.

**"Traitement"** a le sens qui lui est attribué par le RGPD.

**"Transfert"** a le sens qui lui est attribué par le RGPD.

**"Utilisateur"** désigne toute personne physique qui (i) dispose d'un Compte Utilisateur sur la Plateforme SMARTMED et qui accède aux Services proposés par SMARTMED par le biais du Site ; (ii) tout Visiteur de Site.

**"Visiteur du Site"** désigne toute personne physique qui navigue sur le Site [www.med.tn](http://www.med.tn).

**"violation de Donnée à caractère personnel"** a le sens qui lui est attribué par le RGPD.

### 3. CRÉATION D'UN COMPTE UTILISATEUR

Afin de pouvoir bénéficier du service de Téléconsultation et de télé conseil l'Utilisateur doit créer un Compte Utilisateur en ligne.

Lors de la création de son Compte Utilisateur, l'Utilisateur s'engage à fournir des Informations exactes et complètes sur son identité comme demandées dans le formulaire en ligne. Il s'engage notamment à ne pas créer une fausse identité de nature à induire SMARTMED, les Acteurs de santé ou les tiers en erreur et à ne pas usurper l'identité d'une autre personne. L'Utilisateur s'engage à mettre immédiatement à jour, en cas de modification, les données qu'il a communiquées lors de sa première connexion sur son Compte Utilisateur.

Après la validation des CGU et la création de son Compte Utilisateur, l'Utilisateur reçoit un courriel de confirmation par voie électronique à l'adresse qu'il aura renseignée. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de vérifier que l'adresse courriel renseignée est correcte lors de la création de son Compte.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur fournirait des informations fausses, inexactes, obsolètes, incomplètes ou de nature à induire en erreur, SMARTMED pourra, immédiatement sans préavis ni indemnité, suspendre l'accès au Compte Utilisateur et lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive à tout ou partie des Services.

### 4. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

Tout Utilisateur peut accéder au Service d'Annuaire sans avoir besoin de se créer un compte. En utilisant les fonctionnalités disponibles sur le Site de SMARTMED, l'Utilisateur reconnaît avoir lu et accepté sans réserve les présentes Conditions d'Utilisation.

Tout Utilisateur peut recevoir le numéro d'un acteur de santé sous forme d'un SMS en cliquant sur "Afficher le numéro" et ensuite sur "non je veux obtenir le numéro" et tout en insérant son numéro de téléphone. Tout Utilisateur se créant un « Compte Utilisateur » afin d'accéder aux Services de télé-conseil, de prise de Rendez-

Vous en Ligne et de Téléconsultation, s'engage aussi à respecter, sans réserve, les présentes CGU. L'Utilisateur accepte les CGU de manière expresse, sans restriction ni réserve lors de la création de son Compte Utilisateur. La création d'un Compte Utilisateur implique l'adhésion pleine et entière de l'Utilisateur au Contrat.

Lors de l'inscription :

- L'utilisateur se connecte sur le Site, et saisit ses Identifiants.
- L'utilisateur confirme définitivement son inscription.
- L'utilisateur valide son inscription.
- SMARTMED envoie un courrier électronique de confirmation à l'utilisateur.
- SMARTMED communiquera à la demande de l'utilisateur ses coordonnées après vérification de son identité par Email.

Si l'Utilisateur n'est pas en accord avec tout ou partie des CGU, il ne doit pas utiliser les Services.

Les CGU sont applicables à compter de leur acceptation par l'Utilisateur pendant une durée indéterminée et ce jusqu'à la résiliation du Contrat pour les Utilisateurs ayant un Compte Utilisateur.

Evolution des Services : SMARTMED œuvre à améliorer ses Services. A ce titre, l'utilisateur accepte toute évolution technique améliorant la qualité du Service. Ces dites évolutions peuvent se traduire par des modifications de fourniture du Service. L'utilisateur s'engage à accepter et à respecter toutes prescriptions données par SMARTMED

Suspension du Service : l'utilisateur reconnaît qu'il accepte que SMARTMED puisse suspendre l'accès au Service notamment en cas de :

- Non-respect par celui-ci des présentes Conditions Générales.
- Utilisation frauduleuse du Service.
- Utilisation contraire à la réglementation en vigueur.
- Diffusion de contenu illicite.

## 5. SPÉCIFICITÉS TECHNIQUES D'ACCÈS AUX SERVICES

Le Compte Utilisateur comprend notamment les Identifiants confiés par SMARTMED. L'Utilisateur s'oblige à les conserver secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Si l'un des éléments d'identification de l'Utilisateur est perdu ou volé, ce dernier doit informer sans délai SMARTMED, qui procédera alors à l'annulation et/ou la mise à jour immédiate de l'Identifiant concerné.

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants, notamment si celui-ci pré-enregistre sur un équipement son Identifiant, permettant ainsi la connexion automatique aux Services.

Tout accès, utilisation des Services et transmission de données effectués à partir du Compte Utilisateur sera considéré comme ayant été effectué par l'Utilisateur. A cet égard, l'Utilisateur est tenu de s'assurer qu'à l'issue de chaque session il se déconnecte effectivement des Services, en particulier lorsqu'il accède aux Services à partir d'un ordinateur public.

Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée des Identifiants d'un Utilisateur et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité de cet Utilisateur. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, l'Utilisateur est tenu d'en avvertir SMARTMED, sans délai, par message électronique, en précisant ses Identifiants, nom, prénoms à l'adresse suivante : support@med.tn, afin que SMARTMED puisse procéder à la réinitialisation du Compte Utilisateur.

## 6. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE SMARTMED

SMARTMED s'engage à mettre en œuvre les moyens pour assurer la permanence, la continuité et la qualité dans la fourniture de ses Services, dans le respect des normes professionnelles applicables et la limite de ses moyens de communications électroniques. A ce titre SMARTMED est soumis à une obligation de moyens.

SMARTMED, pour sa part, assure la bonne gestion et le bon fonctionnement du Service

SMARTMED s'engage à assurer la sécurité et la confidentialité des données du Client stockées sur ses serveurs.

SMARTMED s'engage à protéger les données du Client contre toute destruction ou perte, diffusion ou accès non autorisés

SMARTMED décline toute responsabilité du fait des éventuelles difficultés d'accès par l'utilisateur au Site liés à la saturation des réseaux et limites du réseau Internet ou en cas d'interruption du fonctionnement du Site pour une opération de maintenance ou en cas de force majeure.

SMARTMED pourra être amenée à suspendre les Services à des fins de maintenance programmée par SMARTMED ou l'un de ses sous-traitants ou en cas d'impératif technique (maintenance d'urgence).

SMARTMED ne peut en aucun cas être tenue responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution d'un acte ou d'un soin par un Acteur de santé du contenu d'une Prescription ou d'un Document Médical et/ou des effets secondaires ressentis par un Utilisateur à l'issue d'une consultation en présentiel ou en visioconférence.

## 7. SMS, COURRIELS et APPELS TELEPHONIQUES ADRESSÉS À L'UTILISATEUR

En effectuant une Prise de Rendez-vous en Ligne, l'Utilisateur sollicite et donc autorise l'Acteur de Santé, via SMARTMED à l'appeler concernant son RDV et à lui envoyer des SMS/ courriels (i) de confirmation, d'annulation ou de rappel de rendez-vous et tout type d'informations relative aux rendez-vous qu'il a pris notamment sur la

## Plateforme SMARTMED

L'Utilisateur reconnaît et consent à ce que tout Acteur de santé faisant partie de son équipe de soins, via SMARTMED, lui envoie des SMS ou des courriels concernant son organisation.

Ces SMS/courriels sont envoyés par SMARTMED pour le compte de l'Acteur de santé avec lequel l'Utilisateur a pris rendez-vous via la Plateforme SMARTMED ou par un autre moyen, indépendant de SMARTMED.

SMARTMED décline toute responsabilité en cas de non réception d'un SMS ou d'un courriel pour des raisons techniques indépendantes de sa volonté.

L'Utilisateur peut s'opposer à l'envoi de SMS/courriels. Pour cela, il doit en faire la demande auprès de l'Acteur de santé avec lequel il a pris rendez-vous. L'Acteur de santé est seul responsable de désactiver l'envoi de SMS/courriel si le Patient s'y oppose.

SMARTMED et l'Acteur de Santé déclinent toute responsabilité en cas d'erreur dans la saisie des coordonnées par l'Utilisateur rendant impossible l'envoi de tout SMS ou de tout courriel nécessaire au bon fonctionnement et à la bonne administration du Service de Prise de Rendez-vous en Ligne.

## 8. OBLIGATIONS GENERALES DE L'UTILISATEUR

-L'utilisateur est seul responsable des utilisations faites à partir de son Compte que celles-ci soient ou non expressément autorisées par lui.

-L'utilisateur s'engage à ne pas accéder ou tenter d'accéder de façon illicite à d'autres réseaux ou systèmes informatiques connectés au Site.

-Tout détournement des règles d'utilisation définies constitue une violation des droits de propriété de l'information.

-L'utilisateur s'engage, en son nom à ne pas faire usage de tout élément provenant de tiers qui contreviendrait ou violerait les droits de toute autre personne et reconnaît que SMARTMED ne sera en aucun cas responsable d'un tel usage.

-L'utilisation du Site et des Applications, est proposé à l'utilisateur sous réserve de son acceptation inconditionnelle des présentes Conditions, et des conditions générales d'utilisation des Services.

-L'utilisateur a connaissance de la nature d'Internet, notamment de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les informations. Il appartient à lui de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données du côté de son interface locale et ses logiciels de la contamination par des éventuels virus.

- Par ailleurs, l'Utilisateur s'engage à :

Respecter les termes du Contrat ;

A mettre à disposition de SMARTMED, sans que ce soit limitatif, tous les justificatifs permettant de certifier les Données Utilisateur ;

La fourniture, l'installation et la maintenance des Équipements ainsi que les frais de communications électroniques (tels que les coûts téléphoniques et les coûts d'accès à Internet) résultant de leur utilisation sont à la charge exclusive de l'Utilisateur. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de s'informer du prix d'utilisation desdits Équipements et services auprès des opérateurs concernés ;

Utiliser les Services dans le respect des lois et règlements applicable au Contrat ;

Ne pas utiliser les Services d'une façon qui serait susceptible de nuire à la réputation de SMARTMED et/ou des Acteurs de santé.

## 9. SERVICE D'ANNUAIRE

Le Service d'Annuaire permet à l'Utilisateur titulaire d'un Compte Utilisateur et au Visiteur du Site, de rechercher un Acteur de santé selon différents critères (localisation, spécialité, langues parlées... etc.), de consulter la page des Acteurs de santé ainsi recherchés et d'indiquer à l'Acteur de santé qu'il a cherché à prendre rendez-vous en ligne avec lui sur la Plateforme SMARTMED.

SMARTMED ne garantit pas que son annuaire contient l'ensemble des Acteurs de santé exerçant sur le territoire Tunisien et plus spécifiquement sur la zone géographique de recherche de l'Utilisateur. En conséquence, il est possible que l'Utilisateur ne trouve pas un Acteur de santé sur le Site en utilisant le Service d'Annuaire.

SMARTMED rappelle qu'en aucun cas le Service d'Annuaire ne peut être assimilé, du fait de son absence d'exhaustivité, à un service d'adressage de Patients aux Acteurs de Santé.

## 10.SERVICE DE TELECONSEIL :

Le service de télé-conseil permet à l'utilisateur de poser des questions médicales à des acteurs de santé sur le site.

Le secret médical : Les questions des utilisateurs sont transmises au médecin qui répond directement à l'utilisateur via une messagerie sécurisée.

Le site propose des conseils médicaux pertinents, des informations médicales, des réponses d'ordre général aux demandes formulées par les utilisateurs dans le domaine de la santé.

En cas de conseil médical, les internautes doivent fournir le maximum d'informations pertinentes afin de permettre aux médecins d'assurer si besoin, un diagnostic pertinent.

Au moindre doute le médecin s'imposera de doubler l'avis médical par une consultation auprès du médecin traitant ou d'un service d'urgence ou de permanence de soin.

Les médecins respectent le code de déontologie médicale. Ce site n'a pas pour but de rentrer en concurrence avec la médecine clinique, mais d'encourager les relations existantes entre patient et médecin. Le télé conseil vient en complément de la médecine de terrain.

Le diagnostic est possible, au cas par cas, non systématique, dans certains cas, sans rentrer en concurrence avec le médecin de terrain, la permanence de soin, ou les services d'urgences médicaux.

Les médecins agissent en toute indépendance par rapport à SMARTMED et assument la responsabilité des informations qu'ils fournissent, et de leurs réponses.

Dans le cadre d'une demande d'information médicale via la rubrique « Poser Ma Question », l'identité de l'utilisateur en contact avec SMARTMED n'est pas toujours garantie, la plus grande vigilance quant au respect du secret médical et les répercussions éventuelles notamment psychologiques d'une information ou d'un conseil est donc demandée.

Les publications d'informations médicales sont vérifiées par un ou des médecins, les articles signés par le médecin rédacteur. Les informations ainsi délivrées sont soumises aux obligations des lois en vigueur.

## **11. SERVICE DE PRISE DE RDV EN LIGNE**

-L'Utilisateur peut, à tout moment, prendre un rendez-vous en ligne avec un Acteur de Santé - Abonné SMARTMED, pour lui-même ou pour un Proche, pour une consultation en présentiel, en téléconsultation à un horaire indiqué comme disponible par l'Acteur de Santé sur la Plateforme SMARTMED et que l'Utilisateur aura préalablement identifié par le biais du Service d'Annuaire. Chaque rendez-vous est transmis en temps réel à l'Acteur de Santé, qui, en cas de besoin, peut décaler voire supprimer le rendez-vous dans son agenda. Dans ce cas, l'Utilisateur en est immédiatement informé par courriel et/ou SMS.

L'Utilisateur peut également gérer ses rendez-vous et ceux de ses Proches (annulation, modification).

Il appartient à l'Utilisateur de faire toutes vérifications qui semblent nécessaires ou opportunes avant de procéder à une quelconque réservation chez l'un des Acteurs de Santé inscrits sur la Plateforme.

L'utilisation des Services ne dilue, ne modifie ou n'atténue ni directement, ni indirectement la responsabilité et les obligations des Acteurs de Santé inscrits sur la Plateforme SMARTMED vis-à-vis des Utilisateurs. Les Acteurs de Santé exercent leur pratique professionnelle en toute indépendance, selon leurs obligations déontologiques, légales et réglementaires et sous leur responsabilité exclusive.

SMARTMED n'est en aucun cas responsable d'une quelconque annulation ou indisponibilité de l'Acteur de Santé consécutivement à la programmation d'un rendez-vous par l'Utilisateur via le Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne.

L'Utilisateur s'engage à compléter toutes les Données nécessaires qui lui sont demandées en vue de la bonne utilisation du Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne.

## **12. SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION**

Afin de bénéficier d'un Service de Téléconsultation de qualité, l'Utilisateur doit disposer à minima, des équipements suivants : (i) un smartphone ou un ordinateur suffisamment récent disposant d'une caméra comportant une résolution satisfaisante et (ii) une connexion Internet avec un débit suffisant. Si tel n'est pas le cas, l'Acteur de Santé pourra mettre un terme à la Téléconsultation et s'il le juge opportun, prélever l'Utilisateur de frais afférents aux actes déjà effectués.

Lors de la prise de rendez-vous pour une Téléconsultation, l'Utilisateur s'engage à renseigner les informations bancaires qui seront nécessaires au paiement en ligne de la Téléconsultation. Le système de paiement est externalisé auprès d'un prestataire de services de paiement agréé.

Lors du rendez-vous, l'Utilisateur est invité à se présenter à la Téléconsultation quelques minutes avant celle-ci afin de s'assurer de la qualité de la connexion de l'audio et de la vidéo du smartphone ou de l'ordinateur.

Lors de sa connexion en vue de la Téléconsultation, l'Utilisateur est mis en attente par l'Acteur de santé pour une durée laissée à l'appréciation de ce dernier. L'Acteur de santé active ensuite le démarrage de la Téléconsultation. SMARTMED ne saurait être tenu responsable des retards ou annulation des Acteurs de santé.

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service de Téléconsultation dans des conditions lui permettant d'assurer la confidentialité et le bon déroulement des échanges avec l'Acteur de Santé. En particulier, l'Utilisateur doit s'assurer de réaliser la Téléconsultation dans un endroit suffisamment lumineux et calme pour permettre une Téléconsultation de qualité.

L'Acteur 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. La durée d'une Téléconsultation est laissée à la libre appréciation de l'Acteur de Santé. Lors de la Téléconsultation, l'Utilisateur doit se conformer aux instructions précisées par l'Acteur de Santé, pour une prise en charge optimale ou un diagnostic. Les Acteurs de Santé réalisent la Téléconsultation en toute indépendance, suivant les obligations déontologiques et légales qui leur incombent. La Téléconsultation se déroule sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur et de l'Acteur 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 l'Acteur de Santé, ni par SMARTMED ni par tout autre tiers. Le Service de Téléconsultation permet toutefois à l'Acteur de santé, si besoin et aux seules fins de faciliter l'établissement d'un diagnostic ou de compléter le dossier médical du patient, d'effectuer une capture d'image de la téléconsultation.

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 l'Acteur de Santé. L'Utilisateur qui interrompt abusivement la Téléconsultation engage sa responsabilité à l'égard de l'Acteur de santé.

À l'issue de la Téléconsultation, l'Acteur de santé confirme le montant à payer par l'Utilisateur. Selon la situation, l'Acteur de Santé peut décider de revoir à la baisse ou de ne pas faire payer la Téléconsultation.

Les incivilités, verbales ou écrites, à l'encontre des Acteurs de Santé peuvent faire l'objet de poursuites et de la suspension voire de la résiliation du compte Utilisateur par SMARTMED.

### **13. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Les données recueillies dans le cadre de la création du Compte sur le Site sont traitées et utilisées par SMARTMED Tunisie, dans le cadre de la fourniture des Services, pour les besoins de la gestion des opérations effectuées en exécution du Service souscrit et pour adresser le cas échéant au Client des courriers électroniques et des SMS d'informations relatives au Service.

L'utilisateur peut à tout moment accéder aux informations personnelles le concernant et procéder à leur modification, directement sur le Site dans la rubrique « Mon compte ».

SMARTMED peut être amené à communiquer les informations relatives au Client dans le cadre de réquisitions judiciaires et sous réserve de respect de la réglementation en vigueur

La politique de protection des Données à caractère personnel disponible sur SMARTMED décrit les rôles et les obligations respectifs de l'Utilisateur et de SMARTMED concernant le traitement des Données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des Services. En acceptant les présentes CGU, l'Utilisateur et SMARTMED s'engagent à respecter les termes et conditions du dit Accord.

### **14. COOKIES**

SMARTMED invite expressément l'Utilisateur à consulter sa politique relative aux Cookies qui fait partie intégrante des présentes CGU.

### **15. TRANSFERT DE DONNÉES VERS L'APPLICATION**

L'Utilisateur autorise expressément SMARTMED à procéder au transfert vers la Plateforme SMARTMED de toute Donnée Utilisateur, nécessaire pour une parfaite utilisation des Services fournis par SMARTMED.

### **16. RÉSILIATION**

Résiliation par SMARTMED

L'Utilisateur reconnaît être informé que tout ou partie des Services peuvent être résiliés par SMARTMED, sans que celle-ci ait à justifier de sa décision et sans indemnité.

Par ailleurs, en cas de faute grave de l'Utilisateur, telle que l'utilisation d'un ou plusieurs Services (a) contraire aux stipulations du Contrat, (b) contraire aux lois et réglementations (c), susceptible de porter préjudice à la réputation de SMARTMED ou d'un Acteur de santé, ou à l'intégrité physique ou mentale d'un autre Utilisateur, SMARTMED pourra résilier, par tout moyen, tout ou partie des Services.

Résiliation par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut à tout moment résilier le Contrat en demandant la suppression de son Compte Utilisateur à [support@med.tn](mailto:support@med.tn).

Conformément à son droit de portabilité des Données à caractère personnel, l'Utilisateur pourra récupérer en format standard celles-ci avant toute suppression de son Compte Utilisateur. L'Utilisateur reconnaît avoir tous les droits et/ou autorisations nécessaires pour pouvoir récupérer les données susmentionnées.

Conséquences de la résiliation

Toute résiliation du Contrat par SMARTMED ou l'Utilisateur entraîne automatiquement (i) la fin du droit d'accès aux Services par l'Utilisateur, (ii) la suppression ou l'anonymisation de toutes les Données Utilisateurs contenus dans le Compte Utilisateur.

SMARTMED est néanmoins autorisée à conserver une copie des Informations Confidentielles pour toutes fins imposées par la loi applicable.

### **17. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Les Services de SMARTMED et tous les éléments qui les composent sont, sauf mentions particulières, la propriété exclusive de SMARTMED.

Aucune disposition du Contrat ne peut être interprétée comme une cession de droits de Propriété Intellectuelle.

SMARTMED concède, à l'Utilisateur, pour la durée du Contrat un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible et non transférable de la Plateforme SMARTMED. L'Utilisateur s'engage à ne pas (i) tenter d'accéder ou copier les codes sources de la Plateforme SMARTMED; (ii) utiliser la Plateforme SMARTMED à d'autres fins que celles d'utiliser les Services; (iii) créer des copies de la Plateforme SMARTMED; (iv) reproduire, corriger, extraire, modifier, traduire en toutes langues ou tous langages, réutiliser, arranger, adapter, décompiler (à l'exception et

dans la seule mesure où la loi applicable l'autorise de manière expresse), ni incorporer la Plateforme SMARTMED dans un autre logiciel ou créer des travaux dérivés sur la base de la Plateforme SMARTMED quels qu'en soient le moyen et le support; (v) revendre, louer, ou exploiter commercialement la Plateforme SMARTMED, ni céder/concéder la Plateforme SMARTMED à un tiers; (vi) faire des tests d'intrusion ou tenter d'obtenir un déni de service sur les Services.

L'Utilisateur reconnaît que toute violation au présent article constitue un acte de contrefaçon civilement et pénalement sanctionnable.

## **18. MENTIONS LÉGALES**

Les Services de SMARTMED sont exploités par SMARTMED, société anonyme dont le siège social est situé à 11 Rue Ibn Al Jazzar, Tunis 1002.

## **19. RÈGLEMENT AMIABLE - DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

L'Utilisateur est informé du fait que le Site s'adresse aux patients résidant en Tunisie et est soumise en droit tunisien. Aussi, en naviguant sur le Site ou en utilisant les Services de SMARTMED l'Utilisateur se soumet au droit tunisien.

Avant toute action contentieuse, SMARTMED et l'Utilisateur chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs différends relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption, la résiliation ou la dénonciation des présentes Conditions d'Utilisation et ce, pour quelques causes et sur quelques fondements que ce soient. SMARTMED et l'Utilisateur devront se réunir afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose.

SMART MED et l'Utilisateur s'efforceront de trouver un accord amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification par l'une d'elle de la nécessité d'un accord amiable, par lettre recommandée avec avis de réception. Sauf pour préserver leur droit d'action ou pour éviter un dommage imminent, aucune action judiciaire ne saurait être recevable avant que la présente procédure de règlement amiable des litiges ait été intégralement respectée.

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la juridiction des Tribunaux compétents conformément au droit tunisien.

## **20.DIVERS**

Enquête de satisfaction : SMARTMED se réserve le droit d'adresser ponctuellement par courriel ou par SMS à tout Utilisateur des enquêtes de satisfaction visant à évaluer la qualité des Services de SMARTMED. L'Utilisateur n'a aucune obligation envers SMARTMED de répondre à celles-ci.