

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE DE TELECONSULTATION MEDICALE

Mise à jour mai 2020

1. MENTIONS LEGALES

Opérateur de la solution de téléconsultation médicale :

La société BIEN-ETRE ASSISTANCE, Société par Actions Simplifiée au capital de 1 000 000 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 494 810 641, siège social au 1 rue Mozart, 92110 Clichy La Garenne.

Ainsi que par des entités tierces liées à BIEN ETRE ASSISTANCE, ce que reconnaît et accepte le Bénéficiaire.

Le Service de téléconsultation médicale est proposé par :

La société AUXIA ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des assurances, Société anonyme au capital de 1 780 000 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 351 733 761, siège social au 21 rue Laffitte 75009 Paris.

Hébergeur certifié de données de santé :

La société CLARANET, Société par Actions Simplifiée au capital de 5 332 300 €, siège social au 2 rue Breguet 75 011 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 419 632 286.

Editeur du Site Internet <https://mh.teleconsultation.fr> :

Association de Moyens Assurance de Personnes, Association régie par la loi du 1er juillet 1901, Inscrite au répertoire SIRENE sous le numéro SIREN 840 599 930, inscrite à l'Orias sous le numéro 19000811 - www.orias.fr, siège social au 21 rue Laffitte 75009 Paris.

Directeur de publication : Thomas SAUNIER, Directeur Général de l'Association de Moyens Assurance de Personnes.

2. MISE EN GARDE

LE SERVICE DE TELECONSULTATION MEDICALE NE CONSTITUE EN AUCUN CAS UN SERVICE D'URGENCE. TOUTE SITUATION D'URGENCE MEDICALE DOIT CONDUIRE IMMEDIATEMENT LE BENEFICIAIRE A CONTACTER LES NUMEROS D'URGENCE TELS QUE : SAMU 15 ; POLICE SECOURS 17 ; POMPIER 18 OU LE 112.

LE SERVICE NE CONSTITUE PAS UN DISPOSITIF MEDICAL. EN OUTRE, LE SERVICE DE TELECONSULTATION NE PEUT AVOIR POUR FINALITE DE REMPLACER LE MEDECIN TRAITANT DU BENEFICIAIRE ET EST PROPOSE UNIQUEMENT EN COMPLEMENT DE LA PRISE EN CHARGE ET AU SUIVI EFFECTUES PAR LE MEDECIN TRAITANT OU LES AUTRES MEDECINS SPECIALISTES EN CHARGE DU SUIVI DU BENEFICIAIRE.

L'ACCES A UNE TELECONSULTATION MEDICALE N'EST PAS DE DROIT : LE MEDECIN TELECONSULTANT PEUT ESTIMER QU'IL N'EST PAS EN MESURE DE DELIVRER LE SERVICE DE TELECONSULTATION LORSQU'UN EXAMEN CLINIQUE AVEC PRESENCE PHYSIQUE DU BENEFICIAIRE OU DES EXAMENS COMPLEMENTAIRES SONT NECESSAIRES. LE CAS ECHEANT, IL APPARTIENT AU BENEFICIAIRE DE CONSULTER SON MEDECIN TRAITANT.

LE BENEFICIAIRE RECONNAIT ET ACCEPTE QUE L'OPERATEUR N'EFFECTUE AUCUNE VÉRIFICATION, VALIDATION OU CONTRÔLE DE L'EXACTITUDE, COHÉRENCE, QUALITÉ DES DONNÉES QU'IL SAISIT SOUS SON PROPRE ET ENTIER CONTRÔLE, DIRECTION ET RESPONSABILITÉS, NI DES DÉCISIONS QU'IL PREND CONCERNANT SA SANTÉ.

EN RAISON DE LA SENSIBILITE DES DONNEES DE SANTE COLLECTEES ET TRAITEES DANS LE CADRE DU SERVICE, LE BENEFICIAIRE EST MIS EN GARDE SUR LA NECESSITE DE VEILLER A LA CONFIDENTIALITE DE SES INFORMATIONS D'ACCES AU SERVICE A L'EGARD DE TIERS.

3. DEFINITIONS

Lorsqu'ils commencent par une majuscule, les termes ci-après définis ont le sens et la portée donnés dans leur définition dans le cadre de la conclusion et de l'exécution des présentes conditions générales d'utilisation :

« **Assisteur** » désigne la société qui est en charge de la mise en œuvre de la prestation de téléconsultation médicale assurée par Europ Assistance France S.A.S, Société de courtage d'assurance, Société Anonyme au capital de 2 541 712 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 403 147 903, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 1 promenade de la Bonnette 92633 Gennevilliers Cedex

« **Bénéficiaire** » désigne le ou les personnes physiques qui peuvent demander la mise en œuvre de la garantie de téléconsultation médicale. Il s'agit de l'assuré, de son conjoint et des enfants de l'assuré. Les notions d'« assuré », de « conjoint » et d'« enfants de l'assuré » sont définies dans les conditions générales valant notice d'information de l'assistance santé à domicile, qui a été préalablement souscrite par l'employeur de l'assuré.

« **CGU** » désigne les présentes conditions générales d'utilisation du service de téléconsultation médicale.

« **Contenu** » désigne l'ensemble des fonctionnalités et plus largement tout élément existant au sein du Service.

« **Données personnelles** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un prénom, un numéro de contrat d'un organisme de Malakoff Humanis, un numéro de téléphone, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« **Données de santé** » désigne toute donnée à caractère personnel relative à la santé physique ou mentale d'une personne physique, y compris la prestation de services de soins de santé, qui révèlent des informations sur l'état de santé passé, présent ou futur de cette personne. La donnée médicale fait partie des données personnelles de santé.

« **IDE** » : désigne les infirmiers diplômés d'Etat, exerçant en France et salariés de la société BIEN ETRE ASSISTANCE.

« **Médecin** » : désigne le docteur en médecine générale inscrit auprès de l'Ordre des médecins, exerçant en France et ayant conclu une convention avec la société BIEN ETRE ASSISTANCE.

« **Prescription** » désigne les formulations par le Médecin dans les limites de sa compétence concernant la prise de médicaments et autres produits de santé ou le besoin de traitements médicaux complémentaires, prenant la forme d'une ordonnance au sens des dispositions du Code de la santé Publique.

« **Professionnel médical** » désigne tout Médecin généraliste, en charge de la délivrance du service de téléconsultation au sens des articles L.6316-1 et suivants et R.6316-1 et suivants du Code de la Santé publique respectives et ayant conclu une convention avec BIEN ETRE ASSISTANCE ainsi que les infirmiers diplômés d'Etat salariés de la société BIEN ETRE ASSISTANCE.

« **Professionnel de santé** » désigne les IDE ainsi que les Médecins téléconsultants ayant conclu une convention avec BIEN ETRE ASSISTANCE.

« **Réglementation** » : désigne toute réglementation applicable aux Données personnelles et en particulier le Règlement (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 personnelles et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ainsi que la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

« **Responsable de traitement** » : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre.

« **Service** » : désigne le service de téléconsultation médicale.

« **Site** » désigne le Site Internet accessible à l'adresse suivante : <https://mh.teleconsultation.fr> et permettant l'accès et la mise en œuvre du Service de téléconsultation médicale.

4. OBJET

Les présentes CGU définissent les règles d'utilisation du Service et du Site Internet « <https://mh.teleconsultation.fr> » ainsi que les droits et obligations du Bénéficiaire au titre de la fourniture du Service.

5. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les CGU ainsi que la politique de protection des données à caractère personnel constituent les dispositions contractuelles encadrant l'utilisation du Service.

Si une disposition des présentes CGU était jugée invalide par un tribunal compétent, l'invalidité de cette disposition n'en affecterait pas pour autant la validité des autres dispositions des CGU qui resteraient valides et en vigueur.

Aucune renonciation à l'une des dispositions de ces CGU ne peut être considérée comme valant renonciation définitive à cette disposition ou à d'autres dispositions des présentes CGU.

6. ENTREE EN VIGUEUR ET ACCEPTATION DES CGU

Tout Bénéficiaire s'engage à respecter inconditionnellement et intégralement les termes des présentes CGU suivant les modalités décrites ci-après.

L'utilisation du Service nécessite l'acceptation expresse et préalable des présentes CGU qui se fait :
- soit lors de la prise en charge téléphonique du Bénéficiaire, par le Bénéficiaire lui-même,
- soit lors de l'accès au Service par le Site, par un dispositif conforme d'acceptation en ligne (autrement dit en cochant la case :

« Je reconnais avoir lu et j'accepte les Conditions Générales d'Utilisation du Service

J'atteste avoir pris connaissance de la politique de protection des données et accepte le traitement de mes données de santé et leur hébergement par un hébergeur certifié de données de santé.»

lors de la création d'un compte Utilisateur et après authentification de ce dernier.

Les présentes CGU entrent en vigueur sans réserve à compter de leur acceptation et s'appliquent durant toute la durée de l'utilisation du Service.

De manière générale, l'attention du Bénéficiaire est attirée sur le fait que l'acceptation des présentes CGU emporte acceptation des règles d'accès au Site.

Le Bénéficiaire est invité à lire attentivement les présentes CGU. Il disposera de la possibilité de les consulter à tout moment sur le Site Internet <https://mh.teleconsultation.fr> ainsi que la politique de protection des données personnelles.

Compte tenu des évolutions possibles du Service et de la réglementation, BIEN ETRE ASSISTANCE se réserve toutefois le droit de modifier à tout moment les présentes CGU. Les nouvelles Conditions Générales d'Utilisation seront, le cas échéant, portées à la connaissance du Bénéficiaire par modification en ligne.

7. DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre de son offre d'assistance, AUXIA ASSISTANCE propose au Bénéficiaire un droit d'accès au Service de téléconsultation médicale dans les modalités décrites ci-dessous.

Le Service est accessible 24h/24h et 7 jours sur 7 au numéro suivant : 09 86 86 00 67 ou via le Site Internet <https://mh.teleconsultation.fr>.

Le Service propose un accès par téléphone ou via le Site Internet <https://mh.teleconsultation.fr> à :

- Une orientation dans le parcours de soins,
- Une consultation médicale à distance délivrée par un Médecin téléconsultant par téléphone ou par visioconférence, selon le choix opéré par le Bénéficiaire.

Lors d'un accès au Service par la plateforme téléphonique, la prise en charge des appels se réalise de la manière suivante :

Avant l'enregistrement de sa demande, le Bénéficiaire est informé des modalités de fourniture du Service, de ses droits et obligations. Il donne son consentement à l'opération.

En semaine et en journée, un Infirmier diplômé d'Etat réceptionne l'appel.

L'Infirmier(e), délivre, selon le cas, orientation dans le parcours de soins et le cas échéant, met le Bénéficiaire en relation avec le Médecin ou permet un rappel du Bénéficiaire par le Médecin qui procède(ra) à une consultation médicale à distance.

La nuit, le samedi, le dimanche ainsi que les jours fériés, les demandes d'assistance sont enregistrées pour permettre au Médecin de rappeler le Bénéficiaire en vue d'une consultation médicale à distance. A cette occasion, le Bénéficiaire est informé des modalités de fourniture du Service et le cas échéant, de l'enregistrement de la conversation téléphonique dans le cadre d'un suivi de la qualité du Service. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Le Bénéficiaire pourra s'y opposer en manifestant son refus auprès de son interlocuteur.

Lors d'un accès au Service par le Site Internet, la prise en charge de la demande se réalise de la manière suivante :

Lorsque le Bénéficiaire accède au Site Internet, il peut solliciter une téléconsultation médicale :

- soit sous un délai de 30 minutes auprès d'un Médecin téléconsultant 24heures sur 24 et 7 jours sur 7,
- soit par une prise de rendez-vous ultérieure au choix du Bénéficiaire entre 9H et 22h, 7 jours sur 7, dans un délai maximal de 14 jours.

Il peut également choisir d'être recontacté par téléphone ou visioconférence.

La consultation médicale à distance n'a pas vocation à se substituer à une consultation médicale avec le médecin traitant du Bénéficiaire et ne peut remplacer le parcours de soins coordonnés.

Lorsqu'un examen physique est nécessaire pour établir un diagnostic, le Médecin réoriente le patient vers son médecin traitant et met un terme à l'appel.

Lorsque la situation décrite par le Bénéficiaire fait apparaître un risque grave pour sa santé ou sa vie, l'IDE ou le Médecin procédera à un transfert accompagné de l'appel auprès des services d'urgence compétents.

MISE EN ŒUVRE DU SERVICE LORS D'UN DEPLACEMENT A L'ETRANGER

La garantie est applicable à l'étranger, dans certaines limites :

- Les services proposés (orientation dans le parcours de soins et téléconsultation médicale) sont accessibles selon la réglementation locale.
- Aucune prescription médicale n'est faite au Bénéficiaire résidant en dehors de l'Union Européenne.

Accès et identification

L'accès au Service est soumis aux présentes CGU et plus généralement à la réglementation en vigueur et à la loi française. Le Bénéficiaire garantit qu'il a le droit d'utiliser le Service au regard de sa réglementation locale.

Chaque Bénéficiaire dispose d'un droit à cinq (5) téléconsultations par année civile. Au-delà de ce seuil, le Service ne sera pas délivré.

Les téléconsultations non utilisées au cours d'une année ne pourront pas être reportées sur l'année suivante et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement. Elles ne peuvent être cédées à un tiers.

L'accès au Service est réservé au Bénéficiaire présumé majeur. Lorsque le Bénéficiaire est majeur sous protection juridique, il est accompagné de son tuteur ou curateur.

Le Service est ouvert aux mineurs dans les conditions suivantes : les utilisateurs mineurs doivent être accompagnés de la personne titulaire de l'autorité parentale. L'accès au Service est réalisé sous la responsabilité propre et exclusive du titulaire de l'autorité parentale.

Pour pouvoir demander la mise en œuvre du Service, le Bénéficiaire est invité à s'assurer au préalable que :

- sa situation ne relève pas de l'urgence médicale,

- et que son médecin traitant est absent ou indisponible.

Ce Service requiert l'utilisation de moyens de communications à distance et en particulier :

- Un numéro de téléphone portable permettant au Bénéficiaire de recevoir des SMS,
- Un accès Internet de bonne qualité comprenant un navigateur Internet récent, ainsi qu'un équipement informatique de type ordinateur, tablette ou smartphone équipé d'une caméra et d'un micro pour la réalisation de la consultation médicale par visioconférence et le cas échéant la réception de prescriptions médicales.

Les Bénéficiaires ne peuvent utiliser le Service à d'autres fins que pour leur destination définie aux présentes CGU, et notamment, s'interdisent d'utiliser le Service, ses informations et Contenus, pour assurer la promotion d'un produit, d'un service, d'un établissement de santé, d'un professionnel de santé ou d'une pharmacie ou de manière générale à toute fin publicitaire ou promotionnelle ou professionnelle.

Le Service est destiné à l'usage personnel des Bénéficiaires et ne peut pas être utilisée au bénéfice d'une entreprise ou de tout autre organisme. Les sociétés commerciales, et de manière générale tout organisme ou entité ou profession réglementée ne peuvent pas en tant que tels devenir utilisateurs.

Toute autre utilisation en fraude des droits de BIEN ETRE ASSISTANCE expose le Bénéficiaire à des poursuites.

Le Bénéficiaire reconnaît qu'il accède au Service par des modalités d'accès sécurisées. Il s'engage à ne pas communiquer ses éléments d'authentification à des tiers.

Lors d'un accès au Service via la plateforme téléphonique, le Bénéficiaire devra s'authentifier et renseigner : son nom, son prénom, sa date de naissance, son numéro de téléphone portable, son code postal ainsi que son adresse électronique.

Lors d'un accès au Service via le Site Internet, le Bénéficiaire sera amené à créer et renseigner son compte utilisateur dans les conditions décrites ci-dessous.

De même, BIEN ETRE ASSISTANCE s'engage à traiter les sujets et les informations de façon neutre et se garde de toute attitude publicitaire ou promotionnelle envers un produit, un service ou un organisme particulier conformément aux dispositions du Code de la Santé Publique.

Enfin, le Bénéficiaire reconnaît et accepte que l'intégralité des frais de téléphone et/ou de connexion au réseau Internet reste à sa charge.

Création et gestion du compte utilisateur sur le Site

Tout accès au Service via le Site Internet nécessite obligatoirement au préalable la création d'un compte utilisateur. Le Bénéficiaire crée son compte utilisateur en renseignant le formulaire qui lui est proposé par les données d'identification suivantes : nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone, adresse e-mail et code postal de sa résidence.

Lors de la création de son compte utilisateur, le Bénéficiaire reconnaît :

- accepter expressément et sans réserve les présentes CGU,
- avoir pris connaissance et accepter la politique de protection des données personnelles du Service,
- avoir dûment accepté le traitement de ses Données de santé et avoir été informé du traitement de ces dernières par un hébergeur certifié de données de santé,
- accepte que ses Données de santé soient partagées avec BIEN ETRE ASSISTANCE, l'Assisteuse ainsi que des Professionnels de santé ayant conclu une convention avec BIEN ETRE ASSISTANCE, s'il souhaite bénéficier du Service.

Lors de la création du compte utilisateur, le Bénéficiaire saisit les données qui permettent son identification sous son entière responsabilité et son entier contrôle et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et actualisées, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier son âge.

Dans l'hypothèse où il communiquerait des informations fausses, inexactes, trompeuses, incomplètes ou périmées, BIEN ETRE ASSISTANCE se réserve la possibilité de suspendre ou de refuser l'accès du Bénéficiaire, sans préavis ni indemnité, de façon temporaire ou définitive, à tout ou partie du Service.

La connexion par le Bénéficiaire à son compte utilisateur sur le site s'effectue en saisissant un mot de passe.

Le mot de passe requis est celui que le Bénéficiaire aura renseigné lors de la création de son compte utilisateur. Conformément aux exigences de sécurité requises, ce mot de passe doit comporter au moins 10 caractères, comportant au moins une minuscule, une majuscule sans accent ainsi qu'un caractère spécial.

Le Bénéficiaire est informé et reconnaît que son mot de passe est strictement personnel et confidentiel. À ce titre, il est entièrement responsable de l'utilisation de son mot de passe et s'engage à prendre toutes mesures utiles pour assurer la parfaite confidentialité de son mot de passe et s'engage à ne pas le communiquer, céder ou mettre à disposition d'un tiers.

Le mot de passe permet d'authentifier le Bénéficiaire et de lui imputer les actions réalisées sous son identification. Autrement dit, toute action réalisée sur le compte utilisateur du Bénéficiaire connecté à partir de son identifiant et de son mot de passe sera réputée avoir été effectuée par le Bénéficiaire et sous sa responsabilité exclusive.

Aussi, en cas de perte, de vol ou de toute utilisation frauduleuse de son mot de passe, le Bénéficiaire devra choisir un nouveau mot de passe en se connectant au sein du Site Internet à la rubrique « *Je modifie mon profil* » puis la rubrique « *Mes informations personnelles* ».

Le Bénéficiaire peut choisir à tout moment de clôturer son compte utilisateur en en faisant la demande auprès du Délégué à la protection des données personnelles de BIEN ETRE ASSISTANCE à l'adresse suivante : dpd@bienetreassistance.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : Délégué à la protection des données personnelles, BIEN ETRE ASSISTANCE, 1, Rue Mozart ,92110 Clichy.

Information et aide à l'orientation dans le parcours de soins

Lorsque le Bénéficiaire accède au Service via la plateforme téléphonique, avant tout acte de téléconsultation ou de conseil en ligne, une information ou une orientation dans le parcours de soins peut lui être délivrée par une IDE.

L'information ou l'orientation dans le parcours de soins délivrée au Bénéficiaire ne constitue en aucun cas un acte de télémédecine au sens des articles L.6316-1 et suivants du Code de la santé publique.

L'attention du Bénéficiaire est attirée sur le fait que les informations diffusées sont strictement indicatives et ne sauraient donc remplacer en tout ou partie, les conseils, diagnostics, traitements ou recommandations fournis par les professionnels de santé compétents participant à la prise en charge du Bénéficiaire.

Les informations tendent à être scientifiquement exactes au moment de leur diffusion, fiables, pertinentes et communes aux Bénéficiaires. Néanmoins, tant AUXIA ASSISTANCE que BIEN ETRE ASSISTANCE déclinent toute responsabilité concernant les erreurs ou omissions portant sur les informations délivrées dans le cadre du Service. De même, AUXIA ASSISTANCE et BIEN ETRE ASSISTANCE ne sauraient être tenus responsable de l'interprétation ou de l'utilisation par le Bénéficiaire des informations ainsi délivrées.

Le Bénéficiaire est seul responsable de toute décision de quelque nature qu'elle soit, prise à partir d'une information fournie au sein du Service.

Lorsque le Bénéficiaire accède au Service via le Site, il sera directement mis en contact avec un Médecin téléconsultant après avoir fait une demande de rappel immédiat ou une prise de rendez-vous ultérieur.

Téléconsultation médicale

La consultation médicale délivrée par un Médecin téléconsultant est réalisée, selon le choix opéré par le Bénéficiaire : par téléphone ou par visioconférence. A cette occasion, le Médecin téléconsultant pourra délivrer au besoin une prescription médicale dans les conditions ci-dessous exposées.

Un compte-rendu de la téléconsultation médicale est établi par le Médecin téléconsultant. Le compte-rendu est mis à la disposition du Bénéficiaire au sein de son compte utilisateur sur le Site Internet.

Si le Bénéficiaire ne dispose pas de compte utilisateur, le compte-rendu sera accessible via un lien sécurisé qui lui sera adressé par courrier électronique.

Sur demande expresse du Bénéficiaire, le compte-rendu de la téléconsultation médicale pourra être adressé par courrier postal à son médecin traitant.

Prescription médicale

Lorsque le Médecin estime nécessaire d'établir une prescription médicale, celle-ci pourra être accessible par le Bénéficiaire :

- via son compte utilisateur au sein de la rubrique « gérer mes rendez-vous et mes documents/historique » ;
- ou s'il ne dispose pas de compte utilisateur, par envoi d'un lien sécurisé à l'adresse de messagerie que le Bénéficiaire aura renseigné.

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, l'accès à la prescription médicale sur Internet requiert la saisie d'un code d'authentification fort. A cet effet, lors de l'appel, un code à usage unique est adressé par sms sur le numéro de téléphone portable communiqué par le Bénéficiaire.

Exclusion du service de téléconsultation

Les exclusions déjà prévues dans le contrat de frais de santé d'AUXIA ASSISTANCE sont applicables au Service de téléconsultation.

En plus de ces exclusions, les situations suivantes sont exclues du Service :

- Les situations d'urgence médicale,
- Les situations nécessitant un examen physique du Bénéficiaire,
- Les demandes de téléconsultation avec un médecin autre qu'un médecin généraliste,
- Le suivi de pathologies chroniques, de grossesse, des nourrissons de moins de 12 mois,
- Les prescriptions d'arrêt de travail et de certificat médical,
- Les demandes de second avis médical,
- Les prescriptions pour un renouvellement de traitement (sauf dépannage ponctuel, dans la limite de 7 jours)
- Les prescriptions de traitement supérieur à 7 jours,
- Les prescriptions de médicaments soumis à prescription restreinte, soumis à accord préalable, d'exception et de stupéfiants,
- Les prescriptions de préparations magistrales ou officinales.

Dans de telles situations, le Bénéficiaire reconnaît et accepte que le Professionnel de santé l'informe et lui expose les motifs de l'impossibilité de lui délivrer le Service.

8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Service est destiné à permettre aux Bénéficiaires consentants de bénéficier de consultation médicale à distance en lien avec leur état de santé. La mise en œuvre du Service nécessite la collecte et le traitement de Données à caractère personnel au sens de la Réglementation.

Au regard de la Réglementation en matière de protection des données, il est précisé que :

- AUXIA ASSISTANCE est responsable de traitement pour la proposition de solution de téléconsultation médicale aux Bénéficiaires ;
- BEA est responsable de traitement pour la mise à disposition et la maintenance de la plateforme médo-sociale ainsi que pour l'activité de téléconseil en santé réalisée par son personnel infirmier ;
- l'Assisteur est responsable de traitement pour la mise en œuvre du service de téléconsultation médicale.

Le Bénéficiaire est informé que les Données personnelles le concernant collectées et traitées dans le cadre du Service sont nécessaires à la fourniture des fonctionnalités du Service. A défaut, l'Utilisateur ne pourra pas accéder au Site Internet ou à la plateforme téléphonique et ne pourra dès lors pas bénéficier du Service.

Le Bénéficiaire ne peut utiliser le Service qu'après avoir émis un consentement exprès et préalable au titre de la collecte, du traitement et du partage de ses Données de santé par le biais d'une case à cocher spécifique qui lui est proposée au moment de l'accès au Service via le Site Internet ou le cas échéant lors de son appel téléphonique auprès de la plateforme téléphonique du Service.

L'attention du Bénéficiaire est attirée sur la sensibilité de ses Données de santé, couvertes par le secret médical qui s'impose aux professionnels de santé et dont l'utilisation par des personnes mal intentionnées est potentiellement susceptible de lui être dommageable.

Le Bénéficiaire est informé qu'un hébergeur certifié de données de santé assure un hébergement sécurisé de ses Données de santé collectées et traitées dans le cadre du Service, conformément aux dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique.

Les Données personnelles de l'Utilisateur sont strictement destinées :

- A lui-même ;
- A AUXIA ASSISTANCE, et ce uniquement pour les données administratives et d'identification de l'Utilisateur afin de permettre la vérification de son éligibilité au Service ;
- aux Professionnels de santé délivrant le Service dans le respect des règles relatives au secret médical et au partage des Données de santé couvertes par le secret médical ;
- Aux personnels strictement habilités de l'hébergeur certifié de données de santé, au sens de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, dans la limite de leurs attributions respectives ;
- Aux personnes habilitées au titre des tiers autorisés (les juridictions concernées, les arbitres, les médiateurs, les ministères concernés...).

BIEN ETRE ASSISTANCE, le cas échéant l'Assisteur, garantit au Bénéficiaire que ses Données personnelles ne seront transmises à aucun tiers non autorisé, sans son accord. En particulier, le Bénéficiaire est informé que ses Données de santé ne sont en aucun cas transmises à AUXIA ASSISTANCE.

Le Bénéficiaire est informé que ses Données personnelles ne sont pas conservées au-delà de la durée nécessaire à la finalité du traitement.

Elles seront susceptibles de faire l'objet d'analyses et d'études statistiques, dans le respect de l'anonymat du Bénéficiaire.

Conformément à la Règlementation, le Bénéficiaire est titulaire d'un droit d'accès, de rectification et le cas échéant de suppression des Données personnelles le concernant. Dans la limite des modalités légales, le Bénéficiaire dispose d'un droit à la portabilité des Données personnelles qu'il a fournies et du droit de décider du sort de ses données après sa mort.

Le Bénéficiaire peut également faire valoir son droit de limitation et son droit d'opposition selon les modalités légales. Lorsque les Données personnelles sont traitées à des fins de prospection, vous avez le droit, à tout moment et sans frais, de vous y opposer, y compris au profilage lié à une telle prospection.

Enfin, il dispose du droit de retirer son consentement à tout moment.

Pour exercer ses droits, le Bénéficiaire peut s'adresser au délégué à la protection des données à caractère personnel :

- par email à : dgd@bienetreassistance.fr
- par courrier postal à : Délégué à la protection des données à caractère personnel – BIEN ETRE ASSISTANCE – 1 rue Mozart - 92110 Clichy.

Toutes les demandes seront étudiées et recevront une réponse dans un délai d'un mois maximum à compter de la réception de la demande. Si la demande est imprécise ou ne comporte pas tous les éléments permettant de procéder aux opérations qui lui sont demandées, il pourra être demandé des éléments complémentaires. De même, il peut être demandé des informations supplémentaires en cas de doute sur l'identité du demandeur.

Le Bénéficiaire peut s'adresser au délégué à la protection des données à caractère personnel pour toute question concernant ses Données personnelles.

En cas de réclamation relative à la protection des données, il lui est possible, le cas échéant, de saisir la CNIL à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Le Bénéficiaire est invité à consulter la Politique de protection des données personnelles de BIEN ETRE ASSISTANCE pour le Service de, accessible via son compte utilisateur ou via le lien suivant : <https://mh.teleconsultation.fr/Rgpd>

9. SECURITE

BIEN ETRE ASSISTANCE, le cas échéant l'Assisteur, mettent en œuvre toutes les mesures de sécurité afin de garantir la protection et la sécurité des Données personnelles du Bénéficiaire.

De manière générale, la préservation de la sécurité du compte utilisateur impose aux Bénéficiaires :

- de respecter les consignes de sécurité et notamment les règles relatives à la définition et au changement de ses éléments d'authentification ;
- de respecter la gestion des accès, en particulier, ne pas utiliser les éléments d'authentification d'un autre Bénéficiaire et ne pas les dévoiler à un tiers, quelles que soient ses qualités et activités professionnelles ;
- d'avertir BIEN ETRE ASSISTANCE de tout dysfonctionnement technique constaté et de toute anomalie découverte.

Les Bénéficiaires reconnaissent l'existence de risques inhérents à l'utilisation des télécommunications et ce, y compris même en présence d'un accès sécurisé tel qu'il est mis en œuvre dans le cadre du Service, et tout particulièrement en termes de :

- délai de fiabilité du réseau Internet,
- continuité non garantie dans l'accès au Service et ses Contenus,
- performances non garanties, compte tenu notamment de la propagation de virus,
- toutes autres contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité de BIEN ETRE ASSISTANCE.

En aucun cas, BIEN ETRE ASSISTANCE ne saurait être tenue responsable de ces risques et de leurs conséquences préjudiciables quelle qu'en soit l'étendue, pour le Bénéficiaire.

10. SECRET MEDICAL

A compter du moment où le Bénéficiaire est pris en charge dans le cadre du Service, l'ensemble des Données de santé recueillies ou produites à l'occasion de sa prise en charge entrent dans la sphère du secret médical.

A ce titre, les mesures de sécurité conformes aux exigences légales et réglementaires en vigueur sont déployées aux fins d'assurer la protection des Données de santé qui seront transmises par le Bénéficiaire aux IDE et Médecins du Service.

Dans le respect des règles relatives au secret médical et au partage des Données de santé couvertes par le secret médical, les Données de santé communiquées par le Bénéficiaire sont destinées exclusivement :

- Aux IDE,
- Aux Médecins,
- Au personnel de BIEN ETRE ASSISTANCE, dûment habilité,
- Aux personnels strictement habilités de l'hébergeur certifié de données de santé, au sens de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, dans la limite de leurs attributions respectives.

Les Données de santé du Bénéficiaire sont hébergées chez un hébergeur de données de santé certifié conformément à l'article L.1111-8 du Code de la santé publique.

11. DEONTOLOGIE DES PROFESSIONNELS DE SANTE

Les Professionnels de santé intervenant dans le cadre du Service sont soumis au respect de l'intégralité des règles déontologiques présidant à l'exercice de leur profession telles qu'elles sont définies dans le Code de déontologie qui leur est applicable et interprétées par le Conseil National de l'ordre professionnel dont ils relèvent.

Le Service ne contrevient aucunement à l'une quelconque des obligations déontologiques s'imposant aux Professionnels de santé en particulier : le principe d'indépendance, du libre choix du patient, ou encore le principe d'interdiction de tout procédé direct ou indirect de publicité, notamment en faveur d'un professionnel de santé.

12. RESPONSABILITE

Responsabilité du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation du Service - en particulier de l'utilisation des informations dont il bénéficie dans ce cadre ainsi que de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique dans le cadre du Service dans les conditions de droit commun.

En aucun cas, AUXIA ASSISTANCE et BIEN ETRE ASSISTANCE ne sont en mesure d'effectuer des vérifications ou des contrôles de cohérence, d'exactitude ou de pertinence (notamment au plan scientifique, médical ou sanitaire) des données ou informations communiquées par le Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire s'engage à valider l'adéquation du Service à ses besoins. Le Bénéficiaire reconnaît qu'il prend seul toute décision fondée sur le Service, le cas échéant, et que ni AUXIA ASSISTANCE, ni BIEN ETRE ASSISTANCE n'assume aucune responsabilité au titre de la gestion d'une situation d'urgence médicale.

Toute situation d'urgence médicale doit conduire le Bénéficiaire à contacter immédiatement son médecin traitant ou médecin spécialiste qui le suit pour sa pathologie ou à composer les numéros d'urgence.

De manière générale, le Bénéficiaire s'engage à utiliser le Service :

- Dans le respect des présentes CGU, des lois, réglementation et droits des tiers ;
- De manière loyale et conformément à sa destination.

Responsabilité de BIEN ETRE ASSISTANCE et d'AUXIA ASSISTANCE

BIEN ETRE ASSISTANCE est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de la mise à disposition du Service fourni dans les limites définies aux présentes CGU. De même, AUXIA ASSISTANCE est tenu à une obligation de moyens dans la proposition du Service à ses assurés Bénéficiaires.

BIEN ETRE ASSISTANCE et AUXIA ASSISTANCE ne pourront être tenus pour responsable de tout dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes, y compris les dommages du fait des contraintes et limites du réseau téléphonique et/ou Internet résultant de l'utilisation du Service par le Bénéficiaire ainsi que de l'impossibilité, pour le Bénéficiaire, d'avoir accès au Service, à l'exception des dommages directs consécutifs à une faute lourde ou intentionnelle.

Responsabilité des Professionnels de santé

Les Professionnels de santé, chacun en ce qui les concerne, sont intégralement et exclusivement responsables des informations, conseils, orientations et décisions qu'ils donneront au Bénéficiaire dans le cadre de l'utilisation par ce dernier du Service, conformément aux obligations légales, réglementaires et déontologiques qui président à l'exercice de leurs activités professionnelles.

Dans le cadre d'une communication à distance, les Professionnels de santé ne sont pas en mesure d'effectuer des vérifications ou des contrôles de cohérence, d'exactitude ou de pertinence des informations communiquées par le Bénéficiaire. A ce titre et dans le cas de transmission d'informations erronées par le Bénéficiaire, leur responsabilité ne pourra être engagée.

13. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Contenus du Service

L'ensemble des Contenus accessibles par le biais du Site sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par l'Éditeur.

Ces Contenus sont exclusivement destinés à l'information et l'usage personnel du Bénéficiaire qui bénéficie d'un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif.

Sauf autorisation expresse et préalable du Bénéficiaire, sont interdites toutes reproductions, représentations et utilisations par le Bénéficiaire autres que celles visées ci-dessus et notamment :

- toute adaptation, mise à disposition du public à sa demande ou non, distribution, rediffusion sous quelque forme que ce soit, mise en réseau, communication publique, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie des œuvres, prestations, marques et tous éléments protégés ou susceptibles de protection par le droit de la propriété intellectuelle reproduits au sein du Site ;
- tout lien, accès, modification, ajout, suppression qui porte sur le système de traitement automatisé de l'édition en ligne et modifie les conditions de publication ou la politique éditoriale.

Tout manquement du Bénéficiaire à ces obligations constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Marque, logo, signe distinctif

Sauf précision contraire, toutes les marques utilisées au sein du Site sont la propriété de l'Éditeur ou le cas échéant d'AUXIA ASSISTANCE ou du groupe Malakoff Humanis.

Sauf autorisation expresse et préalable de l'Éditeur, tout usage de cette marque ainsi que toutes autres marques, figuratives ou non, visualisées appartenant à l'Éditeur ou le cas échéant à AUXIA ASSISTANCE ou au groupe Malakoff Humanis expose l'Utilisateur à des poursuites judiciaires.

14. FORCE MAJEURE

AUXIA ASSISTANCE et BIEN ETRE ASSISTANCE ne seront pas tenues responsables de toute inexécution ou retard dans l'exécution du Service, causés par des événements hors de leur contrôle qui ne pouvaient être raisonnablement prévus et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et empêchant l'exécution de leurs obligations au sens de la définition légale figurant à l'article 1218 du code civil.

15. CONVENTION DE PREUVE

Le Bénéficiaire reconnaît et accepte, qu'après son authentification par téléphone ou via le Site : l'acceptation des présentes CGU, de la politique de protection des données à caractère personnel et du recueil de son consentement au titre du traitement de ses Données de santé, constituent notamment une signature électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du Code Civil.

Conformément aux dispositions des articles 1366 et suivants du Code Civil et des articles 1111-25 et suivants du Code de la santé publique, la mise en œuvre d'une signature électronique, sur la base d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache, est considérée comme une signature valable et comme une preuve au sens des dispositions précitées. Notamment la mise en œuvre d'une signature électronique, sur la base de l'usage d'un mot de passe/login est considérée comme une signature valable et comme une preuve au sens des dispositions précitées.

En conséquence de quoi, sauf erreur manifeste et prouvée de BIEN ETRE ASSISTANCE, le Bénéficiaire ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments sous format ou support électronique précités, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve.

Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par BIEN ETRE ASSISTANCE dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Le Bénéficiaire est informé et reconnaît que toute ordonnance générée dans le cadre du Service repose sur une signature électronique simple, émise sur la base d'un procédé fiable d'identification défini par convention avec les Médecins téléconsultants garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache et l'intégrité des données matérialisées.

Le Bénéficiaire est informé et reconnaît que la convention de preuve portant sur les ordonnances lui est opposable et accepte, qu'après l'authentification du Médecin, toute manifestation de sa volonté pour l'émission des comptes rendus et des ordonnances en cas de prescriptions, reposent sur une signature électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du Code, et manifeste l'accord du Médecin en caractérisant sa preuve.

16. INFORMATION ET RECLAMATION

Toute demande de renseignement, d'information ou réclamation relative au Service de téléconsultation médicale et aux présentes CGU doivent être adressées par courrier postal à :

**Direction Médicale
BIEN ETRE ASSISTANCE
1, Rue Mozart
92110 Clichy**

17. LOI APPLICABLE

Tout litige relatif au Service de téléconsultation sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Les présentes CGU sont soumises à la loi française.