

DESCRIPTION RAPIDE DU SERVICE

La société PANAKS propose une Plateforme de mise en relation à distance accessible à l'adresse « *avismedic.fr* » ou « *avismedic.com* » permettant aux internautes, moyennant le paiement du tarif applicable, de bénéficier de certaines prestations « médicales » à distance rendues par des professionnels de santé habilités et référencés sur la Plateforme, tels que :

- La téléconsultation médicale, par téléphone ;
- La téléconsultation par visio-conférence, remboursée par la sécurité sociale à certaines conditions ;
- La télé-expertise remboursée par visio-conférence ;
- La fourniture d'un avis médical écrit avec possibilité de visioconférence ;
- La fourniture d'analyse écrite d'examens complémentaires (bilan biologique ou électrocardiogramme) ;
- Un suivi médical en ligne, post-hospitalisation.

Chaque professionnel de santé référencé sur la Plateforme exerce son métier en toute indépendance et dans le strict respect des règles déontologiques de la profession qu'il garantit respecter intégralement.

Ce Service est destiné essentiellement aux Français résidents à l'étranger, aux expatriés et aux personnes en isolement médical. Il est également destiné à tous les étrangers résidant en France ou hors de France et désirant avoir un avis médical par un médecin spécialiste français.

Ce Service est également proposé à tout ressortissant français résidant en France.

La Plateforme met à disposition un Annuaire des Médecins inscrits sur la Plateforme pour permettre aux Utilisateurs de trouver plus facilement un professionnel, dont la candidature a été préalablement étudiée et validée par PANAKS pour garantir un niveau de service optimal sur la Plateforme.

La navigation sur la Plateforme et la création d'un profil Membre, préalable nécessaire à la commande d'une prestation, est gratuite.

Le Service est toutefois payant, et n'est transmis au demandeur qu'après paiement préalable de ce dernier via la solution de paiement sécurisé proposée sur la Plateforme. Par exception, le service de Suivi Médical en ligne est proposé à titre gratuit.

Le prix dépend du type de prestation et d'autres critères précisés ci-après (tels que les délais de transmission souhaités par le Membre pour les avis médicaux écrits, ou l'heure à laquelle une Téléconsultation par téléphone a lieu, par exemple).

La société PANAKS s'est attachée à ce que la Plateforme présente toutes les garanties en matière de sécurité informatique, de confidentialité des données, du respect du secret professionnel et du secret médical. La Plateforme est également conforme à la réglementation sur les données personnelles, notamment du fait de l'hébergement des données de santé de chaque Membre par un prestataire d'hébergement de données de santé agréé par le Ministère de la Santé.

La société PANAKS explique les conditions dans lesquelles les Médecins et la Plateforme s'attachent à protéger les Données Personnelles de ses Membres selon les modalités précisées dans la Politique de confidentialité que chaque Membre doit préalablement lire attentivement et accepter expressément s'il souhaite utiliser le Service.

En aucun cas, la Plateforme n'a vocation à interférer, en tant que simple intermédiaire, dans la relation entre les Médecins et les utilisateurs bénéficiaires des prestations, concernant le contenu intellectuel de celle-ci.

AVISMEDIC se réserve toutefois le droit de contrôler la qualité du service rendu par le Médecin, en cas de signalement d'un Membre.

Sommaire

Article 1.	Objet et champ d'application des présentes Conditions Générales d'Utilisation	3
Article 2.	Définitions	3
Article 3.	Conditions d'accès au Service	6
Article 4.	Obligation de vigilance de l'Utilisateur.....	7
Article 5.	Description du Service.....	8
Article 6.	Avertissement important concernant les Avis	14
Article 7.	Tarifs et modalités de paiement d'un Avis.....	14
Article 8.	Absence de droit de rétractation	17
Article 9.	Engagements du Membre concernant les Données	17
Article 10.	Propriété Intellectuelle	18
Article 11.	Protection des données personnelles	19
Article 12.	Responsabilité de PANAKS	19
Article 13.	Force Majeure.....	20
Article 14.	Modifications / Evolutions du Service - Résiliation	20
Article 15.	Tolérance – Non-renonciation	21
Article 16.	Contradictions.....	21
Article 17.	Convention de preuve	21
Article 18.	Droit applicable et règlement de litiges	21

Article 1. Objet, champ d'application et durée des présentes CGU

Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales d'utilisation (**ci-après les « CGU »**) ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société PANAKS (société par Actions Simplifiée au capital de 6 000 € immatriculée au registre des sociétés de Toulon sous le numéro RCS 821 298 726 dont le siège social est situé au 61, rue Saint-Léon, 83000 Toulon) (**ci-après « PANAKS »**) met la Plateforme à disposition des Utilisateurs, ainsi que les obligations réciproques de chaque partie dans le cadre de l'utilisation du Service.

En conséquence, l'Utilisateur accepte, sans réserve, les présentes CGU dans leur intégralité avant toute utilisation du Service. La simple navigation sur la Plateforme emporte automatiquement acceptation de l'Internaute aux présentes CGU.

Toutefois, pour pouvoir bénéficier du Service, l'Utilisateur doit accepter sans réserve les présentes CGU en cochant la case prévue à cet effet lors de son inscription. Si l'Utilisateur n'accepte pas ces conditions, ni la Politique de protection des données personnelle, il doit renoncer à toute utilisation de la Plateforme et du Service.

PANAKS se réserve la faculté de modifier les présentes CGU dans les conditions indiquées ci-après.

Les présentes CGU sont complétées par la Politique de protection des données personnelles à tout moment accessible sur la Plateforme.

Les présentes peuvent être complétées par d'autres conditions d'utilisation liant le Membre avec le fournisseur du service concerné, notamment celles applicables au service PayPal, si le Membre choisit ce mode de paiement.

Durée

Les présentes CGU sont conclues pour une durée indéterminée et peuvent être résiliées à tout moment par PANAKS ou les Utilisateurs dans les conditions indiquées aux termes des présentes. Toute commande en cours est due, nonobstant la résiliation des présentes CGU.

Article 2. Définitions

Les mots et expressions ci-après commençant par une lettre majuscule, au singulier ou au pluriel, sont employés dans les présentes avec la signification suivante :

Internaute ou Utilisateur désigne l'utilisateur de la Plateforme qui n'est pas Médecin et qui a accès à la Plateforme.

Utilisateur inscrit ou Membre désigne l'Utilisateur ayant souscrit au Service par la création d'un Espace Personnel, à condition de respecter les prérequis précisés ci-après. Seul un Membre peut avoir accès à l'ensemble des services proposés sur la Plateforme.

Annuaire désigne le répertoire en ligne proposé sur la Plateforme, référençant les Médecins inscrits au Service.

Avis désigne l'avis/conseil médical écrit et rédigé par un Médecin sous format électronique, en fonction de la demande formulée par le Membre depuis son Espace Personnel et qui lui est transmis après paiement, selon les modalités précisées ci-après.

Analyse d'examen complémentaire désigne l'interprétation d'un examen paraclinique permettant d'affiner un diagnostic en fonction des informations transmises par le Membre, devant être limitées à celles qui sont strictement nécessaires pour permettre au Médecin de fournir la Prestation.

CGU désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme et du Service formant un Contrat entre les Utilisateurs et PANAKS concernant l'utilisation de la Plateforme, ce à compter de son acceptation selon les modalités requises en ligne, et qui peuvent être éventuellement complétées par d'autres conditions générales ou particulières et des informations publiées directement sur la Plateforme.

Les CGU n'ont toutefois pas vocation à encadrer la relation médicale entre le Membre et le Médecin, dont ce dernier reste seul responsable.

Contenu désigne ensemble les solutions applicatives, chartes graphiques, outils, modules, programmes, logiciels, progiciels, contenus éditoriaux, rubriques, informations, dessins, graphismes, messages, articles, vidéos, fichiers sonores, images, marques, logos, etc. autrement dit toutes les données de toute nature intégrées ou générées par la Plateforme dont PANAKS détient les droits exclusifs d'exploitation et auxquelles l'Utilisateur a accès dans le cadre du Service.

Données désigne toutes les données du Médecin et des Membres communiquées à PANAKS et/ou collectées par cette dernière via la Plateforme pour les besoins du Service. Un Avis ou la publication d'un contenu par un Membre sur la Plateforme est une Donnée au sens des présentes. L'utilisation des Données constitutives de Données Personnelles est encadrée par la Politique de protection des données personnelles d'AVISMEDIC.

Equipements désigne l'ensemble des matériels et logiciels, dont le système d'information et réseaux, les postes de travail, ordinateurs, téléphones portables, adresses de messagerie, tablettes, Identifiants, Espace Personnel, Fiche, etc. que l'Utilisateur utilise pour avoir accès au Service et dont il a la garde et la responsabilité exclusive.

Espace ou Compte Personnel désigne l'interface de gestion personnel et sécurisé du Membre, auquel il a accès avec ses Identifiants. La confidentialité et l'intégrité des Données reçues, saisies et transmises par le Membre via son Compte sont garanties par l'Hébergeur agréé de données de santé à caractère personnel choisi par PANAKS.

Le Compte Personnel constitue un « Contenu » dont PANAKS est propriétaire à l'exception des Données.

Hébergeur agréé désigne la société dont les nom et coordonnées sont précisés sur la Plateforme ou tout autre prestataire choisi par PANAKS figurant sur la liste des hébergeurs de données de santé à caractère personnel agréés par le Ministre français de la Santé, disponible et régulièrement mise à jour notamment sur le site internet esante.gouv.fr.

Identifiants ou Codes d'accès désigne ensemble tant l'identifiant propre de l'Utilisateur (« Login ») que le mot de passe de connexion choisis par l'Utilisateur pour accéder au Service et devenir Membre, placés sous la responsabilité exclusive de ce dernier.

Les Identifiants sont strictement personnels et confidentiels à chaque Membre.

Médecin désigne le praticien de santé inscrit à l'Ordre français des Médecins ou appartenant au corps du Service de Santé des Armées justifiant de cinq (5) ans ou plus d'expérience dans sa spécialité, et référencé dans l'Annuaire de la Plateforme après avoir souscrit au Service.

Médecin traitant désigne le Médecin choisi par le Membre patient pour coordonner ses soins, l'orienter dans le parcours de soins coordonnés, gérer son dossier médical et assurer une prévention personnalisée.

Il est le seul habilité à lui fournir la Prestation de Téléconsultation remboursée sur la Plateforme, sauf si le Membre peut justifier que son Médecin traitant n'était pas disponible. Dans ce cas, le Membre pourra bénéficier de cette Prestation sur la Plateforme, avec un autre Médecin qui n'est pas son Médecin traitant, en l'informant préalablement que ce dernier n'a pas pu assurer la Téléconsultation demandée.

PANAKS ou la Société désigne la société PANAKS tel qu'identifiée ci-avant, fournisseur de la Plateforme et du Service de mise en relation, auquel l'Utilisateur est lié par les présentes.

Personnel de Santé : personne infirmière ou tout autre cadre de santé intervenant dans le centre de santé (EHPAD, SSR) dans lequel le Membre concerné a reçu les soins et qui a souhaité bénéficier d'un Suivi Médical en ligne via la Plateforme.

Plateforme ou Site désigne le site Internet sécurisé conçu et propriété de PANAKS objet des présentes, accessible par les Médecins et les Utilisateurs, et de manière générale, par tout internaute à l'adresse URL « www.avismedic.com » ou « www.avismedic.fr » et permettant d'avoir accès au Service.

Prestations désigne les prestations de conseil et d'information médicaux que le Médecin s'engage à réaliser via la Plateforme, sous forme d'Avis, d'Analyse, de Suivi Médical ou de Téléconsultation.

Service désigne le service payant de mise en relation entre Médecins et Membres fourni par PANAKS via la Plateforme, permettant à un Membre de demander et d'obtenir une Prestation, en fonction des Données qu'il aura préalablement transmises.

Suivi Médical : désigne la Prestation permettant le suivi d'un Membre sortant de l'hôpital, et de retour à son domicile, par le ou les Médecins et qui nécessite le recours à des Professionnels de santé pour un suivi immédiat.

Le Suivi Médical est différent de la « télésurveillance » remboursée pour les patients éligibles à la télémédecine dans le cadre de silence respiratoire d'insuffisance cardiaque, d'insuffisance rénale et de diabète qui n'est pas proposée par la Plateforme.

Téléconsultation désigne la prestation de télémédecine permettant à un Médecin de consulter un patient qui est Membre à distance, via la Plateforme.

Il existe deux types de Téléconsultation :

- La Téléconsultation par visio-conférence, remboursée par la Sécurité Sociale, laquelle met en relation un Membre avec son Médecin traitant, ou avec un autre Médecin si le Médecin traitant n'est pas joignable. La Téléconsultation par visio-conférence, remboursée par la Sécurité Sociale, peut être également effectuée auprès d'un Médecin spécialiste si le Médecin traitant le demande.
- La Téléconsultation par téléphone, non prise en charge par la Sécurité Sociale, laquelle met en relation un Membre avec Médecin qu'il ne connaît pas via la Plateforme.

Article 3. Conditions d'accès au Service

Prérequis à respecter

Pour accéder à la Plateforme, l'Utilisateur reconnaît et accepte qu'il doit :

- Autoriser la collecte de « cookies », en cochant la case prévue à cet effet dans les bandeaux publiés sur la Plateforme et/ou dans les options de son navigateur Internet ;
- Disposer d'une connexion à Internet haut débit (débit de téléchargement de 256 ko/s minimum) contractée auprès d'un fournisseur d'accès notoirement connu sur le marché ;
- Disposer d'un ordinateur (PC ou Mac) récent permettant l'accès à la Plateforme depuis un navigateur récent et dont la dernière mise à jour remonte, le cas échéant, à moins de 6 mois ;
- Pour les Utilisateurs personnes physiques : être âgé de plus de plus de 18 ans (sauf dérogation expresse ci-après), disposer de ses pleines capacités juridiques et d'utiliser le Service que pour son propre compte à des fins non professionnelles ;
- Pour les Utilisateurs personnes morales : souscrire au Service par l'intermédiaire d'un représentant légal ou d'un préposé dûment habilité à souscrire au Service. L'Utilisateur personne morale est réputé accéder au Service à des fins professionnelles exclusivement.

Pour devenir Membre, l'Utilisateur doit en outre créer un Compte Personnel, selon les modalités précisées ci-après.

De manière générale, tous les frais supportés par l'Utilisateur pour accéder à la Plateforme et au Service (matériel informatique, logiciels, connexion Internet, etc.) sont à sa charge.

Création d'un Compte Personnel

La création d'un profil Membre est gratuite.

Seul un Membre ayant suivi la procédure de souscription ci-après peut formuler une demande d'une des Prestations.

La création d'un Compte Personnel est gratuite. Pour ce faire, l'Utilisateur doit obligatoirement renseigner les informations suivantes :

- Ses noms, prénoms,
- Une adresse e-mail valide et durable (les e-mails jetables de type yopmail.com sont interdits),
- Un numéro de téléphone,
- Choisir ses Identifiants conformément aux instructions de la Plateforme, à défaut de quoi ceux-ci seront refusés,
- Tout autre élément renseigné comme « obligatoire » sur la Plateforme.

Le Membre s'engage à fournir des renseignements personnels exacts, et à ne pas créer une fausse identité ou usurper celle d'un tiers.

Dans le cas contraire, PANAKS peut refuser la souscription au Service, supprimer sans préavis et de plein droit le Compte temporairement ou définitivement et engager la responsabilité de son titulaire.

La création d'un Compte Personnel est finalisée lorsque l'Utilisateur valide son inscription en suivant la procédure indiquée dans le courriel qui lui aura été envoyé par la Plateforme à l'adresse e-mail renseignée, et à condition d'avoir accepté la Politique de Confidentialité de PANAKS.

Une fois son Compte Personnel validé, le Membre peut retrouver et gérer les informations le concernant et accéder au récapitulatif de ses dossiers/demandes de Prestations en cours ainsi qu'à ses factures.

En outre, pour pouvoir bénéficier d'une Prestation, le Membre devra renseigner les informations complémentaires lors de sa demande, tel que précisé ci-après et sur la Plateforme.

Désactivation et suppression d'un Compte Personnel

Un Membre peut solliciter une suppression totale et définitive de son Compte. Il doit, pour ce faire, adresser une demande explicite de suppression en utilisant les moyens de communication proposés sur la Plateforme.

Par mesure de sécurité ou de précaution, PANAKS se réserve le droit de refuser, d'interdire et de suspendre temporairement ou définitivement l'accès au Service à des Membres :

- Qui ne respecteraient pas les prérequis susvisés,
- Dont les informations renseignées ne seraient pas à jour, inexactes ou incomplètes,
- Qui n'auraient pas adressé les documents éventuellement demandés dans les délais impartis,
- Qui ne respecteraient pas les présentes CGU.

De manière générale, le Médecin s'engage à fournir tout justificatif nécessaire à la vérification de ses déclarations sur première demande. Le Médecin doit informer spontanément PANAKS de tout changement intervenant dans sa situation et pouvant avoir une incidence sur la réalisation des Prestations.

Article 4. Obligation de vigilance de l'Utilisateur

PANAKS a pris toutes les mesures et précautions techniques et humaines nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des Données des Utilisateurs, dans le strict respect des règles de l'art en la matière et de ses obligations légales.

Cela n'exonère en aucun cas chaque Membre de respecter l'ensemble des recommandations ci-après :

- Ne jamais communiquer ses Identifiants Personnels ou les laisser accessibles à des tiers ;
- Mémoriser ses Identifiants Personnels, éviter de les noter par écrit et de les rendre accessibles à des tiers à proximité de ses Equipements ;
- Ne pas laisser ses Equipements sans surveillance ;
- Sécuriser son ordinateur, sa tablette ou son téléphone mobile au moyen de dispositifs de sécurité à l'état de l'art (verrouillage du téléphone, logiciel antivirus et anti-espion, firewall, etc.) ;
- Vérifier l'exactitude du récapitulatif de ses commandes dans son Espace Personnel, qu'il doit conserver, sous quelque forme que ce soit ;
- Avertir immédiatement la Plateforme de tout évènement susceptible de provoquer une utilisation abusive, frauduleuse ou non autorisée de son Compte.

Le Membre est pleinement averti du risque lié à la perte ou au vol de ses Identifiants, au piratage de ses Equipements ou à tout autre agissement frauduleux permettant une utilisation non autorisée de son Espace Personnel.

De manière générale, chaque Membre est seul responsable de la sécurité de son Compte, de sorte que toute activité liée à ce dernier est réputée avoir été effectuée par le Membre sous sa seule responsabilité.

Article 5. Description du Service

Outils mis à disposition

La Plateforme permet de mettre en relation des Médecins avec les Membres grâce à des outils en ligne accessibles à distance tels que :

- L'Annuaire, permettant de présenter les Médecins inscrits au Service, notamment en fonction de leur spécialité;
- L'Espace Personnel, permettant au Membre de formuler des demandes d'Avis, d'Analyse ou de Consultation et de les recevoir via la Plateforme; de gérer ses dossiers et les informations le concernant;
- Un module de discussion privée et confidentielle Médecin – Membre, afin de permettre au Membre de fournir des informations complémentaires suite à sa demande, et nouer un dialogue avec le Médecin;
- Un espace de publication, au sein duquel le Membre peut publier du contenu, selon les modalités et les formats précisés sur la Plateforme;

Les Prestations proposées par les Médecins sur la Plateforme

1. Prestation gratuite de Suivi Médical

Un Membre, fraîchement hospitalisé, peut accepter que son Suivi Médical soit assuré sur la Plateforme, afin de faciliter les échanges, de manière sécurisée et confidentielle, entre tous les intervenants dans son dossier, tous inscrits sur la Plateforme à cet effet : il s'agit du Médecin hospitalier et des Professionnels de santé (dont l'établissement de santé dans lequel le Patient reçoit toujours ou a reçu les soins, les prestataires habilités pour organiser et effectuer les soins à domicile en relais à l'hôpital etc.) sous la gouvernance du Médecin hospitalier, assurant des soins infirmiers, de kinésithérapie ou autres, post-hospitalisation ou après transfert vers un autre établissement de santé.

En acceptant que son Suivi Médical se fasse en ligne sur la Plateforme, le Membre accepte (i) que les acteurs limitativement précités et/ou désignés par son Médecin aient accès à ses Données Personnelles (données médicales, photos, vidéos, bilan biologique, ordonnances etc.) et (ii) d'échanger avec ces derniers via la Plateforme.

Toutefois, seuls les Médecins, Professionnels de santé et établissement de soin du Membre auront accès aux Données Médicales (antécédents médicaux et chirurgicaux, traitement, données de l'examen clinique et des divers examens complémentaires type radio, bilan biologique) conservées dans son « dossier médical partagé ».

Toute mise à jour de son dossier médical partagé sera notifiée au Membre par SMS sur le numéro de téléphone renseigné sur la Plateforme.

Ce Service est gratuit pour le Membre.

2. Processus de commande et de traitement d'un Avis médical personnalisé

La Plateforme permet au Membre, moyennant paiement, de formuler une demande d'Avis en s'appuyant sur tout document, fichier, image ou vidéo (dans la limite de la taille des fichiers autorisée par la Plateforme) qu'il souhaite communiquer au Médecin afin que celui-ci lui donne un conseil le plus efficace possible.

Toute demande d'Avis formulée depuis le Compte doit comporter des renseignements obligatoires, concernant notamment l'âge, la taille et le poids du Membre, ainsi que son consentement à la transmission et à la gestion de ses données de santé par la Plateforme et ses partenaires, pour les stricts besoins de la fourniture du Service (Médecins, Hébergeur Agréé...), à défaut de quoi celle-ci ne peut être traitée.

Le prix de l'Avis dépend du délai dans lequel le Membre souhaite l'obtenir, parmi les options proposées par le Service.

Le Membre a en effet le choix de recevoir son Avis :

- Soit en soixante-douze (72) heures ;
- Soit en vingt-quatre (24) heures).

Lors de l'envoi de la demande d'Avis via la Plateforme, une notification est automatiquement envoyée au Membre sur son Espace pour l'informer de la bonne réception de sa demande et pour lui demander de régler les honoraires correspondant à la Prestation demandée.

En effet, le prix de l'Avis doit préalablement être réglé via la Plateforme, à défaut de quoi la demande ne pourra pas être traitée.

Les délais de traitement de la demande d'Avis, précisés ci-avant, courent à compter du paiement effectif par le Membre.

La Plateforme n'est tenue d'aucune obligation de traiter la demande ni d'aucun délai tant que le règlement de l'Avis, et de manière générale, de chaque Prestation commandée, n'a pas été reçu.

En cas de retard par rapport aux délais souhaités, la Plateforme remboursera au Membre une fraction du prix payé dans les conditions précisées ci-après.

A l'étape du règlement du prix, le Membre a encore la possibilité :

- De changer de délai en renvoyant un e-mail à la Plateforme selon les modalités proposées dans son Espace. Auquel cas, une nouvelle notification lui sera renvoyée pour lui demander de régulariser les honoraires selon le tarif correspondant au nouveau délai choisi.
- De se rétracter et d'annuler sa demande d'Avis. Dans ce cas, il lui suffit de ne pas passer à l'étape suivante ; sa demande d'Avis sera automatiquement annulée vingt-quatre (24) heures après la date d'ouverture du dossier.

Toute commande réglée vaut vente ferme et définitive. Elle ne peut donner lieu à aucun remboursement, le Membre renonçant à son droit de rétractation conformément à l'article « Absence de droit de rétraction » ci-après.

Lorsque la transaction a eu lieu, la Plateforme envoie la demande d'Avis médical au Médecin de son choix. En effet, le Médecin qui rédigera l'Avis est sélectionné par la Plateforme exclusivement, à sa seule discrétion, en fonction des éléments renseignés par le Membre.

La Plateforme s'efforcera en toutes hypothèses de transmettre la demande d'Avis au Médecin présentant les compétences et la spécialité les mieux adaptées.

Les demandes et réceptions d'Avis s'opèrent via la Plateforme exclusivement.

Si, une fois l'Avis reçu, le Membre souhaite obtenir plus de précisions ou approfondir sa demande, celui-ci pourra être amené à commander un nouvel Avis selon appréciation du Médecin concerné.

Si le Médecin concerné considère que l'Avis, et les éventuelles discussions subséquentes ont donné satisfaction au Membre bénéficiaire, celui-ci « clôture » le dossier.

Après chaque Avis, le Membre sera amené à remplir un formulaire de satisfaction. Le Membre autorise expressément la Plateforme à publier ou de mettre en ligne, de façon anonymisée, les statistiques de ce formulaire de satisfaction.

3. Processus de commande et de traitement de l'Analyse d'examen complémentaire

La Plateforme permet au Membre, moyennant paiement, de formuler une demande d'Analyse d'examen para clinique en s'appuyant sur tout document, fichier, image ou vidéo (dans la limite de la taille des fichiers autorisée par la Plateforme) qu'il souhaite communiquer au Médecin afin que celui-ci lui en donne une interprétation la plus efficiente possible. Parmi les examens paracliniques, pourront être réalisés les examens biologiques et l'électrocardiogramme (ECG).

Toute demande d'Analyse de ces examens formulée depuis le Compte doit comporter des renseignements obligatoires, concernant notamment l'âge, la taille et le poids du Membre, ainsi que son consentement à la transmission et à la gestion de ses données de santé par la Plateforme et ses partenaires, pour les stricts besoins de la fourniture du Service (Médecins, Hébergeur Agréé), à défaut de quoi celle-ci ne peut être traitée.

Le prix de l'Analyse est unique. L'Analyse sera transmise en huit (8) heures ouvrées, entre 8h et 21h. Par exemple, en cas de demande de Prestation et paiement enregistré à 20h, le Médecin répondra au plus tard le lendemain 15h.

Lors de l'envoi de la demande d'Analyse d'examens complémentaires via la Plateforme, une notification est automatiquement envoyée au Membre sur son Espace pour l'informer de la bonne réception de sa demande et pour lui demander de régler les honoraires correspondant à la Prestation demandée.

En effet, le prix de l'Analyse doit préalablement être réglé via la Plateforme, à défaut de quoi la demande ne pourra pas être traitée.

Les délais de traitement de la demande d'Analyse, précisés ci-avant, courent à compter du paiement effectif par le Membre.

La Plateforme n'est tenue d'aucune obligation de traiter la demande ni d'aucun délai tant que le règlement de la demande d'Analyse n'a pas été reçu.

En cas de retard par rapport aux délais souhaités, la Plateforme remboursera au Membre une fraction du prix payé dans les conditions précisées ci-après.

A l'étape du règlement du prix, le Membre a encore la possibilité de se rétracter et d'annuler sa demande d'Analyse. Dans ce cas, il lui suffit de ne pas passer à l'étape suivante ; sa demande d'Analyse sera automatiquement annulée vingt-quatre (24) heures après la date d'ouverture du dossier.

Toute commande réglée vaut vente ferme et définitive. Elle ne peut donner lieu à aucun remboursement, le Membre renonçant à son droit de rétractation conformément à l'article « Absence de droit de rétraction » ci-après.

Lorsque la transaction a eu lieu, la Plateforme envoie la demande d'Analyse d'examen paraclinique au Médecin de son choix. En effet, le Médecin qui rédigera l'Analyse est sélectionné par la Plateforme exclusivement, à sa seule discrétion, en fonction des éléments renseignés par le Membre.

La Plateforme s'efforcera en toutes hypothèses de transmettre la demande d'Analyse au Médecin présentant les compétences et la spécialité les mieux adaptées.

Les demandes et réception d'Analyse s'opèrent via la Plateforme exclusivement.

Si, une fois l'Analyse reçue, le Membre souhaite obtenir plus de précisions ou approfondir sa demande, celui-ci pourra être amené à demander un complément d'Analyse selon appréciation du Médecin concerné.

Si le Médecin concerné considère que l'Analyse, et les éventuelles discussions subséquentes ont donné satisfaction au Membre bénéficiaire, celui-ci « clôture » le dossier.

Après chaque réponse d'Analyse, le Membre sera amené à remplir un formulaire de satisfaction. Le Membre autorise expressément la Plateforme à publier ou de mettre en ligne, de façon anonymisée, les statistiques de ce formulaire de satisfaction.

4. Processus de commande et de traitement d'une Téléconsultation

Téléconsultation téléphonique

La Plateforme permet au Membre, moyennant paiement, de formuler une demande de Téléconsultation par téléphone auprès d'un Médecin spécialisé en Médecine générale.

Toute demande de Téléconsultation téléphonique formulée depuis le Compte doit comporter des renseignements obligatoires, concernant notamment l'âge, la taille et le poids du Membre, ainsi que son consentement à la transmission et à la gestion de ses données de santé par la Plateforme et ses partenaires, pour les stricts besoins de la fourniture du Service (Médecins, Hébergeur Agréé), à défaut de quoi celle-ci ne peut être traitée.

Le Membre devra également donner son consentement à l'enregistrement de la consultation téléphonique.

Le prix de la Téléconsultation téléphonique dépend du moment à laquelle celle-ci intervient, parmi les tranches horaires précisées ci-après.

Lors de l'envoi de la demande de Téléconsultation via la Plateforme, une notification est automatiquement envoyée au Membre sur son Espace pour l'informer de la bonne réception de sa demande et pour lui demander de régler les honoraires correspondant à la Prestation demandée.

En effet, le prix de la Téléconsultation doit préalablement être réglé via la Plateforme, à défaut de quoi la demande ne pourra pas être traitée.

La Plateforme n'est tenue d'aucune obligation de traiter la demande ni d'aucun délai tant que le règlement de la Téléconsultation n'a pas été reçu.

A l'étape du règlement du prix, le Membre a encore la possibilité de se rétracter et d'annuler sa demande de Téléconsultation. Dans ce cas, il lui suffit de ne pas passer à l'étape suivante ; sa demande de Téléconsultation sera automatiquement annulée vingt-quatre (24) heures après la date d'ouverture du dossier.

Toute commande réglée vaut vente ferme et définitive. Elle ne peut donner lieu à aucun remboursement, le Membre renonçant à son droit de rétractation conformément à l'article « Absence de droit de rétraction » ci-après.

Lorsque la transaction a eu lieu, la Plateforme envoie la demande de Téléconsultation médicale auprès des Médecins spécialisés en Médecine Générale disponibles sur le réseau.

La Téléconsultation téléphonique s'effectue exclusivement via la Plateforme via un numéro dédié adressé au Membre.

Si, une fois la Téléconsultation terminée, le Membre souhaite obtenir plus de précisions ou approfondir sa demande, celui-ci pourra être amené à commander une nouvelle Prestation.

Si le Médecin concerné considère que la Téléconsultation, et les éventuelles discussions subséquentes ont donné satisfaction au Membre bénéficiaire, celui-ci « clôture » le dossier.

Après chaque Téléconsultation, le Membre sera amené à remplir un formulaire de satisfaction. Le Membre autorise expressément la Plateforme à publier ou de mettre en ligne, de façon anonymisée, les statistiques de ce formulaire de satisfaction.

Spécificités relatives aux Téléconsultations par visio-conférence

AVISMEDIC propose également un Service de Téléconsultation par visioconférence, dans des conditions permettant la stricte confidentialité des échanges. A titre d'exemple, le Médecin concerné réalise sa Prestation depuis son lieu d'exercice professionnel exclusivement, porte fermée, ou dans des locaux dédiés, qui seraient éventuellement mis à disposition par PANAKS.

La Téléconsultation par visio-conférence se déroule en parfaite conformité avec l'arrêté du 1er août 2018 portant approbation de l'avenant n°6 à la convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'assurance maladie signée le 25 août 2016. Le respect de ce texte permet le remboursement de la prestation.

La commande d'une Téléconsultation par visio-conférence se fait dans les mêmes conditions que pour celle par téléphone.

La spécificité de cette Téléconsultation par visio-conférence est qu'elle met en relation, en principe, un Membre avec son Médecin traitant, à condition qu'il soit abonné à la Plateforme.

Si la Téléconsultation concerne une spécialité de la médecine, alors le Médecin spécialiste devra avoir vu le Membre au moins une fois en présentiel, et doit avoir été recommandé par le Médecin Traitant.

Par exception aux deux cas précités, et conformément aux textes précités, le Membre pourra également bénéficier de la Téléconsultation remboursée par visioconférence via la Plateforme si :

- Le Membre est âgé de moins de 16 ans ;
- La Téléconsultation concerne les spécialités suivantes : gynécologie, ophtalmologie, stomatologie, chirurgie orale et maxillo-faciale, psychiatrie, neuropsychiatrie et pédiatrie ;
- Si le patient ne dispose pas de médecin traitant désigné ;
- Si le Médecin traitant n'est pas disponible dans le délai compatible avec leur état de santé. Dans ce dernier cas, la téléconsultation est assurée dans le cadre d'une organisation territoriale.

Le Membre reconnaît et accepte que la Téléconsultation fera l'objet d'un compte-rendu par le Médecin dans son propre dossier patient, qu'il transmettra au Médecin traitant déclaré par le Membre.

Le prix de la Téléconsultation payé par le Membre ayant bénéficié de la Téléconsultation, correspond au prix fixé par le Médecin selon les tarifs applicables, majoré de 10% sur le prix TTC, compte tenu de la mise en relation sur la Plateforme.

Depuis le 15 septembre 2018, les Téléconsultations par visio-conférence sont remboursées par la Sécurité Sociale, selon les barèmes classiques applicables. Pour davantage d'informations, le Membre est invité à consulter le « ticket modérateur », ou demander tous renseignements complémentaires au Médecin.

A titre indicatif : Hors Affection de Longue Durée (« ALD »), la prise en charge de la Téléconsultation classique est normalement remboursée par la sécurité sociale à 70% et par la complémentaire santé, le cas échéant, à 30%.

Pour les ALD, la Prestation est remboursée à 100% par la Sécurité Sociale.

Dans certains cas, le tiers payant s'appliquera totalement (ALD, femme enceinte, CMU-C ou ACS), de sorte que le Membre ne sera redevable, via la Plateforme, que des frais de mise en service de 2, 50€ TTC applicable à toutes les Prestations.

Une fois la Prestation terminée, le Médecin adressera une feuille de soin « en mode dégradé » à la CPAM par télétransmission, sans carte vitale, conformément aux règles applicables.

Le Membre est invité également à se renseigner préalablement auprès du Médecin et avant règlement, pour en savoir davantage sur l'éligibilité de sa situation. En tout état de cause, la Plateforme et le Médecin déclinent toute responsabilité en cas de non-prise en charge, ce motif ne donnant par ailleurs lieu à aucun droit à remboursement de la Prestation par la Plateforme.

Pour pouvoir bénéficier de cette Prestation, le Membre doit impérativement disposer des Equipements complémentaires suivants :

- Webcaméra
- Système audio performant
- Connexion très haut débit
- Installation du module de vidéoconférence proposé par la Plateforme, sur son ordinateur

Avant la consultation, le Membre ayant demandé une Téléconsultation par visioconférence et après avoir réglé préalablement la Prestation, recevra une date de rendez-vous l'invitant à se connecter sur la Plateforme et activer le module dédié.

À l'issue de la Téléconsultation, le Médecin pourra établir, si nécessaire, une prescription (ordonnance de médicaments ou d'exams complémentaires), qui sera transmise sous format papier, par voie postale, ou sous format électronique, via la Plateforme, dans des conditions garantissant la confidentialité et la sécurité des échanges.

Le Médecin rédige un compte-rendu, l'archive dans son « dossier patient » (dans le Dossier Médical Partagé (DMP) du Membre si celui-ci l'a ouvert) et peut éventuellement être amené à le transmettre au médecin traitant renseigné.

5. Service de publication de contenus des Membres

La Plateforme permet également aux Membres de publier du contenu sur la Plateforme.

Dans ses publications, le Membre s'engage à respecter les règles de la Netiquette et les lois en vigueur sous sa responsabilité exclusive.

A ce titre, il est informé qu'il est réputé « éditeur » de toutes ses publications au sens de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (dite loi « LCEN ») et s'engage à respecter toutes les obligations en découlant.

Le Membre est informé que PANAKS peut, en tant qu'hébergeur des contenus diffusés par le Membre sur la Plateforme, supprimer temporairement ou définitivement sans préavis les publications d'un Membre qui violeraient les présents engagements ce dans le strict respect de la LCEN.

Le Membre concède une licence d'utilisation à PANAKS sur ses publications dans les conditions prévues à l'article « Propriété Intellectuelle » ci-après.

Article 6. **Avertissement important concernant les Prestations (hors Suivi Médical)**

Une Prestation obtenue sur la Plateforme est un conseil médical, rédigé en fonction des éléments renseignés par le Membre à distance. Celui-ci est rendu sans vérification complémentaire en présentiel, et n'a pas vocation à s'y substituer.

Ainsi, aucune Prestation ne peut se substituer à une consultation effectuée par le médecin traitant du Membre au cours de laquelle une démarche diagnostique s'effectue de manière pleine et entière avec un interrogatoire non limité, un examen clinique approfondi, des examens para cliniques éventuels, l'établissement d'un diagnostic, etc.

Ce faisant, le Membre est expressément alerté qu'une Prestation à distance, via la Plateforme, ne constitue pas, directement ou indirectement, ni ne peut être confondu avec :

- Une télé expertise ;
- Un diagnostic médical;
- Un suivi thérapeutique ;
- Un traitement, un soin ou une prise en charge médicalisée ;
- Une prescription médicale ou médicamenteuse ;
- Un engagement ou une quelconque garantie de résultat sur les objectifs et performances qui seraient poursuivis par la Plateforme ;
- Un remède aux pathologies et maux éventuels de l'Utilisateur ;
- Une alternative exhaustive à la consultation physique d'un professionnel de santé pour la détermination d'un diagnostic ou pour la prise, la poursuite ou la cessation d'un traitement éventuel.

Le Membre ayant obtenu son Avis écrit est invité à le télécharger et l'imprimer pour en faire part à son médecin traitant.

Article 7. **Tarifs et modalités de paiement d'une Prestation**

Tarifs d'un Avis (en fonction des délais de transmission de l'Avis)

Le Service d'Avis médical proposé par la Plateforme est payant. Le tarif applicable dépend de la rapidité de la transmission de l'Avis souhaité par le Membre parmi deux options :

- Délais de traitement souhaités par le Membre :

Délai de traitement	Point de départ du délai	Prix total dû par le Membre
Option 1 : Soixante-douze (72) heures	A compter de la réception du paiement par la Plateforme	84 euros Toutes Taxes Comprises (TTC)
Option 2 : Vingt-quatre (24) heures	A compter de la réception du paiement par la Plateforme	108 euros Toutes Taxes Comprises (TTC)

En cas de dépassement des délais susvisés, la Plateforme propose des nouveaux délais de transmission de l'Avis en appliquant, à titre de compensation du Membre, une réduction du prix.

- Nouveaux délais de traitement en cas de retard par rapport aux délais de traitement souhaités :

Nouveau délai de traitement pour un délai demandé de vingt-quatre (24) heures	Point de départ du délai	Nouveau prix total dû par le Membre	Somme à rembourser par PANAKS
Entre vingt-quatre (24) et soixante-douze (72) heures <u>au lieu</u> d'un délai demandé de vingt-quatre (24) heures	À compter de la réception du paiement par la Plateforme	84 euros TTC	24 euros TTC
Entre soixante-douze (72) heures et sept (7) jours <u>au lieu</u> d'un délai demandé de vingt-quatre (24) heures	À compter de la réception du paiement par la Plateforme	60 euros TTC	48 euros TTC
Au-delà de sept (7) jours	À compter de la réception du paiement par la Plateforme	24 euros TTC	84 euros TTC

Nouveau délai de traitement pour un délai demandé de soixante-douze (72) heures	Point de départ du délai	Nouveau prix total dû par le Membre	Somme à rembourser par PANAKS
Entre soixante-douze (72) heures et sept (7) jours <u>au lieu</u> d'un délai demandé de soixante-douze (72) heures	À compter de la réception du paiement par la Plateforme	60 euros TTC	24 euros TTC
Au-delà de sept (7) jours	À compter de la réception du paiement par la Plateforme	24 euros TTC	60 euros TTC

Le Membre renonce expressément à engager la responsabilité de PANAKS du fait des retards occasionnés compte tenu de la politique de remboursement ainsi appliquée.

Tarifs d'une Analyse d'examens paracliniques

Le Service d'Analyse d'examens paracliniques (biologiques et ECG) proposé par la Plateforme est payant. Le tarif applicable est de 8,50 euros TTC (huit euros et cinquante cents).

Tarifs d'une Téléconsultation (en fonction du moment de la fourniture de la Prestation)

Téléconsultation par téléphone : Le Service de Téléconsultation proposé par la Plateforme est payant. Le tarif applicable est de :

- 27,50 € TTC de 7h00 à 20h00,
- 56 € TTC de 20h00 à minuit,
- 84 € TTC de minuit à 7h00.

Téléconsultation par visio-conférence : le prix payé par le Membre correspond au prix de la Prestation fixé d'un commun accord avec le Médecin, dont les prix sont affichés sur la Plateforme, augmenté de 10% pour rémunérer PANAKS en contrepartie de la fourniture du Service via la Plateforme.

Pour les Membres patients en EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) ou en SS (établissement de soins de suite et réadaptation), un abonnement sera prévu avec l'établissement qui permettra de rémunérer directement la Plateforme. Le Membre patient n'aura donc rien à déboursier personnellement.

Article 8. Modalités de paiement/remboursement et facturation

L'Utilisateur règle à PANAKS la Prestation qu'il a commandée :

- Soit par le système de paiement sécurisé "PayPal", en suivant les démarches qui seront indiquées après avoir choisi ce mode de paiement.

En cas de paiement par PayPal, l'Utilisateur est informé que les conditions générales d'utilisation de la société PayPal lui sont applicables, et que celles-ci constituent un contrat entre le Membre et la société PayPal. Il est donc invité à les lire attentivement avant tout paiement, notamment sur les prérequis à respecter pour pouvoir utiliser ce mode de paiement.

PANAKS décline toute responsabilité en cas de non-respect des conditions générales d'utilisation PayPal par l'Utilisateur, qui pourrait par exemple rendre impossible le paiement d'un Avis.

- Soit par carte bancaire (Carte Bleue, Carte Visa, Eurocard/Mastercard, Amex) : en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet, toutes les informations obligatoires demandées, à savoir notamment le numéro de carte, sa date de validité, ainsi que son code de contrôle situé au dos de la carte.

PANAKS se réserve le droit de suspendre tout traitement de la commande en cas de refus d'autorisation de paiement de la part de la banque de l'Utilisateur.

La sécurité des paiements par carte bancaire est assurée par le système de codage SSL (Secure Sockets Layer) ou TLS (Transport Layer Security) qui crypte et sécurise les informations confidentielles.

PANAKS se réserve le droit de ne pas proposer un des modes de paiement ci-dessus, notamment dans l'hypothèse où le partenaire de paiement tel que la société PayPal, ne proposerait plus son service.

Le compte bancaire du Membre sera immédiatement débité de la valeur du montant de la Prestation, tous frais compris, en euros.

La somme ainsi réglée est consignée par PANAKS jusqu'à la réalisation de la Prestation par le Médecin. Le reliquat du prix payé par le Membre, après rémunération du Médecin, revient à la société PANAKS en contrepartie du Service rendu, comprenant notamment les prestations d'intermédiation, les prestations techniques et de maintenance relatives à la Plateforme, ainsi que les prestations de facturation pour le compte du Médecin.

Une facture sera fournie au Membre sur la Plateforme pour chaque Avis commandé. Le Membre reconnaît et accepte que cette facture sera transmise sous format électronique sur son Espace personnel.

Le prix s'entend en euros Toutes Taxes Comprises.

Toute commande validée rend la vente ferme et définitive. Après paiement, toute annulation de l'achat est donc impossible.

Les remboursements susvisés, en cas de retard de la transmission de l'Avis par rapport au délai souhaité, seront effectués dans un délai maximum de quatorze (14) jours après la date d'échéance du délai initialement souhaité sur le compte bancaire ou le compte PayPal du Membre.

Ces remboursements n'interviendront pas si les retards sont liés à des cas de force majeure.

Article 9. **Service Client**

Toute demande d'informations, de précisions ou de réclamations quant à, notamment, l'achat, le remboursement, et le fonctionnement du Service, doit être adressée à PANAKS :

- Soit par téléphone aux coordonnées renseignées sur la Plateforme, du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 hors week-ends et jours fériés ;
- Soit par l'intermédiaire de la Plateforme en remplissant le formulaire de contact.

Article 10. **Absence de droit de rétractation**

En souscrivant au Service, l'Utilisateur reconnaît et accepte expressément :

- Que sa commande soit pleinement exécutée et l'Avis transmis moins de quatorze (14) jours après règlement du prix,
- De renoncer à se prévaloir de son droit de rétractation pour toute commande passée sur la Plateforme.

Par conséquent, en application des dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le Membre ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

Article 11. **Engagements du Membre concernant les Données**

L'Utilisateur s'engage à ce que ses Données transmises via la Plateforme, ou tous commentaires, échanges publications ou discussions sur la Plateforme, et de manière générale, que toutes utilisations du Service:

- Ne constituent pas des spams ;
- Ne constituent pas des données violant les réglementations et lois applicables et/ou contraires aux bonnes mœurs;
- Ne constituent pas des informations abusives, violentes, obscènes, menaçantes, injurieuses, diffamatoires, portant atteinte à la protection des mineurs ou de manière générale, incitant à la haine raciale, ni ne constituent pas des informations ou contenus de toutes natures illicites ;
- Ne constituent pas une violation des droits de PANAKS en particulier de leurs droits de propriété intellectuelle, le Membre s'engageant ainsi à respecter l'article « Propriété Intellectuelle » ci-dessous ;
- Ne constituent pas une contrefaçon ou ne portent pas atteinte aux droits de tiers ;
- Ne contiennent aucun virus, chevaux de Troie ou tous autres codes informatiques, fichiers, scripts ou programmes nuisibles ou susceptibles de porter atteinte au bon fonctionnement de la Plateforme et du Service;
- Ne soient pas susceptibles d'interférer ou perturber l'intégrité ou la performance des Contenus, de la Plateforme ou du Service.

Chaque Membre s'engage ainsi, de manière générale, à utiliser le Service dans le strict respect de la loi et des règles professionnelles françaises et des réglementations en vigueur.

Le Membre garantit et est seul responsable de l'exactitude, de la qualité, de l'intégrité, de la licéité, de la fiabilité et de la pertinence de toutes ses Données.

Le Membre est informé que PANAKS peut refuser d'héberger ses Données sur la Plateforme, de supprimer temporairement ou définitivement sans préavis un Compte qui violerait les présents engagements.

Titularité et absence de cession au profit des Parties

L'Utilisateur est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qui lui appartiennent dans le cadre du présent Contrat.

PANAKS est et demeure titulaire des droits de propriété et/ ou d'exploitation exclusifs relatifs à la Plateforme et à tout élément la composant, dont les Contenus, ainsi que la Documentation ou toutes autres données ou informations mis à disposition de l'Utilisateur, ainsi plus généralement, que de l'infrastructure informatique, tant logicielle que matérielle, mise en œuvre ou développée dans le cadre du présent Contrat.

PANAKS reste propriétaire de ses marques, noms de domaines, logos, chartes graphiques, Plateforme, dessins et modèles ou tout autre signe distinctif leur appartenant, en particulier concernant le signe « AvisMedic ».

Le présent Contrat n'emporte aucune cession ou transfert de propriété d'une Partie au profit de l'autre Partie.

En particulier, la mise à disposition temporaire de la Plateforme dans les conditions prévues au présent Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice de l'Utilisateur.

Restrictions expresses

L'Utilisateur s'interdit :

- De modifier, copier, traduire, adapter, reproduire ou créer une œuvre dérivée à partir de tout élément de la Plateforme, des Contenus, de la Documentation par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.
- De créer des liens Internet vers ou depuis le Service ou la Plateforme, ou réaliser des « frame » ou sites « miroir » contenant tout ou partie du Service sauf sur son Intranet ou pour des besoins internes exclusivement ;
- De désassembler, procéder par ingénierie inversée ou décompiler la Plateforme ou tout ou partie des éléments du Service ou de la technologie de PANAKS, ou simplement y accéder et l'utiliser aux fins de (a) créer un produit ou un service concurrentiel, (b) créer un produit ou un service utilisant des idées, caractéristiques, fonctions ou graphiques du Service, ou (c) copier les idées, les caractéristiques, fonctions ou graphiques du Service.

L'Utilisateur est informé que toute représentation totale ou partielle de la Plateforme par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse de PANAKS est ainsi strictement interdite et constituerait un acte de contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle que PANAKS se réserve le droit de poursuivre.

Licence d'utilisation

Seule la copie à usage privé et interne de la Plateforme, pour les stricts besoins du Service, est autorisée. L'Utilisateur s'interdit ainsi d'utiliser les outils mis à disposition par PANAKS via la Plateforme dans un but autre que l'utilisation du Service et en dehors de la Plateforme (en particulier sans s'y limiter à une unique fin de stockage de contenus).

Ce droit d'utilisation est concédé pour la durée du Contrat exclusivement.

L'Utilisateur concède à PANAKS une licence d'utilisation gratuite de ses Données pour les reproduire, distribuer, représenter, et pour autre utilisation nécessaire à la fourniture du Service pendant la durée du Contrat et sous réserve du respect du secret médical.

En outre, le Membre concède à PANAKS, le droit non exclusif, gratuit et sans limitation de durée de représenter, reproduire, adapter, modifier, diffuser et distribuer les publications qu'il diffuse sur la Plateforme, directement ou par un tiers autorisé, dans le monde entier, sur tout support (numérique ou physique), pour la durée de la propriété intellectuelle. Le Membre cède notamment le droit d'utiliser sa publication sur internet et sur les réseaux de téléphonie mobile.

PANAKS s'engage à faire figurer le nom du Membre à proximité de chaque utilisation de sa publication.

Article 13. Protection des données personnelles

Avec l'entrée en vigueur du Règlement Européen n°2016/679 depuis le 25 mai 2018, PANAKS a fait évoluer sa politique de protection des données personnelles, afin d'être encore plus transparents sur les conditions dans lesquelles PANAKS, les Médecins et le Personnel de santé sont amenés à traiter les Données Personnelles de l'Utilisateur.

Avant d'utiliser le Service, l'Utilisateur est ainsi amené à prendre connaissance de la Politique de protection des données personnelles applicable au Service, laquelle reste consultable et téléchargeable à tout moment ici :

[\[lien\]](#)

Article 14. Responsabilité de PANAKS

La fourniture du Service par PANAKS correspond à une mise à disposition d'une Plateforme d'intermédiation entre les Utilisateurs et Médecins. PANAKS n'est donc en aucun cas responsable de la relation entre eux pour quelque raison que ce soit.

PANAKS est responsable envers le Membre seulement dans la limite de son intervention technique de transmission et de paiement des Prestations, sans aucune prestation intellectuelle.

Le Membre renonce à engager la responsabilité de PANAKS concernant le contenu des Prestations, à charge pour lui d'engager les actions disciplinaires et judiciaires qui lui sont ouvertes à l'encontre du Médecin.

PANAKS fournit le Service dans le cadre d'une obligation de moyens. La responsabilité de PANAKS ne pourra pas être recherchée en cas de dommages immatériels et indirects (incluant notamment, mais non limitativement tout gain manqué, perte de chance, perte d'exploitation, perte de programme, perte de données, toute détérioration ou virus qui pourraient affecter les Equipements du Membre ou tout autre bien, des problèmes techniques ou autres rendant l'accès au Service difficile, aléatoire, voire impossible et ce, quelles qu'en soient la cause et l'origine) et, tous dommages confondus, en cas de force majeure ou pour tout autre événement indépendant de sa volonté empêchant l'utilisation de la Plateforme ou du Service.

En particulier, PANAKS n'est en aucun cas responsable, ce que l'Utilisateur accepte sans réserves :

- Des défaillances de ses Equipements ;
- Des interruptions, lenteurs et inaccessibilités à Internet ou de tout autre problème affectant les transmissions sur les réseaux de télécommunications et perturbant le Service ;
- De la non-conformité des Données aux réglementations en vigueur ;

- De l'inexactitude des Données ou de l'incomplétude de certaines qui seraient pourtant indispensables à la fourniture du Service en particulier celles mentionnées comme telles sur la Plateforme ;
- De l'utilisation frauduleuse du Service ;
- De l'exécution des Prestations ;
- Du fait des manquements des Médecins dans l'exercice de leur profession, et dans la protection des Données Personnelles ;
- Des conséquences des contraintes ou limites techniques, affectant le Service, et qui seraient imposées à PANAKS, les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents ;
- De ses négligences dans l'utilisation du Service ;
- Des conséquences du non-respect des consignes d'utilisation données par PANAKS et de façon générale, de toute utilisation du Service par un Utilisateur non conforme aux stipulations du présent Contrat ;
- En cas de suspension du Service par PANAKS, rendant la Plateforme temporairement ou définitivement inaccessible ;
- En cas de force majeure ;
- Du fait des liens hypertextes sortants présents sur le Site : les pages web où mènent ces liens n'engagent en rien la responsabilité de PANAKS qui n'a pas le contrôle de ces liens ;

PANAKS décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du Service résultant d'informations erronées fournies par le Membre, pour lesquelles le Médecin ne sera pas non plus responsable.

Enfin, la mise à disposition de la Plateforme n'exonère pas le Membre de ses obligations de sécurité et de vigilance des Données. Il s'engage ainsi à sauvegarder régulièrement ses Données sur ses propres serveurs.

Article 15. Force Majeure

Ni PANAKS ni l'Utilisateur ne sera responsable d'un quelconque dommage directement lié à un cas de force majeure tel que retenu par la jurisprudence française (y compris l'interruption, la suspension, la réduction ou les coupures d'électricité ou de réseaux de télécommunications) que la partie défaillante notifiera à l'autre partie sans délai et fera tout son possible de limiter.

Article 16. Modifications / Evolutions du Service - Résiliation

PANAKS se réserve le droit de faire évoluer, modifier ou arrêter le Service à tout moment, et en informera l'Utilisateur par tous moyens et lorsque cela lui est possible, à l'avance.

En cas d'arrêt définitif du Service, les présentes CGU pourront être résiliées de plein droit par PANAKS sans droit à indemnités de l'Utilisateur.

Les évolutions du Service, notamment celles ayant un impact sur les tarifs applicables, ou sur le contenu même de la Prestation justifiant la modification des présentes CGU seront préalablement notifiées au Membre sur la Plateforme.

En cas d'une telle modification, les conditions générales applicables restent celles qui étaient en vigueur au jour de la commande d'une Prestation.

L'Utilisateur pourra refuser ces modifications en renonçant à l'utilisation du Service.

PANAKS se réserve le droit de suspendre ou arrêter le Service à tout moment, et en informera l'Utilisateur par tous moyens.

Le Membre a également le droit de résilier les présentes CGU à sa convenance, à condition toutefois qu'aucune commande de Prestation ne soit en cours au moment de sa décision obligatoirement notifiée par écrit à la Plateforme.

La résiliation des CGU entraînera la désactivation immédiate des droits accordés au Membre dans le cadre du Service sans droit à indemnité ni remboursement.

A la fin du présent Contrat pour quelque raison que ce soit, le Membre cessera (i) toute utilisation de la Plateforme et procédera (ii) à la restitution ou la destruction, au choix de PANAKS, des Identifiants, de la Documentation et/ou de tous éléments transmis au Membre pour les besoins du Contrat.

Article 17. Tolérance - Non-renonciation

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque du présent Contrat, que ce soit de façon permanente ou temporaire, quelles que soient la durée et l'importance de cette tolérance, ne pourra en aucun cas être considéré comme un abandon de son droit à faire observer ultérieurement, à tout moment et sans préavis, chacune des clauses et des conditions du présent Contrat et comme renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause dont l'inapplication a été tolérée. Les Parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties de tolérer une situation, n'a pas pour effet d'accorder à l'autre Partie des droits acquis.

Article 18. Contradictions

Toutes les contradictions pouvant exister entre les différentes définitions et obligations énoncées au présent Contrat s'interpréteront dans le sens le plus favorable à la parfaite exécution des Prestations attendues par la Société. Les titres des clauses n'ont pour seule finalité que de faciliter la lecture du présent Contrat et n'ont donc pas de valeur classificatoire. Au cas où l'intitulé d'une clause d'un document contractuel viendrait à perturber la compréhension du texte, il n'en sera pas tenu compte et c'est le contenu de la clause qui fera foi.

Article 19. Convention de preuve

Le Membre et PANAKS reconnaissent la validité et la force probante des courriers électroniques, des SMS, et des notifications effectuées via l'Espace Personnel du Membre et la Plateforme, des documents numérisés échangés entre eux dans le cadre du présent Contrat, ainsi que de tous enregistrements électroniques conservés par PANAKS.

En outre, les données enregistrées par le système sécurisé de paiement utilisé sur la Plateforme pour le paiement des commandes constituent la preuve des transactions financières.

Article 20. Droit applicable et règlement de litiges

Les présentes CGU sont rédigées en langue française et sont soumises au droit français. En cas d'absence de résolution amiable d'un litige né entre PANAKS et l'Utilisateur, ces derniers pourront recourir à une procédure de médiation ou à toute autre action devant les juridictions compétentes.

Les litiges avec les Médecins devront être réglés directement auprès d'eux, et portés le cas échéant, devant les juridictions compétentes et/ou le Conseil National de l'Ordre des Médecins.