

CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES FOURNIS PAR MQM

1. DÉFINITIONS

Pour l'exécution et l'interprétation des présentes, les mots suivants, dont la première lettre est en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, ont la signification qui leur est donnée ci-après:

Compte : désigne l'espace personnel d'un Patient sur la Plateforme accessible par des identifiants permettant de solliciter une Téléconsultation et/ou de récupérer tout élément adressé par un Téléconsultant.

CU : désigne les présentes conditions d'utilisation.

Données personnelles : désignent les données au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement général sur la protection des données 2016/679 du 27 avril 2016.

Données de santé : désignent les Données personnelles relatives 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 de cette personne

MaQuestionmedicale/MQM : désigne la société MaQuestionMedicale, SAS enregistrée au RCS de Lyon sous le numéro 844792887 et domiciliée à la Villa Créatis, 2 rue des Muriers 69009 Lyon France fournissant les Services.

Partie(s) : désigne individuellement un Patient ou MQM et collectivement les deux.

Patient : désigne toute personne ayant créé un Compte sur la Plateforme pour bénéficier d'une Téléconsultation

Plateforme : désigne le site internet accessible à l'adresse <https://app.maquestionmedicale.fr> assurant la fourniture des Services.

Praticien : désigne un médecin libéral inscrit et référencé sur MQM.

Services : désigne les moyens offerts par MQM pour permettre à un Patient d'être mis en relation avec un Praticien pour bénéficier d'une Téléconsultation

Téléconsultation : désigne la consultation à distance réalisée entre un Praticien exerçant une activité libérale, quelque soit son secteur d'exercice et sa spécialité médicale, et un Patient.

Téléconsultant : désigne le Praticien qui réalise une Téléconsultation.

2. OBJET

Les présentes CU ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles le Patient peut bénéficier des Services.

3. ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes sont applicables dès validation, par le Patient, des informations saisies pour créer le Compte.

4. ACCES AUX SERVICES

4.1. COMPTE ET IDENTIFIANTS

Le Compte d'un Patient est créé suivant les procédures mises en place par la Plateforme sous forme de champs à renseigner. La création d'un Compte est personnelle à un Patient. La validation de l'inscription permet de générer des identifiants permettant d'accéder aux Services.

À sa première connexion, le Patient doit donner son consentement sur les CU, et s'engage à les respecter lors de chacun de ses accès à la Plateforme. A défaut, il sera techniquement impossible pour le Patient d'accéder à la Plateforme et aux Services.

L'adresse électronique renseignée lors de l'inscription sera l'adresse utilisée par MQM pour toute communication qui s'avérerait nécessaire avec le Patient inscrit sur la Plateforme.

Les identifiants sont personnels, confidentiels et inaccessibles. Le Patient est seul et entièrement responsable de l'utilisation et de la conservation de ses identifiants. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci, de même que de toute connexion à la Plateforme avec ses identifiants, même s'il n'en est pas à l'origine. En cas de perte ou de vol d'un mot de passe, tout Patient a la possibilité de le réinitialiser via un accès à une fonctionnalité dédiée de la Plateforme.

4.2. PRÉ-REQUIS TECHNIQUES

Les systèmes d'exploitation et navigateurs homologués par MQM pour accéder à la Plateforme et bénéficier d'une Téléconsultation sont mentionnés sur le site internet de MQM.

Pour les besoins de la Téléconsultation, le Patient s'assure bénéficier d'une part, d'un smartphone ou tablette numérique équipé d'une caméra, ou d'un ordinateur équipé d'une webcam et, d'autre part, du son activé pour permettre d'échanger à l'oral lors de la Téléconsultation. Le Patient s'assure enfin bénéficier d'un débit de connexion au moins équivalent à celui de la 4G.

4.3. SUPPORT À L'UTILISATION DES SERVICES

En cas de difficultés rencontrées lors de l'utilisation des Services, le Patient peut solliciter une assistance via le portail de support technique accessible à l'adresse <http://www.maquestionmedicale.fr/aide/>. En aucun cas, ce portail ne peut être utilisé pour transmettre des Données de santé.

4.4. DÉSACTIVATION DU COMPTE

En cas d'inactivité du Compte pendant une durée supérieure à vingt-quatre (24) mois, MQM procédera à sa clôture.

5. NIVEAUX DE SERVICES

5.1. DISPONIBILITÉ DE LA PLATEFORME

Le Patient reconnaît que les différences de capacité des différents réseaux et des sous réseaux de l'internet, ainsi que l'afflux de connexions à certaines heures peuvent allonger les délais de transmission et d'échange d'informations, et que la responsabilité de MQM ne saurait être engagée au titre de la suspension ou la dégradation du Service ayant pour origine des données mises en ligne par le Patient et contenant des virus ou programmes malveillants.

La disponibilité de la Plateforme pourra être suspendue au titre d'opération de maintenance planifiée, d'installation de mise à jour et/ ou intervention sans délai résultant d'une faille de sécurité.

Le Patient reconnaît par ailleurs que la responsabilité de MQM ne saurait être engagée au titre de la suspension ou de la dégradation du Service ayant pour origine des Données mises en ligne par le Patient et contenant des virus.

5.2. HÉBERGEMENT DES DONNÉES

Les Données de santé transitant via les Services sont hébergées auprès de Amazon Web Services dont les coordonnées sont 67, Boulevard du Général Leclerc à Clichy (92110) et sont uniquement conservées le temps de la réalisation de la Consultation et ce, jusqu'à sa clôture aux fins de permettre au Patient de récupérer tout élément communiqué par le Téléconsultant.

MQM demeure libre de confier l'hébergement de la Plateforme à tout autre hébergeur, sans avoir à obtenir l'accord préalable du Patient, sous réserve que l'hébergement demeure confié à un hébergeur certifié en matière de Données de santé. En aucun cas MQM n'accède aux Données de santé transitant via les Services.

De même, MQM ne sauvegarde aucune Donnée de santé, à l'exception de tout antécédent médical renseigné initialement par le Patient dans son Compte, et ce pour permettre au Téléconsultant de bénéficier d'une fiche à jour de son Patient.

6. DISPOSITIONS PROPRES À LA TÉLÉCONSULTATION

6.1. CHOIX DU PRATICIEN : MÉDECIN TRAITANT OU NON

Par défaut et lors de la première inscription, le Patient saisit le nom de son médecin traitant. Si ce dernier n'est pas référencé sur MQM et/ou si le Patient n'a pas de médecin traitant, le Patient sera alors pris en charge par un Praticien inscrit sur la plateforme MQM, suivant les modalités qui suivent.

La demande renseignée par le Patient apparaîtra dans l'interface des Praticiens référencés comme étant une demande de « *consultation non assignée* » à un Praticien en particulier.

La prise en charge d'une telle demande de consultation s'opère à l'initiative du premier Praticien indiquant, au titre de la Plateforme, assurer la prise en charge de la Téléconsultation demandée.

Dans une telle hypothèse, il est expressément convenu par le Patient que le fait de recourir aux présents Services, et notamment s'y inscrire, vaut de fait reconnaissance d'avoir pu procéder au libre choix du Praticien par le Patient.

6.2. DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE TÉLÉCONSULTATION

MQM ne surveille en aucune manière les délais de prise en charge des demandes des Patients, ni toutes autres modalités de réalisation de la Téléconsultation, cette dernière demeurant couverte par le secret médical. MQM ne saurait dès lors voir engagée sa responsabilité pour quelques causes que cela soit à cet effet.

Il sera toutefois précisé que le Praticien aura la charge d'assurer les Téléconsultations dans les meilleurs délais, soit dans un délai n'excédant pas 24 heures.

Il en est de même concernant le délai entre l'acceptation de la prise en charge par le Praticien et la réalisation de la Téléconsultation.

Le non-respect de l'un de ces délais entraînera pour le Patient, la possibilité de changer de Praticien.

Dès lors et si le Patient a d'ores et déjà formulé sa demande auprès de son médecin traitant et qu'il estime que ce dernier n'est pas disponible dans un délai compatible avec son état de santé, il pourra modifier sa demande initiale en « *consultation non assignée* » afin d'être pris en charge dans les meilleurs délais par un nouveau Praticien.

6.3. CARACTÈRE PERSONNEL DE LA TÉLÉCONSULTATION

A l'exception de tout mineur accompagné par l'un ou ses parents et/ou de tout incapable accompagné de son tuteur ou curateur, la Téléconsultation s'effectue uniquement avec le Patient, le Téléconsultant demeurant libre d'interrompre cette dernière si ces conditions n'étaient pas remplies.

6.4. RESPONSABILITÉ DU TÉLÉCONSULTANT

Le Téléconsultant exécute, conformément à sa déontologie et aux cadre légal régissant la télémédecine, sa Téléconsultation dans les délais et suivant les modalités qu'il décide et demeure libre d'une part, des prescriptions qu'il estimera les plus appropriées en la circonstance et, d'autre part, de tout arrêt ou interruption d'une Téléconsultation qu'il estimera nécessaire, si les conditions ne sont pas, ou plus, remplies, pour lui permettre d'assurer son art de manière conforme.

6.5. REFUS DE LA TÉLÉCONSULTATION

Le médecin traitant désigné par le Patient peut refuser d'assurer une Téléconsultation pour des raisons professionnelles ou personnelles, dans les conditions visées à l'article R4127-47 du code de la santé publique.

6.6. LITIGE AVEC UN TÉLÉCONSULTANT

Dans une telle hypothèse, le Patient demeure libre de saisir le Conseil départemental de l'Ordre concerné.

6.7. OBLIGATIONS DE MQM

MQM agit uniquement en qualité d'intermédiaire technique permettant la mise en œuvre des Services entre un Patient et un Téléconsultant et ne saurait donc voir sa responsabilité engagée pour quelques raisons que cela soit au titre de la Téléconsultation. A cet effet, les seules obligations assurées par MQM visent à assurer les niveaux de disponibilité de la Plateforme et la vérification de l'inscription à l'Ordre national des médecins du Praticien, et ne saurait porter sur la qualité de la Téléconsultation et/ou le choix du Praticien.

7. DONNÉES SAISIES PAR LE PATIENT

Le Patient est seul responsable des Données personnelles qu'il communique sur son Compte, ainsi que des conséquences pouvant résulter d'une erreur ou d'une inexactitude de celles-ci. Le Patient s'engage à ne pas utiliser les Services aux fins de diffusion d'un contenu en violation des droits d'un tiers, contraire aux bonnes mœurs ou à la loi et notamment toute donnée relative à l'apologie des crimes contre l'humanité, de l'incitation à la haine raciale, à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap, ainsi que de la pornographie infantine, de l'incitation à la violence, notamment l'incitation aux violences faites aux femmes, ainsi que des atteintes à la dignité humaine.

Si MQM venait à être inquiétée de ce chef, elle en avisera le Patient et MQM sera libre de suspendre ou clore le Compte, sans avoir à verser quelques dommages et intérêts.

8. CONDITIONS FINANCIÈRES

8.1. PAIEMENT DES SERVICES

L'accès et l'utilisation de la Plateforme sont gratuits, contrairement à la Téléconsultation qui sera payante.

La Téléconsultation pourra être réglée par le Patient par l'intermédiaire du Tiers- Payant intégral, du Tiers- Payant Assurance Maladie Obligatoire (AMO) ou par carte bancaire.

8.2. PRISE EN CHARGE DE LA TÉLÉCONSULTATION

La Téléconsultation est facturée par le Téléconsultant au même tarif qu'une consultation en face-à-face. D'éventuelles majorations peuvent s'y ajouter dans les mêmes conditions que pour les consultations en face à face. Les Praticiens ont la possibilité de facturer un dépassement d'honoraires dans les conditions habituelles (secteur 2, etc.).

8.3. FRAIS DE SERVICE

Les tarifs pratiqués lors des téléconsultations relèvent d'honoraires entre les médecins libéraux inscrits sur la plateforme et l'information affichée à l'intention des patients selon le secteur de conventionnement du praticien. Ces tarifs ne sont pas soumis à la Taxe à la Valeur Ajoutée (TVA) pour les utilisateurs patients.

Lorsque MaQuestionMedicale facture des frais de service à l'Utilisateur Patient, ces frais correspondent à la fourniture des Services rendus par MaQuestionMedicale tels que la mise à disposition du service client 7j/7 de 8h à minuit, les coûts d'hébergement, de sécurité de la Solution, les développements du produit, et la formation et l'accompagnement des Professionnels.

Le cas échéant, les frais de service sont facturés au moment de la réalisation du Service de téléconsultation et sont dus en sus du prix du Service de téléconsultation. Ils ne sont pas remboursables par les organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire.

Dans le cas où MaQuestionMedicale applique des frais de service, le montant de ces frais est indiqué dans les conditions tarifaires figurant sur la page « Tarifs » de la Solution. Des conditions tarifaires particulières peuvent être accordées à des catégories d'Utilisateurs Patients en fonction de critères définis au cas par cas. L'Utilisateur Patient sera informé sur la Solution dans le cas où de telles conditions lui sont applicables.

Les frais de service applicables aux Utilisateurs Patients couverts par un contrat de partenariat conclu entre MaQuestionMedicale et l'un de ses partenaires sont dépendants dudit contrat.

Les frais de services sont soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

9. URGENCE

Le présent Service ne saurait constituer un service d'urgence, MQM invitant tout Patient, dans une telle hypothèse, à contacter les services d'urgence en composant le 15.

10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Afin de permettre au Patient de pouvoir bénéficier du Service, MQM lui accorde un droit d'utilisation non exclusif, personnel et non transférable d'utiliser le Service sur la Plateforme. Le contenu des Services accessibles, notamment tout visuel, logo, charte graphique ou développement logiciel sont la propriété de MQM ou font l'objet d'une autorisation d'utilisation au profit de MQM.

MQM demeure titulaire des droits relatifs à tout élément des Services mis à disposition du Patient, et plus généralement de la Plateforme permettant la fourniture des Services.

Tout élément appartenant à MQM ne peut être utilisé, distribué, reproduit, modifié, dénaturé ou transmis par le Patient, de quelque manière que ce soit et sur quelque support que ce soit.

11. DONNÉES PERSONNELLES

MQM agit :

- en qualité de responsable de traitement sur les Données personnelles du Patient uniquement dans le cadre de la délivrance de son Service.
- en qualité de sous-traitant au sens de l'article 4.8 du Règlement Général sur la Protection des Données dans le cadre de la Téléconsultation, et plus précisément au nom et pour le compte du responsable du traitement des Données de santé du Patient, à savoir le Téléconsultant.

En l'occurrence et qu'il agisse en tant que responsable du traitement ou en qualité de sous-traitant, MQM s'engage à se conformer aux dispositions suivantes : (ci-après les « *Dispositions relatives aux Données Personnelles* ») :

- la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
- le règlement général sur la protection des données 2016/679 du 27 avril 2016.

MQM prendra dès lors toutes précautions utiles aux fins de préserver la sécurité et la confidentialité des Données personnelles du Patient (en ce compris ses Données de santé) et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

En application des Dispositions relatives aux Données Personnelles, le Patient peut à tout moment accéder aux données le concernant détenues par MQM, demander leur modification ou leur suppression. Ainsi, le Patient peut demander que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les Données personnelles le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation sont interdites.

Le Patient peut exercer ses droits et obtenir communication des informations le concernant, en écrivant à l'adresse suivante : contact@maquestionmedicale.fr . En l'occurrence, MQM garantit que ces demandes seront prises en compte dans les meilleurs délais.

Le Patient peut également modifier les informations relatives à ses Données personnelles directement sur son Compte, par l'intermédiaire de la Plateforme.

Il est par ailleurs rappelé que le Patient dispose d'un droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente en cas de non-respect par MQM de ses obligations.

11.1. MQM AGISSANT EN QUALITE DE RESPONSABLE DES TRAITEMENTS

En qualité de responsable des traitements, MQM collecte les Données personnelles suivantes du Patient : le nom, prénom, courriel, adresse postale et la date de naissance du Patient.

Le traitement réalisé sur ces Données personnelles permet à MQM de délivrer ses Services par l'intermédiaire de sa Plateforme, et repose sur le consentement exprès et non équivoque du Patient.

Les Données personnelles du Patient ne sont aucunement transférées aux partenaires commerciaux de MQM. MQM n'effectue par ailleurs aucun transfert de Données personnelles vers des pays étrangers (hors Union Européenne).

Les Données personnelles des Patients sont uniquement conservées pendant la durée de l'utilisation des Services.

11.2. MQM AGISSANT EN QUALITE DE SOUS-TRAITANT

En qualité de sous-traitant, MQM traite les Données de santé du Patient telles que son numéro de sécurité sociale et/ou le motif de sa consultation.

Le traitement réalisé sur ces Données de santé permet au Téléconsultant de réaliser sa Téléconsultation par l'intermédiaire de la Plateforme, et repose également sur le consentement exprès et non équivoque du Patient.

Les Données de santé du Patient collectées sont exclusivement destinées au Téléconsultant. MQM n'effectue par ailleurs aucun transfert de Données personnelles vers des pays étrangers (hors Union Européenne).

12. RÉSILIATION

12.1. RÉSILIATION POUR CONVENANCE

Le Patient dispose de la possibilité de demander la suppression de son Compte. Cette demande de suppression s'effectue suivant les fonctionnalités offertes au sein de l'espace personnel du Patient lorsqu'il se connecte à son Compte. Toute demande de suppression de Compte produira immédiatement effet, et ce même si une Téléconsultation a été sollicitée, sous réserve de tout téléchargement préalable par, le Patient, de tout élément adressé par le Téléconsultant suite à la Téléconsultation au sein de l'espace personnel du Patient.

12.2. RÉSILIATION POUR FAUTE

MQM peut clore un compte à effet immédiat en cas de non-respect des présentes par le Patient, ou encore sur réquisition judiciaire, et ce sans que le Patient puisse solliciter une quelconque indemnisation que ce soit à cet effet

12.3. RÉSILIATION EN CAS DE FORCE MAJEURE

Dans le cas où une situation relevant de la force majeure, telle que définie à l'article 1218 du Code Civil, perdurerait pendant plus d'un (1) mois, chacune des Parties sera en droit de résilier les Services sans qu'il puisse être fait état d'un quelconque préjudice.

12.4. CONSÉQUENCES DE LA RÉSILIATION

La résiliation ou désactivation d'un Compte impliquera l'impossibilité de se connecter au Compte.

12.5. CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

L'ensemble des informations échangées lors de toute Téléconsultation demeure couvert par le secret médical. MQM assure, pour sa part, la confidentialité de l'ensemble des Données échangées dans le cadre des Services.

13. DIVERS

MQM reste libre de sous-traiter tout ou partie de ses Services sous réserve de respecter toute législation applicable en matière de Données personnelles. Il est expressément consenti à ce que MQM puisse céder les présentes à tout tiers de son choix. Le cessionnaire sera substitué à MQM à compter de la date de cession.

Le fait que l'une des Parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des CU, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette Partie découlant de ladite clause dont l'inapplication a été tolérée.

Les titres des CU sont insérés dans le seul but d'en faciliter la référence et ne peuvent être utilisés pour donner une interprétation à ces articles ou en affecter la signification. Aussi, en cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres et l'une quelconque des clauses constituant les CU, les titres seront déclarés comme inexistant.

Sauf stipulation contraire expresse visée aux présentes, les Parties déclarent qu'elles acceptent de procéder à l'échange des informations nécessaires qui font l'objet des Services par courriers électroniques à l'adresse contact@maquestionmedicale.fr pour MQM et à l'adresse préalablement renseignée par le Patient lors de la création de son Compte. De même, feront foi entre les Parties sans nécessiter une confirmation par écrit, tous éléments tels que notamment logs ou connexions ou horodatage dans le cadre de l'utilisation des Services.

Les présentes régissent exclusivement les conditions d'utilisation des Services. Les présentes conditions sont en permanence accessibles à l'adresse : <https://app.maquestionmedicale.fr/CU-patients.pdf>

Les CU sont susceptibles d'être mises à jour par MQM à tout moment, notamment en cas d'évolutions techniques, légales ou jurisprudentielles ou lors de la mise en place de nouveaux Services. A cet effet, l'existence de ces nouvelles CU politique sera communiquée au Patient à l'adresse renseignée lors de la création de son Compte. A défaut d'accepter ces nouvelles conditions, le Patient reconnaît qu'il pourrait lui être impossible de pouvoir continuer à utiliser les Services, le Patient demeurant libre de résilier les Services

Les présentes sont soumises au droit français. Toutes difficultés relatives à l'application ou à l'interprétation des CU sont à notifier par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@maquestionmedicale.fr

A défaut de parvenir à une résolution amiable d'une réclamation dans un délai de trente (30) jours à compter de sa notification à l'autre Partie, le litige pourra être porté à l'initiative de la Partie la plus diligente devant les tribunaux compétents.

En cochant la présente case, je reconnais expressément avoir eu connaissance des conditions d'utilisation des Services et en accepter sans réserve les termes et obligations qui y sont visés pour la réalisation d'une Téléconsultation

En cochant la présente case, j'accepte le traitement de mes Données personnelles, conformément à la politique de Données personnelles de MQM, pour les besoins des Services et la réalisation d'une Téléconsultation.