

MAIIA PRO - CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Version de juin 2025

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les termes et conditions applicables à l'accès et à l'utilisation du Site <https://pro.maiia.com> et l'Application mobile Maiia Pro, propriété exclusive de la société CEGEDIM SANTE, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 94 316 983 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 348 940 255 et ayant son siège social au 137, rue d'Aguesseau, à Boulogne-Billancourt en France (ci-après dénommée « **CEGEDIM SANTE** »). Le Site/Application permet à un Utilisateur autorisé dans le cadre du Contrat conclu entre CEGEDIM SANTE et le Client, d'accéder aux Services Maiia présentés dans les Offres auxquels il a souscrit, et tels que précisés ci-dessous.

ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Application : désigne l'application mobile « Maiia Pro » de CEGEDIM SANTE, téléchargeable sur un magasin d'applications, et permettant à l'Utilisateur d'accéder aux Services présentés ci-dessous, et détaillés dans les CGV et Conditions Particulières.

Client : désigne la personne morale ayant souscrit au Contrat. Au sein de la structure du Client peuvent exercer un ou plusieurs PS ou PS aidant, Utilisateurs du Site.

Compte Maiia : désigne l'espace créé via le Site ou l'Application réservé à un PS ou à un PS aidant et permettant l'accès aux Services souscrits dans le cadre du Contrat.

Conditions Générales de Vente ou CGV : désigne les conditions générales de vente des Services figurant dans le présent document, qui régissent la souscription auxdits Services et les conditions de leur réalisation au bénéfice d'un PS ou d'un PS aidant.

Conditions Générales d'Utilisation ou CGU : désigne le présent document qui régit les relations entre CEGEDIM SANTE et les Utilisateurs s'agissant de l'accès et/ou de l'utilisation du Site/Application.

Conditions Générales d'Utilisation et de Vente ou CGU/V : désigne les CGU et les CGV.

Conditions Particulières : désigne les conditions particulières applicables aux Services souscrits par le Client, en ce compris notamment la description des Services ainsi souscrits et les conditions financières (tarifs, modalités de paiement) applicables auxdits Services.

Consultation : désigne une consultation entre le PS et le Patient, qui peut être soit en présentiel (« consultation en présentiel ») soit en vidéotransmission (« Téléconsultation »).

Contrat : désigne les CGV, les Conditions Particulières applicables, les CGU et la Politique de données personnelles.

Document : désigne tout document pouvant contenir notamment des données de santé, créé par le PS ou appartenant au Patient, et pouvant être échangé entre le Patient et le PS dans le cadre de l'Utilisation des Services.

Eléments : désignent tout contenu (y compris tous graphismes, images, photos, dessins, cartographies, logos, noms, marques, textes, informations et autres documentations, bases de données, Ressources, sans que cette liste soit exhaustive), accessibles, visibles et/ou disponibles sur/via le Site/Application.

Identifiants : désignent l'adresse mail du PS et son mot de passe pour accéder à son Compte Maiia.

Mentions Légales : désigne les mentions légales du Site et de l'Application disponibles sur ces derniers.

Offre(s) : désigne les différentes formules de Services proposées par CEGEDIM SANTE via le site <https://cegedim-sante.com> et accessibles sur le Site/Application.

Partie : désigne, selon le cas, individuellement CEGEDIM SANTE ou le PS ou le PS aidant ; les « Parties » désignant, ensemble, CEGEDIM SANTE et le PS ou le PS aidant.

Patient : désigne toute personne utilisant la plateforme Maiia, accessible via le site www.maiia.com, destinée au grand public, et ayant créé un compte patient pour bénéficier des services de prise de rendez-vous et/ou des services de Téléconsultation avec le PS qui a souscrit aux Services associés.

Politique de données : désigne la politique de traitement des données à caractère personnel traitées via le Site et/ou l'Application, et faisant partie intégrante du Contrat.

Professionnel de Santé ou PS : désigne toute personne physique titulaire d'un diplôme de santé humaine et disposant d'un numéro RPPS ou ADELI en vigueur et toute personne morale civile dont les associés sont des personnes physiques titulaires d'un diplôme de PS humaine et disposant d'un numéro RPPS ou ADELI en vigueur, ayant souscrit un Contrat. Le PS peut désigner le Client dès lors que celui-ci exerce seul.

Professionnel(s) de Santé aidant ou PS aidant : désigne le professionnel de santé assistant le Patient pendant la TLC dans le cadre de la TLC assistée. Il peut être pharmacien (dans le cadre de l'avenant N°15 de la convention des pharmaciens du 6 décembre 2018), infirmier ou aide-soignant dans le cadre notamment de structures médico-sociales.

Ressources : désignent les informations publiées sur le Site/Application et accessibles à un Utilisateur telles que des actualités, des informations, des articles de presse, des FAQ dans le domaine de la santé ou relativement à l'activité de CEGEDIM SANTE et le groupe CEGEDIM.

Rubriques : désignent les différentes catégories figurant sur le Site/Application dans lesquelles sont classés des contenus proposés sur le Site/Application, regroupés, le cas échéant, par thématiques.

Services : désignent les services proposés par CEGEDIM SANTE via le Site et le cas échéant via l'Application, dans le cadre de ses Offres. Ces Services sont détaillés à l'article 8 « SERVICES » ci-dessous.

Site : désigne le site <https://pro.maiia.com> édité par CEGEDIM SANTE, en ce compris l'ensemble des Services fournis par son biais et objet des présentes CGU.

Tarif : désigne la redevance que le Client doit régler en vue de bénéficier des Services auxquels il a souscrit.

Téléconsultation ou TLC : désigne une Consultation à distance, par vidéotransmission, réalisée entre un PS et un Patient (lequel peut, le cas échéant, être assisté par un autre PS aidant, dans le cas d'une TLC assistée), et dans le respect du Contrat.

Utilisateur : désigne, sauf mention contraire, toute personne accédant directement ou indirectement au Site/à l'Application, qui accepte expressément les termes des CGU et a pris connaissance des Mentions Légales.

ARTICLE 3 – ACCEPTATION DES CGU

Les CGU régissent l'ensemble des relations entre CEGEDIM SANTE et les Utilisateurs du Site/Application. La lecture et l'acceptation sans réserve des CGU sont impératives et conditionnent l'accès et l'utilisation par l'Utilisateur du Site/Application et des contenus et services, en ce compris les Services, qui y sont proposés. L'Utilisateur peut à tout moment prendre connaissance des CGU en se rendant sur le centre d'aide Maiia à l'adresse <https://maiia.zendesk.com>.

Dès la première visite et/ou en accédant et/ou en utilisant le Site/Application, l'Utilisateur reconnaît i) avoir pris connaissance des conditions dans lesquelles fonctionne le Site/Application ; ii) disposer de toutes les compétences techniques nécessaires pour accéder et utiliser normalement le Site/Application dans le respect des présentes CGU ; iii) avoir pris connaissance des Mentions Légales ; iv) avoir pris connaissance et accepté expressément et de manière inconditionnelle les présentes CGU ; v) et consent expressément à l'application des CGU dans le cadre de l'accès et/ou l'utilisation par l'Utilisateur du Site/Application.

Lors de l'utilisation du Site/Application, l'Utilisateur déclare et garantit qu'il (i) n'enfreindra aucune loi ou réglementation applicable, (ii) ne contrefera d'aucune manière tout droit d'auteur, brevet, marque, ou autre droit de propriété intellectuelle d'une quelconque tierce partie.

ARTICLE 4 – MODIFICATIONS DES CGU

Compte tenu notamment des évolutions légales et réglementaires, CEGEDIM SANTE se réserve le droit de faire évoluer tout ou partie des fonctionnalités du Site/Application et à tout moment, d'apporter aux présentes CGU toutes les modifications qu'elle jugera nécessaires et utiles. Toute modification entre en vigueur à compter de sa mise en ligne. L'Utilisateur dispose d'un délai de trente (30) jours pour accepter lesdites CGU. Si l'Utilisateur continue à utiliser le Site/Application après l'entrée en vigueur des modifications des CGU, il accepte ainsi irrévocablement les CGU modifiées. Si l'Utilisateur n'approuve pas les CGU modifiées ou complétées, il a pour seule possibilité de ne plus accéder et de ne plus utiliser le Site/Application.

ARTICLE 5 – PROCESSUS DE SOUSCRIPTION AUX SERVICES EN LIGNE

Le Site/Application proposé par CEGEDIM SANTE est un produit standard conçu pour satisfaire les besoins du plus grand nombre d'Utilisateurs. Dès lors, il appartient à l'Utilisateur de s'assurer de l'adéquation du Site/Application et des Services à ses besoins propres.

La souscription aux Services se fait directement auprès d'un commercial de CEGEDIM SANTE après avoir rempli un formulaire de contact ou une demande de démonstration sur le site <http://cegedim-sante.com>.

La souscription aux Services sera effective et permettra l'accès auxdits Services sous réserve de :

- i) Renseigner de manière exacte, valide et non frauduleuse le formulaire d'inscription avec les informations demandées telles que : ses noms et prénoms, son titre, son identifiant national (numéro RPPS ou ADELI), sa spécialité, l'adresse du lieu d'exercice, le numéro de téléphone fixe du lieu d'exercice, son numéro de portable professionnel, son adresse électronique, le cas échéant, son numéro de facturation AM, le nom du logiciel de gestion/métier utilisé, ainsi que de fournir une feuille de soin/une ordonnance barrée. Il est précisé que la création du Compte Maiia est dépendante de la réception de ces informations.
- ii) Vérifier et accepter le devis et les CGV.
- iii) Valider ou communiquer ses informations de paiement, notamment un RIB et une autorisation de prélèvement SEPA signée, pour permettre, une fois la souscription aux Services finalisée, de réaliser les prélèvements mensuels au profit de CEGEDIM SANTE et de percevoir les éventuels versements dans le cadre de la Téléconsultation.
- iv) Vérifier les Services souscrits et les tarifs associés et valider la souscription laquelle emporte validation du moyen de paiement renseigné.

En tout état de cause, la souscription aux Services sera effective et permettra l'accès auxdits Services uniquement sous réserve de validation par CEGEDIM SANTE. Toute validation de souscription à un/des Service(s) payant(s) vaut acceptation des Tarifs et de la description des Offres souscrite(s), telles que récapitulées dans le Contrat.

Dans le cadre de la procédure de souscription aux Services, CEGEDIM SANTE pourra solliciter communication de la part de l'Utilisateur de tout document justificatif et se réserve le droit de ne pas valider la souscription, notamment en cas de non-conformité aux conditions requises par les CGU/V,

ou de souscription faite par un Utilisateur qui est débiteur au titre d'un autre contrat conclu avec CEGEDIM SANTE ou une entité de son Groupe. CEGEDIM SANTE en informera l'Utilisateur par courrier électronique. Si CEGEDIM SANTE valide la souscription aux Services, l'Utilisateur reçoit un courrier électronique de confirmation récapitulant les Services et contenant les Conditions Particulières. L'Utilisateur est informé que toute souscription aux Services validée par CEGEDIM SANTE ne peut plus être annulée par l'Utilisateur mais pourra faire l'objet d'une résiliation conformément aux CGV.

ARTICLE 6 – CREATION DU COMPTE MAIIA ET GESTION DES IDENTIFIANTS

Une fois la souscription aux Services validée par CEGEDIM SANTE, l'Utilisateur reçoit, un email l'informant de l'activation de son Compte Maiia et contenant ses Identifiants. L'Utilisateur connecté à son Compte Maiia peut bénéficier des Services objets du Contrat étant entendu que seuls les Comptes PS ouvrent droit au Service de TLC, et que les Comptes PS aidants n'ouvrent droit qu'au Service de TLC assistée.

Les Identifiants attribués par CEGEDIM SANTE à l'Utilisateur sont strictement personnels et confidentiels. L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de ses Identifiants et s'interdit de les divulguer à quiconque.

Le PS est seul responsable des éventuelles créations, suppressions et de l'administration des comptes « secrétaires » et des comptes « remplaçants », permettant à ces derniers d'accéder à certaines informations du PS dans le cadre de leur mission. Le PS est seul responsable des droits accordés aux comptes « secrétaires » et aux comptes « remplaçants » qui bénéficient alors d'un accès limité aux Services selon les choix du PS. Le PS garantit CEGEDIM SANTE contre tout recours en lien avec la création, la suppression des Comptes Maiia et l'utilisation des Services et notamment en cas d'inexactitude des informations transmises à CEGEDIM SANTE, d'utilisation abusive du Site/Application, de non-respect des CGU, ou de non-respect de la loi et de la réglementation en vigueur par les secrétaires. La responsabilité de CEGEDIM SANTE ne pourra en aucun cas être engagée.

L'Utilisateur est autorisé à changer son mot de passe directement via le Site/Application. L'Utilisateur est invité à renseigner un mot de passe robuste qu'il gardera impérativement secret. Toute action effectuée via le Compte Maiia de l'Utilisateur sera réputée avoir été réalisée par ce dernier et sous sa responsabilité. L'Utilisateur devra s'assurer de la bonne déconnexion de son Compte Maiia dès lors qu'il n'utilise plus les Services. En cas de perte ou de vol des Identifiants, l'Utilisateur s'engage à en informer sans délai CEGEDIM SANTE via la Rubrique « Mot de passe oublié » ou en demandant le renouvellement de ses Identifiants par email à l'adresse de contact de CEGEDIM SANTE. CEGEDIM SANTE prendra alors les mesures nécessaires pour communiquer à l'Utilisateur la procédure de récupération de ses Identifiants. En cas de non-respect des obligations ci-avant par l'Utilisateur, l'accès au Compte Maiia et aux Services qui y sont accessibles pourra être immédiatement et sans préavis, temporairement ou définitivement suspendu au moyen de la désactivation du Compte Maiia en cause et ce, sans préjudice des autres droits de CEGEDIM SANTE.

ARTICLE 7 – ACCES AU SITE ET A L'APPLICATION

7.1 Règles générales

Le Site/Application est destiné à des professionnels de santé agissant dans le cadre de leur activité professionnelle. Le Site est accessible à l'adresse <https://pro.maiia.com>. Par ailleurs, avant toute utilisation du Site/Application, l'Utilisateur reconnaît s'être assuré que le navigateur utilisé permet un accès sécurisé au Site/Application. CEGEDIM SANTE ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de dysfonctionnement du Site lié à un changement de version desdits navigateurs internet. Il est

recommandé à l'Utilisateur d'installer plusieurs navigateurs internet en cas de dysfonctionnement. L'Application est accessible via les magasins d'application, App Store et Google Play.

Il appartient à l'Utilisateur i) de se doter à ses frais, du support matériel, (y compris des logiciels d'exploitation) permettant d'utiliser les Services tels qu'ordinateurs, tablettes, PC hybrides, ou smartphones et d'en assurer à ses frais la maintenance, la sécurisation, et le bon fonctionnement ; ii) de se doter à ses frais d'un accès à internet avec tout fournisseur d'accès à internet de son choix et d'en assurer le bon fonctionnement ; iii) de veiller aux possibilités d'évolution des moyens informatiques et de transmission à sa disposition pour que ces moyens puissent s'adapter aux évolutions du Site/Application. De façon plus générale l'Utilisateur fait son affaire personnelle de la mise en place des moyens techniques et de télécommunications permettant l'accès aux Services et des connaissances nécessaires à l'utilisation d'internet et à l'accès aux Services. CEGEDIM SANTE ne pourra voir sa responsabilité engagée dans le cas où l'Utilisateur ne parviendrait pas à se connecter ou si la connexion est aléatoire ou interrompue notamment du fait de tout problème technique ou de tout problème lié à l'encombrement du réseau ou à l'utilisation d'un débit inapproprié. CEGEDIM SANTE décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement ou d'incompatibilité entre le Site/Application d'une part, et l'équipement personnel de l'Utilisateur, en ce compris sa configuration matérielle et logicielle, d'autre part. CEGEDIM SANTE ne saurait être responsable des dysfonctionnements imputables aux fournisseurs d'accès, aux réseaux informatiques et/ou téléphoniques de tiers, aux temps de transfert des documents ou informations.

7.2. Accès au Site/Application

L'Utilisateur peut se connecter au Site/Application via son identifiant et son mot de passe.

7.3. Perte du droit à l'identifiant

CEGEDIM SANTE se réserve, à tout moment et sans préavis, le droit de ne pas activer ou de désactiver un Compte Maiia, notamment dans les cas suivants :

- i) L'Utilisateur a fourni à CEGEDIM SANTE de fausses informations lors de son inscription ;
- ii) L'Utilisateur n'a pas fourni les informations afférentes à son changement de qualité, et le changement de qualité de l'Utilisateur ne lui permet plus de bénéficier du Compte Maiia ;
- iii) Le mot de passe a été communiqué à un tiers ;
- iv) L'Utilisateur est suspecté de faire ou fait un usage frauduleux du Site/Application.

ARTICLE 8 – SERVICES

8.1 L'agenda et la prise de rendez-vous de Consultation en ligne

Le Service d'agenda est disponible dans sa version initiale et dans sa version Premium en fonction de l'Offre choisie par le Client. Les Services d'agenda permettent d'accéder à divers services dont les principales fonctionnalités sont décrites ci-dessous. Il est précisé que CEGEDIM SANTE se réserve le droit de faire évoluer tout ou partie des fonctionnalités du Service d'agenda, dans ses versions, initiale et premium.

Agenda Initial

Le Service d'agenda est accessible en sa version initiale et permet aux Utilisateurs d'accéder à un agenda personnel en ligne ainsi qu'au service Maiia Connect décrit ci-après.

Cet agenda accessible par le PS ne permet pas aux patients de prendre directement rendez-vous en ligne.

Agenda premium

La prise de rendez-vous en ligne : Le Service permet notamment à l'Utilisateur de renseigner via son Compte Maiia les créneaux horaires et la nature de la Consultation disponibles afin de permettre à un Patient de prendre rendez-vous en ligne sur le site www.maiia.com en fonction des disponibilités indiquées. Les Patients peuvent rechercher le PS de leur choix en fonction de son nom, de sa spécialité et de son lieu d'exercice. Le PS est seul responsable de la définition des créneaux horaires et de la nature des Consultations. Il a la possibilité de consulter, modifier ou annuler un rendez-vous via son Compte Maiia sous sa seule responsabilité. CEGEDIM SANTE ne saurait également être responsable en cas de retard, d'annulation ou de modification d'un rendez-vous par un Patient. Lors de la Consultation, le PS s'engage à vérifier par lui-même l'identité du Patient et des potentiels accompagnants ainsi que leurs éventuels droits. Afin d'être visible sur le site www.maiia.com par les Patients, l'Utilisateur reconnaît et accepte de concéder à titre gratuit et non exclusif le droit d'utiliser, de reproduire, de communiquer et de diffuser les informations, photos, marques et autres données intégrées par l'Utilisateur dans son Compte Maiia.

L'adressage à un confrère : Le PS peut également sous sa seule responsabilité, prendre un rendez-vous avec un autre PS bénéficiaire du Service d'Agenda Maiia à la demande et pour le compte d'un Patient via le service d'adressage, en indiquant lui-même le motif du rendez-vous et éventuellement en ajoutant un message ou des Documents qu'il jugera utiles. Si le Patient ne possède pas déjà un compte Patient, il lui sera alors demandé d'en créer un. A ce titre, CEGEDIM SANTE n'est en aucun cas responsable de la prise de rendez-vous. Le PS concerné reste responsable des Consultations ainsi que de l'ensemble des échanges qui ont lieu pendant celles-ci. Il est rappelé à l'Utilisateur que le Patient est libre du choix de son praticien, de son établissement de santé et de son mode de prise en charge.

Le Service d'Accès aux Soins (SAS) : Dans le cadre du Service d'Accès aux Soins, Maiia partage les données personnelles du PS ainsi que ses créneaux ouverts à la plateforme SAS, selon les critères de la Convention d'Interfaçage SAS et dans les conditions prévues par le Ministère de la Santé et de la Prévention. A ce titre, le PS accepte la transmission de ses données personnelles à l'Agence du Numérique en Santé (ANS) et au Ministère de la Santé et de la Prévention afin d'être mis en relation avec un Patient par un régulateur SAS. Le PS est informé qu'il peut s'opposer à l'interfaçage avec la plateforme SAS, ce droit d'opposition devra être réalisé directement sur la plateforme SAS (www.sas.sante.fr). CEGEDIM SANTE n'est en aucun cas responsable de la prise de rendez-vous. Le PS reste responsable des Consultations et Téléconsultations réalisées par ce moyen ainsi que de l'ensemble des échanges qui ont lieu pendant celle-ci. Il est rappelé au PS que le Patient reste libre du choix de son praticien, de son établissement de santé et de son mode de prise en charge.

Partage des consignes et Documents aux Patients avant leur rendez-vous : Le PS peut également joindre un Document à la prise de rendez-vous en ligne que les Patients pourront consulter lors de leur prise de rendez-vous et dont ils recevront une copie dans le mail de confirmation qui leur sera envoyé. Le PS est averti qu'il est interdit de diffuser tout Document médical ou plus généralement tout Document contenant des données personnelles de tierces personnes. Par ailleurs, les Documents ne doivent contenir aucun propos, image ou autre contenu offensant, diffamatoire, discriminatoire, inapproprié ou illégal. Le PS s'engage à demander uniquement les Documents strictement nécessaires à la préparation de la Consultation.

Notifications envoyées aux Patients : S'il a souscrit à l'option e-mail/SMS – Validation des rendez-vous, le PS peut envoyer un SMS ou un e-mail de rappel de rendez-vous afin de notifier au Patient la date et

l'heure de son rendez-vous. Il appartient au PS/Client de fournir des données exactes, valides, complètes et à jour sous sa seule responsabilité. CEGEDIM SANTE ne saurait être responsable en cas de problème de réception desdites notifications. Le PS garantit respecter les éventuels choix d'opposition des Patients relatifs à ce traitement étant entendu que l'interdiction donnée par le Patient d'accéder à ses données prévaut en toute circonstance sur les accès qui pourraient être accordés par le Client/PS et/ou tout professionnel de santé, sauf cas d'incapacité.

Demandes de télé-expertises : Lorsque le PS dispose d'un compte sur les solutions OMNIDOC ou Deuxième Avis, il peut solliciter une demande de télé-expertise ou d'avis médicale auprès des professionnels de santé partenaires de ces solutions. Les conditions d'utilisation de ces services sont régies par les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) d'OMNIDOC et de Deuxième Avis disponibles sur leurs sites internet respectifs. Le PS reconnaît en avoir pris connaissance et s'engage à les respecter. Certaines données administratives ainsi que des documents médicaux relatifs aux Patients peuvent être partagées directement depuis la Solution aux solutions OMNIDOC ou Deuxième Avis afin de faciliter l'utilisation du Service. A ce titre, le PS garantit avoir obtenu l'accord du Patient pour le partage de ces données à des professionnels de santé tiers, lorsque cela est nécessaire dans le cadre du Service. Par ailleurs, le PS s'engage à accéder et utiliser le Service conformément à sa destination, dans le respect notamment de la réglementation applicable au partage de données de santé défini à l'article 10 des présentes, de la déontologie professionnelle ou des règles relatives à la protection des données personnelles. En outre, il est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Service qui doit toujours faire l'objet d'une consultation critique laissant au PS les responsabilités notamment de conseil, de prescription et de délivrance que le code de la santé publique leur reconnaît.

8.2 Téléconsultation

Le Service de Téléconsultation proposé dans le cadre du Site/Application a pour objet de permettre au PS de donner une Consultation à distance par vidéotransmission à un Patient. Le PS est informé qu'un PS Aidant peut être présent auprès du Patient, et le cas échéant l'assister au cours de la Téléconsultation. L'activation de la Téléconsultation se manifeste par l'affichage d'une petite caméra sur son profil. Le PS peut choisir d'activer la Téléconsultation avec ou sans RDV.

Déroulement d'une TLC :

Prérequis : Avant toute Téléconsultation, il revient au PS d'informer le Patient sur les conditions de réalisation de la Téléconsultation et de vérifier à la fois la pertinence d'une prise en charge par Téléconsultation et le respect des conditions minimales de confidentialité nécessaire au bon déroulement d'une Téléconsultation. Le PS s'engage ainsi à mettre un terme à la Téléconsultation lorsque ces conditions ne sont pas présentes. Il est rappelé à l'Utilisateur que la Téléconsultation ne permet pas de gérer des situations d'urgence. Si le Patient souhaite un avis médical concernant toute situation considérée comme urgente, le PS s'engage à orienter le Patient vers les services adaptés (notamment composer le 15 ou le 112 pour joindre les services d'urgence).

Salle d'attente : En cas de connexion différée, le PS peut mettre en attente le Patient. Pendant ce temps d'attente, le PS peut consulter les informations et Document(s) que le Patient aura éventuellement transmis (par exemple des photographies illustrant sa pathologie ou des résultats d'analyses médicales) à son entière discrétion et sous sa propre responsabilité.

Démarrage et déroulement de la TLC : La Téléconsultation commence une fois que le PS accepte de démarrer effectivement la Téléconsultation. La durée d'une Téléconsultation est laissée à la libre appréciation du PS. La TLC se déroule sous la responsabilité propre et exclusive du PS, du Patient et éventuellement d'un PS aidant. Le PS reste exclusivement responsable des informations, des actes et

des décisions relevant de son activité professionnelle, conformément aux obligations légales, réglementaires et déontologiques dont la réglementation Télémédecine présidant à son exercice professionnel.

Vidéotransmission : Si pour quelque raison que ce soit, la vidéotransmission ne fonctionne pas ou fonctionne partiellement (par exemple seul le son fonctionne mais non la vidéo), le PS s'engage à ne pas faire ou poursuivre la TLC tant que la vidéotransmission n'est pas pleinement assurée ou rétablie.

Respect des droits d'autrui : Le PS s'interdit d'enregistrer la Téléconsultation, il est rappelé que toute atteinte au droit à l'image, à l'intimité de la vie privée, à la réputation, au secret professionnel et médical est sanctionnée par la loi, y compris pénale.

Transmission de Documents : A la fin de la TLC, le PS peut adresser, sous sa responsabilité, son ordonnance et/ou tout autre Document convenu (tel qu'un certificat médical), au Patient via le Site ou l'Application. Dans la mesure où la TLC est un service strictement réglementé notamment par la réglementation Télémédecine, le PS est informé que certaines prescriptions ne peuvent pas être réalisées dans le cadre de la TLC. Le PS s'engage à établir et gérer, à partir du Site ou de l'Application ou en dehors, le compte-rendu de la TLC imposé par la législation et réglementation en vigueur.

Paiement de la TLC : A la fin de la TLC, le Patient est débité du montant de la TLC tel que renseigné préalablement par le PS via son Compte Maia. Le cas échéant la TLC peut être réglée pour le compte du Patient, par une structure d'accueil composée de PS aidants assistant le Patient. Le PS s'engage à définir des tarifs conformes à la réglementation en vigueur et notamment au Code de la santé publique et au code de déontologie applicable. Un récapitulatif des paiements est mis à disposition du PS dans son Compte Maia.

Le service de paiement des TLC est fourni par la société STRIPE dont les conditions générales d'utilisation sont disponibles à l'adresse <https://stripe.com/fr/legal>. En signant le Contrat, le Client/PS accepte d'être lié aux conditions générales d'utilisation STRIPE, celles-ci pouvant faire l'objet de modifications de la part de STRIPE. Le PS est bénéficiaire direct et unique des paiements réalisés par STRIPE.

La responsabilité de CEGEDIM SANTE est expressément exclue en cas de litige lié au paiement de la Téléconsultation.

8.3 Téléconsultation assistée

Le Service de Téléconsultation assistée proposé dans le cadre du Site/Application a pour objet de permettre à un Professionnel de Santé aidant qui peut être un pharmacien, un infirmier ou un aide-soignant, d'aider un Patient à réaliser une Consultation à distance par vidéotransmission avec un PS. Le PS aidant reconnaît et déclare être habilité au regard de la réglementation Télémédecine à être présent auprès d'un Patient lors d'une TLC et, le cas échéant, collaborer et assister le PS téléconsultant au cours de la TLC.

Prérequis : Le PS aidant s'engage à mettre à disposition du Patient le Service de TLC assistée dans un lieu permettant d'assurer la confidentialité nécessaire au bon déroulement d'une Téléconsultation et à respecter et faire respecter le secret médical. Le PS aidant s'engage ainsi à mettre un terme à la Téléconsultation lorsque ces conditions ne sont pas présentes. Il est rappelé à l'Utilisateur que la Téléconsultation ne permet pas de gérer des situations d'urgence. Si le Patient souhaite un avis médical concernant toute situation considérée comme urgente, le PS aidant s'engage à orienter le Patient vers les services adaptés (notamment composer le 15 ou le 112 pour joindre les services d'urgence).

Démarrage et déroulement de la TLC : La Téléconsultation commence une fois que le PS téléconsultant accepte de démarrer effectivement la Téléconsultation. La durée d'une Téléconsultation est laissée à la libre appréciation du PS téléconsultant. Le PS aidant est invité à informer le PS téléconsultant de sa présence ou de son assistance avant de démarrer une Téléconsultation. La TLC se déroule sous la responsabilité propre et exclusive du PS téléconsultant, du Patient et du PS aidant.

Lorsque cela a été souscrit au devis par le Client ou directement par le PS aidant, la Téléconsultation assistée peut se faire à l'aide de matériels connectés permettant de réaliser des mesures et sons biologiques en direct. Le PS aidant aide le Patient à réaliser les mesures souhaitées par le PS téléconsultant. En aucun cas CEGEDIM SANTE ne sera responsable des conséquences d'une mauvaise utilisation des matériels ou d'une erreur de compréhension des résultats par le Patient et/ou le PS et/ou le PS aidant.

Vidéotransmission : Si pour quelque raison que ce soit, la vidéotransmission ne fonctionne pas ou fonctionne partiellement (par exemple seul le son fonctionne mais non la vidéo), le PS aidant s'engage à ne pas poursuivre la TLC tant que la vidéotransmission n'est pas pleinement assurée ou rétablie.

Respect des droits d'autrui : Le PS aidant s'interdit d'enregistrer la Téléconsultation, il est rappelé que toute atteinte au droit à l'image, à l'intimité de la vie privée, à la réputation, au secret professionnel et médical est sanctionnée par la loi, y compris pénale.

Transmission de Documents : A la fin de la TLC, le PS téléconsultant peut adresser, sous sa responsabilité, son ordonnance et/ou tout autre Document convenu (tel qu'un certificat médical), au Patient via le Site ou l'Application. Les Documents transmis par le PS téléconsultant au Patient lors de la TLC ne sont accessibles par le PS aidant que sur accord exprès du Patient. Le PS aidant s'engage donc à n'accéder à ces Documents que sur accord préalable du Patient et à ne conserver les Documents que le temps strictement nécessaire à la réalisation d'actes de soins.

Paiement de la TLC : A la fin de la TLC, le Patient est débité du montant de la TLC tel que renseigné préalablement par le PS téléconsultant via son Compte Maïia. Le cas échéant la TLC peut être réglée pour le compte du Patient, par le PS aidant qui assiste le Patient.

Lorsque le PS aidant règle la TLC, il doit être titulaire de la carte bancaire utilisée pour le paiement ou à défaut être dûment autorisé à l'utiliser pour procéder au règlement. Aussi, le PS aidant s'engage à ce que le compte bancaire associé à la carte de paiement utilisée pour régler la Téléconsultation soit suffisamment approvisionné pour satisfaire à son obligation de paiement. Une pré-autorisation bancaire d'un montant de 25 € sera réalisée et mise en oeuvre à la fin de la Téléconsultation. Le PS aidant reconnaît expressément que la communication de ses données de carte bancaire au moment d'entrer dans la salle d'attente vaut pré-autorisation d'un montant de 25 € et autorisation de débit de son compte à concurrence du tarif saisi par le PS téléconsultant à la fin de la Téléconsultation. Le PS aidant est informé qu'en cas d'erreur liée aux informations bancaires fournies ou échec de la pré-autorisation ou de l'autorisation de débit, l'accès et le bénéfice du Service de Téléconsultation sera empêché. Il est précisé que CEGEDIM SANTE n'a jamais accès aux informations bancaires du PS aidant et du Patient, les paiements en ligne et les traitements bancaires afférents étant intégralement gérés par STRIPE. Le paiement sera effectif à la fin de la Téléconsultation, une fois que le PS téléconsultant aura validé le paiement après saisie du tarif applicable à la Téléconsultation et au montant à prélever, déduction faite, le cas échéant, de la partie prise en charge par un tiers payant. CEGEDIM SANTE ne saurait être responsable d'une erreur sur le tarif appliqué et/ou le montant à prélever saisi par le PS ou sur le montant effectivement débité par la plateforme STRIPE. En cas d'échec du paiement réalisé sur la plateforme STRIPE, le PS aidant se mettra en relation avec le PS téléconsultant afin de s'accorder pour régler la somme due (par exemple lors du prochain rendez-vous de Consultation en présentiel,

par voie postale) ce, sous leur entière responsabilité. Le PS aidant s'engage à respecter les règles et éventuels délais de paiement complémentaires qui seront convenus avec le PS.

8.4 Maiia Connect

Le Service Maiia Connect proposé dans le cadre du Site/Application a pour objet de permettre à l'Utilisateur de communiquer avec d'autres Professionnels de Santé utilisateurs du Service, par le biais de messages dématérialisés et de s'échanger des Documents. L'Utilisateur peut partager un lien avec tout professionnel de santé non encore inscrit au Service, avec lequel il souhaite échanger. Ce lien est envoyé par CEGEDIM SANTE par mail ou SMS et invite le professionnel de santé à s'inscrire au Service en se créant gratuitement un Compte Maiia sur le Site/Application pour pouvoir ainsi échanger avec l'Utilisateur à l'origine de la demande de contact.

L'Utilisateur est averti que les données partagées au travers du Service seront automatiquement supprimées au bout de six (6) mois. L'Utilisateur s'engage donc à effectuer lui-même, et à ses propres frais, une sauvegarde de ses données et de ses Documents partagés. Le Service ne doit en aucun cas être considéré comme un outil de stockage de Documents.

L'Utilisateur s'engage à accéder et utiliser le Service conformément à sa destination, en toute bonne foi, de manière raisonnable et dans le respect notamment de la réglementation applicable au partage de données de santé, de la déontologie professionnelle ou des règles relatives à la protection des données personnelles. Par ailleurs il est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du contenu du Service et de tout dommage qui pourrait en résulter.

La description du Service Maiia Connect est détaillée aux CGV et dans les conditions générales d'utilisation afférentes au Service que l'Utilisateur est invité à lire attentivement et à accepter avant toute utilisation.

8.5 Maiia Mobilité

Le Service Maiia Mobilité proposé dans le cadre du Site/Application a pour objet de permettre au PS de réaliser de façon sécurisée la facturation des actes de soin en mobilité, à distance de son cabinet par exemple directement en visite chez le patient, au moyen du lecteur mis à sa disposition exclusivement par CEGEDIM SANTE aux conditions tarifaires prévues au devis (ci-après le « **Lecteur** ») synchronisé à l'Application.

Prérequis : Pour bénéficier du service Maiia Mobilité le PS doit : i) avoir souscrit un abonnement à l'une des solutions de gestion de cabinet prédéfinies par CEGEDIM SANTE ; ii) avoir souscrit un abonnement à la Solution Maiia Agenda initiale ou premium ; iii) avoir installé l'Application sur un matériel respectant les prérequis techniques minimum définis par CEGEDIM SANTE ; iv) avoir souscrit un abonnement d'assistance et de maintenance au Lecteur auprès de CEGEDIM SANTE ; et v) avoir synchronisé préalablement à tout facturation le Lecteur avec l'Application.

Avant toute utilisation de l'Application, l'Utilisateur reconnaît s'être assuré que le support matériel et logiciel utilisé permet un accès adéquat et sécurisé à l'Application. Il est entendu que le Service Maiia Mobilité est accessible uniquement avec un Lecteur mis à disposition par CEGEDIM SANTE, à l'exception de tout autre lecteur fourni par un tiers.

Synchronisation du Lecteur et de l'Application : C'est la première étape de la facturation en mobilité. Pour réaliser la synchronisation en bluetooth, le PS devra se munir de son Lecteur et de son Application et suivre les indications décrites dans l'onglet « Mon lecteur » de son Application.

La facturation en mobilité : Une fois son Lecteur synchronisé avec son Application, le PS peut commencer à facturer en mobilité. Il commence par préparer les feuilles de soins électroniques (ci-après « FSE ») de son Patient sur son logiciel de gestion puis la synchronise avec son Application. Il se rend ensuite en déplacement chez son patient et réalise sa Consultation. A la fin de la Consultation le PS peut sécuriser la FSE préalablement préparée dans l'onglet « Mes FSE » de son Application en scannant la carte vitale du patient et sa carte CPS avec le Lecteur. Le PS peut ainsi signer une FSE directement auprès du patient avec sa carte Vitale et sans connexion internet. De retour au cabinet, l'Utilisateur peut télécharger les FSE sécurisées sur son logiciel de gestion et les télétransmettre à l'assurance maladie.

8.6 Tap to Pay

Le Service Tap to Pay proposé dans le cadre du Site/Application a pour objet de permettre au Patient du PS Utilisateur, un paiement sans contact via le téléphone mobile du PS Utilisateur à la fin d'une Consultation en présentiel.

Prérequis/Configuration minimum : L'accès au Service Tap to Pay requière que l'Utilisateur dispose de la configuration matérielle et logicielle minimum suivante :

- Un Iphone XS ou supérieur ;
- IOS 17 ou supérieur.

L'Utilisateur reconnaît s'être assuré que la configuration matérielle et logicielle qu'il utilise est conforme à ces spécifications techniques.

Paieement de la Consultation : A la fin de la Consultation, le PS Utilisateur renseigne le montant de la Consultation, déduction faite, le cas échéant, de la partie prise en charge par un tiers payant, sur l'application via le téléphone portable du PS Utilisateur. Le Patient procède au paiement en sans contact en approchant sa carte bancaire sur le téléphone. Le paiement est enregistré sur le Site/Application. Le Patient est débité du montant de la Consultation. Il est précisé que CEGEDIM SANTE n'a jamais accès aux informations bancaires du Patient, les paiements et les traitements bancaires afférents étant intégralement gérés par STRIPE. CEGEDIM SANTE ne saurait être responsable d'une erreur sur le tarif appliqué et/ou le montant à prélever saisi par le PS ou sur le montant effectivement débité par la plateforme STRIPE. En cas d'échec du paiement réalisé sur la plateforme STRIPE, le PS Utilisateur se mettra en relation avec le Patient afin de s'accorder pour régler la somme due (par exemple lors du prochain rendez-vous de Consultation en présentiel, par voie postale) ce, sous leur entière responsabilité.

Transmission de Documents : A la fin de la Consultation, le PS peut adresser, sous sa responsabilité, la facture au Patient via le Site ou l'Application.

8.7 L'assistance chatbot Ed

CEGEDIM SANTE met à disposition de l'Utilisateur, au sein du Site, un agent conversationnel automatisé, ou chatbot, dénommé « Ed » pour optimiser l'expérience utilisateur et faciliter l'utilisation du Site. L'Assistant Ed s'appuie sur des technologies d'intelligence artificielle pour comprendre les demandes de l'Utilisateur et lui fournir des réponses personnalisées, basées sur les informations disponibles produites par les équipes CEGEDIM SANTE.

L'Assistant Ed n'est pas un être humain, il fonctionne avec de l'intelligence artificielle et à ce titre les informations qu'il fournit peuvent s'avérer imprécises, incomplètes ou erronées. Toute information

communiquée par l'Assistant Ed a un caractère strictement informatif. CEGEDIM SANTE décline toute responsabilité quant à l'utilisation qui pourrait en être faite par l'Utilisateur. En cas de doute sur la réponse de l'Assistant Ed, ou de question spécifique, l'Utilisateur est invité à contacter directement le support.

Il est expressément rappelé que l'Assistant Ed n'a pas vocation à fournir des conseils professionnels, juridiques ou financiers. De même, il ne constitue en aucun cas un outil d'aide à la prescription médicale ou au diagnostic. L'Utilisateur demeure seul responsable de la dispensation des soins et de toute décision prise sur la base d'informations fournies par l'Assistant Ed.

Par ailleurs, l'Utilisateur est seul responsable des informations qu'il partage avec l'Assistant Ed et s'engage à ne pas divulguer des informations sensibles ou confidentielles ni des informations contenant des données personnelles le concernant ou concernant des tiers, notamment des données personnelles de santé des patients.

En outre, l'Utilisateur garantit que tout contenu qu'il transmet à l'Assistant Ed ne présente aucun caractère obscène, menaçant, ou diffamatoire, qu'il ne porte pas atteinte à la vie privée, qu'il ne contient aucun virus, aucune sollicitation commerciale, ni campagne politique, chaîne de lettres, ou tout autre forme de message indésirable.

8.8 Assistant de consultation IA (optionnel)

Le Service Assistant de consultation utilise des procédés d'intelligence artificielle permettant de retranscrire et résumer des consultations et téléconsultations et de proposer une mise à jour du dossier des patients. Aucune donnée issue des enregistrements et de leurs transcriptions n'est réutilisée pour entraîner le modèle d'IA.

Avant de commencer sa consultation ou téléconsultation, l'Utilisateur doit impérativement informer le patient de l'utilisation de l'Assistant de consultation, et l'informer de sa possibilité de s'y opposer à tout moment. A ce titre, l'Utilisateur est seul responsable de l'information du patient quant à l'enregistrement de la consultation et de sa voix pour sa retranscription par écrit. Une fois le consentement explicite du patient recueilli, l'Utilisateur peut activer l'Assistant de consultation qui va commencer à enregistrer et retranscrire par écrit la conversation avec le patient. L'Utilisateur peut à tout moment désactiver l'Assistant de consultation et accéder directement sur le Site/Application au compte rendu médical suggéré par l'Assistant de consultation. L'Utilisateur peut alors s'il le souhaite, après avoir vérifié les informations retranscrites, mettre à jour le dossier du patient sur le Site/Application.

Il est expressément rappelé à l'Utilisateur que l'Assistant de consultation est une aide à la prise de note qui doit impérativement faire l'objet d'une consultation critique laissant au professionnel de santé la responsabilité des textes et documents édités sur le Site/Application ainsi que des conseils et prescriptions qu'il donne. A ce titre, l'Utilisateur s'engage avant chaque validation de texte à relire attentivement la proposition générée par l'Assistant de consultation et à apporter toutes les corrections qu'il juge nécessaire. L'Utilisateur reconnaît que les propositions de textes générées par l'Assistant de consultation sont susceptibles de comporter des erreurs ou hallucinations qu'il s'agit de contrôler avant chaque validation. CEGEDIM SANTE ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à l'utilisation de l'Assistant de consultation et notamment celles résultant d'un manque de relecture, contrôle et correction de l'Utilisateur ainsi que d'éventuelles erreurs ou hallucinations.

ARTICLE 9 – UTILISATION BASE CLAUDE BERNARD (optionnel)

L'Utilisateur pourra accéder à la Base Claude Bernard (ci-après « BCB ») notamment dans le cadre de la création de prescription. L'utilisation par l'Utilisateur de la BCB est soumise à l'acceptation et au respect des conditions générales d'utilisation propres à la BCB. La BCB est la propriété de la société RESIP. Les mises-à-jour comme les informations de la BCB mises à la disposition de l'Utilisateur sont et demeurent la propriété exclusive de la société RESIP. Le contenu de la BCB doit être considéré comme un ouvrage scientifique faisant l'objet d'une consultation critique laissant aux professionnels de santé les responsabilités de la prescription, de la dispensation ou de l'administration que le code de santé leur reconnaît. RESIP ne saurait garantir l'exactitude et l'exhaustivité des informations contenues au sein de la BCB. En effet, bien que les données et les fonctionnalités de la BCB soient élaborées avec extrêmement de vigilance, l'Utilisateur est informé que du fait de la complexité de cette base de données sur les médicaments et les interactions médicamenteuses, RESIP décline toute responsabilité pour les conséquences éventuelles pouvant résulter d'une erreur de prescription, de délivrance, d'administration ou plus généralement d'utilisation de la BCB ou d'un bug ou d'une erreur de la BCB. Il en résulte que RESIP ne peut être tenue pour responsable des conséquences découlant pour l'Utilisateur ou plus généralement pour tous tiers de l'utilisation de la BCB. RESIP n'assume aucune responsabilité des dommages indirects et également concernant notamment les préjudices financiers ou commerciaux, directs ou indirects tels que la perte de données, le manque à gagner, l'augmentation de frais généraux, la perturbation des plannings, la perte de profit, de clientèle ou d'économie escomptée, des dysfonctionnements du fait de tiers, les erreurs de posologie ou de délivrance, la non détection des interactions médicamenteuses, des allergies, des contre-indications et plus généralement de toute fonction de contrôle des délivrances, et leurs conséquences éventuelles etc. Il est rappelé que certains outils informatiques pouvant être fournis par CEGEDIM SANTE au titre du contrat, qu'il s'agisse de logiciel et/ou de base de données, qui pourraient être considérés comme des outils d'aide à la gestion et à la prescription médicale doivent faire l'objet d'une consultation critique laissant aux professionnels de santé les responsabilités notamment de conseil, de prescription et de délivrance que le code de la sante publique leur reconnaît. En conséquence, CEGEDIM SANTE décline toute responsabilité pour les conséquences éventuelles pouvant résulter notamment d'une erreur de prescription, de délivrance ou plus généralement de l'utilisation du logiciel/d'une base de données par l'Utilisateur ou d'un bug du logiciel/d'une base de données.

ARTICLE 10 – PARTAGE DES DOCUMENTS DU PATIENT

L'Utilisateur s'engage à respecter la réglementation ainsi que la législation applicable au partage de données de santé. La responsabilité de CEGEDIM SANTE ne pourra en aucun cas être engagée. A cet égard, l'Utilisateur souhaitant échanger ou partager des informations dudit Patient aura la possibilité de les échanger ou partager, sous réserve de respecter les dispositions légales et réglementaires applicables à l'échange et au partage des informations des Patients. A ce titre, l'Utilisateur s'engage à respecter notamment les dispositions du décret n°2016-994 du 20 Juillet 2016 relatif aux « conditions d'échange et de partage d'informations entre professionnels de santé et autres professionnels des champs social et médico-social et à l'accès aux informations de santé à caractère personnel ».

En tout état de cause, l'Utilisateur fait son affaire de l'information du Patient et, le cas échéant, du recueil du consentement des Patients dont les informations seraient amenées à être échangées ou partagées. L'Utilisateur sera seul responsable des échanges et partages des informations d'un Patient. Il est rappelé que l'interdiction donnée par le Patient d'accéder à ses données prévaut en toute circonstance sur les accès qui pourraient être accordés aux données par l'Utilisateur et/ou tout professionnel de santé, sauf cas d'incapacité.

ARTICLE 11 – RESILIATION / DESACTIVATION

L'Utilisateur peut à tout moment demander la désactivation de son Compte Maia conformément aux conditions prévues au Contrat. L'Utilisateur ne pourra plus bénéficier des fonctionnalités des Services mais pourra demander à bénéficier de la réversibilité des données conformément à ce qui est prévu au Contrat. Les données seront alors restituées, dans les conditions prévues au Contrat.

L'Utilisateur est informé que CEGEDIM SANTE se réserve le droit de suspendre ou de désactiver unilatéralement son accès au Site/Application notamment en cas i) de danger grave pour un patient ou un tiers ; ii) d'utilisation abusive ou inappropriée du Site/Application par l'Utilisateur ; iii) de manquement aux présentes CGU et/ou Contrat ; iv) de non-respect de la législation en vigueur ; v) en cas de demande des autorités compétentes ; vi) de fraude ou de suspicion de fraude du Client/Utilisateur ; ou vii) d'incapacité pour CEGEDIM SANTE de continuer à fournir le Service pour des raisons techniques ou commerciales légitimes.

ARTICLE 12 – OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

Outre les obligations qui lui incombent par ailleurs au titre des présentes CGU, et, le cas échéant, du Contrat et du devis auxquelles il a souscrit, l'Utilisateur s'engage : i) à respecter les dispositions du présent article ; ii) à accéder et utiliser le Site/Application conformément à sa destination, en toute bonne foi de manière raisonnable et dans le respect de la déontologie professionnelle ; iii) à respecter les lois en vigueur, les droits des tiers et les dispositions des présentes CGU ; iv) le cas échéant, à recueillir les autorisations nécessaires, et notamment le consentement préalable exprès du Patient ainsi que les conditions d'accès au réseau local, afin d'accéder au Site/Application.

L'Utilisateur renseigne sous sa seule responsabilité, les informations demandées dans le cadre du Site/Application et nécessaires à l'accès et à l'utilisation de certains Services. L'Utilisateur est informé et accepte que son adresse de messagerie électronique permette notamment l'échange d'informations concernant l'utilisation du Site/Application. En l'absence d'adresse e-mail valide, CEGEDIM SANTE sera dans l'impossibilité de respecter ses obligations et ne pourra en être tenue pour responsable. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier régulièrement ses coordonnées et plus globalement toutes les informations de son Compte et de les mettre à jour au fur et à mesure des éventuels changements. L'Utilisateur est seul responsable des conséquences liées à un défaut ou un retard d'actualisation desdites informations.

L'Utilisateur est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique tout comme de son accès à internet. L'Utilisateur reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement. L'Utilisateur s'engage à mettre en oeuvre tout moyen ou procédure permettant d'assurer la sécurité du matériel et des logiciels lui permettant d'utiliser le Site/Application.

L'Utilisateur s'engage également à :

- i) Assumer seul la responsabilité de l'utilisation qu'il fait du contenu du Service et de tout dommage qui pourrait en résulter ;
- ii) Avertir CEGEDIM SANTE, dès qu'il en a connaissance, de toute erreur et/ou anomalie constatée à l'occasion de l'exécution des Services, et à faciliter la mise en oeuvre d'actions correctives et/ou préventives menées par CEGEDIM SANTE ;
- iii) Garantir et indemniser CEGEDIM SANTE, en cas de plainte, action, réclamation, poursuite, condamnation d'un Patient, d'un professionnel de santé, d'une autorité publique, d'un tiers résultant du non-respect par l'Utilisateur des CGU ou de la législation et réglementation en vigueur ;

- iv) Respecter les droits de propriété intellectuelle de CEGEDIM SANTE sur l'ensemble des Eléments. A ce titre, il s'interdit toute action de contrefaçon, de piratage et, d'une manière générale, toute action violant les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, de quelque nature et de quelque importance que ce soit

En outre, en utilisant le Site/Application, l'Utilisateur s'interdit notamment de :

- i) Perturber ou interrompre l'accès ou le fonctionnement du Site/Application, des serveurs ou des réseaux connectés au Site/Application, ou enfreindre les exigences, procédures, règles ou réglementations des réseaux/outils connectés au Site/Application ;
- ii) Tenter de porter atteinte à tout utilisateur, hébergeur ou réseau, ce qui comprend, sans exhaustivité aucune, le fait, volontairement ou par négligence, de créer une saturation, d'inonder le serveur ou d'exposer le Site/Application à un virus ou à tout autre élément de nature à endommager ou affecter le Site/Application et, plus largement, le système informatique de CEGEDIM SANTE et/ou de tout tiers ;
- iii) Tenter d'accéder aux données qui ne sont pas destinées à l'Utilisateur ou d'entrer dans un serveur/compte d'un tiers, y compris d'un Patient, auquel l'Utilisateur n'a pas accès ;
- iv) Tenter de sonder, de scruter ou de tester la vulnérabilité d'un système ou d'un réseau, ou encore d'enfreindre les mesures de sécurité ou d'authentification sans avoir reçu l'autorisation ;
- v) Usurper l'identité d'une autre personne ;
- vi) Mener une activité ou inciter une tierce personne, y compris le Patient, à mener une activité illégale ou tout autre activité qui porterait atteinte aux droits de CEGEDIM SANTE, de ses partenaires, de ses investisseurs, de ses clients ou de tout autre utilisateur ;
- vii) Transmettre ou transférer (par quelque moyen que ce soit) des informations ou logiciels dérivés du Site/Application notamment à toute personne non autorisée expressément ou non par CEGEDIM SANTE et/ou en violation d'une loi ou réglementation nationale ou internationale applicable.

L'Utilisateur s'interdit l'utilisation du Site/Application et des logiciels tiers à des fins de location, de crédit-bail, de service partagé, de services par abonnement, d'hébergement ou d'infogérance. A cet effet, l'Utilisateur autorise CEGEDIM SANTE à venir contrôler l'utilisation conforme du Site/Application et des logiciels tiers sur les lieux d'exercice de l'Utilisateur.

ARTICLE 13 – OBLIGATIONS DE CEGEDIM SANTE

13.1 Disponibilité

En raison de la nature et de la complexité du réseau internet, et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, CEGEDIM SANTE fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour permettre l'accès et l'utilisation du Site/Application. CEGEDIM SANTE ne saurait en effet assurer une accessibilité ou disponibilité absolue du Site/Application.

13.2 Mise à jour et maintenance

CEGEDIM SANTE s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer l'accès et la disponibilité du Site/l'Application 24h/24 et 7j/7 et en limiter les perturbations. Toutefois, sous réserve des dispositions des CGV dont bénéficient les Professionnels de Santé, CEGEDIM SANTE se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le Site/Application ou l'accès à une ou plusieurs de ses Rubriques, notamment en cas de force majeure,

fait(s) de tiers, pour effectuer une mise à jour, des opérations de maintenance, des modifications ou changements sur les méthodes opérationnelles, les serveurs et les heures d'accessibilité, sans que cette liste ne soit limitative. En cas d'interruption planifiée, celle-ci sera susceptible d'être notifiée au moyen d'un avertissement figurant sur la page d'accueil du Site/Application ou par tout autre procédé. CEGEDIM SANTE n'est pas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire ou encore de la fermeture définitive de tout ou partie du Site/Application ou des Rubriques qui y sont associées.

13.3 Assistance technique

Pour toute question relative au Site ou à l'Application, l'Utilisateur pourra adresser une demande au service d'assistance de CEGEDIM SANTE, disponible du lundi au vendredi de 8H00 à 18H00 (heure France Métropolitaine), soit par messagerie électronique à l'adresse suivante : contact@maiaa.com, soit par téléphone au numéro suivant : 01 49 09 34 99.

CEGEDIM SANTE se réserve le droit de modifier les horaires, de manière temporaire ou définitive sous réserve d'une information accessible à l'Utilisateur en temps utile. CEGEDIM SANTE fera son maximum pour traiter la demande dans les meilleurs délais et conformément au Contrat.

ARTICLE 14 – RESPONSABILITE

CEGEDIM SANTE ne s'engage que dans le cadre d'une obligation de moyens. CEGEDIM SANTE ne pourra être tenue pour responsable en cas de dommage direct ou indirect ayant pour origine une faute, défaillance ou négligence de l'Utilisateur. De même, la responsabilité de CEGEDIM SANTE ne pourra être engagée en cas de dommage direct ou indirect causé par le non-respect de l'Utilisateur des conseils et mises en garde donnés par CEGEDIM SANTE. CEGEDIM SANTE ne pourra être tenue responsable notamment en cas d'interruption, de retard ou de défaillance du Site/Application dus à tout évènement indépendant de sa volonté. La responsabilité de CEGEDIM SANTE à l'égard de l'Utilisateur, au titre de la fourniture et de l'utilisation du Site/Application ne pourra être mise en cause par l'Utilisateur que dans le seul cas de faute lourde dûment établie à l'encontre de CEGEDIM SANTE et sera expressément limitée aux dommages directs subis par l'Utilisateur à l'exclusion notamment des dommages indirects, tels que pertes de profit, de chiffre d'affaires, de données, de chance et d'image. La preuve de la faute de CEGEDIM SANTE est à la charge exclusive de l'Utilisateur. La responsabilité de CEGEDIM SANTE ne saurait être engagée en dehors des conditions contractuelles négociées avec l'Utilisateur. CEGEDIM SANTE sera dégagée de toute responsabilité en cas de force majeure, de cas fortuit, du fait d'un tiers, ou de l'Utilisateur.

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Site/Application de ses choix quant aux Documents intégrés via le Site/Application, de la qualité, de la licéité et de la pertinence des données, des déclarations et contenus qu'il transmet/fait aux fins et dans le cadre de l'utilisation du Site/Application, de toutes les activités effectuées sous son identifiant personnel et son code confidentiel et de tout dommages qui pourraient résulter d'une utilisation anormale. L'Utilisateur garantit CEGEDIM SANTE contre toute demande/réclamation de tiers à ce titre et notamment des patients. CEGEDIM SANTE ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'activité exercée par l'Utilisateur en tant que professionnel de santé via le Site/Application, notamment des Consultations réalisées, de leurs contenus ainsi que de toutes les conséquences desdites Consultations. CEGEDIM SANTE ne pourra pas être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse du Site/Application et des conséquences qui en découleraient. A ce titre, CEGEDIM SANTE n'est pas responsable des conséquences éventuelles pouvant résulter notamment d'une erreur de prescription, de délivrance, d'administration, une telle responsabilité incombant à l'Utilisateur concerné. En aucun cas, CEGEDIM

SANTE ne saurait être responsable des conséquences des choix de gestion et/ou de sauvegarde de l'Utilisateur.

CEGEDIM SANTE s'engage à respecter ses obligations d'hébergeur, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur concernant toute mise en ligne. L'Utilisateur est seul responsable des documents, données, fichiers, éléments de quelque nature et sur quelque support que ce soit qu'il dépose, stocke, consulte et sort de l'espace de stockage. CEGEDIM SANTE n'est en aucun cas responsable du document au format original qui serait intégré dans l'espace de stockage, l'Utilisateur s'engage donc à conserver ses documents personnels sous format original (papier ou numérique). CEGEDIM SANTE, ne peut être, en aucun cas, tenue pour responsable des informations, des messages qui seraient contraires à la loi, à la réglementation en vigueur et/ou aux bonnes moeurs. CEGEDIM SANTE n'est pas responsable de la qualité et/ou du contenu des documents stockés, de la sécurité sur Internet des transferts de données effectués par l'Utilisateur, sauf faute lourde de CEGEDIM SANTE dûment établie. L'Utilisateur garantit CEGEDIM SANTE contre tout recours dont celle-ci pourrait être l'objet par suite d'un contenu émanant de l'Utilisateur. A cet égard, CEGEDIM SANTE se réserve le droit de retirer ou de suspendre l'accès aux Services et/ou à tout document suite à réception d'une notification ou si elle a effectivement connaissance du caractère manifestement illicite du contenu dudit document. La responsabilité de CEGEDIM SANTE ne pourra en aucun cas être recherchée en raison de cette suspension et/ou de ce retrait.

ARTICLE 15 – NON DISCRIMINATION

L'Utilisateur s'engage à respecter le principe de non-discrimination prévu notamment aux articles L.1110-3 et L.1110-5 du Code de la santé publique. A ce titre, l'Utilisateur s'engage notamment à ne pas intégrer dans son Compte Maiia une quelconque mention discriminatoire et s'engage à ne pas avoir de comportement discriminatoire (ex : refus de soins à l'encontre des bénéficiaires de la CMU-C ou de l'AME). Toute mention considérée comme discriminatoire pourra être supprimée par CEGEDIM SANTE qui pourra immédiatement résilier le Contrat, sans préavis (ex : « A savoir : les bénéficiaires de CMU-C ne sont pas acceptés », « Les AME ne sont pas acceptés », etc.).

ARTICLE 16 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les droits de propriété intellectuelle attachés au Site, à l'Application et aux Services, en ce compris :

- i) Les droits sur les codes et programmes ainsi que la documentation qui les accompagne ;
- ii) Les droits sur les nouvelles versions, développements ou enrichissements du Site/Application, issus du Contrat ou créés pendant son exécution ;
- iii) Les droits sur les Eléments du Site/Application ;
- iv) Les droits sur les signes et appellations distinctifs portés sur le Site/Application qui sont des marques déposées ;

appartiennent exclusivement à CEGEDIM SANTE ou ses sociétés sœurs ou filiales ou toute autre société appartenant au Groupe CEGEDIM ou ayant autorisée CEGEDIM SANTE à les exploiter notamment et ne sont aucunement transférés au Client ou à l'Utilisateur du fait du Contrat.

CEGEDIM SANTE concède au Client/Utilisateur pendant la durée du Contrat, une licence d'utilisation du Site/Application non-exclusive, non cessible et non transférable, qui s'engage à ne pas porter

atteinte directement ou indirectement à ces droits de propriété intellectuelle et notamment s'interdit de :

- i) Reproduire tout ou partie du Site/Application, de la documentation qui l'accompagne, des marques ou logos et plus généralement de tout Élément de CEGEDIM, en ce compris notamment leur modification, leur fusion ou leur inclusion dans un autre programme ;
- ii) Décompiler, copier ou modifier tout ou partie des programmes du fait de la correction des erreurs. A ce titre Conformément à l'article L 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle, CEGEDIM SANTE se réserve l'exclusivité de la correction des erreurs de ses logiciels ainsi que du Site/Application et de la détermination des modalités particulières auxquelles sont soumis les actes prévus aux 1° et 2° de l'Article L 122-6 du code précité lorsqu'ils seront nécessaires pour l'utilisation des logiciels ou du Site/Application conformément à sa destination résultant du Contrat.
- iii) À moins que cela ne soit expressément autorisé dans le Contrat, céder, transférer, vendre, louer, utiliser le Site/Application, les programmes ou les Eléments de CEGEDIM au nom et pour le compte d'un tiers ou de les lui rendre accessibles ;
- iv) Effacer, modifier ou cacher tout droit d'auteur, toute marque de commerce, mention des droits de propriété ou autre droit de propriété intellectuelle relatif au Site/Application ou aux Eléments de CEGEDIM ou présent sur tout autre document l'accompagnant ainsi que sur toutes reproductions licites, quelles qu'elles soient.

Certains éléments présents sur le Site ou l'Application, telle que marques, dessins, modèles, images appartiennent à des tiers et sont protégés par les droits de propriété intellectuelle qui leur sont reconnus par la législation en vigueur. Le Client/Utilisateur s'interdit de porter atteinte, directement ou indirectement, au droit de propriété de tiers, dont les éléments sont présents sur le Site/Application et s'interdit de les exploiter ou de susciter toute analogie dans l'esprit du public à quelque fin que ce soit.

CEGEDIM SANTE peut également fournir certains logiciels tiers associés nécessaires à l'exploitation des Services. Ces logiciels tiers doivent être utilisés exclusivement dans le cadre de l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre utilisation et dans le respect des conditions générales d'utilisation des éditeurs tiers. Les tarifs afférents sont liés aux accords passés avec les fournisseurs de ces logiciels. Dès lors, ces tarifs sont susceptibles d'être revus en cas de modification des contrats avec les fournisseurs. CEGEDIM SANTE est également susceptible de les remplacer par des logiciels équivalents.

Les Eléments de CEGEDIM, les éléments de tiers et toutes informations accessibles par le biais du Site/Application sont fournies à l'Utilisateur sans garantie d'aucune sorte, qu'elle soit implicite ou explicite, concernant notamment leur intégrité, leur exactitude, leur actualité, leur disponibilité, leur fiabilité, leur exhaustivité ou leur adéquation à l'utilisation que l'Utilisateur projette d'en faire. CEGEDIM SANTE décline toute responsabilité dans l'utilisation qui pourrait être faite par l'Utilisateur de ces informations et des conséquences qui pourraient en découler, de même qu'en cas de non-conformité des données et/ou des contenus disponibles et/ou accessibles via le Site/Application aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins de l'Utilisateur.

En outre, l'impression des présentes CGU n'est autorisée que dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, sous réserve des dispositions du Contrat conclu par le Client.

ARTICLE 17 – INFORMATIQUE ET LIBERTES – COOKIES

L'ensemble des informations relatives aux traitements de données personnelles ainsi qu'aux cookies sont accessibles dans la Politique de protection des données personnelles CEGEDIM SANTE accessible sur le Site/l'Application.

ARTICLE 18 – CERTIFICATION HEBERGEUR DE DONNEES DE SANTE

CEGEDIM SANTE confie la prestation d'hébergement des données à un hébergeur tiers : la société cegedim.cloud ou tout autre hébergeur certifié auquel CEGEDIM SANTE pourrait faire appel (ci-après dénommée l' « Hébergeur »). L'Hébergeur est certifié hébergeur de données de santé dans les conditions fixées par le décret n°2018-137 du 26 février 2018.

ARTICLE 19 – SECURITE

Eu égard à la nature sensible des données de l'Utilisateur, dont certaines sont protégées par les lois et règlements (données à caractère personnel, données de prescription, données patients...), et pour pouvoir assurer la maintenance des produits, l'Utilisateur consent à ce que CEGEDIM SANTE procède régulièrement à des vérifications de leur sécurité et intégrité et à des mises à jour évolutives ou correctives afin de prévenir ou de corriger d'éventuelles intrusions, pertes de données et fichiers ou atteintes à la confidentialité des données et fichiers. A ce titre, CEGEDIM SANTE pourra être amené à mettre en œuvre toute mesure utile afin de sécuriser les produits et traitements de données, et notamment à supprimer tout logiciel susceptible de nuire à la sécurité, l'efficacité, l'intégrité ou la confidentialité des produits et données et fichiers traités, dans le respect de la confidentialité et de l'intégrité des données et fichiers de l'Utilisateur. Notamment, le Client/Utilisateur s'abstiendra de, ni ne tentera de, et/ou n'autorisera en aucun cas un tiers à, développer, prendre en charge ou utiliser des logiciels, dispositifs, scripts, robots ou tout autre moyen, processus ou technologie visant à extraire de manière automatisée des données, accéder, rechercher, copier ou autrement collecter des documents, fichiers et/ou données du Site/Application. Dans le cas où l'Utilisateur souhaiterait rendre un logiciel tiers interopérable avec les produits, CEGEDIM SANTE met à disposition, aux conditions tarifaires disponibles sur simple demande, les interfaces de programmation (API – application programming interface) permettant une interopérabilité sécurisée. Aucune autre modalité d'interfaçage n'est acceptée conformément aux dispositions légales applicables (art. L. 122-6-1 du code de la propriété intellectuelle).

ARTICLE 20 – CONFIDENTIALITE

Pendant toute la durée du Contrat, et après son expiration, pour quelque cause que ce soit, pendant trois (3) années, l'Utilisateur s'engage à considérer et conserver confidentiels tous les documents, informations qu'il aurait pu être amené à connaître ou auxquels il aurait pu avoir accès, quelle que soit leur nature, au titre de l'exécution du Contrat. L'Utilisateur s'engage à ne transmettre aucune information confidentielle à tout tiers et notamment à tout concurrent du Groupe CEGEDIM.

ARTICLE 21 – NULLITÉ PARTIELLE / NON RENONCIATION / INCESSIBILITE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme tel en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et toute leur portée. De convention expresse, la clause nulle ou non valide concernée sera alors remplacée par une clause qui se rapprochera le plus, dans son contenu, de la clause initialement arrêtée. Le fait pour CEGEDIM SANTE de ne pas se prévaloir pendant un certain laps de temps de l'une quelconque des dispositions

prévues aux présentes ne pourra être interprété comme une renonciation de celle-ci à s'en prévaloir à l'avenir. L'Utilisateur ne pourra pas céder ou déléguer tout ou partie de ses droits ou obligations issus des présentes.

ARTICLE 22 – FORCE MAJEURE

La responsabilité de CEGEDIM SANTE ne pourra être recherchée si l'exécution du Contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure ou assimilé, du fait de l'Utilisateur, d'un tiers ou de tous événements imprévisibles et irrésistibles, tels que conflits sociaux, pandémie, épidémie, intervention des autorités civiles ou militaires, guerres ou hostilités déclarées ou non déclarées, actes terroristes, émeutes, catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau de télécommunications ou du réseau électrique, ou tout autre cas défini par l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence qui lui est associée.

ARTICLE 23 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

LA LOI APPLICABLE EST LA LOI FRANÇAISE. A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE, TOUT DIFFEREND RELATIF A LA CONCLUSION, A LA VALIDITE, L'EXECUTION OU A L'INTERPRETATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION SERA SOUMIS AUX TRIBUNAUX DE PARIS NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE.