

Conditions générales d'utilisation du service (CGUS) - de Téléconsultation, valant Notice d'information

Generali Vie et L'Équité, sont deux sociétés d'assurance. A ce titre, elles garantissent le remboursement de frais médicaux, chirurgicaux et de maternité aux salariés bénéficiant d'un contrat d'assurance de groupe souscrit par leur entreprise et aux assurés ayant souscrits auprès d'elle un contrat d'assurance individuel.

Europ Assistance SA, Société d'assistance, régie par le Code des assurances, est quant à elle, également un organisme de télémédecine au sens des dispositions de l'article L. 6316-1 du code de la santé publique. Elle a développé un projet de télémédecine consistant à mettre à la disposition des sociétés d'assurance un service de téléconsultation médicale réalisée par des médecins généralistes.

Les sociétés Generali Vie et L'Équité souhaitent proposer le Service de téléconsultation développé par Europ Assistance en complément des contrats d'assurance frais de santé assurés par Generali Vie ou L'Équité. En conséquence, Generali Vie et L'Équité ont souscrit auprès d'Europ Assistance un contrat pour garantir et mettre en œuvre un service de téléconsultation au bénéfice de leurs assurés

Les présentes CGUS sont destinées à encadrer l'utilisation de la Plateforme du Service de téléconsultation proposé par Europ Assistance aux adhérents, affiliés et ayants-droit de Generali Vie et de L'Équité, ci-après, l'Utilisateur, tel que défini ci-dessous.

Toute utilisation du Service de téléconsultation est soumise au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Services

1. MENTIONS LEGALES

1.1. Organisme de télémédecine

La société EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 451 366 405, entreprise régie par le Code des Assurances dont le siège social est sis 1 Promenade de la Bonnette - 92230 GENNEVILLIERS.

Ci-après, désignée, « Organisme de télémédecine » ou « Europ Assistance ».

1.2. Hébergeur agréé de données de santé

La Société Claranet, Société par Actions Simplifiée à associé unique au capital de 2 334 800 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro B 419 632 286, dont le siège social est sis 18-20, rue du Faubourg du Temple 75011 Paris.

2. DEFINITIONS

Les termes ci-après définis ont le sens et la portée donnés dans leur définition dans le cadre de la conclusion et de l'exécution des CGUS.

« **CGUS** » désigne les conditions générales d'utilisation et de services, que les Utilisateurs doivent accepter pour accéder à la Plateforme et bénéficier des Services ;

« **Bénéficiaires** » désigne toute personne physique, adhérent, affilié ou ayant-droit d'un contrat d'assurance santé souscrit auprès de

l'Assureur Santé (ci-après le Contrat), dont l'éligibilité au Service de téléconsultation a été autorisée par l'Assureur Santé ;

« **Assureur Santé** » désigne collectivement les sociétés Generali Vie et L'Équité, proposant le Service de téléconsultation mis à disposition par Europ Assistance aux Utilisateurs, en complément des Contrats d'assurance frais de santé assurés par elles ;

« **Médecin** » désigne tout médecin généraliste participant à la délivrance du Service de téléconsultation conformément aux dispositions du Code de la Santé Publique ;

« **Plateforme** » désigne la plate-forme téléphonique, outil de mise en œuvre du Service de téléconsultation associé à une organisation médicale ;

« **Professionnel** » désigne tout Médecin, infirmier(e) diplômé(e) d'Etat (IDE) ou chargé d'assistance participant à la délivrance des Services dans les limites de leurs compétences respectives ;

« **Professionnel de santé** » désigne tout Médecin, infirmier(e) diplômé(e) d'Etat (IDE) participant à la délivrance des Services dans les limites de leurs compétences respectives ;

« **Prescription** » : Formulations par le Médecin concernant la prise de médicaments et autres produits de santé ou le besoin de traitements médicaux complémentaires, prenant la forme d'une ordonnance au sens des dispositions du Code de la Santé Publique ;

« **Organisme de télémédecine** » désigne la société qui constitue un organisme de télémédecine au sens des dispositions du Code de la Santé Publique et met à disposition les Services dans le cadre de la Plateforme ;

« **Responsable de traitement** » désigne pour le Service de téléconsultation, l'Organisme de télémédecine « EUROP ASSISTANCE » comme responsable de traitement, au sens Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée (ci-après la « Loi informatique et libertés ») et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection

des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « RGPD »), la Loi informatique et Libertés et le RGPD, étant conjointement dénommés la « Règlementation » ;

« **Service de téléconsultation** » désigne le service de téléconsultation (télémédecine) médicale, via un service téléphonique, mis à disposition des Utilisateurs dans le cadre de la Plateforme. Cette définition couvre également les évolutions du Service ;

« **Utilisateur** » : désigne les Bénéficiaires accédant au Service de téléconsultation via la Plateforme, Assureur Santé, après acceptation des CGUS ;

3. OBJET

Les présentes CGUS sont destinées à encadrer l'utilisation de la Plateforme du Service de téléconsultation par l'Utilisateur.

4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les CGUS constituent les dispositions contractuelles encadrant l'utilisation de la Plateforme pour la fourniture du Service de téléconsultation.

L'Utilisateur est en outre informé des droits dont ils disposent sur les données qui le concernent collectées et traitées dans le cadre de l'utilisation des Services lors de la souscription des Services et lors des appels adressés à la Plateforme.

L'Utilisateur est invité à consentir (i) aux présentes CGU, et (ii) au traitement de ses données à caractère personnel, administratives et de santé, par l'Organisme de télémédecine.

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

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

5. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE

Les CGUS entrent en vigueur sans réserve au jour de leur acceptation par l'Utilisateur par téléphone.

Les CGUS sont disponibles sur le site suivant <https://cgu.europ-assistance.fr/generali/teleconsultation>.

Les présentes CGUS restent en vigueur pour toute la période de validité du Contrat avec l'Assureur santé.

Les CGUS prennent fin dès que l'Utilisateur n'est plus Bénéficiaire au Contrat, pour quelque cause que ce soit et notamment en cas de résiliation de ce même contrat.

Le Service de téléconsultation peut être résilié par l'Assureur Santé indépendamment du Contrat, en cas de résiliation du contrat conclu avec Europ Assistance, à la date de prise d'effet de la cessation dudit contrat. Une information sera adressée dans ce cas par l'Assureur santé.

6. PRESENTATION DE LA PLATEFORME

Le Service de téléconsultation, service de télémédecine au sens des dispositions des articles L.6316-1 du Code de la santé publique, en médecine générale, comprend le cas échéant, avec ou sans rendez-vous :

- La délivrance d'une information santé personnalisée sans visée diagnostic ;
- Le renseignement d'un dossier médical ;
- Le renseignement d'un questionnaire médical spécifique ;
- La délivrance d'une Prescription, le cas échéant ;
- La consultation et l'envoi sécurisés du compte-rendu de l'acte de

téléconsultation ainsi que de la Prescription, le cas échéant ;

- L'envoi sécurisé du compte-rendu de la téléconsultation au médecin traitant de l'Utilisateur, sous réserve du consentement de l'Utilisateur à ce titre ;
- L'envoi sécurisé de la Prescription à la pharmacie sélectionnée par l'Utilisateur, sous réserve de sa demande expresse à ce titre.

EXCLUSIONS

L'UTILISATEUR EST INFORME QUE LA PLATEFORME NE PERMET EN AUCUN CAS LE DIAGNOSTIC, LA PRISE EN CHARGE MEDICALE ET LE SUIVI DES SITUATIONS D'URGENCE. LE CAS ECHEANT, IL APPARTIENT A L'UTILISATEUR DE CONTACTER LES SERVICES D'URGENCE OU LE CENTRE 15 DE SON DEPARTEMENT. L'UTILISATEUR RECONNAIT QUE LES MEDECINS DE LA PLATEFORME NE DELIVRENT EN AUCUN CAS DES ACTES DE MEDECINE D'URGENCE.

LA PLATEFORME NE CONSTITUE PAS UN DISPOSITIF MEDICAL LOGICIEL. EN OUTRE, LE SERVICE DE TELECONSULTATION DELIVRE DANS LE CADRE DE LA PLATEFORME NE PEUT AVOIR POUR FINALITE DE REMPLACER LE MEDECIN TRAITANT DE L'UTILISATEUR ET EST PROPOSE UNIQUEMENT EN COMPLEMENT A LA PRISE EN CHARGE ET AU SUIVI EFFECTUES PAR LE MEDECIN TRAITANT OU LES AUTRES MEDECINS DE L'UTILISATEUR.

SONT EXCLUS :

- LES DEMANDES DE TELECONSULTATION AVEC UN MEDECIN AUTRE QU'UN MEDECIN GENERALISTE ;
- LES SUIVIS DE PATHOLOGIES CHRONIQUES, DE GROSSESSE, DES NOURRISSONS DE MOINS DE 12 MOIS ;
- LES DEMANDES DE SECOND AVIS MEDICAL ;

LIMITES

L'UTILISATEUR EST EN PARTICULIER ALERTE SUR LE FAIT QUE L'ACCES AU SERVICE DE TELECONSULTATION N'EST PAS DE DROIT : LE MEDECIN PEUT ESTIMER QU'IL N'EST PAS EN MESURE DE DELIVRER LE SERVICE DE TELECONSULTATION LORSQU'UN EXAMEN CLINIQUE AVEC PRESENCE PHYSIQUE DE L'UTILISATEUR OU DES EXAMENS COMPLEMENTAIRES SONT NECESSAIRES. LE

CAS ÉCHEANT, IL APPARTIENT À L'UTILISATEUR DE CONSULTER SON MÉDECIN TRAITANT.

L'UTILISATEUR EST INFORMÉ QU'AUCUNE PRÉQUALIFICATION MÉDICALE DE SA DEMANDE N'EST EFFECTUÉE PAR TÉLÉPHONE, AVANT SA PRISE EN CHARGE PAR UN MÉDECIN.

LES INFORMATIONS FOURNIES TENDENT À ÊTRE SCIENTIFIQUEMENT EXACTES AU MOMENT DE LEUR PUBLICATION, FIABLES, PERTINENTES ET COMMUNES AUX UTILISATEURS. MALGRÉ LE SOIN APporté AU TRAITEMENT DES INFORMATIONS, L'ENTITÉ, AINSI QUE L'ORGANISME DE TÉLÉMÉDECINE, DÉCLINENT TOUTE RESPONSABILITÉ CONCERNANT LES ERREURS OU OMISSIONS PORTANT SUR LES INFORMATIONS DIFFUSÉES DANS LE CADRE DE LA PLATEFORME.

L'UTILISATEUR RECONNAÎT AINSI QUE LES INFORMATIONS DIFFUSÉES DANS LE CADRE DE LA PLATEFORME NE CONSTITUENT NI DIRECTEMENT, NI INDIRECTEMENT UNE CONSULTATION MÉDICALE. CES INFORMATIONS NE PEUVENT EN AUCUN CAS REMPLACER UNE PRISE EN CHARGE GLOBALE ET PERSONNALISÉE PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ. DANS LA MESURE DU POSSIBLE, L'UTILISATEUR DOIT TOUJOURS PRIVILEGIER LE RECOURS À SON MÉDECIN TRAITANT.

EN TOUTES HYPOTHÈSES, NI L'ENTITÉ, NI L'ORGANISME DE TÉLÉMÉDECINE, NE SAURAIT ÊTRE TENU RESPONSABLE DE L'INTERPRÉTATION OU DE L'UTILISATION DES INFORMATIONS DIFFUSÉES PAR L'INTERMÉDIAIRE DE LA PLATEFORME, NI DES CONSÉQUENCES.

MISE EN GARDE

ENFIN, ET COMPTE TENU DE LA SENSIBILITÉ DES DONNÉES DE SANTÉ COLLECTÉES ET TRAITÉES DANS LE CADRE DE LA PLATEFORME, L'UTILISATEUR EST MIS EN GARDE SUR LA NÉCESSITÉ DE VEILLER AUX ACCÈS DES TIERS À SES INFORMATIONS D'ACCÈS (INFORMATIONS D'AUTHENTIFICATION) AU SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION. L'UTILISATEUR RECONNAÎT METTRE TOUT EN ŒUVRE ET SOUS SA RESPONSABILITÉ PROPRE L'ENSEMBLE DES MESURES DE SÉCURITÉ UTILES

ET PERTINENTES POUR LES BESOINS DE LA PROTECTION DE SES INFORMATIONS D'AUTHENTIFICATION.

L'UTILISATEUR RECONNAÎT QUE L'INFORMATION SANTE PERSONNALISÉE SUSCEPTIBLE DE LUI ÊTRE DÉLIVRÉE DANS LE CADRE DE LA PLATEFORME PRÉALABLEMENT AU SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION NE QUALIFIE EN AUCUN CAS UN ACTE DE TÉLÉMÉDECINE/TÉLÉCONSULTATION AU SENS AU SENS DE L'ARTICLE L.6316-1 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE.

CES INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR DES THÉMATIQUES EN LIEN AVEC LA SANTÉ QUI PEUVENT ÊTRE FOURNIES À L'UTILISATEUR NE SONT PAS INDIVIDUALISÉES EN FONCTION DE SON ÉTAT DE SANTÉ. ELLES SONT FOURNIES À TITRE INDICATIF.

7. DESCRIPTION DU DÉROULEMENT DU SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION

L'accès à la Plateforme par l'Utilisateur et la fourniture du Service de téléconsultation sont soumis aux présentes CGUS, aux lois en vigueur concernant un service de télé-médecine, les services de communication électronique au public, et plus généralement au respect de toutes les lois applicables.

La Plateforme ne peut être utilisée qu'en complément du Contrat conclu auprès de l'Assureur Santé au bénéfice de l'Utilisateur, par lui-même de manière individuelle ou dans le cadre d'un contrat collectif.

L'Utilisateur ne peut recourir à la Plateforme à d'autres fins que pour sa destination définie aux présentes CGUS, et il est notamment interdit d'utiliser la Plateforme, y compris le Service de téléconsultation, pour assurer la promotion d'un produit, d'un service, d'un établissement de santé, d'un professionnel de santé ou d'une pharmacie ou pour utiliser / modifier une Prescription obtenue à d'autres fins que sa destination initiale ou, de manière générale, à toute fin publicitaire, promotionnelle ou professionnelle.

Les Services de la Plateforme sont à l'usage personnel de l'Utilisateur et ne peuvent pas être utilisés au bénéfice d'une entreprise ou de tout autre organisme. Les sociétés commerciales, et de manière générale tout organisme ou entité ou profession réglementée ne peuvent pas devenir Utilisateur.

Toute autre utilisation en fraude des droits de l'Assureur Santé expose l'Utilisateur à des poursuites.

7.1. Vérification de l'identité et de l'éligibilité de l'Utilisateur

7.1.1. Majorité

L'accès à la Plateforme est réservé aux personnes physiques de plus de 18 ans. A ce titre, l'Utilisateur déclare et reconnaît avoir 18 ans révolus. Pour toute fourniture du Service de téléconsultation à un mineur et dont l'âge est supérieur à 12 mois, l'accès à la Plateforme est nécessairement effectué et mis en œuvre par son représentant légal sous sa responsabilité exclusive.

En l'absence de possibilité technique d'authentification de l'âge, il incombe à l'Utilisateur de mettre en œuvre les dispositifs de sécurité adéquats permettant une protection et une restriction d'accès des mineurs à la Plateforme.

7.1.2. Accès et identification

L'Utilisateur reconnaît qu'il accède à une Plateforme aux modalités d'accès sécurisées et s'engage à ne pas communiquer ses éléments d'authentification à des tiers.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que l'intégralité des frais de téléphone et/ou de connexion au réseau internet reste à sa charge.

Lorsque l'Utilisateur accède au Service de téléconsultation, son identité sera vérifiée par le Professionnel qui prendra son appel, ainsi

que son éligibilité au bénéfice du Service de téléconsultation.

Lors de chacun des appels passés par l'Utilisateur auprès de la Plateforme, il s'authentifiera par l'intermédiaire des informations suivantes :

- Nom/ Prénom/ Date de naissance
- Nom de l'entreprise dans le cadre d'un contrat collectif

Toute action réalisée par l'Utilisateur dans le cadre de ses échanges téléphoniques avec les Professionnels de la Plateforme à partir de ses éléments d'authentification, sera réputée avoir été effectuée par l'Utilisateur et sous sa responsabilité exclusive.

A ce titre, l'Utilisateur s'engage donc à garder secrets ses éléments d'authentification, ni l'Assureur Santé, ni l'Organisme de télémédecine ne pouvant être tenus pour responsables de toute perte ou tout dommage survenant en cas de manquement à cette obligation, toute utilisation des éléments d'authentification étant faite sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur.

En cas de vol de ses éléments d'authentification, ou encore de suspicion de leur utilisation par un tiers non autorisé, l'Utilisateur s'engage à en informer sans délai l'Organisme de télémédecine, à l'adresse mail suivante : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr

L'Utilisateur est mis en garde sur le fait que la fraude à l'identité constitue une violation du Contrat conclu avec l'Assureur Santé et des présentes CGUS conclus avec l'Organisme de télémédecine et caractérise une faute intentionnelle lourde caractérisant un manquement contractuel et susceptible de qualifier une infraction pénale, fondant des poursuites civiles et pénales à son encontre.

7.2. Disponibilité du Service de téléconsultation

Le Service de Téléconsultation est disponible 24H00 sur 24H00 et 7 jours sur 7.

L'Utilisateur est informé et reconnaît, qu'en cas de Force Majeure, telle que définie à l'article 14 des présentes CGUS, les Professionnels de santé délivrant les Services peuvent ne pas être disponibles et ce pour une période transitoire qui sera portée à sa connaissance par l'Organisme de télémédecine lors de l'accès à la Plateforme.

7.3. Informations santé générale

Dans le cadre du Service de téléconsultation, de **l'information santé générale et/ou personnalisée, une orientation, sans visée diagnostic** peut être délivrée à l'Utilisateur par un Professionnel. Ce Professionnel se charge, si besoin, de transmettre l'appel à un Professionnel médical afin que l'Utilisateur bénéficie du Service de téléconsultation

7.4. Prescription médicale

Le Service de téléconsultation comprend, la possibilité pour le Médecin en charge du Service de téléconsultation, d'émettre une Prescription, sous son appréciation indépendante des besoins médicaux de l'Utilisateur et conformément à ses obligations professionnelles et déontologiques.

EXCLUSIONS :

L'UTILISATEUR RECONNAIT ET ACCEPTE QU'AUCUNE PRESCRIPTION MEDICALE NE PEUT ETRE DELIVREE DANS LES CAS SUIVANTS :

- LA PRESCRIPTION LORSQUE L'UTILISATEUR SE SITUE EN DEHORS DU TERRITOIRE FRANÇAIS ;
- LA PRESCRIPTION POUR UN RENOUVELLEMENT DE TRAITEMENT (SAUF SI COMPATIBLE AVEC LE POINT SUIVANT) ;
- LA PRESCRIPTION DE TRAITEMENT SUPERIEUR A 7 JOURS ;
- LA PRESCRIPTION DE PREPARATION MAGISTRALES

OU OFFICINALES ;

- PRESCRIPTIONS DE CERTIFICATS MEDICAUX ;
- PRESCRIPTIONS D'ARRET DE TRAVAIL ;
- PRESCRIPTIONS PARTICULIERES, PAR EXEMPLE :
 - MEDICAMENTS SOUMIS A PRESCRIPTION

RESTREINTE ;

- **MEDICAMENTS SOUMIS A ACCORD PREALABLE ;**
- **MEDICAMENTS D'EXCEPTION ;**
- **PRESCRIPTIONS DE STUPEFIANTS.**

Si le Médecin qui délivre le Service de téléconsultation à l'Utilisateur émet une Prescription, l'Utilisateur peut, s'il le souhaite, bénéficier d'un service d'envoi de cette Prescription :

- à la pharmacie de son choix, en utilisant un système sécurisé (selon respect des exigences CNIL), en désignant une pharmacie de sa connaissance lors de l'appel à la Plateforme,
- à l'Utilisateur lui-même.

8. LIMITES GENERALES DU SERVICE DE TELECONSULTATION

Le Médecin en charge de délivrer le Service de téléconsultation à l'Utilisateur peut estimer, en application de ses obligations professionnelles et déontologiques, qu'il n'est pas en mesure de délivrer le Service de téléconsultation lorsqu'un examen clinique avec présence physique de l'Utilisateur ou des examens complémentaires sont nécessaires. En conséquence, l'Utilisateur reconnaît et accepte que, dans de telles situations, le Médecin l'informe et lui expose les motifs de l'impossibilité de lui délivrer le Service de téléconsultation.

9. INFORMATION – CONSENTEMENT

Lors de son appel sur la Plateforme, l'Utilisateur est invité à émettre son consentement exprès auprès de l'Organisme de l'Organisme de Télémédecine, après délivrance d'une information préalable accessible sur le site suivant : <https://cgu.europ-assistance.fr/generali/teleconsultation/consentement> au titre de :

- L'acceptation des présentes CGUS ;
- La collecte et du traitement de données à caractère personnel relatives à la santé le concernant, dans

- le cadre du Service de téléconsultation ;
- La réalisation d'actes de téléconsultation en ce qu'ils constituent des actes de télémédecine, via la Plateforme ;
 - L'échange et le partage de ses données entre les Professionnels de santé participant à la fourniture du Service de téléconsultation dans le cadre de la Plateforme, et appartenant à une équipe de soins, conformément aux dispositions de l'article L.1110-4 du Code de la santé publique, de l'article L. 1110-12 Code de la santé publique et des dispositions de l'Arrêté du 25 novembre 2016 ;
 - L'échange de ses données avec son médecin traitant, pour l'envoi de son compte-rendu de téléconsultation, le cas échéant.

L'Utilisateur est informé que son consentement sera à nouveau systématiquement recueilli lors de chaque accès à la Plateforme, dans les mêmes conditions.

L'Utilisateur est informé qu'à tout moment et gratuitement, il a la possibilité de retirer son consentement, dans le cadre du dispositif téléphonique, auprès d'un Professionnel. Dans ce cas, l'Utilisateur reconnaît qu'il ne pourra plus bénéficier du Service de téléconsultation à compter du retrait de son consentement.

10. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Des données à caractère personnel concernant l'Utilisateur – en ce compris des données relatives à son état civil, à sa vie personnelle, et des données de santé et médicales – sont collectées et traitées dans le cadre de son accès à la Plateforme, au titre de la mise en œuvre du Service de téléconsultation en tant que service de télémédecine.

A ce titre, l'Organisme de télémédecine assume la qualité de Responsable de traitement au sens de la Règlementation.

L'Utilisateur est informé qu'un hébergeur agréé de données de santé assure un hébergement sécurisé de ses données de santé collectées et traitées dans le cadre des Services, conformément aux dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique. A ce titre, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'opposition à l'hébergement des données à caractère personnel le concernant auprès un hébergeur tiers.

L'Utilisateur est informé que les données à caractère personnel le concernant collectées et traitées par l'Organisme de télémédecine dans le cadre de la Plateforme sont nécessaires à la fourniture des Services. A défaut, l'Utilisateur ne pourra pas accéder à la Plateforme et bénéficier de ses Services.

Lors de l'accès à la Plateforme, l'Utilisateur consent expressément à :

- La collecte et au traitement de ses données de santé à caractère personnel ;
- L'échange et au partage de ses données entre les Professionnels de santé participant à la fourniture du Service de téléconsultation dans le cadre de la Plateforme et, s'il le souhaite, avec son médecin traitant, pour l'envoi de son compte-rendu de téléconsultation.

En particulier, l'attention de l'Utilisateur est spécifiquement attirée sur la sensibilité des données de santé qu'il renseigne dans le cadre de son accès au Service de téléconsultation de la Plateforme, et des droits dont il dispose à ce titre <https://cgu.europ-assistance.fr/generali/teleconsultation/consentement>.

Les données à caractère personnel de l'Utilisateur sont strictement destinées :

- A lui-même ;
- Aux salariés strictement habilités de l'Organisme de télémédecine, dans la

limite de leurs attributions respectives ;

- Aux Professionnels de santé de la Plateforme appartenant à une équipe de soins, spécifiquement habilités par l'Utilisateur et dans le respect des règles relatives au secret médical et au partage des données de santé couvertes par le secret médical ;
- A son médecin traitant, pour la transmission du compte-rendu de l'acte de téléconsultation dont l'Utilisateur a bénéficié, et sous réserve de son accord ;
- Aux salariés strictement habilités de l'hébergeur de données de santé, dans la limite de leurs attributions respectives ;
- Aux salariés strictement habilités des sous-traitants techniques de l'Organisme de télémédecine, dans la limite de leurs attributions respectives.

L'Organisme de télémédecine garantit à l'Utilisateur que ses données à caractère personnel ne seront transmises à aucun tiers non autorisé, sans son accord. En particulier, l'Utilisateur est informé que ses données de santé ne sont en aucun cas transmises à l'Assureur Santé.

L'Utilisateur est informé que ses données (d'identification, de vie personnelle, de connexion, vie professionnelle, de santé) sont conservées pour une durée de 10 ans, en ce compris leur durée d'archivage puis font l'objet d'une anonymisation.

Elles seront susceptibles de faire l'objet d'analyses et d'études statistiques, dans le respect de l'anonymat de l'Utilisateur, et après mise en œuvre de l'ensemble des formalités requises auprès de la CNIL lorsqu'elles sont applicables.

Conformément à la Réglementation, l'Utilisateur est titulaire d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression des données à caractère personnel le concernant ainsi que du droit de définir des directives

concernant le sort de ses données après sa mort.

L'Utilisateur dispose en outre :

- Du droit de retirer son consentement à tout moment ;
- Du droit de solliciter une limitation du traitement ;
- D'un droit à l'oubli et à l'effacement numérique ;
- D'un droit à la portabilité de ses données ;
- Du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour exercer ses droits, l'Utilisateur peut s'adresser au délégué à la protection des données à caractère personnel, en fournissant une copie d'un justificatif de son identité : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr

L'Utilisateur peut s'adresser au délégué à la protection des données à caractère personnel pour toute question concernant ses données à caractère personnel.

L'Organisme de télémédecine met en œuvre toutes les mesures de sécurité afin de garantir la protection et la sécurité des données à caractère personnel de l'Utilisateur, en particulier à l'égard de l'accès non autorisé d'un tiers.

11. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE

11.1. Responsabilité de l'Organisme de télémédecine au titre de la fourniture du Service de téléconsultation via la Plateforme

L'Organisme de télémédecine est tenu à une obligation de moyens dans le cadre de la mise à disposition de la Plateforme, du Service de téléconsultation fourni dans les limites définies aux présentes CGUS.

L'Organisme de télémédecine s'engage à mettre en œuvre le Service de téléconsultation dans le respect des dispositions légales applicables, et notamment, s'agissant du Service de Téléconsultation, dans le respect

des dispositions de l'article L. 6316-1 du Code de la santé publique et de manière générale des dispositions du Code de la santé publique et du Code de déontologie des médecins et des infirmières.

L'Organisme de télémédecine s'engage à recueillir et stocker les consentements nécessaires à l'utilisation de la Plateforme, tels que définis par l'article 9 des présentes CGUS, lors de chaque appel sur la Plateforme.

L'Organisme de télémédecine est responsable des seuls dommages directs et prévisibles liés à l'utilisation de la Plateforme, et au titre des actes médicaux délivrés par les seuls Médecins salariés de la Plateforme.

11.2. Limitations de responsabilité

L'Utilisateur demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation du Service de téléconsultation de la Plateforme – en particulier de l'utilisation des informations dont il bénéficie dans ce cadre ainsi que de l'ensemble des informations qu'il communique via la Plateforme dans les conditions de droit commun.

L'Utilisateur s'engage à valider l'adéquation de la Plateforme et du Service de téléconsultation à ses besoins. L'Utilisateur reconnaît qu'il prend seul toute décision fondée sur le Service de téléconsultation, le cas échéant, et que ni l'Assureur Santé, ni l'Organisme de télémédecine, n'assume aucune responsabilité au titre de la gestion d'une situation d'urgence.

De plus, l'Utilisateur reconnaît que ni l'Assureur Santé, ni l'Organisme de télémédecine, ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes, y compris les dommages du fait des contraintes et limites du réseau téléphonique et/ou internet résultant :

- De l'utilisation de la Plateforme et du Service de téléconsultation par l'Utilisateur ;

- De l'impossibilité, par l'Utilisateur, d'avoir accès à la Plateforme et au Service de téléconsultation, à l'exception des dommages directs consécutifs à une faute lourde ou intentionnelle ;

De manière générale, l'Utilisateur s'engage à utiliser la Plateforme :

- Dans le respect des lois, réglementation et droits des tiers, notamment des droits de propriété intellectuelle et industrielle ;
- De manière loyale et conformément à sa destination.

Il appartient notamment à l'Utilisateur :

- De satisfaire aux obligations en matière de sécurité, conformément à l'article « Sécurité » des présentes CGUS ;
- D'utiliser la Plateforme et le Service de téléconsultation dans le respect des présentes CGUS et des dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- De ne pas commercialiser tout ou partie du Service de téléconsultation accessibles via la Plateforme.

En cas de non-respect d'une ou plusieurs dispositions des présentes CGUS, la délivrance du Service de téléconsultation à l'Utilisateur, pourront être, unilatéralement, de plein droit et sans préavis, temporairement ou définitivement suspendus.

12. CAS DE FORCE MAJEURE

Ni l'Assureur Santé, ni l'Organisme de télémédecine, ne sera tenu responsable en cas d'inaccessibilité de la Plateforme et de ses Services causée par des événements hors de son contrôle qui ne pouvait être raisonnablement prévus et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et empêchant l'exécution de ses obligations au sens de l'article 1218 du Code Civil (« Cas de Force Majeure »).

L'exécution des présentes CGUS sera suspendue tant que durera le Cas de Force majeure et l'Assureur Santé et/ou l'Organisme de télémédecine s'efforceront dans la mesure

du possible de faire cesser le cas de Force Majeure ou de trouver une solution leur permettant d'exécuter leurs obligations contractuelles malgré le cas de Force Majeure.

Si l'empêchement est définitif, le bénéficiaire permettant à l'Utilisateur d'utiliser la Plateforme sera résilié.

13. SECURITE

De manière générale, la préservation de la sécurité des données à caractère personnel de l'Utilisateur lui impose :

- De ne jamais communiquer des données de santé le concernant par email ;
- De respecter les consignes de sécurité et notamment les règles relatives à la définition et au changement de ses éléments d'authentification ;
- De respecter la gestion des accès à la Plateforme, en particulier, ne pas utiliser les éléments d'authentification d'un autre Utilisateur, ni chercher à connaître ces informations ;
- De garder strictement confidentiels ses éléments d'authentification et ne pas les dévoiler à un tiers, quelles que soient ses qualités et activités professionnelles ;
- D'avertir l'Organisme de télémédecine de tout dysfonctionnement technique constaté et de toute anomalie découverte, telle que les intrusions.

Notamment, il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et matériels.

L'Utilisateur est informé que des interventions techniques au sein de la Plateforme s'effectuent dans le respect des dispositions de la Réglementation et de l'ensemble des dispositions du Code de la santé publique.

L'Utilisateur est également alerté sur l'existence de risques inhérents à l'utilisation des télécommunications et ce, y compris même en présence d'un accès sécurisé tel qu'il est mis en œuvre dans le cadre de la

Plateforme, et tout particulièrement en termes de :

- Défaut de fiabilité du réseau téléphonique et/ou Internet ;
- Continuité non garantie dans l'accès à la Plateforme et à ses Services ;
- Performances non garanties, compte tenu notamment de la propagation de virus ;
- Toute autre contrainte technique qui n'est pas sous le contrôle et la responsabilité de l'Organisme de télémédecine.

En aucun cas, ni l'Organisme de télémédecine, ni l'Assureur Santé, ne saurait être tenue responsable à l'égard de l'Utilisateur de ces risques et de leurs conséquences préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue.

Enfin, l'Utilisateur est informé et reconnaît que toutes les opérations qu'il effectue dans le cadre de la Plateforme sont tracées.

14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'Organisme de télémédecine est titulaire des droits de propriété intellectuelle et industrielle sur la Plateforme et le Service de téléconsultation le cas échéant, avec l'autorisation des titulaires de ces droits.

L'utilisation de la Plateforme ne confère en aucun cas à l'Utilisateur un droit de propriété sur la Plateforme et le Service de téléconsultation.

Toute utilisation, reproduction, copie, diffusion d'un ou de plusieurs de l'un quelconque des éléments composant la Plateforme ou le Service de téléconsultation pour un usage autre que privé est interdite.

La Plateforme et le Service de téléconsultation sont exclusivement destinés à l'information et à l'usage personnel de l'Utilisateur. L'Utilisateur bénéficie sur le Service de téléconsultation, dans les limites des présentes CGUS, d'un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif.

Sauf autorisation expresse et préalable de l'Organisme de télémédecine, l'Utilisateur s'interdit toute reproduction, représentation et utilisation autre que celles visées ci-dessus et notamment :

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

Tout manquement à ces obligations constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle, une faute intentionnelle susceptible d'exposer l'Utilisateur à des poursuites civiles et pénales.

14.1. Bases de données

Conformément aux dispositions de la loi n° 98-536 du 1^{er} juillet 1998 portant transposition dans le code de la propriété intellectuelle de la directive 96/9 CE du 11 mars 1996 concernant la protection des bases de données, l'Organisme de télémédecine est producteur et propriétaire de tout ou partie des bases de données, leur structure et leurs contenus, composant la Plateforme ou produites dans le cadre de la mise en œuvre du Service de téléconsultation, par l'Assureur Santé.

En accédant à la Plateforme, l'Utilisateur reconnaît que les données la composant ou produites dans le cadre de la mise en œuvre du Service de téléconsultation sont légalement protégées, et, conformément aux dispositions de la loi du 1^{er} juillet 1998 précitée, il lui est interdit notamment d'extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support

quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu des bases de données figurant au sein de la Plateforme auquel il accède ainsi que d'en faire l'extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles, lorsque ces opérations excèdent manifestement les conditions d'utilisation normale.

14.2. Marques, signes distinctifs et logos

Sauf précision contraire, toutes les marques utilisées au sein de la Plateforme sont la propriété de l'Organisme de télémédecine, ou l'Assureur Santé, le cas échéant.

Sauf autorisation expresse et préalable de l'Organisme de télémédecine ou de l'Assureur Santé, toute reproduction, (totale ou partielle) et usage de ces marques, figuratives ou non, appartenant à l'Organisme de télémédecine et/ou à l'Assureur Santé expose l'Utilisateur à des poursuites judiciaires.

15. MODIFICATIONS DES CGUS ET EVOLUTIONS DU SERVICE DE TELECONSULTATION

L'Organisme de télémédecine se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGUS ou les règles concernant l'utilisation de la Plateforme et du Service de téléconsultation.

L'Organisme de télémédecine se réserve en outre le droit de faire évoluer la Plateforme et le Service de téléconsultation. Des modifications techniques pourront intervenir sans préavis de la part de l'Organisme de télémédecine.

En cas de modification des présentes CGUS, l'Utilisateur en sera informé lors de la prochaine utilisation et sera invité à les accepter à nouveau, préalablement à son accès au Service de téléconsultation.

Le fait de continuer à utiliser la Plateforme après toute modification des CGUS entraîne l'acceptation des modifications des CGUS.

Enfin, l'Organisme de télémédecine se réserve le droit de suspendre provisoirement ou définitivement l'accès de l'Utilisateur à la Plateforme, sans délai, ni contrepartie de quelque nature que ce soit.

16. FAUSSES DECLARATIONS

En cas de sinistre ou demande d'intervention, si sciemment, l'Utilisateur utilise comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, (concernant, notamment, la date, la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du sinistre), l'Utilisateur sera déchu de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans les présentes, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

17. RESILIATION DE L'ACCES AU SERVICE DE TELECONSULTATION

L'Utilisateur accepte que l'Organisme de télémédecine résilie immédiatement son accès au Service de téléconsultation sans préavis, ni mise en demeure, ni indemnité de quelque nature que ce soit, dès que l'Utilisateur n'est plus Bénéficiaire au Contrat, pour quelque cause que ce soit et notamment en cas de résiliation de ce même, ou en cas de manquement à l'une quelconque des obligations décrites aux présentes CGUS, ou à la législation en vigueur.

18. RECLAMATION ET MEDIATION

En cas de réclamation ou de litige, l'Utilisateur peut s'adresser à :

Europ Assistance
Service Remontées Clients
1 promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers Cedex

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente sera adressée à l'Utilisateur dans ce délai. Une réponse écrite

à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de la demande par notre Service Remontées Clients, l'Utilisateur pourra saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

<http://www.mediation-assurance.org/>

L'Utilisateur reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente. Ce recours est gratuit. Le Médiateur formulera un avis dans un délai de 90 jours à compter de la réception du dossier complet. Cet avis ne s'impose pas.

19. AUTORITE DE CONTROLE

Europ Assistance est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09

20. LOI APPLICABLE

Les présentes CGUS sont régies par la loi française.

L'Utilisateur reconnaît que, de manière générale, toute information qui est diffusée dans le cadre de la Plateforme est susceptible de ne pas être cohérente ou appropriée en dehors de la population visée pour l'utilisation de la Plateforme.

A défaut de règlement amiable, tout litige relatif à la Plateforme ou en relation avec son utilisation sera soumis aux tribunaux français, quel que soit le lieu de résidence de l'Utilisateur.

21. PRESCRIPTION

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à

compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. »

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. Le délai de prescription recommence alors à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. La prescription est

également suspendue pendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative, dans ce cas le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

La prescription est également suspendue lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

« Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

22. CESSION

L'Organisme de télémédecine peut céder les présentes CGUS à tout moment à une filiale ou à un successeur, quelle que soit l'opération.

L'Utilisateur est informé et reconnaît qu'il n'est pas autorisé à céder les droits dont il dispose en application des présentes CGUS à un tiers, sans l'autorisation expresse et préalable de l'Organisme de télémédecine.

23. CONVENTION DE PREUVE – SIGNATURE ELECTRONIQUE

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de l'Organisme de télémédecine et de ses sous-traitants seront considérés comme les preuves des communications et des différentes transmissions d'écrits et de documents électroniques entre l'Utilisateur et la Plateforme, et l'Organisme de télémédecine.

L'Utilisateur reconnaît et accepte, toute manifestation de sa volonté par le biais de l'utilisation des fonctionnalités proposées au sein de la Plateforme, et en particulier l'acceptation des CGUS, constitue une signature électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du Code civil, et manifeste son consentement en caractérisant sa preuve.

Conformément aux dispositions des articles 1366 et suivants du Code Civil, la mise en œuvre d'une signature électronique, sur la base d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache, est considérée comme une signature valable et comme une preuve au sens des dispositions précitées.

L'Utilisateur ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments sous format ou support électronique précités, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve. Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par l'Organisme de télémédecine dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

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

L'Utilisateur est informé et reconnaît que la convention de preuve portant sur les Prescription lui est opposable et accepte, qu'après l'authentification du Médecin, toute manifestation de sa volonté par le biais de

l'utilisation des fonctionnalités proposées au sein de la Plateforme et en particulier celle consistant à émettre des comptes rendus et des ordonnances médicales en cas de prescriptions, reposent sur une signature électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du Code, et manifeste l'accord du Médecin en caractérisant sa preuve.