

Conditions générales d'utilisation

Préambule

Le site www.medecinirect.fr et l'application MédecinDirect sont édités par la société MEDECIN DIRECT (ci-après la « société MEDECIN DIRECT »), société par actions simplifiées au capital social de 87 100 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Evry sous le numéro 508 346 673, dont le siège social est situé à Longjumeau (91160).

Les services de télémédecine proposés par la société MEDECIN DIRECT vous permettent une mise en relation avec des médecins généralistes ou spécialistes inscrits au Conseil National de l'Ordre des Médecins grâce à une plateforme web sécurisée, une application mobile, ou à son service téléphonique.

Les services proposés peuvent couvrir des besoins médicaux variés d'un simple conseil à un diagnostic accompagné d'une ordonnance lorsque le médecin le juge nécessaire. Les médecins peuvent par exemple vous accompagner lorsqu'il s'agit de mieux comprendre vos symptômes, d'interpréter et d'expliquer les résultats d'analyses biologiques, de préparer vos consultations médicales en présentiel à venir, vous aider à poser les bonnes questions à votre médecin, vous assister après une consultation médicale pour faciliter la compréhension d'un diagnostic ou d'un traitement, de conforter la prise en charge initiale en vous apportant une deuxième lecture.

Les médecins de MédecinDirect, sous réserve que vous ayez fourni tous les éléments demandés et validé le consentement de réalisation d'un acte de télémédecine, peuvent proposer un diagnostic, une prescription sous certaines conditions qui sont détaillées ci-après.

Avertissement : MédecinDirect n'est pas un service d'urgence. Le délai de réponse n'est pas compatible avec un état de santé pouvant nécessiter une consultation en urgence. En cas de doute, contacter immédiatement votre médecin traitant ou le 15.

1. Définition

« medecindirect.fr » ou « MédecinDirect » : désigne l'ensemble du service permettant la mise en relation entre le médecin et l'utilisateur grâce à une plateforme web sécurisée (internet et application mobile), quel que soit le canal (écrit, téléphone, vidéo).

« Service » : désigne les services de mise en relations proposés par medecindirect.fr et définit à l'article 4 des présentes conditions générales d'utilisation.

« Utilisateur » ou « vous » : désigne la personne physique majeure ou émancipée recherchant un service de télémédecine lui permettant une mise en relation avec un médecin généraliste ou spécialiste par le biais de medecindirect.fr

« Médecin » : désigne le professionnel de santé sélectionné par la société MEDECIN DIRECT après vérification de ses autorisations d'exercice (diplôme, enregistrement à une instance ordinale, assurance, etc) et habilité, et formé à faire des téléconsultation sur medecindirect.fr

2. Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les conditions et modalités d'utilisation du site www.medecindirect.fr et de l'application MédecinDirect par l'utilisateur.

3. Dispositions spécifiques aux informations générales de santé

a) Comité éditorial

Les articles médicaux du site sont rédigés par les médecins sous la responsabilité du président de la société MEDECIN DIRECT, Monsieur François Lescure.

Les médecins de l'équipe médicale sont présentés sur le site web www.medecindirect.fr et sont tous susceptibles de rédiger des articles médicaux à destination des utilisateurs en fonction des sujets d'intérêts.

Les publications d'informations médicales sont vérifiées par un ou des médecins. Chaque article est signé par le médecin qui en est l'auteur. Les informations délivrées sont soumises aux obligations des articles 13 et 14 du Code de déontologie médicale (R.4127-13 et R 4127-14 du Code de la santé publique).

b) Financement

Le site www.medicindirect.fr est financé par la société MEDECIN DIRECT uniquement.

4. Dispositions spécifiques au service de mise en relation avec des médecins

a) Présentation du service de mise en relation – Responsabilité

Comme il a été dit en objet, le Service de télémedecine proposé par la société MEDECIN DIRECT permet à un utilisateur, une mise en relation avec des médecins généralistes ou spécialistes inscrits au Conseil National de l'Ordre des Médecins grâce à une plateforme web sécurisée, une application mobile ou à son service téléphonique.

La société MEDECIN DIRECT est autorisée :

- par l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France via un contrat de télémedecine en date du 14 décembre 2015 l'autorisant à réaliser des actes de téléconsultation ;
- par la CNIL, autorisation N° 189-5186 du 16 juin 2016.

Le Service proposé peut donc couvrir des besoins médicaux variés d'un simple conseil à un diagnostic accompagné d'une ordonnance lorsque le médecin le juge nécessaire.

Il n'a pas vocation à se substituer à une consultation médicale avec votre médecin traitant et ne peut remplacer le parcours de soin habituel. Il vient en complément et non en substitution. Le Service n'a donc pas pour but d'entrer en concurrence avec la médecine clinique, mais d'encourager les relations existantes entre patient et médecin.

MédecinDirect n'a pas pour objet de permettre à l'utilisateur du service de mise en relation d'établir lui-même ses diagnostics ou de choisir ses propres méthodes de traitement. L'utilisateur ne doit jamais démarrer un traitement de sa propre autorité ni modifier ou interrompre un traitement sans avoir préalablement consulté un médecin.

b) Informations de consentement

L'utilisateur doit lire attentivement les présentes conditions générales d'utilisation préalablement à toute inscription au Service.

L'utilisation du Service entraîne l'adhésion expresse et sans réserve aux présentes conditions générales d'utilisation.

Tout utilisateur qui n'adhérerait pas à tout ou partie des conditions générales d'utilisation doit s'abstenir d'utiliser le Service.

La société MEDECIN DIRECT se réserve le droit de refuser l'accès au service, unilatéralement et sans notification préalable, à tout utilisateur ne respectant pas les conditions d'utilisation du site. La société MEDECIN DIRECT décline toute responsabilité à l'égard de l'usage non conforme aux conditions générales d'utilisation fait par tout utilisateur.

En utilisant le site, l'utilisateur déclare avoir la pleine capacité juridique pour utiliser le Service et s'engage à n'utiliser ledit Service qu'à des fins licites et conformes aux bonnes mœurs.

c) Accès au service de mise en relation

L'utilisation du service de télémedecine est réservée exclusivement aux bénéficiaires d'une garantie frais de soins en vigueur comprenant la prise en charge du service de Téléconsultation MédecinDirect et assuré par un organisme ayant conclu un accord de prise en charge en vigueur avec MédecinDirect.

Le service de télémedecine médicale est accessible par le biais d'une mise en relation avec des médecins généralistes ou spécialistes inscrits au Conseil National de l'Ordre des Médecins grâce à une plateforme web sécurisée, une application mobile ou à son service téléphonique.

Pour bénéficier de ce service vous devez contacter le numéro suivant :

09 78 46 70 50

Plateforme disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Sans limitation du nombre de téléconsultations par bénéficiaire.

L'utilisation du Service nécessite l'utilisation d'un identifiant et d'un code confidentiel qui sont strictement personnels à chaque utilisateur du Service. Leur utilisation est placée sous la seule responsabilité de l'utilisateur. Il appartient à chaque utilisateur de mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité nécessaires à la protection de son code confidentiel et de son identifiant de connexion.

En cas d'oubli, de perte ou de vol de son mot de passe et/ou de son code confidentiel, ou si l'utilisateur du Service a connaissance de l'utilisation de son mot de passe par un tiers non autorisé, il doit immédiatement nous contacter à l'adresse suivante :

MEDECIN DIRECT

2, rue de Choiseul

75002 PARIS

E-mail : contact@medecindirect.fr

Dans de telles hypothèses, la responsabilité de la société MEDECIN DIRECT ne pourra en aucun cas être engagée.

d) Les services fournis

Ils sont de trois types :

- Téléconsultation,
- Information générale sur la santé,
- Orientation.

e) Obligations de la société MEDECIN DIRECT

La société MEDECIN DIRECT s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques raisonnables à sa disposition pour assurer un accès de qualité au site et au Service. A ce titre, la société MEDECIN DIRECT est tenue à une simple obligation de moyen. En particulier, la société MEDECIN DIRECT ne saurait engager sa responsabilité en cas de dysfonctionnement du réseau, des serveurs, ou de tout autre évènement échappant à son contrôle.

La société MEDECIN DIRECT se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre, ou de modifier sans préavis, l'accès à tout ou partie du Service, en vue d'en assurer la maintenance, ou pour toute autre raison, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucun dédommagement ou indemnisation de l'utilisateur.

Les cas de force majeure, tels que définis par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, suspendent l'exécution des présentes conditions générales d'utilisation. A ce titre, la responsabilité de la société MEDECIN DIRECT ne pourra en aucun cas être recherchée si l'exécution de l'une de ses obligations est empêchée ou retardée en raison de la survenance d'un tel cas.

f) Respect de la déontologie médicale

Les médecins ont signé une convention de télémédecine avec la société MEDECIN DIRECT proposant un service de téléconsultation médicale, convention établie selon les recommandations de l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France et revue par le Conseil National de l'Ordre des Médecins en date du 5 décembre 2015.

Selon cette convention, les médecins s'engagent à respecter la Charte déontologique établie par la société MEDECIN DIRECT et consultable en suivant ce lien (<https://medecindirect.fr/charte/>).

Chaque médecin est inscrit auprès du Conseil Départemental de l'Ordre des Médecins dont il dépend et mentionne sa qualification et son numéro d'ordre tels qu'ils résultent de son inscription.

Les médecins s'obligent à apporter, dans le domaine de leurs qualifications ordinaires, des informations appropriées et intelligibles par les utilisateurs du Service, en se fondant sur les données acquises de la science et les pratiques usuellement admises.

Les médecins agissent en toute indépendance par rapport à la société MEDECIN DIRECT et assument la responsabilité des informations, diagnostics et prescriptions éventuels qu'ils fournissent.

Les échanges entre les utilisateurs et les médecins peuvent donner lieu dans certaines conditions à un diagnostic ou à une prescription de la part des médecins.

g) Confidentialité et respect du secret médical

Les consultations avec les médecins via MédecinDirect ainsi que les comptes rendus des entretiens téléphoniques ou vidéos avec ces Médecins contiennent généralement des données personnelles de santé. Lesdites données personnelles de santé **sont couvertes par le secret médical, et donc confidentielles.**

Les questions des utilisateurs dans le domaine médical, sont transmises au médecin qui répond directement à l'utilisateur via MédecinDirect. Elles sont enregistrées dans une base de données sécurisée, confidentielle et soumise au secret médical. A ce titre, les questions posées par l'utilisateur et les réponses qui y sont apportées par le médecin sont strictement confidentielles.

MédecinDirect et cette base de données sont hébergés chez un hébergeur de données de santé agréé par la Haute Autorité de Santé (HAS) et l'ASIP Santé conformément à l'article L1111-8 du Code de la santé publique.

La liste des sociétés agréées est consultable sur ce [lien](#).

Les messages sont transmis au médecin sous protocole sécurisé (SSL). Aucune donnée confidentielle n'est transmise par mail non sécurisé.

En validant ces conditions générales d'utilisation, l'utilisateur reconnaît que les médecins de la société MEDECIN DIRECT et les personnes habilitées de l'hébergeur agréé peuvent avoir accès aux données à caractère personnel qui le concernent, et il consent à la collecte et l'administration de celles-ci par la société MEDECIN DIRECT.

h) Dans le cadre de téléconsultations assistées par un pharmacien en officine

- Le médecin téléconsultant agit à titre individuel et peut demander au patient de réaliser à nouveau des examens à distance avec l'aide du pharmacien.
- Le médecin téléconsultant qui reçoit du pharmacien des informations doit en prendre connaissance mais ne peut s'y fonder pour établir son diagnostic s'il estime que ces résultats sont non fiables.

5. Exclusions

Sont exclus de la Téléconsultation :

- Les Téléconsultations lorsque les Médecins de MédecinDirect identifient une urgence médicale ;
- Les demandes de Téléconsultations avec un médecin autre qu'un Médecin généraliste ;
- Les prescriptions pour un renouvellement de traitement dans le cas de pathologies chroniques ;
- Les prescriptions d'arrêt de travail ;
- Les certificats médicaux.

6. Dispositions générales

a) Informatique et libertés

En France, la protection des données à caractère personnel est assurée par la loi N°78-17 en date du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 7 août 2004, l'article 226-16 du Code pénal, ainsi que le Règlement 2016/679 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 du 27 avril 2016.

Le site www.medecindirect.fr et l'application MédecinDirect font l'objet d'une déclaration CNIL sous le numéro 2016-184.

Le site www.medecindirect.fr peut être consulté sans avoir à fournir des données personnelles ni se connecter à la plateforme sécurisée de téléconsultation.

Cependant pour utiliser le Service, il sera demandé aux utilisateurs de fournir des données identifiantes. Dans le cadre de ses échanges avec les médecins, l'utilisateur peut avoir à communiquer des informations susceptibles de révéler son état de santé (ci-après, les « Données de Santé »).

Le personnel administratif de la société MEDECIN DIRECT a accès aux données identifiantes mais en aucun cas aux données médicales.

A aucun moment la cession ou la mise à disposition de données identifiantes ne pourra s'opérer sans que l'utilisateur n'ait été mis en mesure de s'y opposer.

Les Données de Santé collectées sont strictement confidentielles et couvertes par le secret médical. Elles ne font l'objet d'aucune exploitation commerciale. **Aucune de ces données n'est communiquée à des tierces personnes, y compris le Tiers Payeur qui offre l'accès au service.**

En application de l'article 32 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'utilisateur est informé :

- Du caractère facultatif de la communication de ses données personnelles ;
- De ce que le défaut de communication de ces données personnelles aura pour seule conséquence de ne pas lui permettre l'utilisation du Service ou de ne pas permettre aux médecins d'orienter leurs conseils en fonction de la situation de l'utilisateur auquel ils s'adressent ;
- De ce qu'il peut exercer ses droits d'opposition, d'accès, de modification, de correction, de mise à jour et d'effacement de ses données personnelles par mail à contact@medecindirect.fr ou par courrier à l'adresse de la société MEDECIN DIRECT, 2, rue de Choiseul, 75002 PARIS en joignant copie d'une pièce d'identité ;

- Que les données communiquées ont pour unique objet de permettre le fonctionnement du Service, traitement placé sous la responsabilité de Monsieur François Lescure.

Les données personnelles sont conservées pendant une durée de vingt (20) ans à compter de leur collecte conformément aux dispositions légales.

Pour toute information sur la protection des données personnelles, vous pouvez également consulter le site de la Commission National de l'Informatique et des Libertés : www.cnil.fr

Conformément à la législation en vigueur, le site www.medecindirect.fr enregistre des données de connexion. Ces données de connexion contiennent des informations ayant trait à l'adresse IP, la dernière page visitée, au navigateur utilisé, à la date et à l'heure de la visite et aux données demandées. Ces données anonymes sont uniquement exploitées en interne afin d'optimiser notre offre internet. De telles données ne sont jamais mises en corrélation avec les données personnelles éventuellement disponibles.

b) Modifications des conditions générales d'utilisation

L'actuelle version des présentes conditions générales d'utilisation est datée du 1^{er} décembre 2020.

La société MEDECIN DIRECT se réserve la possibilité de modifier à tout moment, sans préavis, ni consentement préalable des utilisateurs, en tout ou partie les dispositions des présentes conditions générales d'utilisation aux fins notamment (i) de les adapter aux futures évolutions du Service, ou (ii) de prendre en compte toute évolution légale, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique. Il est donc conseillé à l'utilisateur de se référer régulièrement à la dernière version des conditions d'utilisation disponibles en permanence sur le site www.medecindirect.fr

En continuant à utiliser le site www.medecindirect.fr, l'utilisateur accepte les modifications des présentes conditions d'utilisation.

Le refus des conditions d'utilisation ou de leurs modifications ultérieures exclut l'utilisation du site www.medecindirect.fr.

c) Droit de propriété intellectuelle

La structure générale et le contenu du site www.medecindirect.fr sont la propriété exclusive de la société MEDECIN DIRECT, qui est titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle.

MEDECIN DIRECT™ est une marque déposée.

Toute représentation et/ou reproduction et/ou exploitation totale ou partielle du site, de la marque et/ou des logos et signes distinctifs sans l'autorisation écrite et préalable de la société MEDECIN DIRECT, est constitutive d'un délit de contrefaçon de droits d'auteur, passible de sanctions pénales au sens des articles L 335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

d) Cookies

Lors de l'accès au site www.medecindirect.fr ou à l'application MédecinDirect, un cookie peut être automatiquement déposé sur l'équipement terminal de l'utilisateur. Il s'agit de procédés automatiques de traceurs déposés et lus lors de la consultation du site sur le terminal de l'ordinateur, smartphone, tablette, mobile, etc, de l'utilisateur pour ensuite en retrouver la trace.

De manière générale, les cookies enregistrent des informations relatives à la navigation de l'utilisateur sur le site, et peuvent notamment être utilisés pour mémoriser une session de navigation sur le site.

L'utilisateur peut désactiver ou supprimer ces cookies en modifiant les paramètres de son navigateur internet. Chaque navigateur étant différent, il est conseillé à l'utilisateur de consulter la notice de son navigateur pour le paramétrer à sa convenance.

Toutefois, en cas de désactivation par l'utilisateur, sa navigation sur internet et ses conditions d'accès à certaines fonctionnalités du site ou de l'application peuvent se révéler altérées, voire inaccessibles.

La durée de conservation de ces cookies est de treize (13) mois à compter de leur placement.

e) Dispositions diverses

Les titres figurant dans les présentes conditions générales d'utilisation sont uniquement proposés à des fins pratiques et n'ont aucun effet juridique ou contractuel. En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Les conditions d'utilisation expriment l'intégralité des engagements des parties, aucune condition générale ou spécifique figurant dans d'autres documents ne pourra être considérée comme étant intégrée au périmètre des droits et obligations existants entre la société MEDECIN DIRECT et l'utilisateur.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes venaient à être nulle aux termes d'une disposition légale réglementaire ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations.

Le fait pour un utilisateur et/ou la société MEDECIN DIRECT de ne pas se prévaloir d'un manquement de la partie défaillante à l'une quelconque de ses obligations résultant des présentes conditions générales d'utilisation ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

Toute demande de renseignement, d'information ou réclamation relative aux présentes conditions générales d'utilisation doit être adressée à la société MEDECIN DIRECT, à l'adresse électronique suivante : contact@medecindirect.fr

Toute réclamation, amiable ou judiciaire, relative à l'exécution ou l'interprétation des conditions générales d'utilisation ou à l'exécution du service devra être formulée dans un délai d'un (1) an à compter du fait générateur ou de l'exclusion du service par la société MEDECIN DIRECT, à peine de prescription.

Les présentes conditions générales d'utilisation sont régies par le droit français. Tout litige relatif aux présentes conditions générales d'utilisation, à leur interprétation ou à leur exécution sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.

Dernière mise à jour : 1^{er} décembre 2020