



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES DE DOCTOLIB

**et annexe sur la protection des données à caractère personnel en vertu de
l'article 28 du RGPD**

Applicables à compter du 3 juin 2019

1. DÉFINITIONS

1.1 Au sens des conditions générales d'utilisation (CGU), les termes en majuscule ci-dessous ont la signification suivante :

(1) **Abonné** désigne indifféremment (i) toute personne physique Professionnel de santé exerçant à titre libéral, (ii) toute personne morale de droit privé regroupant des Professionnels de santé pour l'exercice de leur profession et (iii) toute personne morale de droit public regroupant des Professionnels de santé pour l'exercice de leur profession bénéficiant d'un Abonnement par le biais d'un Contrat d'abonnement.

(2) **Abonnement** désigne le fait pour un Abonné de souscrire aux Services.

désigne l'application accessible en ligne sur le site pro.doctolib.fr qui permet à l'Utilisateur de gérer son agenda ou celui d'un Abonné qui lui y a donné accès, d'éditer les informations visibles sur le Portail Patient, de constituer un fichier de patients et de communiquer avec d'autres Professionnels de santé ou ses patients.

(3) **Contrat d'abonnement** désigne l'ensemble contractuel constitué, par ordre hiérarchique croissant, des documents suivants :

- Des CGA ;
- Des CGU ;
- Des éventuelles CPA et CPU ;
- Des fiches d'informations standardisées en vigueur.

Ces documents sont mis à la disposition de l'Abonné en version électronique :

- Lors de la souscription de son Abonnement ;

- A tout moment durant son Abonnement, en accédant à son compte sur le site pro.doctolib.fr ;
- A l'issue de son Abonnement, sur demande écrite de l'Abonné par envoi d'un message électronique.

(4) **CGA** désigne les conditions générales d'abonnement régissant l'Abonnement de l'Abonné aux Services de DOCTOLIB.

(5) **CGU** désigne les conditions générales d'utilisation applicables aux Services.

(6) **CPA** désigne les éventuelles conditions particulières d'abonnement applicables aux Services Supplémentaires.

(7) **CPU** désigne les éventuelles conditions particulières d'utilisation applicables aux Services Supplémentaires.

(8) **Identifiant** désigne l'identifiant personnel associé à un Profil Utilisateur ainsi que tout code confidentiel ou mot de passe délivré à l'Utilisateur par DOCTOLIB puis modifié par l'Utilisateur pour s'identifier afin d'accéder aux Services.

(9) **Invité** désigne tout Professionnel de santé personne physique qui n'est pas Abonné, mais qui a accepté l'invitation d'un Abonné, aux fins d'utiliser l'Application dans le seul but de prendre rendez-vous pour un de ses patients dans l'agenda de l'Abonné.

(10) **Parties** désigne conjointement DOCTOLIB et l'Utilisateur.

(11) **Portail Patient** désigne le site Internet www.doctolib.fr ainsi que toutes ses composantes graphiques, sonores, visuelles, logicielles et textuelles.

(12) **Professionnel de santé** désigne les professionnels intervenant dans le secteur

de la santé, et qui sont éligibles à la souscription d'un Abonnement auprès de Doctolib.

(13) **Profil Utilisateur** désigne le(s) profil(s) de l'Utilisateur/des Utilisateurs créé(s) par DOCTOLIB après Abonnement de l'Abonné aux Services et permettant à l'Utilisateur/les Utilisateurs d'utiliser les Services.

(14) **Service(s)** désigne le ou les Services mis à disposition de l'Abonné pour les besoins de son activité professionnelle sur le site pro.doctolib.fr. Les Services comprennent notamment le Service d'Agenda et les éventuels Services Supplémentaires souscrits par l'Abonné.

(15) **Service(s) d'Agenda** désigne le service fondamental conçu et développé par DOCTOLIB de gestion des rendez-vous des Professionnels de santé. Le Service d'Agenda inclut la mise à disposition en mode SaaS d'un calendrier disposant de dizaines de fonctionnalités innovantes ainsi qu'un module de prise de rendez-vous en ligne et de gestion de la fiche profil Utilisateur sur le site doctolib.fr et le support associé.

Le Service d'Agenda peut comprendre, en option et à des conditions spécifiques, la mise à disposition d'un connecteur entre l'Application et tout autre logiciel médical utilisé par l'Abonné (ci-après « PMS »), si l'éditeur dudit logiciel est partenaire de Doctolib.

(16) **Service(s) Supplémentaire(s)** désigne toute prestation, service ou outil supplémentaire au Service d'Agenda et qui engendre une facturation supplémentaire. L'outil de téléconsultation est un Service Supplémentaire.

(17) **Utilisateur** désigne soit (i) un Abonné (ii) tout Professionnel de santé personne physique utilisateur des Services désigné par un Abonné soit (iii) tout personnel d'un Abonné ou d'un Professionnel de santé désigné par lui soit (iv) un Invité, auquel les CGU et éventuelles CPU des Services sont applicables.

1.2 Sauf indications contraires dans les CGU :

- Dès lors qu'un mot ou une phrase a un sens défini, toute autre forme de ce mot ou cette phrase a un sens correspondant ;
- Les mots au singulier incluent le pluriel et vice versa ;
- Une référence à un document, une norme, une disposition législative, code ou tout autre document implique toute modification ou mise à jour de ce document, norme, disposition législative ou code ;
- Une quelconque référence à une somme d'argent renvoie à la devise euro.

2. INFORMATIONS LÉGALES

2.1 Les Services de DOCTOLIB sont exploités par DOCTOLIB, société par actions simplifiées immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 794 598 813 dont le siège social est situé au 32 rue de Monceau, 75008 Paris et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR14794598813.

2.2 Directeur de la publication : Monsieur Stanislas NIOX-CHATEAU, Président.

2.3 Les hébergeurs des Services sont certifiés HDS (Hébergement Données de Santé)

selon l'arrêté du 11 juin 2018. Leurs noms peuvent être donnés sur simple demande à pro@doctolib.fr.

2.4 La certification dont bénéficie ces hébergeurs est une certification HDS (Hébergement Agréé de Données de Santé) validée par le Ministère chargé de la Santé (et son agence chargée des systèmes d'information, l'ASIP Santé) et la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Les données de santé ne peuvent être vendues ou cédées à des tiers à des fins commerciales ou publicitaires.

3. OBJET DES CGU ET VERSION EN VIGUEUR

3.1 Les présentes CGU ont pour objet de définir les conditions suivant lesquelles les Utilisateurs accèdent aux Services et les utilisent.

3.2 Tout Utilisateur qui accède aux Services proposés par DOCTOLIB s'engage à respecter, sans réserve, les présentes CGU, complétées, le cas échéant, des CPU. Ces CPU sont notifiées aux Utilisateurs pour acceptation expresse et préalable avant l'utilisation des Services.

3.3 DOCTOLIB est libre de modifier, à tout moment, les présentes CGU et les CPU, afin notamment de prendre en compte toute évolution légale, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique. La version qui prévaut est celle qui est accessible en ligne depuis le compte de l'Utilisateur. Il en est de même pour les éventuelles CPU accessibles en ligne. Tout

Utilisateur est donc tenu de se référer à leur version accessible en ligne à la date de son accès aux Services.

3.4 En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation. La hiérarchie des documents est celle opérée dans la définition « *Contrat d'abonnement* » des présentes CGU.

4. DESCRIPTION DES SERVICES

4.1 ACCÈS À L'APPLICATION

(1) DOCTOLIB concède, à l'Utilisateur, pour la durée du Contrat d'Abonnement, un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible à l'Application. Cette dernière est exclusivement destinée à la gestion de son agenda, à l'édition des informations visibles sur le Portail Patient, à la constitution d'un fichier de patients et à la communication avec d'autres Professionnels de santé et ses patients.

(2) Nonobstant ce qui précède, pour les Invités, les droits d'utilisation sur l'Application susmentionnés sont limités à la possibilité de (i) prendre rendez-vous pour ses patients dans l'agenda de l'Utilisateur qui l'a invité et (ii) modifier son propre profil de praticien.

(3) L'Abonnement à l'Application entraîne l'inscription au Service de prise de rendez-vous en ligne édité par DOCTOLIB.



4.2 GESTION DES RENDEZ-VOUS

DOCTOLIB n'est qu'un intermédiaire entre le patient et l'Utilisateur. L'Utilisateur est libre de décaler les rendez-vous pris par les patients. DOCTOLIB décline toute responsabilité en cas d'annulation du rendez-vous par le patient ou s'il ne s'y présente pas. DOCTOLIB décline toute responsabilité en cas de litige, quelle qu'en soit la raison, entre l'Utilisateur et un patient.

4.3 SMS ET EMAILS ADRESSÉS AUX PATIENTS PAR L'UTILISATEUR

Si l'Utilisateur n'est pas un Invité, l'Utilisateur peut envoyer à ses patients, via l'Application, des SMS et des emails de confirmation et de rappel de rendez-vous. Il pourra également envoyer à ses patients, des emails et SMS d'information. DOCTOLIB décline toute responsabilité en cas de non réception d'un SMS ou d'un email par l'un des patients de l'Utilisateur pour des raisons techniques indépendantes de sa volonté. L'Utilisateur s'engage à n'envoyer aucun message à caractère publicitaire ou qui serait contraire à la déontologie et doit s'assurer, si tel est requis par la loi, d'avoir recueilli le consentement du destinataire du message.

5. ADHÉSION ET ACCÈS AU SERVICE

5.1 CRÉATION DU PROFIL UTILISATEUR

- (1) Après Abonnement de l'Abonné aux Services dans les conditions définies à l'article 4 des CGA, DOCTOLIB délivre à tout Utilisateur désigné par l'Abonné un code personnalisé unique de première

connexion afin que l'Utilisateur puisse accéder à son Profil Utilisateur. Lors de cette première connexion, l'Utilisateur fournit des informations vraies, exactes, à jour et complètes sur son identité comme demandées dans le formulaire internet. Il s'engage notamment à ne pas créer une fausse identité de nature à induire DOCTOLIB ou les tiers en erreur et à ne pas usurper l'identité d'une autre personne morale ou physique. L'Utilisateur s'engage à mettre immédiatement à jour, en cas de modification, les données qu'il a communiquées lors de sa première connexion à son Profil Utilisateur.

- (2) Compte tenu de la nature des données traitées par l'Utilisateur, DOCTOLIB se réserve le droit de vérifier et/ou de faire vérifier, par un prestataire tiers spécialisé, l'identité de l'Utilisateur, notamment en transmettant une copie de sa carte d'identité.
- (3) Après la validation des CGU et la création de son Profil Utilisateur, l'Utilisateur reçoit un e-mail de confirmation par voie électronique à l'adresse qu'il aura renseignée. Dès lors, l'Utilisateur pourra s'identifier et avoir accès à l'interface d'administration/gestion de son Profil Utilisateur et aux Services.
- (4) Dans l'hypothèse où l'Utilisateur fournirait des informations fausses, inexactes, périmées, incomplètes, trompeuses ou de nature à induire en erreur, DOCTOLIB pourra, immédiatement sans préavis ni indemnité, suspendre ou résilier le Profil Utilisateur de l'Utilisateur et lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive à tout ou partie des Services.

5.2 ACCÈS AUX SERVICES ET SPÉCIFICITÉS TECHNIQUES

- (1) Une fois l'Abonnement de l'Abonné effectif, les Utilisateurs peuvent accéder aux Services et devront utiliser les Services conformément aux présentes CGU.
- (2) Les équipements (notamment ordinateur, téléphone, logiciels, moyens de communication électronique) permettant l'accès et l'utilisation des Services sont à la charge exclusive de l'Abonné ou de l'Utilisateur, de même que les frais de communications électroniques (notamment coûts téléphoniques, coûts d'accès à internet) résultant de leur utilisation. Il appartient à l'Abonné et à l'Utilisateur de s'informer du prix d'utilisation desdits équipements ou services auprès des opérateurs concernés. L'Abonné et/ou l'Utilisateur sont seuls redevables de leurs prix.

5.3 OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR RELATIVE À SES IDENTIFIANTS ET AU PROFIL UTILISATEUR

- (1) Le Profil Utilisateur comprend notamment ses Identifiants confiés par DOCTOLIB. L'Utilisateur s'oblige à les conserver secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Si l'un des éléments d'identification de l'Utilisateur est perdu ou volé, ce dernier doit informer sans délai DOCTOLIB, qui procédera alors à l'annulation et/ou la mise à jour immédiate de l'Identifiant concerné.
- (2) L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants, même si l'Utilisateur préenregistre sur son ordinateur, son téléphone mobile ou sur n'importe quel autre type d'équipement son



Identifiant, permettant ainsi la connexion automatique aux Services.

- (3) Tout accès, utilisation des Services et transmission de données effectués à partir du Profil Utilisateur d'un Utilisateur sera réputé avoir été effectué par ce dernier. A cet égard, l'Utilisateur est tenu de s'assurer qu'à l'issue de chaque session il se déconnecte effectivement des Services, en particulier lorsqu'il accède aux Services à partir d'un ordinateur public.
- (4) Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée des Identifiants d'un Utilisateur et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité de cet Utilisateur. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, l'Utilisateur est tenu d'en avertir DOCTOLIB, sans délai, par message électronique, en précisant ses Identifiants, nom, prénoms à l'adresse suivante : pro@doctolib.fr, afin que DOCTOLIB puisse procéder à la réinitialisation du Profil Utilisateur.
- (5) La durée de validité d'un Profil Utilisateur est subordonnée à la durée prévue lors de l'Abonnement aux Services par l'Abonné. En cas de renouvellement de l'Abonnement, la durée de validité du Profil Utilisateur sera prorogée pour la même durée.

5.4 DURÉE - SUSPENSION ET RÉSILIATION

5.4.1 DURÉE

Les Services sont fournis par DOCTOLIB pour la durée de l'Abonnement de l'Abonné.

5.4.2 SUSPENSION

(1) Suspension avec préavis

En cas de manquement de l'Utilisateur aux présentes CGU, aux éventuelles CPU ou en cas de comportement de l'Utilisateur susceptible de porter préjudice à la réputation de DOCTOLIB ou à l'intégrité physique ou mentale des patients, ou plus généralement en cas de violation des lois et règlements en vigueur, DOCTOLIB pourra de plein droit, sur notification envoyée par courriel et confirmée par lettre recommandée avec avis de réception, suspendre ou limiter l'accès à tout ou partie des Services fournis à l'Utilisateur, sous réserve d'avoir mis l'Abonné en mesure de récupérer une copie des données hébergées dans l'Application. DOCTOLIB s'efforcera de mettre l'Utilisateur en demeure de remédier aux défaut(s) imputé(s) dans un délai raisonnable (généralement 15 jours) avant de procéder à la suspension ou à la limitation des accès. DOCTOLIB décidera unilatéralement des suites à donner à la suspension de l'utilisation et du Contrat d'Abonnement.

(2) Suspension sans préavis

En cas de danger grave - supposé ou avéré - pour un ou des patients, ou pour la réputation de DOCTOLIB, DOCTOLIB pourra suspendre ou limiter l'accès de l'Utilisateur à tout ou partie des Services sans préavis. L'Abonné sera néanmoins informé de cette suspension par courriel.

DOCTOLIB décidera unilatéralement des suites à donner à la suspension de l'utilisation et du Contrat d'Abonnement.

(3) Moyens de preuve

Afin d'établir l'atteinte (avérée ou supposée) à la réputation de DOCTOLIB ou à l'intégrité physique ou mentale des

patients, DOCTOLIB pourra se prévaloir de messages de patients envoyés à DOCTOLIB qu'elle aura préalablement anonymisés afin de garantir la confidentialité de leurs échanges, tant que le contenu des messages ne permet pas de les identifier.

5.4.3 RÉSILIATION

La résiliation du Contrat d'abonnement entraîne automatiquement résiliation du droit d'utilisation.

L'Utilisateur est informé qu'en cas de faute grave de l'Utilisateur, telle que l'utilisation illicite des Services ou de façon contraire à la déontologie, ou susceptible de porter préjudice à la réputation de DOCTOLIB ou à l'intégrité physique ou mentale des patients, ou encore en cas de non-paiement de l'Abonnement, DOCTOLIB pourra résilier le Contrat d'abonnement avec un préavis de quinze (15) jours et sans indemnité par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve d'avoir mis l'Abonné en mesure de récupérer une copie des données hébergées dans l'Application.

6. RESPONSABILITE ET GARANTIES DE L'UTILISATEUR

6.1 ENGAGEMENTS LÉGAUX, RÉGLEMENTAIRES ET DÉONTOLOGIQUES

- (1) L'Utilisateur s'engage à utiliser l'Application et les Services conformément aux conditions définies dans les CGU et dans le respect de la législation / réglementation française en vigueur



applicable à la date de conclusion des CGU, et ce pendant toute leur durée d'exécution.

- (2) L'Utilisateur s'engage en toutes hypothèses à respecter les dispositions du code de déontologie qui lui est applicable.

6.2 COMMUNICATION D'INFORMATIONS EXACTES

- (1) L'Utilisateur s'engage à ce que toutes les informations fournies aux internautes sur le Portail Patient (ci-après désignées par les « **Informations** ») soient sincères, exactes, à jour et conformes à la déontologie et aux règles définies par sa profession et son ordre professionnel, le cas échéant.
- (2) L'Utilisateur s'engage à compléter toutes les Informations nécessaires qui lui sont demandées en vue de la bonne utilisation des Services.
- (3) L'Utilisateur garantit DOCTOLIB contre toutes réclamations, revendications de propriété ou toutes actions judiciaires ou extrajudiciaires relatives aux Informations et s'engage à dédommager intégralement DOCTOLIB de ses frais et pertes qui pourraient lui être causés de ce fait.
- (4) L'Utilisateur s'engage à mettre à disposition de DOCTOLIB, sans que ce soit limitatif, tous les justificatifs, diplômes, certificats, homologations et autorisations professionnelles, permettant de certifier les Informations.
- (5) L'Utilisateur certifie que les Informations ne portent pas préjudice aux droits des tiers et qu'il est autorisé à les reproduire et/ou les diffuser au public. Pour les images de l'établissement incluant le personnel, l'Utilisateur déclare avoir recueilli le

consentement de la (les) personne(s) photographiée(s), en vue de la publication et de la diffusion des images.

6.3 RESPECT DE L'E-RÉPUTATION ET DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DE DOCTOLIB

- (1) L'Utilisateur s'interdit d'utiliser les Services d'une façon qui serait susceptible de nuire à la réputation de DOCTOLIB.
- (2) L'Utilisateur s'interdit d'utiliser la marque DOCTOLIB dans le cadre d'un système publicitaire en ligne, pour faire la promotion de ses propres services (type Adwords de Google).
- (3) L'Utilisateur s'interdit de reproduire, extraire, décompiler, réutiliser tout élément de l'Application, à l'exception des informations dont l'Utilisateur est propriétaire, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit, sauf accord exprès de DOCTOLIB. De manière générale, l'Utilisateur s'engage à respecter les dispositions spécifiées à l'article "Propriété Intellectuelle" des présentes CGU.

7. RESPONSABILITES ET GARANTIES

- 7.1 DOCTOLIB met en place les moyens et les mesures nécessaires à la bonne marche, au maintien de la continuité et de la qualité des Services.
- 7.2 L'Utilisateur reconnaît en conséquence que le rôle de DOCTOLIB se limite à celui d'un simple intermédiaire et prestataire technique.

- 7.3 L'Utilisateur reconnaît que son utilisation des Services se fait à ses risques et périls. Les Services lui sont fournis « en l'état » et sont accessibles sans aucune garantie de disponibilité et de régularité. DOCTOLIB s'efforcera cependant de rendre les Services accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de DOCTOLIB et sous réserve des périodes de maintenance planifiées, des pannes éventuelles, des aléas techniques liés à la nature du réseau Internet ou des actes de malveillance ou toute atteinte portée au matériel ou aux logiciels de DOCTOLIB.

- 7.4 DOCTOLIB ne peut également pas être tenue responsable de l'installation et du fonctionnement des terminaux utilisés par l'Utilisateur et qui ne sont pas fournis par DOCTOLIB pour accéder aux Services.

- 7.5 Si un connecteur entre l'Application et un logiciel médical est mis à disposition de l'Abonné, pour l'interopérabilité entre le logiciel médical et Doctolib, DOCTOLIB n'est pas responsable des dommages qui pourraient résulter des développements dont il n'est pas propriétaire (qui seraient par exemple entrepris ou concédés en licence par l'éditeur du logiciel lui-même).

- 7.6 Plus généralement, DOCTOLIB ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en raison d'une interruption des Services quel que soit la cause, la durée ou la fréquence de cette interruption.

- 7.7 Les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant à partir de la plateforme de DOCTOLIB vers Internet ne



sont pas garantis par DOCTOLIB. L'Utilisateur reconnaît que la vitesse de transmission des informations ne dépend pas des Services offerts par DOCTOLIB, mais des caractéristiques inhérentes aux réseaux de communication électronique, des caractéristiques techniques de son mode de connexion (câble, ADSL, 3G, 4G etc.) et de son accès internet.

7.8 DOCTOLIB ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par l'Utilisateur à l'occasion de l'utilisation des Services. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des Services de DOCTOLIB. On entend notamment par dommages indirects l'atteinte à l'honneur et à la réputation, les pertes d'exploitation et les pertes de chiffre d'affaires.

7.9 En outre, la responsabilité de DOCTOLIB ne peut pas être recherchée pour des actes réalisés par l'Utilisateur ou un tiers utilisant les Services qui ne seraient pas conformes à leur destination et au Contrat d'Abonnement.

7.10 Tout logiciel, téléchargé par l'Utilisateur, ou obtenu de toute autre manière lors de l'utilisation du Service, l'est aux risques et périls de l'Utilisateur.

7.11 L'Abonné et/ou Utilisateur s'engagent à garantir DOCTOLIB contre toute réclamation, action ou demande d'indemnisation du fait d'un acte de l'Abonné et/ou de l'Utilisateur réalisé en violation des stipulations des CGU ou des

dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

7.12 En toute hypothèse, en cas de faute prouvée de DOCTOLIB à l'égard de l'Abonné, le montant des dommages-intérêts pouvant être réclamé à DOCTOLIB par l'Abonné sera limité à un montant équivalent à douze (12) mois d'abonnement aux Services.

8. SITES TIERS

Pour le cas où les Services contiendraient des liens hypertextes renvoyant vers des sites internet édités par des tiers (ci-après les « **Sites Tiers** ») sur lesquels DOCTOLIB n'exerce aucune sorte de contrôle, DOCTOLIB n'assume aucune responsabilité quant au contenu des Sites Tiers ou au contenu vers lequel les Sites Tiers peuvent renvoyer. La présence de liens hypertextes vers des Sites Tiers ne saurait signifier que DOCTOLIB approuve de quelque façon que ce soit les contenus des Sites Tiers. DOCTOLIB n'est responsable d'aucune modification ou mise à jour concernant les Sites Tiers. DOCTOLIB n'est pas responsable de la transmission d'informations à partir des Sites Tiers, ni du mauvais fonctionnement de ceux-ci.

9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

9.1 Les Services de DOCTOLIB et tous les éléments qui les composent sont, sauf mentions particulières, la propriété exclusive de DOCTOLIB. Toutes les marques et tous les logos appartenant à DOCTOLIB ne peuvent pas être utilisés par l'Utilisateur sauf consentement préalable

écrit de DOCTOLIB ou sauf dans le cadre de la dérogation ci-après.

9.2 DOCTOLIB autorise l'Utilisateur à utiliser, reproduire et diffuser ses marques et/ou logos dans son propre établissement ou sur ses documents professionnels dans le strict but d'informer les patients de la possibilité de prendre rendez-vous en ligne avec l'Abonné. Une telle exploitation des marques et logos par l'Utilisateur devra être effectuée conformément aux instructions, lignes directrices et/ou charte d'usage des marques et logos de DOCTOLIB.

9.3 En conséquence, en application des dispositions du code de la propriété intellectuelle, des dispositions législatives et réglementaires de tous pays et des conventions internationales, toute altération, reproduction, diffusion ou représentation, intégrale ou partielle, des Services de DOCTOLIB ou d'un quelconque élément qui les compose est interdite et constitue un acte de contrefaçon civilement et pénalement sanctionnable.

9.4 A ce titre, il est notamment interdit à l'Utilisateur d'adapter, arranger, modifier, corriger, associer, traduire en toutes langues ou tous langages, mettre sur le marché à titre gratuit ou onéreux, commercialiser, tout ou partie des Services fournis par DOCTOLIB ou d'un quelconque élément qui les compose, quels qu'en soient le moyen et le support. Aucune disposition du Contrat d'abonnement et des CGU ne peut être interprétée comme une cession de droits de propriété intellectuelle, que ce soit tacitement ou d'une autre façon.



9.5 DOCTOLIB concède à l'Abonné et aux Utilisateurs, pour la durée du Contrat d'abonnement, et pour la France, un droit d'utilisation sur les services vocaux (message et musique de pré-décroché, message et musique d'attente, message et musique pour leur répondeur), enregistrés par DOCTOLIB et mis à disposition des Professionnels de Santé (soit directement, soit au travers de leur télésecrétariat) pour réorienter les patients vers le site www.doctolib.fr. Tout autre usage non prévu par la présente est expressément exclu.

10. SUPPORT TECHNIQUE ET ASSISTANCE

10.1 ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

- (1) DOCTOLIB met à la disposition de l'Utilisateur un service d'assistance téléphonique accessible au numéro suivant : 01 83 35 53 56
- (2) Les horaires d'ouverture du service d'assistance téléphonique sont les suivants : 8h à 19h du lundi au vendredi.

10.2 ASSISTANCE EN LIGNE

- (1) Le service d'assistance est également accessible en ligne à l'adresse pro@doctolib.fr.
- (2) L'accès au service d'assistance en ligne est gratuit, à l'exception des éventuels coûts de communication Internet.

11. CONFIDENTIALITÉ

Toutes les informations auxquelles l'Utilisateur peut avoir accès dans le cadre

de l'utilisation des Services sont considérées comme des "Informations Confidentielles" au sens de l'Annexe 1 des présentes CGU et ne peuvent faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers par l'Utilisateur.

12. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

12.1 TRAITEMENT DES DONNÉES POUR LESQUELLES DOCTOLIB EST RESPONSABLE DE TRAITEMENT

(1) Généralités

DOCTOLIB prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et modifiée (ci-après « Loi Informatique et Libertés ») et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après le *"règlement sur la protection des données à caractère personnel"*). Les informations de l'Utilisateur recueillies dans le cadre de l'Abonnement aux Services de DOCTOLIB ainsi que celles recueillies lors de l'utilisation des Services par l'Utilisateur font l'objet d'un traitement informatique par DOCTOLIB en qualité de responsable de traitement au sens de la réglementation précitée.

(2) Finalités

Les données à caractère personnel de l'Utilisateur sont collectées par DOCTOLIB :

- afin de permettre sa navigation sur le

site pro.doctolib.fr et permettre l'identification d'un Utilisateur en le reliant à un Contrat d'Abonnement,

- de suivre les actions faites par l'Utilisateur sur l'Application afin d'en améliorer son utilisation et de répondre aux demandes de support que lui-même ou un autre Utilisateur du Contrat d'Abonnement pourrait formuler,
- de procéder à des opérations de prospection, constituer un annuaire praticiens et améliorer son référencement.
- à des fins de statistiques internes pour améliorer l'utilisation des Services
- afin de permettre à Doctolib de produire des données statistiques anonymes, relatives à l'impact des Services sur l'activité des Utilisateurs et des Professionnels de santé et les communiquer au public.

(3) Données

DOCTOLIB est susceptible de collecter et traiter tout ou partie des données suivantes :

- les données que l'Utilisateur fournit en remplissant des formulaires, en s'inscrivant sur l'Application
- Ses noms, prénoms, genre, adresse email, adresse postale
- Mot de passe
- Photographie
- Profession, spécialisation
- Formation
- Lieu d'activité ou d'exercice
- Horaires d'ouverture ou de consultation
- Professionnels de santé faisant partie de son « réseau d'adressage »
- Données de connexion et d'utilisation de l'Application par les Utilisateurs

(4) **Destinataires - Sous-traitants**

Les données à caractère personnel de l'Utilisateur sont destinées à l'usage de DOCTOLIB et pour fournir le Service. Elles ne seront pas transmises à des partenaires commerciaux et publicitaires.

Les Données pourraient être amenées à être traitées par des filiales de DOCTOLIB, afin de réaliser les finalités énoncées au présent article 12.1, sous réserve du respect par la filiale du présent article 12.1 et de la réglementation locale.

Certaines données à caractère personnel peuvent également être traitées par des Sous-traitants (prestataires de service) auxquels DOCTOLIB fait appel dans le cadre de l'exécution du Service et afin de réaliser les finalités énoncées.

DOCTOLIB exige de ses prestataires de services qu'ils utilisent les Données Personnelles uniquement pour réaliser les tâches qui leur sont confiées et de toujours agir en conformité avec les lois applicables en matière de protection de données personnelles.

Pour les finalités statistiques, les données seront anonymisées et ne permettront pas l'identification des Utilisateurs ou des Professionnels de santé (ni de leurs patients). Les résultats statistiques, anonymisés, pourront être diffusés à l'attention du public afin de promouvoir les Services de Doctolib.

(5) **Durées de conservation**

Les Données de l'Utilisateur sont conservées pendant une durée strictement nécessaire aux besoins du traitement. Un archivage des Données est également effectué suivant les dispositions légales et réglementaires en vigueur. Ces durées de

conservation et modalités d'archivage sont disponibles sur demande par mail à l'adresse contact.dataprivacy@doctolib.com.

(6) **Exercice des droits**

A tout moment, l'Utilisateur peut exercer son droit individuel d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, de prise en compte de ses instructions en cas de décès, et, le cas échéant, du droit d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de DOCTOLIB en envoyant un courrier postal à :

DOCTOLIB – DPO
32 rue de Monceau
75008 Paris

L'Utilisateur devra fournir à DOCTOLIB ses nom et prénom ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Il devra préciser en outre l'adresse à laquelle il souhaite recevoir la réponse de DOCTOLIB.

(7) **Flux transfrontalier**

Les données à caractère personnel de l'Utilisateur peuvent faire l'objet, pour les finalités listées ci-dessus, d'un transfert à destination des sociétés du groupe de DOCTOLIB, leurs sous-traitants ou prestataires établis dans des pays bénéficiant d'un niveau de protection adéquat ou d'une décision d'adéquation.

(8) **Mesures de sécurité**

DOCTOLIB prend toutes précautions utiles, au regard de la nature des Données et des risques présentés par le traitement réalisé, pour préserver la sécurité des Données, et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès (protection

physique des locaux, procédés d'authentification des Utilisateurs avec accès personnel et sécurisé via des identifiants et mots de passe confidentiels, journalisation des connexions, chiffrement de certaines données...).

(9) **Réclamations**

L'Utilisateur est informé qu'il peut saisir l'Autorité de Contrôle pour toute réclamation, à savoir pour la France, la Commission Nationale et Libertés CNIL en suivant le lien suivant : <https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/844> ou en écrivant un courrier à l'adresse suivante : CNIL - 3 Place de Fontenoy, TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

12.2 **TRAITEMENTS DE DONNÉES POUR LESQUELS DOCTOLIB EST SOUS-TRAITANT**

(1) **Statut de sous-traitant**

DOCTOLIB a le statut de sous-traitant pour tous les traitements de Données personnelles mis en oeuvre pour le compte de l'Utilisateur, qui a la qualité de responsable de traitement au sens de la Loi Informatique et Libertés.

Un Accord sur la Protection des Données ou "Data Protection Agreement" figurant en Annexe 1 des présentes CGU détaille l'ensemble des garanties et obligations applicables à ces traitements spécifiques.

L'engagement de DOCTOLIB se limite à l'installation, la fourniture et l'hébergement de l'Application et du Portail. A la demande expresse de l'Utilisateur et sous son contrôle et sa responsabilité, DOCTOLIB peut assister l'Utilisateur dans l'importation des coordonnées personnelles de ses patients dans l'Application.

Dès lors que l'Utilisateur renseigne des données à caractère personnel de tiers dans l'Application, telles que des données de patients ou de confrères, il doit respecter les prescriptions légales sur l'information et/ou le consentement de ces tiers.

(2) **Secret médical**

Il est plus particulièrement rappelé que Doctolib s'engage à respecter et faire respecter le secret médical. DOCTOLIB reconnaît et accepte que les données à caractère personnel traitées par l'Utilisateur par le biais de ses Services (ci-après les « Données ») soient strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du Code pénal).

Les données à caractère personnel traitées par l'Application sont hébergées par des hébergeurs de données de santé agréés par le Ministre de la Santé.

L'Abonné pourra prononcer la résiliation du Contrat d'abonnement, sans indemnité, sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des stipulations précitées.

En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité de DOCTOLIB peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-13 du Code pénal.

(3) **Récupération des Données**

La fin du Contrat d'Abonnement, quelle qu'en soit la cause, offre la possibilité pour l'Utilisateur de récupérer ses Données. Les Données seront mises à disposition de l'Utilisateur dans un format garantissant leur interopérabilité.

La demande est notifiée à DOCTOLIB, par lettre recommandée avec accusé de

réception, (ci-après désignée par la « Notification ») le processus devant être engagé dans un délai maximal de huit (8) jours suivant la première présentation de la Notification.

DOCTOLIB s'engage à tenir à disposition de l'Utilisateur, pendant toute la durée du Contrat d'abonnement et pendant toute la durée du processus de récupération des Données,, une copie des Données. En cas de suspension de l'accès de l'Utilisateur à l'Application, quelle qu'en soit la cause, DOCTOLIB met l'Utilisateur en mesure de récupérer, par tout moyen et sur tout support, la dernière copie des Données.

12.3 **COOKIES ET ADRESSE IP**

(1) DOCTOLIB se réserve le droit, pour les bonnes fins de l'utilisation du Service, de transmettre des cookies en vue de leur enregistrement sur l'ordinateur de l'Utilisateur. Les cookies sont des petits fichiers d'informations qu'un site Web peut envoyer sur le disque dur d'un ordinateur pour ensuite en retrouver la trace. Les serveurs des Services fournis par DOCTOLIB utilisent des cookies. De manière générale, DOCTOLIB enregistre des informations relatives à la navigation de l'ordinateur sur le site (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) que DOCTOLIB pourra lire lors des visites ultérieures de l'Utilisateur. Les cookies servent essentiellement à offrir une navigation confortable en reconnaissant automatiquement l'Utilisateur ; ainsi, l'Utilisateur n'aura pas besoin, lors de sa prochaine visite, de remplir à nouveau le formulaire que DOCTOLIB a déjà fait remplir à l'Utilisateur.

(2) L'Utilisateur peut désactiver les cookies ou les supprimer en utilisant les options de son navigateur. Chaque navigateur étant différent, l'Utilisateur est invité à consulter l'aide de son navigateur pour le paramétrer à sa convenance. L'Utilisateur est informé que pour bénéficier pleinement des fonctionnalités du Service, l'activation des cookies est requise.

(3) Une adresse IP est une série unique de chiffres qui est automatiquement assignée par le fournisseur d'accès Internet de l'Utilisateur à l'ordinateur de l'Utilisateur et qui permet l'identification de ce dernier. L'adresse IP de l'Utilisateur est enregistrée et conservée par DOCTOLIB lorsque l'Utilisateur consulte ou utilise le Service, et ce pour la gestion de son système informatique, pour l'analyse de l'utilisation de ses Services en rattachant les actions effectuées par l'Utilisateur à son Profil Entreprise.

(4) A la demande des autorités judiciaires, DOCTOLIB peut transmettre l'adresse IP de l'Utilisateur, afin que ce dernier soit identifié en coopération avec son fournisseur d'accès à Internet.

13. **ENQUÊTES DE SATISFACTION**

DOCTOLIB se réserve le droit d'adresser ponctuellement par e-mail à tout Utilisateur des enquêtes de satisfaction visant à évaluer la qualité des Services de DOCTOLIB utilisés par l'Utilisateur. L'Utilisateur n'a aucune obligation envers DOCTOLIB de répondre auxdites enquêtes de satisfaction. Le fait pour l'Utilisateur de ne pas répondre aux enquêtes de satisfaction adressées par

DOCTOLIB ne pourra faire l'objet d'aucune sanction de la part de DOCTOLIB.

14. **FORCE MAJEURE**

14.1 De façon expresse, sont considérés par les Parties comme des cas de force majeure, outre ceux présentant les critères retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, les dégâts des eaux, les catastrophes naturelles, les tempêtes, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les attentats, les explosions, les épidémies, les guerres, opérations militaires ou troubles civils ou les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement.

14.2 Le cas de force majeure suspend les obligations de la Partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Si un cas de force majeure met l'une des Parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles au titre des CGU pendant plus de trente (30) jours consécutifs, l'une ou l'autre des Parties pourra mettre fin au Contrat d'abonnement après envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception. Les Parties ne seront alors plus tenues au respect de leurs obligations à l'exception notamment de celles résultant des articles « *Propriété intellectuelle* » et « *Confidentialité* » des présentes, sans qu'aucune indemnité ou pénalité, à quelque titre que ce soit, ne soit due de part ni d'autre.

15. **CONVENTION DE PREUVE**

Les Parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du code civil, c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les Parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1379 du code civil.

16. **RENONCIATION**

Le fait, pour l'une ou l'autre des Parties, de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations des CGU ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette Partie à s'en prévaloir ultérieurement.

17. **NULLITÉ PARTIELLE**

Dans le cas où certaines stipulations des CGU seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou d'une réglementation applicable, les Parties resteront liées par les autres stipulations des CGU et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de la conclusion.

18. **DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

Les CGU sont soumises à la loi française.

Avant toute action contentieuse, les Parties chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs différends relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption, la résiliation ou la dénonciation des présentes CGU et ce, pour quelques causes et sur quelques fondements que ce soient. Les Parties devront se réunir afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose.

Les Parties s'efforceront de trouver un accord amiable dans un délai de 30 jours à compter de la notification par l'une d'elle de la nécessité d'un accord amiable, par lettre recommandée avec avis de réception.

A défaut d'accord amiable dans le délai précité, toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation des CGU seront soumises à la compétence des Tribunaux de Paris, auxquels les Parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.



Annexe 1 sur les conditions dans lesquelles DOCTOLIB traite les Données Personnelles en tant que Sous-Traitant pour l'Utilisateur (article 28 RGPD)

1. APPLICATION

Dans le cadre des présentes CGU et des CGA, DOCTOLIB peut être amenée à traiter des Données Personnelles (notamment des données à caractère personnel de santé) en tant que Sous-traitant pour le compte de l'Utilisateur et/ou Abonné. Si tel est le cas, la présente Annexe trouve application.

2. OBJET

Les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement général sur la protection des données »), la loi « Informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

La présente Annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles DOCTOLIB s'engage, en sa qualité de Sous-traitant, à effectuer pour le compte du Responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après. Il est ainsi rappelé que l'Utilisateur et/ou l'Abonné, en sa qualité de Responsable de traitement, est seul responsable de la tenue du registre des traitements dans les conditions définies à l'article 15 de la présente Annexe et le cas échéant de l'accomplissement des formalités préalables à la mise en œuvre du traitement de données auprès de la CNIL.

3. DÉFINITIONS

Les termes définis dans les CGU et les CGA s'appliquent à la présente Annexe. Seuls les nouveaux termes qui figurent dans la présente Annexe font l'objet des définitions suivantes et auront le sens qui est donné ci-dessous :

- « **Données** » : désigne tous types d'informations et/ou données auxquelles Doctolib a accès dans le cadre des relations contractuelles, quel que soit le format ou le support, que ce soit des Données personnelles (définies ci-après) ou non (ex : données financières, opérateurs, clients, partenaires, stratégiques, techniques, professionnelles, administratives, commerciales, juridiques, comptables, fiscales...);
- « **Données personnelles** » : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée comme telle, soit directement soit indirectement, par regroupement d'informations, par référence à un numéro d'identification ou à des éléments qui lui sont propres : nom, adresse, numéro de téléphone, adresse IP, adresse email, numéro d'immatriculation d'un véhicule, matricule professionnel, identifiant/login, mot de passe, données de connexion, etc.
- « **Données sensibles** » : désigne les catégories particulières de données dont le traitement est par principe interdit. Il s'agit des données à caractère personnel qui révèle l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données génétiques, des données biométriques aux

fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

- « **Personne(s) concernée(s)** » : désigne l'ensemble des personnes dont les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement de données.
- « **Traitement** » : désigne toutes opérations portant sur des informations, quel que soit le procédé utilisé (automatisé ou non automatisé). Sont donc visées toutes formes de traitement des Données, que ce soit sur support informatique ou autres (papier, enregistrement vidéo, audio, ...). S'agissant en particulier de Données personnelles, il peut s'agir d'opérations de collecte, d'enregistrement, d'organisation, de conservation, d'adaptation, de modification, d'extraction, de consultation/visualisation, de diffusion ou de mise à disposition.
- « **Responsable de traitement** » ou « **Client** » : désigne la personne qui détermine les moyens et les finalités du traitement. Il s'agit en l'espèce de l'Abonné ou de l'Utilisateur, qui désigne toute personne physique Professionnel de santé exerçant à titre libéral, toute personne morale de droit privé regroupant des Professionnels de santé pour l'exercice de leur profession et toute personne morale de droit public regroupant des Professionnels de santé pour l'exercice de leur profession bénéficiant d'un Abonnement.
- « **Sous-traitant** » : désigne la personne traitant des données à caractère personnel pour le compte du Responsable du

traitement, agissant sous son autorité et sur instruction de celui-ci. Il s'agit en l'espèce de DOCTOLIB.

- « **Violation de données à caractère personnel** » : désigne une faille de sécurité qui entraîne accidentellement ou illicitement, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données personnelles transmises, stockées ou traitées, ou l'accès non autorisé à de telles données.

4. DURÉE

La présente Annexe entre en vigueur à compter de sa signature et restera en vigueur durant toute la durée de la relation contractuelle unissant le Sous-traitant et le Responsable de traitement.

5. DESCRIPTION DU TRAITEMENT FAISANT L'OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE

DOCTOLIB est autorisée à traiter, pour le compte du Responsable de traitement, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les services suivant les finalités et le strict cadre définis à l'Appendice 1.

Il est précisé que l'engagement de DOCTOLIB se limite à l'installation, la fourniture et l'hébergement de l'Application et du Portail. A la demande expresse du Responsable de traitement et sous son contrôle et sa responsabilité, DOCTOLIB pourra néanmoins l'assister dans l'importation des coordonnées personnelles de ses patients au sein de l'Application.

Les données à caractère personnel traitées par l'Application sont hébergées par des hébergeurs de données de santé certifiés HDS.

En cas de résiliation des relations contractuelles, les modalités de suppression des données sont détaillées à l'Article 14 « Sort des données à la fin de la relation contractuelle ».

6. OBLIGATIONS GENERALES DES PARTIES

6.1 Obligations générales de DOCTOLIB

De manière générale, DOCTOLIB s'engage à :

- Traiter les Données suivant les finalités et le cadre défini au sein des CGU et CGA, et se conformer aux normes techniques et aux bonnes pratiques applicables en matière de données de santé ;
- N'agir que sur la seule instruction préalable du Responsable de traitement ;
- Ne pas prendre une copie des Données, ne pas les communiquer à des tiers et à ne pas les utiliser à des fins autres que celles spécifiées aux CGU et CGA ;
- Ne pas exploiter ou traiter pour son propre compte et/ou pour le compte de tiers, à quelque fin que ce soit et de quelque manière que ce soit, les Données qui lui sont confiées par le Responsable des traitements aux termes des CGU et CGA ;
- Mettre tous les moyens en sa possession au regard des stipulations contractuelles et des règles de l'art pour assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel qui lui sont confiées ;
- Prendre les précautions, les mesures et garanties nécessaires afin de préserver la confidentialité et la sécurité des Données et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou

communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement, mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les Données contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute forme de traitement illicite ;

- Notifier au Responsable de traitement toute survenance de faille de sécurité impactant directement ou indirectement les Données ou Traitements le concernant ;
- Procéder à des sauvegardes régulières des Données ;
- Procéder régulièrement à des tests d'intrusion (ou Pentest) ;
- Maintenir les matériels nécessaires au bon fonctionnement des Services ;
- S'assurer de la confidentialité des Données à caractère personnel traitées ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu de la présente Annexe :
 - S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;



- Prendre en compte toute mise à jour, correction, suppression ou autres modifications communiquées par le Responsable de traitement concernant les Données ;
- Procéder à la destruction des Données hébergées à la résiliation de l'Abonnement, après avoir mis en œuvre la procédure prévue à l'article «Récupération des Données» des CGA et des CGU ;
- Désigner un Délégué à la Protection des Données Personnelles joignable à l'adresse contact.dataprivacy@doctolib.fr.

6.2 Obligations générales du Responsable de traitement

De manière générale, le Responsable de traitement s'engage à :

- Respecter et faire respecter le secret médical ;
- Fournir à DOCTOLIB les données nécessaires à la sous-traitance dans les conditions de l'Abonnement et des CGU ;
- Documenter par écrit toute instruction concernant le/les traitement(s) de données effectué(s) par DOCTOLIB ;
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement général sur la protection des données de DOCTOLIB ;
- Superviser le traitement ;
- Désigner un interlocuteur privilégié chargé de représenter le Responsable de traitement et le cas échéant un délégué à la protection des données à caractère personnel conformément aux dispositions du

règlement général sur la protection des données ;

- Ne partager avec DOCTOLIB, en phase de tests, que des données factices ne comportant aucune Donnée personnelle.

7. RESPECT DES INSTRUCTIONS

DOCTOLIB s'engage à suivre les instructions formulées par le Responsable de traitement pour la réalisation des opérations de traitement prévues par la présente Annexe.

En cas d'impossibilité ou de difficulté dans la réalisation de certaines instructions, DOCTOLIB en informera le Responsable de traitement dans les meilleurs délais.

DOCTOLIB peut formuler une demande écrite de dérogation aux instructions. DOCTOLIB devra recueillir l'autorisation écrite, préalable et spécifique du Responsable de traitement pour pouvoir procéder à cette dérogation.

8. PERSONNEL DE DOCTOLIB

DOCTOLIB affectera à la réalisation des Services des équipes suffisantes et qualifiées disposant des compétences techniques et/ou fonctionnelles nécessaires à la fourniture des Services. Ces équipes sont formées à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel.

DOCTOLIB s'engage à maintenir les membres clés de ses équipes pendant toute la durée d'exécution des prestations, sauf en cas de maladie, d'incapacité temporaire ou de démission des intéressés. DOCTOLIB s'assurera du transfert du savoir-faire entre la personne remplacée et son remplaçant.

9. APPEL A LA SOUS-TRAITANCE ULTERIEURE

DOCTOLIB est autorisé à faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations de la présente Annexe pour le compte et selon les instructions du Responsable de traitement. Il appartient à DOCTOLIB de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement général sur la protection des données.

Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des Données, DOCTOLIB demeure pleinement responsable devant le Responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

10. INFORMATION DES PERSONNES CONCERNÉES ET GESTION DES DROITS

10.1 Information des personnes

Il appartient au Responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement mis en œuvre dans le cadre des Services et de recueillir leur(s) consentement(s) dès lors que cela s'avère nécessaire en vertu de la loi applicable.

Afin d'assister le Responsable de traitement dans cette information, DOCTOLIB publie sur son site une Politique de confidentialité accessible à l'adresse <https://www.doctolib.fr/terms/agreement>.

10.2 Gestion des droits

Dans la mesure du possible, DOCTOLIB aide le Responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice



des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), droit d'organiser le sort de ses données personnelles après la mort notamment.

11. AIDE ET CONSEIL SUR LA MISE EN CONFORMITÉ

DOCTOLIB met en oeuvre tous les moyens nécessaires pour aider le Responsable de traitement dans la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

A ce titre, DOCTOLIB met à la disposition du Responsable de traitement une fiche de traitement afin de les assister dans l'accomplissement de leurs obligations légales et réglementaires en tant que responsable de traitement conformément aux dispositions de la Loi Informatiques et Libertés et du règlement général sur la protection des données.

12. MESURES DE SÉCURITÉ

DOCTOLIB s'engage à mettre en oeuvre toute mesure nécessaire de sécurité organisationnelles et techniques adaptées aux traitements et opérations à effectuer.

Il est convenu entre les Parties que les CGA, les CGU ainsi que la présente Annexe pourront être mis à disposition de la CNIL en cas de contrôle.

13. VIOLATION DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

DOCTOLIB notifie au Responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et si possible, au plus tard

dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance par message électronique et par courrier avec accusé de réception.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et le cas échéant aux personnes concernées.

14. SORT DES DONNEES A LA FIN DE LA RELATION CONTRACTUELLE

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement des Données, DOCTOLIB s'engage à mettre en oeuvre les opérations détaillées à l'article 13.2 3) «Récupération des Données» des CGU.

15. TENUE DU REGISTRE DES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT

DOCTOLIB déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable de traitement conformément aux dispositions du règlement général sur la protection des données.

16. TRANSFERTS DE DONNÉES EN DEHORS DE L'UNION EUROPÉENNE

DOCTOLIB s'engage à héberger ou faire héberger les Données sur le territoire de l'Union Européenne et, le cas échéant, à reporter, sur le prestataire hébergeant les Données, l'ensemble des obligations stipulées au sein de la présente Annexe.

Dans l'hypothèse où DOCTOLIB serait toutefois tenue de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel elle est soumise, elle informera le Responsable du traitement de cette obligation

juridique avant le transfert, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

17. DÉTENTION DES DONNÉES

Sauf accord express contraire, le Responsable de traitement demeure seul détenteur des données publiées sur le Portail. DOCTOLIB ne pourra revendiquer aucun droit sur les données publiées par le Responsable de traitement.

Les statistiques anonymisées d'utilisation du Portail Patient sont la propriété de DOCTOLIB.

18. RESPONSABILITÉ

Etant donné la nature des activités respectives des Parties et des risques associés à ces activités, il est convenu que les risques afférents seront répartis comme suit.

En cas de responsabilité de DOCTOLIB envers le Responsable de traitement ou envers tout tiers du fait de la mauvaise ou de la non-exécution par DOCTOLIB de ses obligations contractuelles, DOCTOLIB sera responsable des seuls dommages directs subis par le Responsable de traitement, à l'exclusion des dommages indirects.

La responsabilité totale de DOCTOLIB en cas de faute prouvée est encadrée aux CGU.

Cela étant, les Parties conviennent que le Responsable de traitement pourra prononcer la résiliation immédiate de l'Abonnement, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des stipulations précitées.

19. CONFIDENTIALITÉ - SECRET PROFESSIONNEL

19.1 Secret Professionnel

DOCTOLIB reconnaît et accepte que les Données à caractère personnel traitées par le Responsable de traitement lors de l'utilisation des Services sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal).

19.2 Informations confidentielles

Dans le cadre des présentes, les termes "Information(s) Confidentielle(s)" recouvrent toutes informations ou tous documents divulgués par l'une des Parties à l'autre Partie, par écrit ou oralement, répondant aux conditions du présent article, et incluant sans limitation tous documents écrits ou imprimés, tous échantillons, modèles, données communiquées par le Responsable de traitement, ou par DOCTOLIB, ou en résultant, ou plus généralement tous moyens de divulgation de l'Information Confidentielle.

Relèveront des dispositions des présentes les informations ou documents, quelle qu'en soit la forme, transmis par une Partie et désignés comme Informations Confidentielles par l'apposition ou l'adjonction sur leur support d'un tampon ou d'une formule ou par l'établissement et la remise ou l'envoi d'une notification écrite à cet effet, ou lorsqu'elles sont divulguées oralement, dont le caractère d'Information Confidentielle a été porté à la connaissance de l'autre Partie, au moment de leur divulgation, le caractère confidentiel s'applique également aux données qui, par nature, sont confidentielles, indépendamment d'une telle mention.

19.3 Obligations des Parties

Chaque Partie s'engage, pendant la durée de leur relation contractuelle, et pour une durée indéterminée à compter de son expiration pour quelque cause que ce soit, à ce que toutes les informations (notamment documents, savoir-faire,

méthodes, de quelque nature que ce soit) qui auront été échangées dans le cadre de leur relation :

- a) soient protégées et gardées strictement confidentiellement et soient traitées avec le même degré de précaution et de protection qu'elle accorde à ses propres informations confidentielles de même importance ;
- b) ne soient divulguées de manière interne qu'aux seuls membres de son personnel ayant à en connaître et ne soient utilisées par ces derniers que dans le but défini par les présentes ;
- c) ne soient pas utilisées, totalement ou partiellement, dans un autre but que celui défini par les présentes, sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie ;
- d) ne soient ni divulguées ni susceptibles de l'être, soit directement, soit indirectement à tout tiers ou à toutes personnes autres que celles mentionnées à l'alinéa (b) ci-dessus ;
- e) ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées totalement ou partiellement lorsque de telles copies, reproductions ou duplications n'ont pas été autorisées par l'autre Partie et ce, de manière spécifique et par écrit.

Toutes les informations et leurs reproductions, transmises par l'une des Parties, resteront la propriété de la Partie qui les a divulguées et devront être restituées à cette dernière immédiatement sur sa demande.

19.4 Exclusions

Sauf tel que prévu ci-dessus, les Parties n'auront aucune obligation et ne seront soumises à aucune restriction eu égard à toutes les informations Confidentielles dont elles peuvent apporter la preuve :

- a) qu'elles sont entrées volontairement dans le domaine public préalablement à leur divulgation ou après celle-ci mais dans ce cas, en l'absence de toute faute qui lui soit imputable ; ou
- b) qu'elles sont déjà connues d'elles-mêmes, cette connaissance pouvant être démontrée par l'existence de documents appropriés dans leurs dossiers ; ou
- c) qu'elles ont été reçues d'un tiers de manière licite, sans restriction ni violation des présentes ; ou
- d) qu'elles ont été publiées sans contrevenir aux dispositions des présentes ; ou
- e) que l'utilisation ou la divulgation ont été autorisées par écrit par la Partie concernée ; ou
- f) qu'elles n'ont pas été désignées ou confirmées comme Informations Confidentielles.

19.5 Effet post-cessation des relations contractuelles

Le terme ou la résiliation des présentes n'aura pas pour effet de dégager les Parties de leur obligation de respecter les dispositions des présentes concernant l'utilisation et la protection des informations reçues avant la date de la résiliation ou l'arrivée du terme. Les obligations contenues dans ces dispositions restent en vigueur pendant la période définie audit paragraphe.

Il est entendu que chaque partie peut communiquer les informations confidentielles à ses assureurs, conseils, avocats, personnes en charge de l'audit et du contrôle interne ou à toute administration ou juridiction.

Il est ici précisé que les Données personnelles sont des Informations Confidentielles mais qu'elles ne peuvent en aucun cas, être révélées tant que la



personne concernée ne les a pas elle-même révélées au public.

20. AUDIT

Afin de mesurer la sécurité du Portail, le Responsable de traitement pourra faire réaliser à ses frais des audits de sécurité du Portail incluant des tests d'intrusions, dans le respect des conditions prévues au présent article et dans la limite de (1) un audit par an et de 5 jours ouvrés maximum, le temps passé par le personnel de DOCTOLIB étant facturé au Responsable de traitement.

Le Responsable de traitement devra obtenir l'accord écrit de DOCTOLIB au minimum 30 jours avant la réalisation de l'audit.

Le Responsable de traitement devra communiquer toutes les informations utiles relatives au test d'intrusion et notamment :

- Les coordonnées de l'auditeur et des personnes en charge de l'audit ;
- Les adresses IP utilisées pour conduire les tests d'intrusion ;
- Les outils utilisés pour le test.

Les opérations d'audit ne devront pas comporter d'actions pouvant potentiellement endommager l'infrastructure hébergeant le Portail ni interférer avec les services procurés par DOCTOLIB aux autres Abonnés du Portail.

Les informations obtenues au cours de l'audit sont des Informations Confidentielles. Ces informations pourront uniquement être communiquées aux personnes ayant un intérêt direct et majeur à les connaître et ne devront en aucune manière être divulguées au public ou en interne.

Si le Responsable de traitement souhaite faire appel à un auditeur externe, le Responsable de traitement devra obtenir l'accord préalable écrit de DOCTOLIB, étant entendu que DOCTOLIB ne pourra refuser le

dit auditeur qu'en faisant valoir des arguments objectifs et fondés.

L'auditeur externe ne pourra en aucun être un concurrent de DOCTOLIB et devra s'engager par écrit au respect des conditions fixées au présent article.

Le Responsable de traitement s'engage à communiquer gratuitement le rapport d'audit à DOCTOLIB qui pourra présenter ses observations.

DOCTOLIB disposera d'un délai de trois (3) mois à compter de la réception du rapport pour corriger les manquements et/ou non-conformités constatés.

21. CONVENTION SUR LA PREUVE

La présente Annexe représente l'intégralité de l'accord des Parties relatif à l'encadrement du traitement de données à caractère personnel effectué par DOCTOLIB pour le compte du Responsable de traitement. Il annule et remplace tous les documents, accords, contrats préalables, verbaux, écrits, intervenus entre les Parties concernant les mêmes prestations en matière de traitement de données à caractère personnel.

Seul un avenant écrit et signé par un représentant dûment habilité par chaque partie pourra modifier les engagements prévus à la présente Annexe, tout échange écrit (email, fax ou autre) étant réputé nul et non avenu.

22. DROIT APPLICABLE

22.1 Loi Applicable et juge compétent

La présente Annexe est soumise à la loi française, à la compétence des tribunaux français et à l'autorité de contrôle française (CNIL).

22.2 Accord amiable

Avant toute action contentieuse, les Parties chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs

différends relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption, la résiliation ou la dénonciation de la présente Annexe ainsi qu'à la cessation partielle ou totale des relations commerciales entre les parties et ce, pour quelques causes et sur quelques fondements que ce soient. Les Parties devront se réunir afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose.

Les Parties s'efforceront de trouver un accord amiable dans un délai de 30 jours à compter de la notification par l'une d'elle de la nécessité d'un accord amiable, par lettre recommandée avec avis de réception.

A défaut d'accord amiable, les Parties pourront soumettre leur litige aux tribunaux français et à l'autorité de contrôle française (CNIL).

Fiche de traitement type pour la solution Doctolib

Le tableau ci-dessous présente une fiche de traitement type qui devra être intégrée dans leur registre des activités de traitement par les praticiens ou établissements ayant adopté la solution Doctolib (art. 30 RGPD). Cette fiche constitue une base qui devra être complétée/modifiée par le praticien ou l'établissement selon les spécificités de son activité.

Informations générales	
Nom du traitement	Gestion des rendez vous et des agendas
Date de création	
Mise à jour	
Qualité de l'entreprise	Responsable de traitement
Application(s) utilisée(s)	Doctolib
Service(s) concerné(s)	

Responsable de traitement	
Dénomination sociale	
N°SIRET	
Code NAF	
Adresse	
Téléphone	
Adresse mail	

Délégué à la protection des données	
Nom Prénom	
Adresse	
Téléphone	
Adresse mail	
SI DPO EXTERNE	
Dénomination sociale	
N°SIRET	
Code NAF	

Représentant	
Nom Prénom	
Adresse	
Téléphone	
Mail	

Responsable(s) conjoint(s)	
Dénomination sociale	
N°SIRET	
Adresse	
Téléphone	
Adresse mail	
Contact	

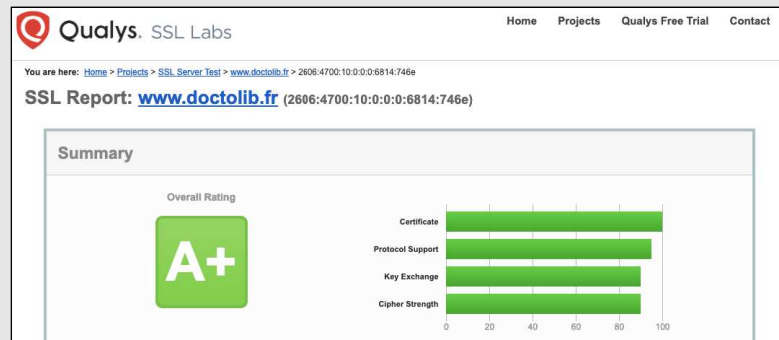
Finalités	
Finalité principale	Gérer l'agenda et les rendez vous
Sous-finalité 1	Permettre la prise de rendez-vous en ligne par les patients et leurs proches
Sous-finalité 2	Disposer d'un outil de gestion agenda en ligne
Sous-finalité 3	Informers les patients du profil du praticien
Sous-finalité 4	Envoyer des courriels de confirmation et des sms de rappel

Mesures de sécurité	
Mesures de sécurité techniques et organisationnelles	Sécurité du produit ● Vérification en deux étapes (2FA) : à chaque connexion sur un nouveau matériel, l'utilisateur doit fournir son mot de passe et un code d'identification unique qui lui est transmis par SMS. ● Complexité des mots de passe assurée: ○ composé de 8 caractères parmi les chiffres, symboles, lettres et majuscules, ○ les mots de passe les plus classiques sont interdits (par exemple login, nom, simples suites de chiffres). ● Protection de la session utilisateur : ○ Les sessions ouvertes peuvent être invalidées ○ La session expire automatiquement ○ Déverrouillage simplifié par code PIN. ● Processus de récupération sécurisé : vérifications des informations du compte avant de permettre sa récupération. ● Contrôle d'accès granulaire : les administrateurs peuvent donner des droits spécifiques à chaque utilisateur au sein de leur organisation. ● Traçabilité des actions : Les actions des différents utilisateurs d'une organisation sont consignées et journalisées. ● Protection contre le vol de compte : les tentatives de connexions illégitimes à un compte sont détectées et bloquées.
	Sécurité de la plateforme ● Mises à jour de sécurité automatiques : les correctifs de sécurité sont qualifiés et appliqués automatiquement sur nos composants. ● Systèmes d'exploitation à jour et renforcés. ● Veille en sécurité : nous surveillons en continu les menaces, vulnérabilités ou vecteurs d'attaques, qu'ils soient connus ou nouveaux. ● Pare-feux et systèmes de filtrage des accès dédiés (proxy, vpn...). ● Protection contre les attaques de déni de service distribuées (DDoS). ● Protection contre les attaques logicielles (WAF). ● Traçabilité : nous enregistrons toute action et nous monitorons et alertons pour tout événement de sécurité. ● Centres de données sécurisés : HDS, ISO 27001, Tier 3, sécurité physique forte, personnel sur le site 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
	Disponibilité ● Toutes les données sont répliquées dans plusieurs centres de données. ● Chaque centre de données possède plusieurs liens réseaux vers l'extérieur.

- Tous les services et composants sont couverts par des procédures de reprise d'activité, le plus souvent automatiques.
- Toute défaillance est détectée automatiquement et provoque une alerte grâce à un système de surveillance complet de chaque composant technique et de chaque service métier.
- Mise en place d'une politique de sauvegarde et de récupération des données.

Chiffrement des données

- **Chiffrement des communications :**
 - Toutes les données échangées avec et entre les systèmes sont chiffrées grâce aux protocoles TLS. Ce protocole est configuré afin de délivrer le meilleur compromis entre compatibilité et sécurité.



- Les accès techniques sont réalisés à travers un tunnel IPSec authentifié fortement.
- **Stockage des données :**
 - L'intégralité de nos bases de données est chiffrée au repos.
 - Les données les plus sensibles font l'objet d'une couche de chiffrement supplémentaire afin qu'elles ne soient pas lisibles par les administrateurs de base de donnée.
- **Chiffrement de bout en bout :**
 - La confidentialité des consultations vidéos réalisées via le service Doctolib est assurée par un chiffrement des flux de bout en bout patient/praticien. Ces flux ne transitent pas par l'infrastructure de Doctolib.

Contrôle d'accès des employés

- Tous les accès sont accordés, révoqués, audités, monitorés et respectent un processus centralisé strict et à jour
- Le personnel de doctolib n'a pas accès aux données médicales
- Seul un accès temporaire aux données peut être accordé par le praticien lui même à un membre de l'équipe support, si nécessaire et dans le cas d'une investigation
- Seules quelques personnes accréditées et sensibilisées membres de l'équipe infrastructure de Doctolib peuvent éventuellement accéder aux données dans le cas d'une défaillance liée au stockage des données

Meilleures pratiques de sécurité applicative

- **Stockage des mots de passe :** hachés grâce à une fonction de hachage robuste (bcrypt).

- **Rate limit** : les services et utilisateurs sont protégés contre des attaques visant l'épuisement de nos ressources (Déni de Service), des attaques par force brute et la récupération automatisée de nos données grâce à un algorithme intelligent qui contrôle le partage et l'accès aux services et bloque les requêtes automatiques.
- **En-têtes de sécurité** : Doctolib active des mécanismes de sécurité renforcés au sein des navigateurs modernes en spécifiant certains en-têtes dans nos réponses HTTP.

Cycle de développement logiciel Sécurisé (S-SDLC)

- **Sensibilisation, formation à la sécurité** : les développeurs sont formés et sensibilisés aux bonnes pratiques en terme de développement d'application sécurisé.
- **Sécurité dès la conception** : Chaque nouvelle fonctionnalité dans le produit Doctolib est conçue en collaboration avec les experts sécurité.
- **Revue de code source** :
 - Le code source de Doctolib est analysé automatiquement à chaque modification.
 - Des revues manuelles du code source sont effectuées lors de la modification d'un composant sensible.
- **Recherche de vulnérabilités** :
 - **Tests d'intrusion** :
 - Doctolib mandate régulièrement des entreprises reconnues pour effectuer des tests d'intrusion sur nos applications et plateformes.
 - **Programme de prime à la vulnérabilité (bug bounty)**:
 - Les salariés et des chercheurs externes sont récompensés lorsqu'ils identifient une faille de sécurité dans le produit Doctolib.

Accès physique des employés de Doctolib

Les bureaux de Doctolib sont sécurisés par alarme et équipés de systèmes de sécurité et de contrôle d'accès les plus modernes.

Tous les accès autorisés aux locaux sont enregistrés.

Les visiteurs ne peuvent entrer dans les lieux qu'après inscription et sont accompagnés d'un employé de Doctolib. Lors de visites, le tiers ne sera jamais laissé sans surveillance ou seul. Tous les systèmes sont exploités dans des centres de données agréés. Ceux-ci disposent de la vidéosurveillance, de systèmes de sécurité et d'un service de sécurité. Seul un petit groupe de spécialistes de Doctolib spécialement formés ont l'autorisation d'accès. Chacun de ces accès est enregistré.

Accès des employés de l'Etablissement

Préciser les mesures organisationnelles éventuelles en cas d'accès à Doctolib par le personnel

Lien avec le SI de l'Etablissement :

Le lien avec le SI de l'Etablissement peut s'effectuer de plusieurs façons: (Cocher la case correspondante)

- ☐ connecteur API entre l'agenda Doctolib et l'agenda du SI
- ☐ connecteur local, l'agenda Doctolib permet de remonter la fiche patient du SI
- ☐ VPN IPSec entre le serveur et Doctolib (afin de confirmer la disponibilité)

Données personnelles concernées		
Catégories de données	Description	Délai d'effacement
Etat civil, identité, données d'identification, images...	Compte praticien: Nom, prénom, date de naissance, fonction, adresse email, téléphone portable Données du profil praticien : nom, prénom, civilité, titre, nom court pour les sms, adresse du lieu de consultation, photographies, numéro RPPS, numéro Adeli, numéro d'inscription à l'ordre Données du patient: nom, prénom, date de naissance, numéro de téléphone, adresse email, provenance (le cas échéant), praticien adressant (le cas échéant), notes remplies par le praticien	Données du compte et profil praticien : 3 mois en cas de fin de la relation commerciale avec Doctolib Au sein du compte patient : suppression du compte à la demande de l'utilisateur, rappel de la possibilité de supprimer ses données après 3 ans d'inactivité. Au sein du compte praticien: 10 ans après le rendez vous pour les professionnels libéraux, 20 ans pour les établissements de santé. Toutefois les données sont supprimées 3 mois à compter de la fin de la relation commerciale avec le praticien.
Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, etc.)	Données du profil praticien formations médicales et universitaires, titres (au sein d'hôpitaux ou de cliniques), travaux et publications, prix et distinctions, associations, spécialité, présentation, langue parlée, lien vers le site web, secteur conventionnel, plage de consultation sans rendez vous	3 mois en cas de fin de la relation commerciale avec Doctolib
Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.)	Données du profil praticien moyens de paiement acceptés, tiers payant, honoraires, membre ou non d'une AGA	3 mois en cas de fin de la relation commerciale avec Doctolib
Données de connexion	Adresses IP, identifiants de session, identifiants du terminal client	2 Mois
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)		
Présence de données sensibles		
Catégories de données	Description	Délai d'effacement
Données révélant l'origine raciale ou ethnique		
Données révélant les opinions politiques		
Données révélant les convictions religieuses ou philosophiques		
Données révélant l'appartenance syndicale		
Données génétiques		
Données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique		
Données concernant la santé	Données du patient : motif du rendez-vous auprès du praticien, fréquence des rendez-vous, notes remplies par le praticien,	Au sein du compte patient : suppression du compte à la demande de l'utilisateur, rappel de

	spécialité du praticien et, le cas échéant, praticien adressant	la possibilité de supprimer ses données après 3 ans d'inactivité. Au sein du compte praticien: L'historique de rendez vous est conservé 10 ans après le rendez vous pour les professionnels libéraux, 20 ans pour les établissements de santé. Les données sont supprimées 3 mois à compter de la fin de la relation commerciale avec le praticien.
Données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle		
Données relatives à des condamnations pénales ou infractions		
Numéro d'identification national unique (NIR pour la France)		

Catégories de personnes concernées	
Catégorie de personnes 1	Patients
Catégorie de personnes 2	Personnel ayant accès aux données

Destinataires et sous-traitant des données	
Sous-traitant	Doctolib
Détail	Fournisseur de la solution
Adresse	32 rue de Monceau
Téléphone	01.56.43.68.80
DPO	Justine Bourdeu
Adresse mail	contact.dataprivacy@doctolib.fr
Sous-traitants de Doctolib	1. AZ Network, Coreye, AWS 2. Mailjet, Smsmode, Balthazar et cie
Détail	1. Hébergeurs agréés de données de santé 2. Prestataires pour les rappels de rendez-vous
Catégorie de destinataires 1	
Destinataire 1	

Transfert hors UE		
Destinataires	Pays	Type de garanties