Programme QARE MIND

Conditions générales de vente

L'accès au Programme via la Solution est soumis au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales de Vente du Programme QARE MIND, des Conditions Générales d'Utilisation de la Solution et des Conditions générales de vente des services de Qare.

1. Mentions légales

1.1 Éditeur de la solution

QARE, société par actions simplifiée dont le siège social est situé 10 rue de Penthièvre, 75008 Paris, et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 823 634 910 (ci-après désignée « **Qare** » ou la « **Société** »).

Directeur de la publication : Sylvie Nhansana

1.2 Hébergeur certifié de données de santé

La société Amazon Web Services SARL, dont le siège social est situé L 1855 38 avenue John F. Kennedy, Luxembourg et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 831 001 334.

2. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente du Programme (ci-après les « **CGV du Programme** ») ont pour objet de définir les droits et obligations de l'Utilisateur dans le cadre de la fourniture des Services proposés dans le cadre du Programme et délivrés par Qare par l'intermédiaire de la Solution.

3. Définitions

Les termes ci-après définis ont le sens et la portée donnés dans leur définition dans le cadre de la conclusion et de l'exécution des CGV du Programme :

« **CGUV de la Solution** » désigne les conditions générales d'utilisation de la Solution et les conditions générales de vente des services, y compris de téléconsultation, acceptées par l'Utilisateur lors de la Création du compte personnel ;

« **CGV du Programme** » désigne les présentes Conditions générales de Vente du Programme, acceptées par l'Utilisateur à l'issue du Questionnaire ;

« **Compte personnel** » désigne le compte créé par l'Utilisateur lors de sa première connexion à la Solution Qare et permettant d'accéder au Programme ainsi qu'à son espace privé et sécurisé ;

« **Équipe de soutien** » désigne l'équipe pluridisciplinaire composée d'une infirmière et d'un psychologue, joignable via le Service de Messagerie du lundi au vendredi, de 9h à 18h (hors jours fériés). Elle intervient dans une logique d'écoute, de soutien et d'accompagnement non médical, sans délivrance de conseils de santé personnalisés à l'Utilisateur ;

« **Période garantie découverte** » désigne la période d'un moins à compter de l'activation du Programme au cours de laquelle l'Utilisateur peut résilier à tout moment sa souscription ;

« **Notice d'information et de consentement** » : désigne le document dont l'objet est d'informer l'Utilisateur sur la manière dont sont collectées et traitées ses données, sur ses droits et de lui permettre de consentir à l'utilisation de ses données à caractère personnel, notamment de santé, par le biais d'une case à cocher à l'issue du Questionnaire ;

« **Période de souscription au Programme** » désigne la durée contractuelle pendant laquelle l'Utilisateur bénéficie de l'accès au Programme ;

« **Politique de protection des données personnelles** » désigne le document dont l'objet est d'informer l'Utilisateur de la manière dont ses données à caractère personnel sont collectées et traitées dans le cadre de l'accès au Programme et de la mise en œuvre des Services via la Solution. La Politique de protection des données personnelles vient compléter les informations figurant dans la Notice d'information et de consentement ;

« **Programme** » désigne l'ensemble des Services numériques proposés par la Société dans le cadre d'un parcours structuré d'accompagnement autour de la santé mentale, incluant notamment, selon les fonctionnalités disponibles, des contenus pédagogiques, des outils de suivi personnalisés, un accès facilité à des téléconsultations avec des professionnels de santé, un Service de Messagerie avec une Équipe de soutien ainsi que toute autre fonctionnalité venant compléter le parcours de L'Utilisateur. Le Programme est accessible via la Solution ;

« **Qare** » ou la « **Société** » désigne la société Qare en tant qu'éditeur de la Solution et fournisseur du Programme et des Services proposés à l'Utilisateur dans le cadre des présentes ;

« **Questionnaire** » désigne le formulaire en ligne que l'Utilisateur doit compléter préalablement à l'accès au Programme, ayant pour seul objet d'évaluer l'adéquation de son profil avec les critères d'éligibilité définis par la Société. Il ne constitue ni un diagnostic médical, ni un acte de soin, ni un outil de prévention, de traitement ou de suivi d'une pathologie, et ne peut en aucun cas être interprété comme un avis médical ;

« **Règlementation** » désigne conjointement la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (dite « Loi Informatique et Libertés ») et le Règlement UE 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 (dit « RGPD ») ;

« **Responsable de traitement** » au sens de la Règlementation désigne la personne morale ou physique responsable des traitements de données à caractère personnel. Dans le cadre des Services inclus au titre du Programme, Qare est Responsable de traitement des données relatives aux Utilisateurs.

« **Services** » désigne l'ensemble des prestations fournies dans le cadre du Programme à l'Utilisateur telles que décrites à l'article « Description des Services du Programme » des présentes. Les Services incluent notamment l'organisation du suivi de l'Utilisateur, des exercices et fiches pratiques quotidiens et le Service de Messagerie. Le terme « Service », employé au singulier, désigne l'un quelconque des Services pris individuellement ;

« **Service de Messagerie** » désigne le service accessible via la Solution permettant à l'Utilisateur d'échanger par écrit avec l'Équipe de soutien, du lundi au vendredi, de 9h à 18h (hors jours fériés).

« **Solution QARE** » ou « **Solution** » désigne l'application mobile permettant aux Utilisateurs d'accéder aux différents Services dans le cadre du Programme ;

« **Utilisateur** » désigne toute personne physique ayant créé un Compte Personnel et ayant souscrit au présentes CGV du Programme.

4. Documents contractuels

Dans le cadre de la souscription au Programme, chaque Utilisateur accepte et souscrit aux CGV du Programme. De plus, le bénéfice du Programme impliquant la création d'un Compte personnel, chaque Utilisateur souscrit aux CGUV de la Solution QARE lors de la création de son Compte personnel.

Chaque Utilisateur reconnait avoir pris connaissance de la Politique de protection de données personnelles laquelle vient compléter la Notice d'information et de consentement. Chaque Utilisateur consent au traitement de ses données de santé à caractère personnel via la Notice d'information et de consentement.

La Politique de protection des données personnelles et la Notice d'information et de consentement sont disponibles à tout moment sur la Solution.

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

Aucune renonciation à l'une des dispositions des CGV du Programme ne peut être considérée comme valant renonciation définitive à cette disposition ou à d'autres dispositions des présentes CGV du Programme.

5. Entrée en vigueur et durée

Les présentes CGV du Programme entrent en vigueur sans réserve à compter de l'activation du Programme et demeurent applicables pendant toute la durée de la Période de souscription du Programme.

Le Programme est initialement souscrit pour une première période ferme de six (6) mois courant à compter de sa date d'activation.

L'Utilisateur bénéficie pendant le premier mois de souscription du Programme d'une Garantie découverte au cours de laquelle il peut résilier son accès à tout moment, sans préavis ni frais, par simple notification écrite via le service de messagerie instantanée ou par mail auprès du service support. Il est précisé, à ce titre, que l'Utilisateur ne sera pas remboursé du montant versé mais bénéficiera du Programme jusqu'au terme de la Période de la garantie découverte, soit 30 jours après la date d'effet de la souscription.

À l'issue de la Période de souscription du Programme, celle-ci est renouvelée automatiquement par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) mois, sauf résiliation notifiée par l'Utilisateur, par tout moyen prévu aux présentes, au moins trente (30) jours calendaires avant la date de reconduction.

De manière générale, l'Utilisateur reconnaît que l'expression de son consentement est matérialisée par l'activation de case(s) à cocher associée(s) à une convention de preuve définie aux présentes CGV du Programme.

L'Utilisateur est invité à lire attentivement les présentes CGV du Programme et dispose de la possibilité de les consulter à tout moment au sein de la Solution.

6. Modifications des CGV du Programme – Évolutions du Programme et de la Solution

Qare se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV du Programme. Qare se réserve également le droit de faire évoluer à tout moment la Solution, le Programme et les Services.

L'Utilisateur sera informé de la mise à jour des nouvelles CGV du Programme par email quinze (15) jours calendaires avant leur entrée en vigueur et sera invité à les accepter à l'issue de ces quinze (15) jours lorsqu'ils se connecteront à leur Compte personnel. Si l'Utilisateur n'accepte pas les nouvelles CGV du Programme, Qare se réserve le droit de restreindre l'accès de l'Utilisateur au Programme et à la Solution jusqu'à ce qu'il ait accepté les CGV du Programme modifiées.

En tout état de cause, tout accès au Programme, aux Services et à la Solution par l'Utilisateur ou la création d'un Compte personnel après la notification des modifications des CGV du Programme, ou la mise en ligne des CGV du Programme modifiées, vaut acceptation par ce dernier des nouvelles CGV du Programme.

Nonobstant ce qui précède, Qare se réserve le droit à tout moment d'apporter des mises à jour aux CGV du Programme et des modifications, au Programme, aux Services et à la Solution, qu'elle jugera nécessaires et mineures. Ces mises à jour ou modifications pourront concerner, à titre non exhaustif, l'évolution des coûts, des évolutions techniques ou encore législatives et réglementaires. Dans ce cas, ces évolutions entreront en vigueur et seront opposables aux Utilisateurs dès la réception de la notification adressée par Qare.

En toutes hypothèses, le fait de continuer à accéder au Programme et aux Services via la Solution, après toute modification des CGV du Programme entraîne l'acceptation des modifications des CGV du Programme.

7. Conditions d'accès au Programme

L'accès au Programme s'effectue via la Solution Qare et est subordonné à la complétion préalable, par l'Utilisateur, du Questionnaire accessible en ligne sur le site et l'application mobile.

Le Questionnaire a pour seul objet d'évaluer l'adéquation du profil de l'Utilisateur avec les critères d'éligibilité au Programme. Il ne constitue en aucun cas un diagnostic médical, un acte de soin, ni un outil de prévention, de traitement ou de suivi de pathologie. Aucune information fournie dans ce cadre ne saurait être interprétée comme un avis médical.

À l'issue du Questionnaire, lorsque son profil est compatible avec les critères d'éligibilité au Programme, l'Utilisateur peut finaliser son inscription directement depuis la Solution, notamment en procédant à sa souscription et au paiement du Programme. Dans certains cas, Qare peut également proposer un échange avec un Coordinateur Qare afin de présenter le Programme et ses Services, sans que cet échange constitue une condition préalable à la souscription.

À la suite de cet échange, le Coordinateur Qare transmet à l'Utilisateur un lien de paiement afin de finaliser, s'il le souhaite, son inscription au Programme.

Un e-mail de confirmation est ensuite adressé à l'Utilisateur dès validation du paiement. L'accès au Programme est alors activé.

8. Conditions d'utilisation de la Solution

8.1. Accès et connexion

L'Utilisateur est informé que l'utilisation de la Solution nécessite de disposer de certaines configurations ci-après définies : une connexion internet suffisamment rapide, une webcam, un micro, des haut-parleurs, un ordinateur et /ou un smartphone.

- Lors de la première connexion (création d'un Compte personnel)

L'Utilisateur est informé que l'accès à la Solution et aux différents Services accessibles via la Solution est subordonné à la création d'un Compte personnel sur la Solution.

De manière générale, lors de la création de son Compte personnel, l'Utilisateur s'engage à saisir les données qui permettent son identification sous ses entières responsabilité, contrôle et direction et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et actualisées, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier son âge.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur communiquerait des informations fausses, inexactes, trompeuses, incomplètes ou périmées, la Société se réserve la possibilité de suspendre ou refuser l'accès, sans préavis ni indemnité, de façon temporaire ou définitive, à tout ou partie de la Solution, et de ses Services.

Par ailleurs, l'accès à la Solution ne se fait qu'à l'issue d'une procédure permettant de s'assurer de l'acceptation des CGUV de la Solution pour l'Utilisateur.

L'Utilisateur est informé qu'il devra en outre accepter la Notice d'information et de consentement, disponible à tout moment sur le site www.qare.fr, au titre de la collecte et du traitement de données de santé à caractère personnel le concernant.

- A chaque nouvelle connexion

La connexion au Compte personnel repose sur un système d'authentification fiable et sécurisé de l'Utilisateur.

L'authentification de l'Utilisateur dans le cadre de son accès à la Solution, vaut de manière irréfragable imputabilité à l'Utilisateur des opérations effectuées au moyen de ses éléments d'authentification, dans les conditions définies à l'article « Convention de preuve » des présentes CGV du Programme.

Autrement dit, toute action réalisée par l'Utilisateur via son Compte personnel, à partir de ses éléments d'authentification sera réputée avoir été effectuée par l'Utilisateur et sous sa responsabilité exclusive.

A ce titre, l'Utilisateur s'engage à garder secrets ses éléments d'authentification étant entendu que la Société ne pourra être tenue pour responsable de toute perte ou tout dommage survenant en cas de manquement à cette obligation, toute utilisation des éléments précités étant faite sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur.

En cas de perte ou de vol de ses éléments d'authentification, ou encore de suspicion de leur utilisation par un tiers non autorisé, l'Utilisateur s'engage à en informer sans délai la Société, à l'adresse mail suivante : service-client@qare.io

L'opposition notifiée par l'Utilisateur en cas de perte ou de vol ou de suspicion d'utilisation par un tiers non autorisé de ses éléments d'authentification prendra effet immédiatement à compter de cette notification.

Les éléments d'authentification existants de l'Utilisateur seront désactivés par la Société, dans les meilleurs délais et de nouveaux éléments d'authentification provisoires seront adressés à l'Utilisateur par la Société. L'Utilisateur devra modifier son mot de passe dès la connexion suivante.

L'Utilisateur s'engage, de manière générale, à prendre toutes mesures utiles pour assurer la parfaite confidentialité de ses éléments d'authentification et s'engage à ne pas les communiquer, les céder ou les mettre à la disposition d'un tiers.

8.2. Obligations générales de l'Utilisateur

L'accès à la Solution et son utilisation par tout Utilisateur sont soumis aux présentes CGV du Programme ainsi qu'aux CGUV de la Solution acceptées lors de la création du Compte personnel aux lois en vigueur concernant les services de communication électronique au public, et plus généralement au respect de toutes les lois applicables.

Les Utilisateurs ne peuvent utiliser les Services fournis dans le cadre du Programme et via la Solution à d'autres fins que pour leur destination définie aux présentes CGV du Programme, et notamment s'interdisent d'utiliser la Solution et/ou le Programme, y compris les Services, pour assurer la promotion d'un produit, d'un service, d'un établissement de santé ou de manière générale à toute fin publicitaire ou promotionnelle ou professionnelle.

Les Services délivrés dans le cadre du Programme sont à l'usage personnel des Utilisateurs et ne peuvent pas être utilisés au bénéfice d'une entreprise ou de tout autre organisme. Les sociétés commerciales, et de manière générale tout organisme ou entité ou profession règlementée ne peuvent pas devenir Utilisateurs.

Toute autre utilisation en fraude des droits de la Société expose l'Utilisateur à des poursuites.

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

L'Utilisateur est informé qu'à chaque instant, il doit utiliser la version en cours validée de la Solution. En aucun cas, une ancienne version de la Solution ne peut être utilisée.

L'Utilisateur s'engage à accéder au Programme et à utiliser les Services conformément au comportement attendu d'une personne raisonnable telle que définie par les dispositions du code civil mais également de la jurisprudence actuelle.

En cas d'utilisation abusive de quelque nature que ce soit, Qare se réserve le droit de suspendre, de façon temporaire ou définitive, l'accès de l'Utilisateur au Programme et aux Services.

De façon générale, toute utilisation non conforme aux présentes entraînera la possibilité pour Qare de suspendre temporairement ou définitivement l'accès au Programme, à la Solution et aux Services.

9. Description des Services du Programme

Lors de l'échange téléphonique avec le Coordinateur Qare, l'Utilisateur se voit présenter les objectifs du Programme ainsi que les Services proposés, afin de l'accompagner dans sa compréhension du parcours et de faciliter son adhésion.

Il est expressément indiqué que dans le cadre du Programme, ni la Société ni les membres de l'Équipe de soutien ne fournissent de services de télésanté, tels que la télémédecine, la téléconsultation, la télésurveillance ou le télésoin, au sens de la réglementation en vigueur.

Le Programme inclut l'accès et l'utilisation des Services suivants :

- **Accès facilité à des consultations à distance avec des professionnels de santé et organisation du suivi**

Ce Service permet à l'Utilisateur de bénéficier d'un accès facilité à la prise de rendez-vous avec des médecins psychiatres ainsi qu'avec des psychologues, selon les fonctionnalités disponibles dans la Solution. Les rendez-vous peuvent être réservés directement par l'Utilisateur depuis la Solution ou, le cas échéant, avec l'assistance d'un Coordinateur Qare.
D'autre part, il inclut l'organisation logistique du suivi de l'Utilisateur, reposant sur la planification de rendez-vous avec des psychiatres, des psychologues ou, le cas échéant, d'autres professionnels de santé le cas échéant, sans avance de frais pour l'Utilisateur.

Ce Service vise à accompagner l'Utilisateur dans la prise de rendez-vous, à sa demande, en l'aidant à identifier et contacter des praticiens disponibles en téléconsultation ou télésuivi.

Ce Service est proposé dans le respect du libre choix du praticien par l'Utilisateur, conformément à la réglementation applicable en matière d'accès aux soins et aux principes déontologiques en vigueur. L'Utilisateur demeure entièrement libre de choisir le praticien de son choix, y compris en dehors de ceux proposés via le Programme.

MISE EN GARDE : CE SERVICE EST STRICTEMENT LIMITÉ À L'ORGANISATION LOGISTIQUE DU SUIVI ET DES RENDEZ-VOUS ET NE CONSTITUE EN AUCUN CAS, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT UN ACTE MÉDICAL, UNE PRISE EN CHARGE, UNE TÉLÉCONSULTATION, NI UNE ORIENTATION MÉDICALE PERSONNALISÉE.

LA SOCIÉTÉ N'INTERVIENT EN AUCUNE MANIÈRE DANS LE CONTENU OU LE DÉROULEMENT DES TÉLÉCONSULTATIONS ORGANISÉES VIA CE SERVICE. LA SOCIÉTÉ NE PARTICIPE NI À L'ÉCHANGE ENTRE L'UTILISATEUR ET LE PRATICIEN, NI AUX DÉCISIONS PRISES À CETTE OCCASION. LES TÉLÉCONSULTATIONS ET AUTRES ACTES DE TÉLÉSUIVI DISPENSÉS PAR LES PRATICIENS PARTENAIRES SONT RÉALISÉES SOUS LA RESPONSABILITÉ EXCLUSIVE DES PRATICIENS CONCERNÉS, QUI EXERCENT LEUR ACTIVITÉ EN TOUTE INDÉPENDANCE, CONFORMÉMENT À LEURS OBLIGATIONS LÉGALES, RÉGLEMENTAIRES ET DÉONTOLOGIQUES.

- **Des exercices et fiches pratiques diffusés quotidiennement**

Ce Service consiste en la mise à disposition, via la Solution, de contenus quotidiens sous forme de fiches pratiques, d'exercices, de questionnaires ou de tout autre support, destinés à accompagner l'Utilisateur dans la mise en œuvre progressive de son parcours.

MIS EN GARDE : TOUTES LES INFORMATIONS MISES À DISPOSITIONS DES UTILISATEURS PAR QARE SONT PROPOSÉES À TITRE INDICATIF ET PÉDAGOGIQUE, SANS VISÉE OU CONTENU DIAGNOSTIC, MÊME LORSQU'ELLES SONT PERSONNALISÉES. ELLES NE PERMETTENT NI NE CONSTITUENT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, UNE PRISE EN CHARGE, UNE CONSULTATION OU UNE PRESCRIPTION MÉDICALE.

DE MANIÈRE GÉNÉRALE, LES INFORMATIONS FOURNIES REFLÊTENT L'ÉTAT DES CONNAISSANCES ET TENDENT À ÊTRE SCIENTIFIQUEMENT EXACTES AU MOMENT DE LEUR PUBLICATION, FIABLES, PERTINENTES ET COMMUNES AUX UTILISATEURS. MALGRÉ LE SOIN APPORTÉ À LEUR ÉLABORATION, LA SOCIÉTÉ NE PEUT GARANTIR LEUR EXHAUSTIVITÉ OU LEUR PARFAITE ACTUALITE.

L'UTILISATEUR RESTE SEUL RESPONSABLE DE L'USAGE QU'IL FAIT DE CES CONTENUS, ET IL LUI APPARTIENT, EN CAS DE DOUTE, DE CONSULTER UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ QUALIFIÉ.

PAR AILLEURS, IL EST PRÉCISÉ CES INFORMATIONS N'ONT PAS POUR OBJET, DIRECT OU INDIRECT, LA PROMOTION DE PRODUITS DE SANTÉ, Y COMPRIS DE DISPOSITIFS MÉDICAUX OU DE MÉDICAMENTS.

DE MANIÈRE GÉNÉRALE, L'UTILISATEUR RECONNAIT QUE L'UTILISATION QU'IL FAIT DES INFORMATIONS ET DES FONCTIONNALITÉS DE LA SOLUTION SE FAIT SOUS SES SEULS CONTRÔLE, DIRECTION ET RESPONSABILITÉ.

- **Service de Messagerie**

Dans le cadre du Programme, l'Utilisateur a accès à un Service de Messagerie (type « messagerie instantanée ») lui permettant d'échanger, via une interface dédiée, avec les membres de l'Équipe de soutien mise à disposition par la Société.

Le Service de Messagerie vise à favoriser l'accompagnement de l'Utilisateur dans le cadre de son parcours au sein du Programme, à travers des échanges écrits non médicaux, à visée uniquement informative, motivationnelle ou organisationnelle.

L'ajout d'un membre de l'Équipe de soutien à une conversation existante est subordonné à l'accord exprès de l'Utilisateur, qui peut retirer ce membre à tout moment via les fonctionnalités prévues à cet effet.

Lorsqu'il utilise le Service de Messagerie, notamment en envoyant des messages, en posant des questions ou en interagissant avec l'Équipe de soutien, l'Utilisateur s'engage à diffuser uniquement des contenus conformes aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, et à adopter un comportement respectueux dans le cadre des échanges.

En particulier, l'Utilisateur s'interdit de :

- diffuser des informations contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- diffuser des propos diffamatoires, abusifs, harcelants, ou menaçant quiconque, ou en violation des droits d'autrui ;
- faire l'apologie des crimes contre l'humanité, d'inciter à la haine raciale ou la pédophilie ;
- se créer une fausse identité ou usurper l'identité d'un tiers ;
- détourner la finalité du Service de Messagerie pour faire de la propagande ou du prosélytisme, de la prospection ou du racolage ;
- publier des informations à caractère commercial, publicitaire ou constituant de la propagande en faveur du tabac, de l'alcool, ou de toute autre substance, produit ou service réglementé, notamment de médicaments, de dispositifs médicaux ou de professionnels ou établissements de santé ;
- diffuser des contenus contrevenant aux droits de la personnalité de tiers ;
- publier des informations contrevenant à la législation sur la protection des données personnelles permettant l'identification des personnes physiques sans leur consentement, notamment leur nom de famille, adresse postale et/ou électronique, téléphone, photographie, enregistrement sonore ou audiovisuel, ou de collecter et stocker des données personnelles afférentes aux membres de l'Équipe de soin ;
- de transmettre tout message contenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus notamment pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité notamment de tout logiciel, ordinateur, ou outil de télécommunication.

MISES EN GARDE : L'UTILISATEUR EST ALERTÉ SUR LE FAIT QUE LE SERVICE DE MESSAGERIE NE PERMET EN AUCUN CAS LA DÉLIVRANCE D'UN ACTE DE TÉLÉMÉDECINE AU SENS DE L'ARTICLE L.6316-1 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE OU UN ACTE DE TÉLÉSOIN AU SENS DE L'ARTICLE L.6316-2 DU MÊME CODE. LES ÉCHANGES VIA LE SERVICE DE MESSAGERIE S'INSCRIVENTSTRICTEMENT DANS UNE LOGIQUE DE SOUTIEN GÉNÉRAL ET D'INFORMATION.

L'UTILISATEUR EST INFORMÉ QUE LE PROGRAMME NE PERMET EN AUCUN CAS LE SUIVI DES SITUATIONS D'URGENCE ET LA DÉLIVRANCE D'ACTES DE MÉDECINE D'URGENCE. LE CAS ÉCHÉANT, IL APPARTIENT À L'UTILISATEUR DE CONTACTER LES SERVICES D'URGENCE EN COMPOSANT LE 112 OU LE 15.

LA SOCIÉTÉ POURRA ÊTRE AMENÉE À PRENDRE DES MESURES SUR TOUT SIGNALEMENT D'UN UTILISATEUR, NOTIFIÉ DANS LES FORMES LÉGALES EN VIGUEUR, RELATIF À UN MESSAGE NON CONFORME AUX DISPOSITIONS LISTÉES CI-DESSUS OU DONT LE CONTENU PORTE ATTEINTE AUX DROITS DE TIERS.

ENFIN, AU TITRE DE L'ENSEMBLE DES MESSAGES LIBRES PRODUITS PAR LES UTILISATEURS, LA SOCIÉTÉ ASSUME LA SEULE RESPONSABILITÉ D'UN INTERMEDIAIRE TECHNIQUE DÉFINIE À L'ARTICLE 6 I 2 DE LA LOI POUR LA CONFIANCE DANS L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE AU TITRE DES CONTENUS LIBREMENT PRODUITS PAR LES UTILISATEURS.

À CE TITRE, LA SOCIÉTÉ POURRA ETRE AMENÉE À SUSPENDRE L'ACCÈS À CERTAINS CONTENUS ET À COMMUNIQUER SUR RÉQUISITIONS DES AUTORITÉS COMPÉTENTES TOUS LES ÉLÉMENTS D'IDENTIFICATION DE TOUTE PERSONNE AYANT CONTRIBUÉ À UN CONTENU QUELCONQUE VIA LE SERVICE DE MESSAGERIE.

10. Prix

En contrepartie de l'accès au Programme et des Services associés, l'Utilisateur s'engage à régler un **paiement mensuel**, dont le montant de vingt (20) euros toutes taxes comprises (TTC) par mois.

Le montant correspondant aux prix des Services est exprimé en euros, TTC, et sont soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux légal en vigueur au moment de la facturation.

La facturation est établie mensuellement, en début de mois, par voie électronique. Elle est émise par la Société et transmise à l'Utilisateur à l'adresse électronique renseignée lors de la création de son Compte personnel.

Les prix ne comprennent pas les coûts, restant à la charge de l'Utilisateur, relatifs aux communications téléphoniques ou électroniques nécessaires à la souscription, à l'utilisation des Services et à l'accès à la Solution.

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que ces Services ne sont pas pris en charge par les organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire.

11. Modalités de paiement

Le règlement de la première mensualité s'effectue par carte bancaire sur la plateforme de paiement sécurisée Stripe puis le règlement du prix s'effectue chaque mois au moyen d'un prélèvement automatique assuré par la plateforme Stripe.

Le paiement de la première mensualité peut être effectué directement depuis la Solution ou par l'intermédiaire d'un lien de paiement sécurisé communiqué par Qare.L'Utilisateur y indique ses coordonnées bancaires, y compris le numéro de sa carte bancaire, sa date de validité et les trois chiffres du cryptogramme figurant au dos de celle-ci, directement dans la zone prévue à cet effet, afin de mettre en place un prélèvement mensuel automatique des montants figurant à l'article « Prix ».

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que les paiements effectués dans le cadre du Programme sont sécurisés par une solution qui présente des pages hautement sécurisées pour la saisie des données de paiement.

Afin de garantir le plus haut niveau de sécurité, Qare n'a pas accès aux données de carte bancaire de l'Utilisateur.

MISE EN GARDE : L'UTILISATEUR EST INFORMÉ QU'IL DOIT ÊTRE TITULAIRE DE LA CARTE BANCAIRE UTILISÉE POUR LE PAIEMENT DE SA COMMANDE OU À DEFAUT ÊTRE DÛMENT AUTORISÉ A L'UTILISER POUR PROCÉDER AU RÈGLEMENT DE SA COMMANDE.

IL GARANTIT LA SOCIÉTÉ QU'IL REMPLIT BIEN L'ENSEMBLE DES CONDITIONS D'ACCÈS, D'UTILISATION ET DE VENTE ET QUE LE COMPTE BANCAIRE ASSOCIÉ AU MOYEN DE PAIEMENT UTILISÉ POUR RÉGLER LE PRIX EST SUFFISAMMENT APPROVISIONNÉ POUR SATISFAIRE À SON OBLIGATION DE PAIEMENT.

12. Responsabilité

Qare est exclusivement responsable des Services qu'elle rend directement aux Utilisateurs.

L'Utilisateur est responsable de l'utilisation qu'il fait de la Solution et des Services qu'il choisit et en particulier des informations dont il bénéficie dans ce cadre. L'Utilisateur demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation de la Solution et des Services dans les conditions de droit commun. Il s'engage à valider l'adéquation de la Solution et des Services à ses besoins. Il reconnaît qu'il prend seul toute décision fondée sur les Services, le cas échéant.

De manière générale, les Utilisateurs s'engagent à utiliser la Solution et les Services :

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

Il leur appartient notamment :

- de satisfaire à leurs obligations en matière de sécurité, conformément à l'article « Sécurité » des présentes CGV du Programme ;
- de bénéficier du Programme et des Services dans le respect des présentes CGV du Programme et des dispositions légales et règlementaires en vigueur ;
- d'utiliser la Solution dans le respect des CGUV de la Solution, des présentes CGV du Programme et des dispositions légales et règlementaires en vigueur ;
- de ne pas commercialiser tout ou partie des Services accessible via la Solution.

En cas de non-respect d'une ou plusieurs dispositions des présentes CGV du Programme, pour l'Utilisateur, l'accès à la Solution, au Programme et aux Services pourra être, unilatéralement, de plein droit et sans préavis, temporairement suspendu ou définitivement bloqué.

La Société est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de la mise à disposition de la Solution et des Services, et plus généralement du Programme, pour ce qui la concerne.

L'Utilisateur reconnaît et garantit que la Société ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de tout dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes (y compris les dommages pouvant être causés par l'éventuelle diffusion de virus, par la fraude informatique, du fait des contraintes et limites du réseau internet ou encore de la perte, de la détérioration ou de l'altération de fichiers) ni des conséquences résultantes :

- de son utilisation de la Solution et des Services du Programme ;
- de l'impossibilité d'avoir accès à la Solution et aux Services du Programme, à l'exception des dommages directs consécutifs à une faute lourde ou intentionnelle.

13. Cas de force majeure

La Société ne sera pas tenue responsable en cas d'inaccessibilité de la Solution et des Services causée par des évènements hors de leur contrôle qui ne pouvaient être raisonnablement prévus et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et empêchant l'exécution de leurs obligations au sens de la définition figurant à l'article 1218 du Code civil (« **Cas de Force Majeure** »).

L'exécution des présentes CGV du Programme sera suspendue tant que durera le Cas de Force majeure, sauf si le retard en résultant justifie la résiliation de l'inscription de l'Utilisateur, et la Société s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le cas de Force Majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le cas de Force Majeure.

Si l'empêchement est définitif, l'inscription de l'Utilisateur sera résiliée.

14. Assurance

La Société est assurée au titre de sa responsabilité civile.

15. Sécurité

De manière générale, la préservation de la sécurité d'un Compte personnel impose aux Utilisateurs :

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

Notamment, il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et matériels de la contamination par des virus ou autres formes d'attaques circulant éventuellement via la Solution.

Les Utilisateurs sont informés que des interventions techniques au sein de la Solution s'effectuent dans le respect des dispositions de la Règlementation et de l'ensemble des dispositions du Code de la santé publique.

Les Utilisateurs reconnaissent l'existence de risques inhérents à l'utilisation des télécommunications et ce, y compris même en présence d'un accès sécurisé tel qu'il est mis en œuvre dans le cadre de la Solution, et tout particulièrement en termes de :

- défaut de fiabilité du réseau Internet ;
- continuité non garantie dans l'accès à la Solution et à ses Contenus et Services ;
- performances non garanties, compte tenu notamment de la propagation de virus ;
- toutes autres contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité de la Société.

En aucun cas, la Société ne saurait être tenue responsable de ces risques et de leurs conséquences préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue, pour l'Utilisateur.

16. Propriété intellectuelle

La Société est titulaire des droits de propriété intellectuelle et industrielle sur le Programme et la Solution.

L'accès au Programme ou l'utilisation de la Solution ne confère en aucun cas aux Utilisateurs un droit de propriété sur le Programme ou la Solution.

16.1. Programmes, Services et Solution

Toute utilisation, reproduction, copie, diffusion d'un ou de plusieurs Services, de tout ou partie du Programme et/ou de la Solution pour un usage autre que privé est interdite.

L'ensemble du Programme et la Solution, incluant de manière non limitative, le nom de domaine, les textes, la charte graphique, les graphiques, les photographies, les dessins, les sons, les images, audio et vidéo, mais également l'arborescence, le plan de navigation, la conception et l'organisation de ses rubriques, leurs titres, existants ou à venir, est protégé par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par la Société, avec l'autorisation des titulaires de ces droits, le cas échéant.

Le Programme et la Solution sont exclusivement destinés à l'information et l'usage personnels de l'Utilisateur qui bénéficie d'un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif.

Sauf autorisation expresse et préalable de la Société sont interdites toutes reproductions, représentations et utilisations par l'Utilisateur autres que celles visées ci-dessus et notamment :

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

Tout manquement de l'Utilisateur à ces obligations constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

16.2. Bases de données

Conformément aux dispositions de la loi n° 98-536 du 1er juillet 1998 portant transposition dans le code de la propriété intellectuelle de la directive 96/9 CE du 11 mars 1996 concernant la protection des bases de données, la Société est productrice et propriétaire de tout ou partie des bases de données, leur structure et leurs contenus, composant la Solution ou produites dans le cadre de la mise en œuvre du Programme et des Services.

En accédant à la Solution, l'Utilisateur reconnaît que les données la composant ou produites dans le cadre de la mise en œuvre du Programme et des Services sont légalement protégées, et, conformément aux dispositions de la loi du 1er juillet 1998 précitée, il lui est interdit notamment d'extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu des bases de données figurant au sein de la Solution auquel il accède, ainsi que d'en faire l'extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles, lorsque ces opérations excèdent manifestement les conditions d'utilisation normale.

16.3. Marques, signes distinctifs et logos

Sauf précision contraire, toutes les marques utilisées au sein de la Solution ou dans le cadre du Programme sont la propriété de la Société.

Sauf autorisation expresse et préalable de la Société, toute reproduction, (totale ou partielle) et usage de ces marques, figuratives ou non, appartenant à la Société et à un tiers expose l'Utilisateur à des poursuites judiciaires.

17. Liens hypertextes

16.4. À partir de la Solution

La Société ne vérifie pas les contenus des sites qui peuvent être liés à la Solution et n'est en aucun cas responsable du contenu des sites vers lesquels des liens sont faits.

Leur présence ne signifie en aucune manière que la Société adhère ou valide leur contenu ou accepte une responsabilité quelconque pour le contenu ou l'utilisation de ces sites tiers.

Les liens sont proposés à titre strictement indicatif par la Société, sans aucune démarche de qualification ou de certification des sites concernés.

Chaque Utilisateur accède aux sites tiers sous sa seule et entière responsabilité, y compris lorsque des liens ont été proposés à partir de la Solution.

16.5. Vers la Solution

Toute mise en œuvre d'un lien vers la Solution requiert l'autorisation expresse et préalable de La Société qui peut être sollicitée à l'adresse adresse électronique suivante : service-client@qare.io.

18. Protection des données à caractère personnel

La mise en œuvre du Programme et des Services accessibles via la Solution nécessite la collecte et le traitement de données à caractère personnel au sens de la Règlementation.

Des données concernant l'Utilisateur (en ce compris des données relatives à l'état civil, sur leur vie personnelle, des données relatives à leur santé au sens de la Règlementation et le cas échéant des données relevant de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique) sont collectées et traitées dans le cadre de l'accès au Programme et de l'utilisation des Services accessibles via la Solution.

En utilisant les Services dans le cadre du Programme, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de protection des données personnelles qui vient compléter la Notice d'information et de consentement de l'Utilisateur dont l'objet est de l'informer sur ses droits et de lui permettre de consentir à l'utilisation de ses données à caractère personnel, notamment de santé, par le biais d'une case à cocher à l'issue du Questionnaire.

Chaque Utilisateur peut prendre connaissance à tout moment et depuis la Solution de la Politique de protection des données personnelles et de la Notice d'information et de consentement.

La Société met en œuvre toutes les mesures de sécurité afin de garantir la protection et la sécurité des données des Utilisateurs, en particulier à l'égard de l'accès non autorisé d'un tiers.

Le délégué à la protection aux données désigné par la Société peut être contacté à l'adresse mail suivante : dpo@qare.io. L'Utilisateur peut lui adresser toute question concernant ses données à caractère personnel.

19. Convention de preuve – Signature électronique

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de la Société seront considérés comme les preuves des communications et des différentes transmissions d'écrits et de documents électroniques entre les Utilisateurs et la Société.

L'Utilisateur reconnaît et accepte, qu'après son identification, toute manifestation de volonté par le biais de l'utilisation des fonctionnalités proposées dans le cadre du Programme, et en particulier l'acceptation des présentes CGV du Programme, constitue une signature électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du Code civil, et manifeste son consentement en caractérisant sa preuve.

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

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

20. Résiliation du Programme

20.1. À l'initiative de la Société

Chaque Utilisateur accepte que la Société puisse résilier immédiatement son accès au Programme sans préavis ni mise en demeure ni indemnité de quelque nature que ce soit, en cas de manquement à l'une quelconque des obligations décrites aux présentes CGV du Programme, aux CGUV de la Solution, ou à la législation en vigueur. Sans limitation de ce qui précède, sont notamment susceptibles de fonder une résiliation de l'inscription de l'Utilisateur :

- les violations des présentes CGV du Programme ;
- le non-respect d'une disposition légale ou réglementaire en vigueur ;
- une tentative de connexion non autorisée, par une utilisation frauduleuse du système ou par une usurpation des éléments d'authentification ;
- un empêchement définitif.

20.2. À l'initiative de l'Utilisateur

Conformément aux dispositions de l'article « Entrée en vigueur et Durée », l'Utilisateur a la possibilité de résilier son accès au Programme depuis son Compter personnel ou en adressant une demande à l'adresse électronique suivante : service-client@qare.io :

- à tout moment pendant la Période garantie découverte. Il est précisé que l'Utilisateur continuera à bénéficier de l'accès au Programme jusqu'au terme de la Période garantie découverte ;
- au moins trente (30) jours calendaires avant la date de reconduction de la Période de souscription du Programme, selon les modalités prévues aux présentes.

En outre, il est précisé, conformément aux CGUV de la Solution que l'Utilisateur a la possibilité de clôturer, à tout moment, son Compte personnel, depuis son Compter personnel ou en adressant une demande à l'adresse électronique suivante : service-client@qare.io

L'Utilisateur est informé que la fermeture de son Compte personnel n'entraînera pas la suppression automatique des données à caractère personnel le concernant. Elles seront conservées, dans le respect des exigences posées par la Règlementation, ce qu'accepte expressément l'Utilisateur.

L'attention de l'Utilisateur est également attirée sur le fait qu'à l'issue de cette action il ne sera plus en mesure d'accéder à la Solution, au Programme et aux Services.

21. Droit de rétractation

Selon les dispositions de l'article L. 221-1 du Code de la consommation, les Services sont fournis à l'Utilisateur dans le cadre d'un contrat conclu à distance entre l'Utilisateur et la Société.

Dès lors, et conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation applicable aux contrats à distance, l'Utilisateur dispose en principe d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, sauf renonciation à son droit de rétractation.

MISE EN GARDE : EN ACCEPTANT LES PRESENTES CGV, L'UTILISATEUR ACCEPTE EXPRESSEMENT L'EXECUTION IMMEDIATE DU PROGRAMME ET RENONCE EXPRESSEMENT A SON DROIT DE RETRACTATION CONFORMEMENT A L'ARTICLE L 221-25 DU CODE DE LA CONSOMMATION.

22. Loi applicable

LES PRÉSENTES CGV DU PROGRAMME SONT RÉGIES PAR LA LOI FRANÇAISE ET SERONT EXECUTÉES ET INTERPRÉTÉES CONFORMEMENT AU DROIT FRANÇAIS.

À DEFAUT DE RÈGLEMENT AMIABLE, TOUT LITIGE DANS LE CADRE DES PRÉSENTES SERA SOUMIS AUX TRIBUNAUX FRANÇAIS, QUEL QUE SOIT LE LIEU DE RESIDENCE DE L'UTILISATEUR ET/OU LE LIEU DUQUEL A SOUSCRIT AU PROGRAMME.

23. Médiation de la consommation

Dans l'éventualité de la persistance d'un litige avec Qare relatif aux Services rendus dans un délai d'un (1) mois à compter de l'envoi d'une réclamation au Service Client et après épuisement des recours internes, l'Utilisateur a la faculté de recourir au médiateur en adressant dans un délai d'un (1) an à compter de la date de la réclamation, un courrier par voie postale ou un mail aux coordonnées indiquées sur la Solution.

Le recours à la médiation est réalisé sans préjudice des autres voies d'actions légales. Cependant, le médiateur ne peut être saisi, si la demande est manifestement infondée ou abusive, si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, si la demande auprès du médiateur est introduite dans un délai supérieur à un (1) an à compter de la réclamation écrite auprès du professionnel, et/ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

La saisine du médiateur suspend la prescription de l'action conformément à la réglementation. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées à l'occasion de toute autre procédure, que celle de la médiation, sans l'accord des Parties.

Cette procédure de médiation est gratuite.

24. Cession

La Société peut céder les présentes CGV du Programme à tout moment à une filiale ou à un successeur, quelle que soit l'opération.

L'Utilisateur n'est pas autorisé à céder les droits dont il dispose en application des présentes CGV du Programme à un tiers, sans l'autorisation expresse et préalable de la Société.

25. Traitement des réclamations – Service client Qare

Toute réclamation en lien avec les Services est adressée au service client Qare à l'adresse mail suivante : service-client@qare.io ou par voie postale à : Qare – Service Client – 10 rue de Penthièvre – 75008 Paris

À cette occasion, l'Utilisateur est informé qu'il ne doit transmettre aucune donnée de santé relative à sa santé.