clikOdoc

Conditions Générales de Vente

Version : septembre 2026

Les présentes conditions générales de vente (ci-après, les « Conditions Générales » ou « CGV ») s'appliquent à toute utilisation par un Client, du Service offert par Clikodoc et sont accessibles sur notre application et/ou sur internet à l'adresse suivante : https://www.clikodoc.com/.

En souscrivant aux Services Clikodoc, en créant et/ou en utilisant un Compte Utilisateur Professionnel, vous vous engagez à respecter les Conditions Générales.

Clikodoc se réserve le droit de modifier à tout moment le contenu de ces CGV. De telles modifications donnent lieu à l'édition d'une nouvelle version desdites CGV.

Les Conditions Générales, les devis signés ainsi que, le cas échéant, tout engagement contractuel que vous avez spécifiquement conclu avec Clikodoc dans le cadre de la souscription et/ou de l'utilisation des Services, forment le contrat entre vous et Clikodoc (le « Contrat »).

ARTICLE LIMINAIRE

Dans le cadre des présentes, les mots listés ci-dessous auront la définition suivante lorsqu'ils seront orthographiés avec une majuscule.

Abonnement : souscription au(x) Services sous réserve d'une contrepartie financière.

Compte Utilisateur Professionnel : compte personnel attribué à un Utilisateur Professionnel qui lui permet d'accéder aux fonctionnalités des Services en fonction de l'Abonnement souscrit et de ses droits associés.

Compte Client : désigne l'espace professionnel attribué au Client en charge du paiement d'un ou plusieurs Abonnements et permettant de gérer des Comptes Utilisateurs Professionnels

Client : Client : toute personne physique ou morale, de droit privé ou de droit public, agissant à titre professionnel et ayant souscrit à un ou plusieurs Abonnements

Service(s) : le ou les services (comprenant les Services Supplémentaires, le cas échéant) mis à votre disposition par la Plateforme Clikodoc pour les besoins des activités professionnelles des Clients selon l'Abonnement auquel ils ont souscrit.

Plateforme : correspond à la plateforme internet www.clikodoc.com, ses sous-domaines et ses applications mobiles disponibles sur Apple Store et Google Play Store.

Service(s) Supplémentaire(s) : toute prestation et/ ou service qui requiert une souscription préalable à un Abonnement.

Connexion au logiciel métier : désigne toute opération permettant l'interconnexion, la synchronisation ou l'échange de données entre les Services Clikodoc et un logiciel tiers utilisé par le Client, notamment un logiciel métier, médical, de gestion de cabinet, de facturation, de dossier patient ou tout autre outil externe.

Utilisateur(s) Professionnel(s) : toute personne habilitée par le Client à gérer et/ou utiliser certaines fonctionnalités pour le compte du Client

ARTICLE I – OBJET DES PRESTATIONS

1.1 Les prestations de Clikodoc

Clikodoc propose au Client un ensemble de services destinés aux professionnels de santé.

La mise en place des Services avec le Client se fait également conformément aux Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme ci-après "CGU", dont la version la plus à jour est accessible en ligne sur la Plateforme.

Les Services sont fournis par le biais de la Plateforme.

Clikodoc met à la disposition du Client un accès à la Plateforme au travers duquel un Client peut interagir avec des patients et/ou d'autres Clients / Utilisateurs Professionnels en créant un Compte Utilisateur Professionnel et en souscrivant à un Abonnement.

Depuis cet espace, le Client peut, en fonction des spécificités de son Abonnement :

- Bénéficier des Services proposés par Clikodoc en fonction de son Abonnement,
- Modifier les informations personnelles et professionnelles relatives au(x) Client(s) et a(ux) Utilisateur(s) Professionnel(s).
- Paramétrer le Compte Client et/ou le(s) Compte(s) Utilisateur(s) Professionnel(s).

1.2 Description des offres et des Abonnements

Nos descriptions des Services et des Abonnements sont annexées aux présentes.

1.3 Services commercialisés par des partenaires

Certains services reposant sur la technologie, l'infrastructure ou la Plateforme Clikodoc peuvent être commercialisés par des partenaires, distributeurs ou revendeurs tiers indépendants.

Dans ce cadre, le client final contracte exclusivement avec le partenaire concerné, lequel agit en son nom propre et pour son propre compte.

Le partenaire demeure seul responsable de la commercialisation des offres, de la définition des conditions tarifaires et commerciales, de la facturation, du recouvrement ainsi que des engagements contractuels conclus avec ses clients.

Le support client relatif à ces offres peut être assuré conjointement par Clikodoc et le partenaire concerné selon les modalités définies entre eux. À ce titre, Clikodoc peut intervenir notamment dans le cadre du support technique de niveau 2 et du maintien en conditions opérationnelles de la Plateforme.

Les présentes Conditions Générales de Vente ne s'appliquent pas aux relations contractuelles conclues entre un partenaire distributeur et ses propres clients, sauf stipulation expresse contraire.

Clikodoc demeure exclusivement responsable des obligations relatives à l'exploitation technique de la Plateforme et des services technologiques fournis au partenaire dans le cadre du contrat conclu entre Clikodoc et ce dernier.

1.4 Services tiers et prestataires externes

Certains Services proposés par Clikodoc peuvent reposer, en tout ou partie, sur des services, infrastructures, logiciels, réseaux ou prestations fournis par des prestataires tiers.

Sont notamment concernés, sans que cette liste soit limitative :

- les services de messagerie électronique ;
- les services d'envoi de SMS ou de messages instantanés ;
- les services d'hébergement ;
- les services de télécommunication ;
- les services d'authentification ;
- ainsi que tout service ou infrastructure technique exploité par un tiers.

Clikodoc ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements, interruptions, indisponibilités, pertes de données, retards ou défaillances imputables à un prestataire tiers ou échappant à son contrôle raisonnable.

Le Client reconnaît également que certains Services peuvent être soumis aux conditions générales ou politiques propres aux prestataires tiers concernés.

1.5 Connexion aux logiciels métiers

Certains Services peuvent nécessiter, à la demande du Client ou pour les besoins de l'utilisation de la Plateforme, une connexion avec un logiciel métier, un logiciel médical, un logiciel de gestion de cabinet, un logiciel de facturation, un dossier patient informatisé ou tout autre outil tiers utilisé par le Client.

La mise en place de cette connexion peut nécessiter des prestations techniques spécifiques, notamment d'analyse, de paramétrage, de synchronisation, de tests, de déploiement ou de coordination avec l'éditeur tiers concerné.

Ces prestations ne sont pas incluses dans l'Abonnement, sauf mention contraire dans le devis, le bon de commande ou les Conditions Particulières applicables. Lorsqu'elles sont nécessaires, elles font l'objet d'un devis préalable et ne sont facturées qu'après acceptation du Client.

ARTICLE II – OBLIGATIONS DE Clikodoc

Clikodoc s'engage, conformément aux CGU de la Plateforme et aux spécificités de l'Abonnement du Client, à ce qui suit :

- à assurer l'accès aux fonctionnalités de la Plateforme au Client ;
- à assister le Client lors de la première configuration de son espace dans la limite d'un rendez-vous d'une durée maximale de deux heures.
  Tout besoin supplémentaire est soumis à devis établi par Clikodoc ;
- à assister le Client pour les modifications de la configuration de son espace dans la limite où cette demande n'est pas traitée par le module "Tuto" disponible sur la Plateforme internet Clikodoc ;
- à assister le Client dans l'utilisation des services fournis sur la Plateforme ;
- à mettre en place un service support dédié pour répondre aux problèmes techniques rencontrés par le Client ;

ARTICLE III – OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1 Obligations générales du Client

Le Client s'engage, conformément aux CGU et en fonction des spécificités de son Abonnement, à :

- à fournir à Clikodoc toutes les informations nécessaires pour l'exécution des présentes, notamment, la fiche d'information relative au fonctionnement du Client, un Relevé d'Identité Bancaire du Client ;
- s'assurer que les prérequis techniques nécessaires à l'accès à la Plateforme sont respectés, notamment une connexion internet fonctionnelle et une version à jour d'un navigateur internet (Chrome, Safari, Firefox etc.) ;

- d'informer Clikodoc par courrier électronique de toute perte ou vol des identifiants d'accès à la Plateforme ;
- autoriser Clikodoc à communiquer commercialement, par tout moyen, au sujet de la souscription du Client aux Services proposés par Clikodoc.
- utiliser les Services fournis par Clikodoc dans le respect du cadre réglementaire applicable et déontologique de sa profession.

Le Client s'engage, en cas de résiliation, à **cesser toute utilisation** des Services résiliés et à veiller à la confidentialité de ses identifiants ; toute utilisation réalisée via ses accès est présumée effectuée sous sa responsabilité.

3.2 Utilisation raisonnable des fonctionnalités de communication

Les fonctionnalités de communication proposées par clikOdoc, notamment les services d'envoi de SMS, emails, messages WhatsApp ou notifications automatisées, doivent être utilisées dans des conditions normales et raisonnables conformes à leur finalité professionnelle.

Le Client s'engage à ne pas faire un usage abusif, excessif, détourné, frauduleux ou contraire aux lois et réglementations applicables des Services de communication mis à disposition.

Constituent notamment des usages non raisonnables :

- l'envoi massif ou automatisé de messages sans lien avec l'activité professionnelle du Client ;
- l'utilisation des Services à des fins de prospection commerciale non autorisée, de spam ou de démarchage abusif ;
- l'utilisation susceptible de perturber le bon fonctionnement des Services ou des infrastructures techniques ;
- ou toute utilisation entraînant une consommation manifestement anormale des ressources mises à disposition.

En cas d'utilisation considérée comme excessive ou non conforme, clikOdoc se réserve le droit :

- de suspendre temporairement tout ou partie des fonctionnalités concernées ;
- de limiter certains usages ;
- de demander la souscription à une offre adaptée ;
- ou de facturer les consommations excédentaires selon les tarifs en vigueur.

Sauf urgence ou obligation légale, le Client sera informé préalablement dans un délai raisonnable.

ARTICLE IV - HORAIRES ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le service assuré par la Plateforme est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Clikodoc s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour assurer une disponibilité et accessibilité maximales de la Plateforme.

Il s'agit d'une obligation de moyens. Clikodoc ne saurait être tenue pour responsable d'une incapacité d'accès à la Plateforme par le Client sous réserve d'avoir effectivement mis en œuvre ses ressources pour assurer cet accès.

ARTICLE V – CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1 Dispositions générales

Vous vous engagez à payer à Clikodoc les coûts de Services qui figurent sur les factures électroniques émises par Clikodoc.

Les prix pratiqués par Clikodoc sont libellés en euros et sont hors taxes. La TVA qui s'applique est celle au taux en vigueur au moment de la facturation du Client et dans le lieu d'exercice du Client.

Les prix pratiqués par Clikodoc correspondent à l'Abonnement et aux Services Supplémentaires, le cas échéant, choisi(s) par le Client mentionné dans le devis signé par le Client.

Les frais de connexion à un logiciel métier, à un logiciel médical, à un logiciel de gestion de cabinet, à un logiciel de facturation, à un dossier patient informatisé ou à tout autre outil tiers utilisé par le Client ne sont pas inclus dans le prix de l'Abonnement, sauf mention contraire dans le devis, le bon de commande ou les Conditions Particulières applicables.

Lorsqu'ils sont applicables, ces frais font l'objet d'un devis préalable communiqué au Client et ne sont facturés qu'après acceptation dudit devis.

Une révision tarifaire pourra être décidée à tout moment par Clikodoc. Le Client sera informé de toute modification tarifaire par courrier électronique au moins 15 jours avant la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif.

5.2 Facturation

Les factures sont établies par Clikodoc pour les Services fournis au Client.

La facture du Client comptabilise le montant de l'abonnement choisi, auquel, le cas échéant, peut être ajouté des Services Supplémentaires demandés par le Client.

Peuvent également être facturés, lorsqu'ils ont fait l'objet d'un devis préalablement accepté par le Client, les frais de connexion, d'intégration, de paramétrage ou de synchronisation avec un logiciel métier ou tout autre outil tiers utilisé par le Client.

Les factures relatives au paiement des Abonnements et/ou Services Supplémentaires sont adressées par Clikodoc au Client par courrier électronique. Le Client accepte expressément que la facture lui soit transmise par voie électronique.

Toute réactivation au sens de l'article VI.9 donnera lieu à l'émission d'une facture conformément au présent article V.

5.3 Conditions de paiement

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. Les factures émises par Clikodoc sont payables par prélèvement bancaire automatique mensuel, par virement bancaire ou par carte bancaire.

Les factures sont payables à la date d'échéance figurant sur la facture, et à défaut, dans un délai de 7 jours à compter de la date d'émission de la facture.

En cas d'incident de paiement (opposition, rejet, etc.), le Client sera informé par Clikodoc et disposera d'un délai de 7 jours pour régulariser sa situation. À défaut de régularisation dans ce délai, des pénalités de retard pourront être appliquées conformément aux dispositions des présentes.

Le Client autorise expressément Clikodoc à procéder au prélèvement des sommes dues sur le compte bancaire dont les coordonnées bancaires ont été communiquées.

Le Client s'engage à maintenir les coordonnées bancaires communiquées à jour. En cas de modification, il en informera Clikodoc par écrit dans les meilleurs délais.

Les frais bancaires liés à un rejet de prélèvement seront à la charge du Client. En cas d'échec de paiement d'une facture, notamment en cas de rejet, opposition, insuffisance de provision, coordonnées bancaires erronées ou tout autre incident imputable au Client ou à son établissement bancaire, clikOdoc pourra facturer au Client des frais de traitement administratif et comptable d'un montant forfaitaire de dix euros toutes taxes comprises (10 € TTC).

Ces frais pourront être ajoutés à la facture suivante ou faire l'objet d'une facture distincte. Ils sont dus sans préjudice des pénalités de retard, indemnités forfaitaires de recouvrement et éventuels frais complémentaires prévus aux présentes Conditions Générales.

Le mandat de prélèvement automatique est signé par le Client par voie électronique par le biais de FACTUROZOR, solution de facturation et de paiement utilisée par Clikodoc.

5.4 Contestation de facture

Toute réclamation relative à une facture devra être transmise à Clikodoc par courrier électronique à l'adresse facturation@clikodoc.com, dans la limite de 7 jours ouvrables après son émission.

À défaut, le Client ne pourra plus contester cette facture.

5.5 Défaut de paiement des factures

Toute somme non réglée par un Client à Clikodoc, totalement ou partiellement, à son échéance fait l'objet de plein droit et sans aucune formalité ni mise en demeure préalable d'une facturation de pénalités de retard calculées selon le taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne lors de son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, appliqué sur le montant TTC des sommes dues par le Client. Tout jour entamé est dû. Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé indiqué sur la facture jusqu'à son paiement intégral.

De plus, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera également appliquée de plein droit au Client et sans mise en demeure préalable. Le montant de cette indemnité sera égal à 40 euros tel que fixé par l'article D.441-5 du Code de commerce.

Dans le cas où les frais de recouvrement exposés par Clikodoc seraient supérieurs à ce montant, Clikodoc pourra demander au Client une indemnisation complémentaire.

En cas de non-paiement à l'échéance, Clikodoc se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles jusqu'au complet paiement des sommes dues non-contestées.

5.6 Période de résiliation sans frais

À titre commercial, Clikodoc accorde au Client la possibilité de résilier sans frais sa souscription dans un délai de sept (7) jours calendaires suivant la signature du devis.

Cette faculté contractuelle ne constitue pas la reconnaissance d'un droit de rétractation au sens du Code de la consommation lorsque celui-ci n'est pas applicable.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client doit remplir le formulaire disponible à l'adresse suivante : https://pro.clikodoc.com/formulaire-de-resiliation/

En cas d'exercice de cette faculté dans le délai imparti, le Client ne sera pas facturé pour les Services concernés.

5.7 Offres promotionnelles

Clikodoc peut proposer ponctuellement des offres commerciales, promotions ou remises applicables sur tout ou partie de ses services. Sauf mention contraire, ces avantages sont soumis aux conditions suivantes :

a. Durée et éligibilité

Chaque offre promotionnelle est valable uniquement durant la période annoncée et pour les clients répondant aux critères spécifiés. Les conditions, dates de validité et modalités d'éligibilité sont précisées lors de la présentation de l'offre.

b. Non-cumul des avantages

Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres remises, codes promotionnels ou avantages commerciaux, sauf indication expresse contraire.

c. Application de la remise

Les réductions éventuelles s'appliquent sur les tarifs en vigueur au moment de la souscription et uniquement pour la durée spécifiée dans l'offre. À l'issue de cette période, les tarifs standards de Clikodoc s'appliquent automatiquement, sauf résiliation conforme aux présentes CGV.

d. Paiement et facturation

Certaines offres peuvent nécessiter un règlement en une ou plusieurs fois selon des modalités spécifiques. Ces modalités sont précisées dans les conditions particulières de l'offre.

e. Absence de remboursement

Aucun remboursement prorata temporis ne pourra être exigé en cas de résiliation anticipée d'un abonnement souscrit dans le cadre d'une offre promotionnelle, sauf disposition légale impérative contraire.

f. Modifications ou suppression d'une offre

Clikodoc se réserve le droit de modifier ou de mettre fin à toute offre promotionnelle tant qu'elle n'a pas été souscrite, dans le respect des règles applicables. Les offres déjà souscrites demeurent régies par les conditions en vigueur au moment de leur acceptation.

5.8 Programme de parrainage

Clikodoc peut proposer aux Clients un programme de parrainage permettant à un Client (le « Parrain ») de recommander les Services à un tiers (le « Filleul ») et de bénéficier, le cas échéant, d'avantages (remises, crédits, cadeaux ou tout autre bénéfice).

Un parrainage est réputé **validé** lorsque le Filleul (i) a créé un compte, (ii) a souscrit à un **Abonnement payant éligible**, et (iii) est **à jour du paiement de son premier règlement** au titre dudit Abonnement.

Les avantages éventuellement accordés au Parrain et/ou au Filleul ne sont exigibles qu'après validation définitive du parrainage et sont attribués **dans un délai maximum de trente (30) jours** suivant l'encaissement effectif du premier paiement du Filleul.

Les **conditions d'éligibilité**, modalités de validation, nature, valeur et modalités d'attribution des avantages, ainsi que toute limitation applicable (durée, non-cumul, plafonds, nombre maximal de parrainages, etc.) sont définies dans le **règlement du programme de parrainage**, accessible en ligne sur la Plateforme (la « Politique Parrainage »), laquelle fait partie intégrante des présentes CGV.

Clikodoc se réserve le droit de **modifier, suspendre ou mettre fin** au programme de parrainage et/ou à la Politique Parrainage à tout moment. Sauf indication contraire expresse, ces modifications s'appliquent uniquement aux parrainages **initiés postérieurement** à leur mise en ligne et ne remettent pas en cause les parrainages déjà validés.

En cas de **fraude, tentative de fraude, abus, manœuvre visant à contourner les règles du programme**, impayé ultérieur, annulation du premier paiement, résiliation anticipée, ou non-respect des CGV et/ou CGU, Clikodoc se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de **refuser ou d'annuler un parrainage**, de **supprimer les avantages accordés ou à venir**, et/ou d'**exclure définitivement** le Client concerné du programme de parrainage.

ARTICLE VI – DURÉE

6.1 Durée d'application des Conditions Générales

Les présentes conditions générales s'appliquent pendant toute la durée du Service offert par Clikodoc.

6.2 Durée des Abonnements

Dans le cadre d'un Abonnement, le Contrat peut être conclu pour :
– une durée d'un mois pour un Abonnement mensuel ; ou
– une durée d'un an pour un Abonnement annuel (avec paiement annuel ou mensuel).

6.3 Reconduction tacite du Contrat

Le Contrat sera tacitement reconduit au terme de chaque période pour la même durée, sauf résiliation anticipée conformément aux stipulations des présentes.

6.4 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier tout ou partie du Contrat en remplissant le formulaire de résiliation disponible à l'adresse https://pro.clikodoc.com/formulaire-de-resiliation/ en respectant un préavis d'un mois précédant la date d'échéance de l'Abonnement annuel et de quinze (15) jours pour l'Abonnement mensuel.

6.5 Résiliation par clikOdoc

Clikodoc peut résilier tout ou partie du Contrat sans avoir à justifier sa décision et sans indemnité versée au profit du Client et/ou de ses Utilisateurs Professionnels, par notification écrite adressée au Client avec un préavis de trois (3) mois à compter de la date d'envoi de la notification.

6.6 Résiliation anticipée avec engagement

Dans le cadre d'un Abonnement mensuel avec engagement de douze (12) mois, toute résiliation anticipée entraîne pour le Client l'obligation de s'acquitter d'une indemnité correspondant au montant total des mensualités restant dues jusqu'au terme de la période d'engagement. Cette indemnité est facturée dans un délai de trois (3) mois suivant la réception du formulaire de résiliation.

6.7 Absence de remboursement des Abonnements annuels

Dans le cadre d'un Abonnement annuel, les sommes versées sont acquises définitivement à Clikodoc et ne sont pas remboursables en cas de résiliation anticipée, pour quelque raison que ce soit.

6.8 Conséquences de la résiliation

À la suite de la résiliation, quelle qu'en soit la justification, le Client ne dispose plus de l'accès aux Services résiliés ni aux Services Supplémentaires y afférents, le cas échéant.

6.9 Réactivation des Services après résiliation

Toute utilisation des Services par le Client postérieurement à la prise d'effet de la résiliation, notamment par l'intermédiaire d'un Compte Client ou d'un Compte Utilisateur Professionnel, vaut acceptation des présentes Conditions Générales et emporte la conclusion d'un nouveau contrat pour les Services concernés.

6.10 Facturation en cas de réactivation

Cette utilisation donne lieu à facturation par Clikodoc sur la base des tarifs en vigueur applicables aux offres mensuelles sans engagement à la date de la première utilisation constatée, selon les modalités prévues à l'Article V et à l'Annexe 2, toute période commencée étant due.

6.11 Suspension en cas d'utilisation post-résiliation ou d'impayé

Clikodoc se réserve la possibilité de suspendre l'accès aux Services en cas d'utilisation post-résiliation non régularisée ou en cas de défaut de paiement.

6.12 Suspension des accès aux Services

Clikodoc se réserve le droit de suspendre immédiatement, temporairement et sans indemnité, tout ou partie de l'accès aux Services :

- en cas de défaut de paiement ;
- d'usage frauduleux, abusif ou illicite des Services ;
- de violation des présentes CGV ou des CGU ;
- d'utilisation non conforme aux lois, règlements ou obligations déontologiques applicables ;
- d'atteinte ou de risque d'atteinte à la sécurité, à l'intégrité ou au bon fonctionnement de la Plateforme ;
- ou lorsque cette suspension est nécessaire pour assurer la maintenance, la sécurité ou la continuité des Services.

Sauf urgence, obligation légale ou risque pour la sécurité de la Plateforme, Clikodoc informera le Client dans un délai raisonnable préalablement à la suspension.

La suspension des Services ne dispense pas le Client du paiement des sommes dues au titre des Abonnements et Services souscrits.

6.13 Réversibilité et suppression des données

À compter de la cessation des Services, pour quelque cause que ce soit, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours pour solliciter l'export de ses données, sous réserve du paiement intégral des sommes dues.

Passé ce délai, Clikodoc pourra procéder à la suppression définitive des données conformément à sa politique de conservation et aux obligations légales et réglementaires applicables.

ARTICLE VII – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

7.1 Protection des données personnelles

Les Parties s'engagent à respecter les obligations légales et réglementaires en matière de protection des données personnelles leur incombant au titre des Conditions Générales. Les présentes complètent les dispositions présentes dans les Conditions Générales d'Utilisation.

Elles reconnaissent que le Client est le responsable de traitement du/des traitement(s) de données personnelles mis en œuvre dans le cadre de l'exécution des présentes et que Clikodoc agit en tant que sous-traitant des données personnelles.

En tant que responsable de traitement, le Client a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombe au terme des lois applicables en matière de protection des données, notamment aux démarches administratives nécessaires auprès de l'autorité de contrôle le cas échéant, et a informé les personnes concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles.

Par ailleurs, le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence des données personnelles que Clikodoc pourrait traiter aux fins de l'exécution des Conditions Générales. En conséquence, Clikodoc dégage toute responsabilité en cas de non-respect de ses dites obligations par le responsable de traitement et le Client garantit Clikodoc à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers ou une autorité du fait du Client.

En tant que Sous-traitant, Clikodoc agit selon les instructions du Client, à moins qu'il ne soit tenu de respecter une disposition obligatoire résultant de la législation européenne ou de la loi nationale applicable aux opérations décrites au Contrat. Dans ce cas, Clikodoc informe le Client, de l'existence de cette obligation

légale, à moins que lesdites législations interdisent à Clikodoc de révéler cette information. De même, Clikodoc notifie le Client si, à son avis, une instruction de ce dernier constitue une violation des lois applicables en matière de protection des données. Dans ce cas, les Parties coopèrent de bonne foi afin d'adapter les instructions du Client.

Le Client autorise le recours par Clikodoc à la sous-traitance ultérieure pour la stricte exécution des Conditions Générales, étant rappelé que les traitements réalisés par les sous-traitants ultérieurs sont effectués sous la responsabilité de Clikodoc et dans le respect des lois applicables en matière de protection des données.

7.2 Utilisation de données anonymisées et agrégées

Clikodoc pourra utiliser des données anonymisées, agrégées et ne permettant pas l'identification directe ou indirecte des personnes concernées, à des fins :

- statistiques ;
- d'analyse d'usage ;
- d'amélioration des Services ;
- de maintenance ;
- de recherche et développement ;
- de production d'indicateurs ;
- ou d'élaboration de nouvelles fonctionnalités.

Aucune donnée personnelle ni aucune donnée de santé permettant l'identification d'un patient, d'un Utilisateur Professionnel ou d'un Client ne sera communiquée ou exploitée dans ce cadre.

7.3 Propriété des données

Les données, contenus, documents et informations renseignés, transmis, stockés ou exploités par le Client dans le cadre de l'utilisation des Services demeurent la propriété exclusive du Client ou des personnes concernées selon leur nature.

Aucune disposition des présentes ne saurait être interprétée comme conférant à Clikodoc un droit de propriété sur les données du Client.

ARTICLE VIII - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les droits de propriété intellectuelle liés à la Plateforme sont et resteront la propriété de Clikodoc et/ou de ses concédants de licence, le cas échéant. Aucune stipulation des présentes ne saurait être interprétée comme Vous conférant, de manière expresse ou implicite, une cession ou tout autre droit sur la Plateforme (y compris sur les marques, logos, interfaces, logiciels, algorithmes, sans que cette liste ne soit limitative).

ARTICLE IX - FORCE MAJEURE

La responsabilité de Clikodoc et/ou du Client n'est pas engagée si l'exécution des Services ou de toute obligation lui incombant au titre des présentes, est empêchée ou limitée du fait d'un cas de force majeure, tel que : incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, fait du prince, grève, boycott, ou circonstance imprévisible et hors de son contrôle raisonnable.

Dans ces circonstances, la partie concernée doit en notifier l'autre partie dans les meilleurs délais, et sous cette réserve, est dispensée de l'exécution de ses obligations, et l'autre partie est de la même manière dispensée de l'exécution de ses propres obligations, sous réserve que la partie affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé.
Les parties doivent se tenir régulièrement informées par courrier électronique de l'évolution du cas de force majeure.
Si un cas de force majeure devait avoir une durée supérieure à trente jours, à compter de sa notification, le Service pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

ARTICLE X – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

10.1 Droit applicable et litiges

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève de la compétence du tribunal mixte de commerce de Fort-de-France.

Tout différend, de quelque nature qu'il soit, résultant de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat, sera, dans un premier temps, soumis à une tentative de règlement amiable. Les parties s'engagent à se rencontrer dans un délai de 15 jours à compter de la notification écrite d'un différend par l'une des parties afin de tenter de trouver une solution amiable. À défaut d'accord amiable dans ce délai, les parties pourront saisir le tribunal compétent.

10.2 Entièreté

La nullité d'une des stipulations des CGV n'entraînera pas la nullité des autres clauses, lesquelles conserveront leur plein effet et portée. Si possible, Clikodoc remplacera la stipulation annulée par une stipulation valable respectant l'esprit des présentes conditions générales.

10.3 Non-renonciation

L'absence d'exercice par Clikodoc des droits qui lui sont reconnus par les présentes ne pourra en aucun cas être interprétée comme une renonciation à faire valoir lesdits droits.

10.4 Responsabilité

Le client reconnait que le rôle de Clikodoc est limité à celui d'un simple intermédiaire et prestataire technique.

Sauf stipulation contraire expresse, Clikodoc n'est tenue que d'une obligation de moyens dans l'exécution de ses obligations.

Clikodoc s'efforce d'assurer l'accessibilité, le bon fonctionnement et la continuité des Services sans garantir une disponibilité ininterrompue ou exempte de toute erreur.

Le Client demeure seul responsable :

- de l'utilisation qu'il fait des Services ;
- du respect des obligations légales, réglementaires et déontologiques applicables à son activité ;
- des données, contenus et informations transmis, exploités ou communiqués via la Plateforme ;
- ainsi que des décisions prises sur la base des informations ou fonctionnalités fournies par les Services.

10.5 Limitation de responsabilité

Sauf faute lourde, faute dolosive, atteinte à l'ordre public ou disposition légale impérative contraire, la responsabilité totale de Clikodoc, tous faits générateurs confondus, est strictement limitée au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre des Services concernés au cours des douze (12) derniers mois précédant la survenance du dommage.

Clikodoc ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects, immatériels ou consécutifs, notamment toute perte de chiffre d'affaires, perte de patientèle, perte de données, perte d'exploitation, atteinte à l'image, perte d'opportunité ou préjudice commercial.

En tout état de cause, Clikodoc ne saurait être tenue responsable :

- des interruptions temporaires des Services ;
- des opérations de maintenance ou de mise à jour ;
- des dysfonctionnements des réseaux internet ou télécommunications ;
- des défaillances de fournisseurs ou services tiers ;
- ni de tout événement échappant à son contrôle raisonnable.

10.6 Évolution des Services et de la Plateforme

Clikodoc se réserve le droit de faire évoluer à tout moment les fonctionnalités, l'interface, l'architecture technique, les modalités d'accès ou les caractéristiques des Services et de la Plateforme.

Ces évolutions peuvent notamment intervenir pour des raisons :

- techniques ;
- réglementaires ;

- de sécurité ;
- d'amélioration des performances ;
- de maintenance ;
- ou d'évolution fonctionnelle des Services.

Clikodoc s'efforcera de ne pas supprimer les fonctionnalités essentielles des Services souscrits sans information préalable du Client dans un délai raisonnable.

10.7 Convention de preuve

Les registres informatisés, journaux de connexion, logs, sauvegardes, échanges électroniques, tickets de support, notifications et tout document ou donnée numérique conservés par Clikodoc constituent des éléments de preuve recevables, valables et opposables entre les Parties.

Ces éléments pourront être produits dans le cadre de toute procédure amiable, administrative ou judiciaire et feront foi quant aux échanges, opérations, connexions, validations, traitements et utilisations réalisés via la Plateforme, sauf preuve contraire.

10.8 Cession du Contrat

Clikodoc pourra librement céder, transférer ou transmettre tout ou partie de ses droits et obligations au titre des présentes à toute société affiliée, successeur, acquéreur ou dans le cadre d'une opération de restructuration, fusion, cession de fonds, cession d'activité ou changement de contrôle.

Le Client ne pourra céder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations sans l'accord écrit préalable de Clikodoc.

ARTICLE XI – CONDITIONS APPLICABLES AU BÊTA-TEST

Le Client peut être invité par Clikodoc à participer à une phase de test de la solution logicielle à titre non commercial et expérimental. Les dispositions du présent article prévalent sur toute disposition contraire des présentes CGV applicable aux phases de bêta-test. Dans ce cadre, les conditions suivantes s'appliquent :

11.1 Accès au service

Clikodoc accorde au Client un accès gratuit, personnel, non exclusif, non transférable et révocable à sa solution pendant toute la durée du test.

11.2 Durée

La phase de bêta-test prend effet à compter de la date de mise à disposition du service et pourra être résiliée à tout moment par Clikodoc, avec un préavis de 15 jours. À l'issue de la période de test, l'accès gratuit sera suspendu. Le Client pourra alors bénéficier d'une offre commerciale préférentielle pour accéder à la version officielle.

11.3 Engagements du Client
Le Client s'engage à :

- Utiliser la solution dans un cadre strictement professionnel ;
- Fournir des retours d'expérience réguliers à Clikodoc ;
- Répondre aux sollicitations raisonnables de Clikodoc ;
- Signaler tout dysfonctionnement ;
- Ne pas reproduire, copier, détourner ou exploiter la solution en dehors du cadre défini ;
- Respecter la confidentialité des informations mises à disposition dans le cadre du test.

11.4 Propriété intellectuelle
Tous les droits de propriété intellectuelle sur la solution appartiennent exclusivement à Clikodoc. Aucun droit n'est transféré au Client.

11.5 Protection des données
Clikodoc agit en tant que sous-traitant des données personnelles traitées via la solution, conformément à la législation française. Le Client demeure responsable des traitements de données à caractère personnel effectués via la solution, notamment en ce qui concerne les données patients.

11.6 Limitation de responsabilité
La solution est fournie "en l'état", sans garantie de performance. Clikodoc ne saurait être tenu responsable :

- Des dommages indirects ;
- De la perte de données ;
- D'un usage non conforme ou d'une non-conformité réglementaire imputable au Client.

11.7 Droit applicable et juridiction
Les présentes conditions sont régies par le droit français. Tout litige relatif à la phase de bêta-test relèvera de la compétence exclusive des tribunaux de Fort-de-France (Martinique, France).

Annexe 1 : Description des Services et des Abonnements

1. Description des Services

1.1 Services de consultation

- **Consultation sur RDV :** Prestation de service numérique qui met en relation, de manière dématérialisée, des professionnels de santé et des patients dans le but d'organiser une consultation médicale ou paramédicale en présentiel. Cette prestation permet également la programmation de rendez-vous récurrents, selon une fréquence définie par le professionnel de santé et/ou le patient.

- **Consultation sans RDV :** Service qui permet aux patients de s'inscrire dans une file d'attente virtuelle pour une consultation médicale sans rendez-vous auprès d'un établissement de santé. Le patient se voit informé de sa position dans la file d'attente en temps réel. Le service ne constitue pas une prise de rendez-vous traditionnelle et ne garantit pas un délai d'attente précis.

- **Téléconsultation :** Ce service consiste en une prestation de mise en relation d'un professionnel de santé et un patient dans le but d'organiser une consultation à distance et la fourniture de moyens de communication sécurisés permettant la réalisation de cette consultation à distance. Cette prestation permet au patient de bénéficier d'une consultation médicale sans se déplacer physiquement, grâce à un échange audiovisuel en direct.

- **Téléexpertise :** Ce service consiste en une prestation à distance par laquelle un professionnel de santé met à disposition de ses confrères ou de tout autre professionnel habilité ses compétences et son savoir-faire médical pour apporter un avis consultatif sur une situation clinique spécifique, à partir des informations médicales fournies par le second.

- **Demande de prise en charge à domicile :** Service qui consiste à mettre en relation des professionnels de santé avec des patients recherchant des soins à domicile ponctuels ou récurrents. Ce service permet aux patients de poster des demandes que les professionnels sont libres de choisir/d'accepter ou non en fonction de leurs propres critères.

1.2 Services de communication

- **Communication automatisée par email :** système automatisé d'envoi d'emails lié aux évènements de l'agenda.

- **Email :** prestation de service numérique qui correspond à l'envoi manuel de courrier électronique depuis le Compte Utilisateur **Professionnel**

- **Communication automatisée par SMS et/ou Whatsapp :** Système automatisé d'envoi de SMS et/ou de messages Whatsapp liés aux évènements de l'agenda.

- **SMS :** prestation de service numérique qui correspond à l'envoi manuel de communications par SMS depuis le Compte Utilisateur Professionnel

1.3 Services de gestion et coordination

- **Liste d'attente automatisée :** système informatique automatisé destiné à gérer les demandes de rendez-vous excédant les disponibilités immédiates. Ce système permet aux patients de s'inscrire sur une liste d'attente virtuelle et de leur attribuer, de manière automatisée, les créneaux qui se libèrent en fonction de certains critères (ordre d'inscription, type de consultation, etc.).

- **Gestion de compte :** service qui comprend la gestion de la fiche du cabinet médical sur la Plateforme (gestion de l'adresse du cabinet, des remplacements, des communications, de l'agenda…)

- **Adressage de patients :** Cet outil numérique permet à un professionnel de santé de transmettre de manière sécurisée et efficace des informations médicales concernant un patient à un autre professionnel de santé pour assurer la continuité des soins.

- **Programme opératoire :** Outil de planification des chirurgies d'un bloc opératoire

1.4 Services de messagerie et documents

- **Messagerie instantanée entre professionnels (MIP) :** outil de communication électronique permettant aux professionnels de santé d'échanger des informations de manière synchrone et confidentielle.

- **Échange sécurisé de documents (ESD) :** système d'information électronique permettant la transmission confidentielle et intègre de documents médicaux entre professionnels de santé et leurs patients et entre professionnels de santé.

- **Réception d'ordonnances :** Outil permettant aux pharmaciens de recevoir, de stocker et de consulter les ordonnances transmises par voie électronique par les patients. Il facilite la gestion des ordonnances et optimise le processus de dispensation des médicaments. Elle ne dispense pas le pharmacien de ses obligations légales et déontologiques.

1.5 Services d'accompagnement

- **Accompagnement mise en place :** Ce service comprend le paramétrage personnalisé du compte professionnel, une formation d'une heure trente minutes sur la Plateforme et la fourniture de matériel de communication. Toute heure de formation supplémentaire ou formation pour un groupe de plus de 5 secrétaires sera facturée au tarif indiqué dans l'annexe 2.

- **Accompagnement digital :** Ce service, facturé en une seule fois, comprend la publication de stories sur un ou plusieurs réseaux sociaux officiels de Clikodoc pour annoncer l'arrivée du professionnel de santé sur la Plateforme, la création et la mise en ligne d'une fiche "Google My Business", ainsi que la fourniture d'un tutoriel pour permettre au professionnel de gérer lui-même cette fiche. Le service n'inclut pas la gestion continue ou la mise à jour de la fiche "Google My Business" au-delà de sa conception et de sa publication initiales.

1.6 Service tiers

- **Secrétariat médical externalisé (SME) :** Service consistant en une prestation de secrétariat administratif à distance, assurée par un prestataire externe spécialisé. Ce service comprend notamment la gestion des appels téléphoniques, la prise de messages, la gestion de l'agenda, la rédaction de courriers et tout autre tâche administrative déléguée par le cabinet médical. Le prestataire agit en son nom propre et pour son propre compte, sous la responsabilité et le contrôle de la société Clikodoc. Le prestataire dispose d'un compte dédié à son activité et ses droits d'accès sont définis par le professionnel qui souscrit à ce Service.

2. Description des abonnements

2.1. Offres principales

✔ inclus en illimité dans l'offre
X non disponible dans l'offre

	Offre essentielle	Offre découverte	Offre confort	Offre Ultim'
Consultation sur RDV	✔	✔	✔	✔
Communication automatisée par email	✔	✔	✔	✔
Email	✔	✔	✔	✔
Liste d'attente automatisée	✔	✔	✔	✔
MIP	✔	✔	✔	✔
ESD	✔	✔	✔	✔
Gestion de compte	✔	✔	✔	✔
Adressage de patients	✔	✔	✔	✔
Programme opératoire		✔	✔	✔
Demande de prise en charge à domicile	En supplément[1]	En supplément[1]	En supplément[1]	✔
Consultation sans RDV	En supplément[1]	En supplément[1]	En supplément[1]	✔
Communication automatisée par SMS et/ou Whatsapp	X	1000/an	✔	✔
SMS	16 cts TTC/unité	16 cts TTC/unité	16 cts TTC/unité	16 cts TTC/unité
Téléconsultation	En supplément[1]	4/mois	12/mois	✔
Téléexpertise	En supplément[1]	En supplément[1]	En supplément[1]	✔
SME	En supplément[1]	En supplément[1]	En supplément[1]	En supplément[1]
Accompagnement digital	En option : 59€ TTC	En option : 59€ TTC	En option : 59€ TTC	En option : 59€ TTC

b. Offres thématiques

1 Se référer aux tarifs des services supplémentaires dans l'annexe Fiche tarifaire

L'offre **Kiné** est strictement réservée aux professionnels exerçant en tant que **masseurs-kinésithérapeutes**.

L'offre **Pharmacie** est exclusivement destinée aux **officines de pharmacie**.
L'offre **Soins à domicile** est réservée aux **infirmiers et infirmières** diplômés d'État.

✔ inclus en illimité dans l'offre
X non disponible dans l'offre

Services	Offre Chat	Offre Sans RDV	Offre Pharmacie	Offre Kiné	Offre Télémédecine	Offre Soins à domicile
Consultation sur RDV	X	X	En supplément[1]	✔	X	X
Consultation sans rendez-vous	X	✔	X	X	X	X
Communication automatisée par SMS et/ou Whatsapp	X	X	16 cts TTC/unité	16 cts TTC/unité	✔	X
SMS	X	16 cts TTC/unité	16 cts TTC/unité	16 cts TTC/unité	16 cts TTC/unité	16 cts TTC/unité
Communication automatisée par email	X	✔	En supplément[1]	✔	✔	X
Email	X	✔	✔	✔	✔	✔
ESD	X	✔	✔	✔	✔	✔
MIP	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Téléexpertise	X	En supplément[1]	X	X	✔	En supplément[1]
Téléconsultation	X	X	X	X	✔	X
Réception d'ordonnances	X	X	✔	X	X	X
Demande de prise en charge à domicile	X	En supplément[1]	X	X	En supplément[1]	✔
SME	En supplément[1]	En supplément[1]	En supplément[1]	En supplément[1]	En supplément[1]	En supplément[1]
Accompagnement digital	En option : 59€ TTC	En option : 59€ TTC	En option : 59€ TTC	En option : 59€ TTC	En option : 59€ TTC	En option : 59€ TTC

Annexe 2 : Fiche Tarifaire

1. Tarifs des abonnements principaux

Abonnements	Offre essentielle	Offre découverte	Offre confort	Offre Ultim'
Tarifs annuels (paiement EN UNE FOIS avec engagement d'un an)				
€ TTC	708	960	1080	1680
€ TTC (équivalent mensuel)	*59*	*80*	*90*	*140*
Tarifs mensuels (avec engagement d'un an)				
€ TTC	-	84	99	154
Tarifs mensuels (sans engagement)				
€ TTC	69	89	109	169

2. Tarifs des offres thématiques

Offres	Offre Chat	Offre Sans RDV	Offre Pharmacie	Offre Kiné	Offre Télémédecine	Offre Soins à domicile
Tarifs annuels (paiement en une fois avec engagement d'un an)						
€ TTC	0	360	0	360	900	360
Tarifs mensuels (sans engagement)						
€ TTC	0	35	0	35	89	35

3. Autres tarifs

a. <u>Communication automatisée</u>

- SMS ou messages WhatsApp (quand facturés à l'unité) : **0,16 € TTC / envoi**

b. <u>Formation et accompagnement</u>

- Accompagnement mise en place : 450 € TTC
- Heure supplémentaire de formation sur la Plateforme : 110 € TTC

- Accompagnement digital (publication réseaux sociaux, création d'une fiche Google My Business, tutoriel de gestion) : 59 € TTC
  <u>Prestation facturée une seule fois – ne comprend pas la gestion</u>

continue de la fiche Google My Business.

c. ***Connexion aux logiciels métiers***

Frais de connexion, d'intégration, de paramétrage ou de synchronisation avec un logiciel métier, un logiciel médical, un logiciel de gestion de cabinet, un logiciel de facturation, un dossier patient informatisé ou tout autre outil tiers : **sur devis**.

d. Services pouvant être facturés en supplément (hors SME)

Les services suivants font l'objet d'une facturation complémentaire lorsqu'ils ne sont pas inclus dans l'offre souscrite :

- Consultation sur RDV associée aux emails automatiques (pour l'offre Pharmacie)
- Consultation sans RDV
- Téléconsultation
- Téléexpertise
- Demande de prise en charge à domicile

Tarifs applicables pour chacun des services ci-dessus (hors Consultation sur RDV):

- En paiement mensuel : **25 € TTC / mois**
- En paiement annuel : **300 € TTC / an**

e. Options spécifiques à l'offre Pharmacie

Consultation sur RDV (jusqu'à 100/mois, avec rappels email et notifications) :
- en paiement mensuel : **39 € TTC / mois**
- en paiement annuel : **390 € TTC / an**

f. Frais liés aux incidents de paiement

Frais de traitement administratif et comptable en cas d'échec de paiement d'une facture : 10 € TTC / incident

4. Tarifs du Secrétariat médical externalisé (SME)

Mise en place SME : 150€ TTC

Prix unitaire	Nombre d'appels	Tarifs sans engagement (TTC)	Tarifs avec engagement de 12 mois (avec régularisation - TTC)
1,30€/appel TTC sans engagement de durée ni de quantité	300	390 €	345 €
	400	515 €	445 €
	500	640 €	545 €
	600	760 €	645 €
	700	875 €	745 €
	800	990 €	845 €
	900	1100 €	945 €
	1000	1215 €	1045 €
	1200	1445 €	1245 €
	1400	1670 €	1445 €
	au-delà	sur devis	
	Régularisation (appels au-delà du pack choisi)	1,35€/appel TTC	1,25€/appel TTC