

Conditions Générales de Vente

Version : janvier 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 : personne morale (de droit privé ou de droit public), ayant souscrit à un ou plusieurs Abonnements, agissant en qualité de professionnel.

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.

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).
- Paramétriser 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.

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

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.

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 au 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.

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.

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.

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, appliquée 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 Droit de rétractation

Le client dispose d'un délai de 7 jours calendaires à compter de la signature du devis pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Pour faire valoir ce droit, il convient de remplir le formulaire de résiliation disponible à l'adresse suivante : <https://pro.clikodoc.com/formulaire-de-resiliation/>. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai imparti, le client ne sera pas facturé pour les services objet du devis.

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

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

6.4 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 précédent la date d'échéance de l'Abonnement annuel et de quinze (15) jours pour l'Abonnement mensuel.

6.5 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 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 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 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 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 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 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.

ARTICLE VII – 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.

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 incombe 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

Vous reconnaissiez que le rôle de Clikodoc est limité à celui d'un simple intermédiaire et prestataire technique; et sauf stipulation contraire, Clikodoc n'assume qu'une obligation de moyens dans l'exécution de ses obligations.

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. 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 mauricienne et, lorsque applicable, au RGPD. 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 régie 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 de deux heures 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

	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

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

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			

X non disponible dans l'offre

b. Offres thématiques

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'Etat.

✓ 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					
Accompagnement digital	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. Communication automatisée

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

b. Formation et accompagnement

- 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
Prestation facturée une seule fois – ne comprend pas la gestion continue de la fiche Google My Business.

c. 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**

d. 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**

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