

# Conditions générales d'utilisation des Services clikOdoc

## Patient

Version : Janvier 2026

### **Bienvenu sur clikOdoc, votre allié santé au quotidien.**

La société clikOdoc (société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Fort-de-France sous le numéro 834 903 072, dont le siège social se situe 86 route de Redoute, 97200 Fort-de-France, Martinique), ci-après « **la Société** », a conçu et développé la plateforme clikOdoc accessible et présentée sur <https://www.clikodoc.com/> (ci-après « **la Plateforme** »).

L'utilisation des Services disponibles sur la Plateforme est encadrée par le présent document intitulé "**Conditions générales d'utilisation**" ou « **CGU** », ainsi que par la « Politique de confidentialité Patient » accessible [ici](#). L'ensemble de ces documents forme un « **Contrat** » entre "Vous", l'Utilisateur, et "Nous", la société clikOdoc éditrice de la Plateforme. Nous Vous invitons à consulter et accepter chacun de ces documents avant tout usage de la Plateforme et ses Services.

Nous avons souhaité pour ces CGU ainsi que pour la Politique de confidentialité un format compréhensible et lisible. Si Vous avez la moindre question relative à ces documents, nous Vous invitons à adresser un email à l'adresse suivante : [supportpatient@clikodoc.com](mailto:supportpatient@clikodoc.com) en précisant votre demande. Nous apporterons le meilleur soin à Vous répondre.

### **1. Objet des CGU**

Les présentes CGU ont pour objet de définir (i) les conditions d'accès à la Plateforme et d'utilisation des Services accessibles via l'application mobile ou via la web app clikOdoc et (ii) les droits et obligations de la Société et de l'Utilisateur.

La Plateforme offre la possibilité pour l'Utilisateur d'accéder aux **Services**, notamment aux Services (i) d'annuaire et de localisation des professionnels de santé (via le service de carte géographique Google Maps) ; (ii) de prise de rendez-vous en ligne et d'historique des rendez-vous ; (iii) de demande de prise en charge à domicile, (iv) de téléconsultation ; (v) d'échange sécurisé de documents ; (vi) de messagerie et de communication automatisée via email, SMS ou WhatsApp selon les préférences de l'Utilisateur ; (vii) de services personnalisés (personnalisation du parcours de soin). Les Services sont décrits sur le site web <https://www.clikodoc.com/>

Les Services sont fournis à l'Utilisateur à titre gratuit.

Néanmoins l'Utilisateur reconnaît que la Plateforme permet d'accéder à des actes ou soins médicaux pratiqués par des professionnels de santé dans le cadre d'une consultation ou téléconsultation faisant l'objet d'une facturation d'honoraires séparées.

L'UTILISATEUR EST INFORME ET RECONNAIT QUE LA PLATEFORME PERMET D'INTERMEDIER DES UTILISATEURS ET DES PROFESSIONNELS DE SANTE DE PLUSIEURS SPECIALITES. LES CONSULTATIONS, EN PRESENTIEL OU EN TELECONSULTATION, ET DE MANIERE PLUS GENERALE TOUT SERVICE REALISE PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTE PAR L'INTERMEDIAIRE DE LA PLATEFORME RELEVANT DE LA RESPONSABILITE DES PROFESSIONNELS DE SANTE. L'UTILISATEUR EST EGALEMENT INFORME QUE LES SERVICES N'ONT PAS VOCATION A ETRE UTILISES DANS LE CADRE D'UNE SITUATION D'URGENCE. **EN CAS D'URGENCE, L'UTILISATEUR DOIT APPELER LE 15 (POUR LE SERVICE D'AIDE MEDICALE URGENTE (SAMU)) OU LE 112, LE 18 POUR LES POMPIERS OU SE DIRIGER VERS UN SERVICE D'URGENCE.**

## 2. Définition

Dans le cadre des présentes CGU, chacun des termes ci-dessous utilisés avec une majuscule (au pluriel ou au singulier) auront la signification suivante :

<b>Compte Utilisateur</b>	Désigne l'espace Utilisateur, accessible depuis la Plateforme par l'Utilisateur à partir de ses Identifiants et permettant d'accéder aux Services.
<b>Conditions générales d'utilisation ou CGU</b>	Désigne le présent document et ses annexes ainsi que ses mises à jour.
<b>Contrat</b>	Désigne ensemble les CGU et la politique de confidentialité.
<b>Données Utilisateur</b>	Désigne tout contenu, toute information fourni(e) ou soumis(e) par l'Utilisateur via la Plateforme.
<b>Données à caractère personnel</b>	Désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
<b>Identifiant</b>	Désigne les données d'identification (email et mot de passe) permettant à l'Utilisateur de s'authentifier, de se connecter à la Plateforme et d'accéder à son Compte Utilisateur.
<b>Plateforme</b>	Désigne la Plateforme (y inclus ses mises à jour et évolutions), accessible à distance, à partir de l'application mobile (application clikOdoc accessible depuis l'AppStore ou Google play) ou à partir de la web app disponible depuis le site web <a href="https://www.clikodoc.com/">https://www.clikodoc.com/</a> permettant à l'Utilisateur d'accéder aux Services.
<b>Services</b>	Désigne l'ensemble des services accessibles à partir de la Plateforme.
<b>Utilisateur</b>	Désigne la personne physique autorisée à accéder et utiliser la Plateforme à partir de son Compte Utilisateur.

## 3. Acceptation, opposabilité des CGU

L'Utilisateur peut utiliser la Plateforme et les Services sous réserve de l'acceptation préalable des présentes CGU. Lors de la création d'un Compte Utilisateur, l'Utilisateur est invité à valider par une case à cocher les CGU et la Politique de confidentialité. La création d'un Compte Utilisateur implique l'adhésion pleine et entière de l'Utilisateur au Contrat. Si l'Utilisateur n'est pas en accord avec tout ou partie du Contrat, la Société l'invite à ne pas utiliser les Services.

L'Utilisateur, en validant les CGU ou utilisant les Services, déclare :

- avoir pris connaissance, compris et accepter les présentes CGU ;
- disposer de toutes les informations nécessaires pour considérer que la Plateforme correspond à ses attentes, objectifs et besoins.

Le Contrat est applicable à compter de l'acceptation des CGU et de la Politique de confidentialité par l'Utilisateur pendant une durée indéterminée et ce jusqu'à la résiliation du Contrat pour les Utilisateurs ayant un Compte Utilisateur.

## 4. Conditions d'accès à la Plateforme

### 4.1 Utilisation sans création d'un Compte Utilisateur

Sous réserve de l'activation de l'option par le professionnel de santé, Vous pouvez être autorisé par ce dernier à accéder et utiliser les Services afin de finaliser et valider une prise de rendez-vous en ligne, sans création préalable de Compte Utilisateur. Vous recevrez alors un e-mail ou message téléphonique selon le mode de communication que vous avez choisi auprès de votre professionnel de santé. Les présentes CGU sont applicables dans l'ensemble de leurs dispositions aux Utilisateurs sans Compte Utilisateur.

### 4.2 Création d'un Compte Utilisateur

L'Utilisateur reconnaît disposer de la capacité et des moyens techniques nécessaires pour accéder à la Plateforme et l'utiliser.

L'utilisation des Services est réservée aux Utilisateurs personnes physiques de plus de quinze (15) ans ayant la capacité de souscrire des obligations conformément au droit français ; certains services peuvent toutefois nécessiter pour ces mineurs l'autorisation de ses représentants légaux.

L'accès à la Plateforme et son utilisation nécessitent de disposer de la configuration minimale d'accès à internet. Les équipements (ordinateur, téléphone portable, moyens de télécommunications etc.) permettant l'accès à la

Plateforme sont à la charge exclusive de l'Utilisateur, de même que les frais de télécommunication induits par leur utilisation.

#### **4.3 Création d'un Compte Utilisateur**

L'Utilisation des Services nécessite la création d'un Compte Utilisateur.

Lors de la création de Votre Compte Utilisateur, Vous devez fournir des informations exactes et complètes Vous concernant, telles que demandées dans le formulaire en ligne. Ces informations doivent correspondre à votre identité réelle. Vous ne devez pas créer de faux profil, utiliser l'identité d'une autre personne ou fournir des informations susceptibles d'induire en erreur la Société ou les professionnels de santé. Les informations étant mises à disposition des professionnels de santé qui Vous suivent, l'exactitude des informations est nécessaire. Si certaines de vos informations changent (par exemple vos coordonnées ou votre situation), Vous vous engagez à les mettre à jour rapidement depuis votre Compte Utilisateur.

Si des informations incorrectes, incomplètes ou trompeuses sont fournies, la Société est autorisée à suspendre l'accès à votre compte Utilisateur, temporairement ou définitivement, afin de garantir la sécurité et la fiabilité des Services.

Vous pouvez créer, depuis votre compte, un profil pour un proche afin de lui permettre de bénéficier des Services. Vous devez renseigner des informations exactes, complètes et à jour concernant ce proche. Il est interdit de créer un faux profil ou d'utiliser l'identité d'une autre personne. En créant un profil pour un proche, Vous confirmez être autorisé à agir en son nom, notamment pour utiliser ses données, prendre ou gérer des rendez-vous, échanger des documents et communiquer avec les professionnels de santé. Cette autorisation est indispensable. À défaut, Vous êtes seul responsable des conséquences d'une absence de droit à représenter ce proche.

#### **4.4 Confidentialité des Identifiants**

L'Utilisateur est responsable de la confidentialité relative à ses Identifiants et aux Données Utilisateurs ; il s'engage à prendre toute mesure utile pour assurer cette parfaite confidentialité et éviter toute usurpation d'identité ou toute activité frauduleuse ou non autorisée de son compte.

L'Utilisateur s'engage à signaler à la Société klikOdoc dans les plus brefs délais toute utilisation frauduleuse de son Compte Utilisateur. L'Utilisateur est responsable de toutes les activités opérées à partir de son Compte Utilisateur.

#### **4.5 Suspension ou fermeture du Compte Utilisateur**

En cas de non-respect des CGU, et sans préjudice de toute action de droit commun qui pourrait lui être ouverte, la société klikOdoc se réserve le droit de :

- suspendre le compte de l'Utilisateur le temps de réaliser les vérifications nécessaires et jusqu'à ce que la cause de la suspension ait disparu,
- clôturer ce compte notamment en cas d'atteintes répétées aux obligations prévues ou d'atteinte aux droits de propriété intellectuelle de la Société.

### **5. Engagements de la Société**

#### **5.1 Disponibilité et hébergement de la Plateforme**

La société klikOdoc s'efforce de maintenir un accès à la Plateforme 24h/24 et 7 jours/7 et fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour sécuriser la Plateforme eu égard à la complexité de l'internet ; elle s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier son fonctionnement et son accessibilité.

La Plateforme et les Données Utilisateur sont hébergées et stockées respectivement sur MICROSOFT AZURE et AMAZON WEB SERVICES, tous deux certifiés Hébergeur de Données de Santé (HDS) par l'Agence du Numérique en Santé. Les données collectées et traitées sont exclusivement hébergées et traitées en France. klikOdoc met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées liées à la sécurité, l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données Utilisateur et des Données à caractère personnel traitées via la Plateforme.

L'accès et l'utilisation de la Plateforme peuvent être momentanément suspendus à des fins de maintenance. La Société s'attache à optimiser les opérations de maintenance afin de minimiser la gêne occasionnée. La Société ne saurait être tenue responsable d'une quelconque indisponibilité de la Plateforme notamment si celle-ci répond à des impératifs de sécurité ou est due à des facteurs extérieurs notamment, des raisons techniques, l'encombrement du réseau, une mauvaise utilisation des services en ligne, une défaillance des fournisseurs d'accès à Internet.

#### **5.2 Service support**

Un centre d'aide en ligne avec une Foire Aux Questions ainsi qu'un support par chat sont accessibles sur le site web à l'adresse suivante : <https://intercom.help/supportklikodoc/fr/>.



Le chat, MIRA, disponible 24h/24 repose sur un modèle d'intelligence artificielle générative entraîné par clikOdoc ; il permet de répondre aux questions que Vous vous posez en tant que « Patient » quant à l'utilisation de la Plateforme et des Services. MIRA n'est nullement destiné à fournir des réponses d'ordre médicale ou paramédicale.

Ces services d'assistance ne sont que des aides techniques, d'utilisation de la Plateforme et ses Services, proposées à l'Utilisateur et ne sauraient engager la responsabilité de la Société, ni en termes de conseil, ni en termes de qualité de service.

En cas d'identification d'un dysfonctionnement ou bug, l'Utilisateur doit transmettre toutes les informations nécessaires à sa résolution et notamment les circonstances de sa survenance, la nature du dysfonctionnement, les effets afin que la Société puisse le corriger dans les meilleurs délais.

Si la réponse apportée au centre d'aide ou via le chat ne Vous donne pas entière satisfaction, Vous pouvez écrire à l'adresse [supportpatient@clikodoc.com](mailto:supportpatient@clikodoc.com).

### 5.3 Modification des Services

La Société se réserve le droit, à tout moment, d'ajouter, de modifier de manière substantielle ou d'interrompre momentanément ou définitivement, les Services proposés à partir de la Plateforme.

L'Utilisateur reconnaît que la Société n'est pas responsable envers lui ou envers aucune autre personne pour toute modification, suppression ou interruption des Services.

L'Utilisateur sera informé de toute évolution substantielle des Services.

### 6. Mise en garde de l'Utilisateur

L'UTILISATEUR RECONNAIT QUE LA SOCIETE N'INTERVIENT PAS EN TANT QUE PROFESSIONNEL DE SANTE OU ETABLISSEMENT DE SANTE ET N'EXERCE PAS D'ACTIVITE DE SOINS OU DE SANTE. LE ROLE DE LA SOCIETE PAR LA FOURNITURE DE LA PLATEFORME ET DES SERVICES SE LIMITE A UN ROLE D'INTERMEDIAIRE ET DE PRESTATAIRE TECHNIQUE.

L'UTILISATEUR EST INFORME ET RECONNAIT QUE LA PLATEFORME PERMET D'INTERMEDIER DES UTILISATEURS ET DES PROFESSIONNELS DE SANTE DE PLUSIEURS SPECIALITES. LES CONSULTATIONS, EN PRESENTIEL OU EN TELECONSULTATION, ET DE MANIERE PLUS GENERALE TOUT SERVICE REALISE PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTE PAR L'INTERMEDIAIRE DE LA PLATEFORME RELEVANT DE LA RESPONSABILITE DES PROFESSIONNELS DE SANTE. L'UTILISATEUR EST EGALEMENT INFORME QUE LES SERVICES N'ONT PAS VOCATION A ETRE UTILISES DANS LE CADRE D'UNE SITUATION D'URGENCE. **EN CAS D'URGENCE, L'UTILISATEUR DOIT APPELER LE 15 (POUR LE SERVICE D'AIDE MEDICALE URGENTE (SAMU)) OU LE 112, LE 18 POUR LES POMPIERS OU SE DIRIGER VERS UN SERVICE D'URGENCE.**

### 7. Notifications

En prenant rendez-vous ou en adressant une demande à un professionnel de santé via la Plateforme, Vous autorisez ce professionnel de santé à vous envoyer, selon vos préférences, une notification par l'intermédiaire de la Plateforme ou par tout autre moyen (via email, SMS ou WhatsApp). Ces notifications concernent principalement la confirmation, le rappel ou l'annulation de vos rendez-vous.

Ces notifications sont envoyées par la Société pour le compte du professionnel de santé concerné. La Société ne saurait être tenue responsable en cas de non-réception d'une notification due à un incident technique indépendant de sa volonté. La Société et le professionnel de santé ne peuvent être tenus responsables en cas d'erreur dans les coordonnées que Vous avez renseignées, empêchant l'envoi des notifications nécessaires au bon fonctionnement des Services.

### 8. Engagements de l'Utilisateur

L'Utilisateur est responsable de l'usage de la Plateforme et des Services et s'engage notamment à :

- respecter les Conditions Générales d'Utilisation ;
- transmettre des Données à caractère personnel et informations exactes et à jour sur Vous et vos proches et fournir, le cas échéant et à la demande de la Société, les justificatifs nécessaires demandés ;
- disposer d'un équipement et d'une connexion conformes aux exigences techniques communiquées, et en assurer l'installation, la maintenance et les coûts (internet, téléphone, etc.) ;
- protéger vos équipements et Données contre les risques de perte ou de piratage, notamment en utilisant un antivirus à jour ;
- conserver strictement confidentiels vos Identifiants et sécuriser l'accès à votre Compte Utilisateur afin d'éviter toute utilisation non autorisée ;
- utiliser les Services dans le respect des lois et règlements en vigueur ;

- adopter un comportement respectueux et ne pas porter atteinte à l'image de clikOdoc (de la Société, de la Plateforme) ou des professionnels de santé (propos injurieux, haineux, diffamatoires ou inappropriés) ;
- utiliser la Plateforme exclusivement à des fins personnelles. Toute utilisation commerciale est interdite.
- ne pas réaliser d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers, à l'ordre public ou aux lois et règlements en vigueur ;
- respecter les droits de propriété intellectuelle de la Société sur la Plateforme.

## **9. Propriété intellectuelle**

### **9.1 Propriété de la Plateforme et des Services**

La Plateforme et l'ensemble de ses composants sont et restent la propriété exclusive de la Société ou de concédants de licence. La Société est titulaire sur ces éléments des droits d'auteur et pour les bases de données également des droits du producteur de bases de données.

Les présentes CGU n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme et l'ensemble des éléments appartenant à la Société ou à des tiers.

### **9.2 Licence d'utilisation de la Plateforme et des Services**


La Société accorde à l'Utilisateur une licence limitée, non exclusive, non transférable, révocable et mondiale d'utiliser la Plateforme et les Services, pendant la durée d'utilisation de la Plateforme, uniquement à des fins personnelles.

L'Utilisateur s'interdit de :

- procéder à du reverse engineering ;
- extraire manuellement ou automatiquement, y compris par des techniques de scraping ou crawling, tout ou partie de la Plateforme, des bases de données, des Services ;
- copier, reproduire, télécharger, diffuser, transmettre, exploiter commercialement et/ou distribuer de quelque façon que ce soit la Plateforme ou les Services ;
- connecter, interfacier ou interopérer la Plateforme avec des logiciels tiers sans validation écrite préalable de la Société ;
- développer des solutions logicielles, ou des services concurrents à la Plateforme ;
- adopter tout comportement portant atteinte à la sécurité informatique de la Plateforme, détourner des mesures de protection, de sécurité ou les habilitations ;
- porter atteinte aux droits patrimoniaux et aux droits à la paternité de la Société.

Toute violation de l'un de ses droits est susceptible d'engager la responsabilité civile ou pénale de l'Utilisateur.



Les signes distinctifs de la Société et notamment clikOdoc et , les noms de domaine, la dénomination sociale ainsi que les logos pouvant figurer sur la Plateforme sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ces signes distinctifs sans autorisation expresse de la Société est interdite.

### **9.3 Utilisation des Données Utilisateurs**

L'Utilisateur est pleinement responsable des Données Utilisateur et s'engage disposer des droits nécessaires à leur utilisation par la Plateforme. La Société est autorisée à les utiliser aux fins d'exécution du Contrat, de traitement par les Services de la Plateforme et de transmission le cas échéant aux professionnels de santé concernés.

L'Utilisateur déclare et garantit que toutes Données Utilisateur ou données des proches (a) n'enfreignent aucun droit de tiers ; (b) ne contiennent aucun virus ou autre code de programmation informatique malveillant destiné à endommager le système.

## **10. Données à caractère personnel**

Les modalités des traitements des Données à caractère personnel des Utilisateurs sont encadrées dans la Politique de confidentialité accessible [ici](#).

## **11. Convention de preuve**

En cas de contestation sur l'utilisation de la Plateforme, les parties conviennent que la journalisation des logs effectués par les équipements de la Société lors de l'utilisation de la Plateforme fera foi et vaudra preuve entre les parties par application de l'article 1368 du Code civil.

## **12. Responsabilité et préjudice**

La Société met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer le bon fonctionnement, la continuité et la qualité de ses Services.

Vous reconnaissez que la Société n'est ni un professionnel de santé ni un établissement de soins ; elle intervient uniquement comme intermédiaire et prestataire technique permettant la mise en relation entre les Utilisateurs - patients et les professionnels de santé. Ainsi, la Société ne peut être tenue responsable des actes, soins ou décisions médicales réalisés par un professionnel de santé, du contenu ou de l'absence de réponse aux messages échangés avec les professionnels de santé, du contenu des documents transmis par ces derniers, des effets ou conséquences d'une consultation, qu'elle soit réalisée en présentiel ou en téléconsultation.

La Société ne peut être tenue responsable des interruptions des Services, notamment lorsque ceux-ci résultent :

- des opérations de maintenance programmées ou urgentes nécessaires au bon fonctionnement de la Plateforme ;
- de problèmes de connexion de l'Utilisateur (réseaux de télécommunication, internet, équipement de l'Utilisateur) ;
- de la fiabilité ou de l'exactitude des informations fournies par l'Utilisateur.

La responsabilité de la Société ne peut être engagée que dans le cas d'une faute grave prouvée, causant un dommage à l'Utilisateur. La Société ne peut être tenue responsable que des conséquences des dommages directs et que l'indemnisation des dommages indirects, punitifs, accessoires est exclue. En toute hypothèse, la Société ne peut voir sa responsabilité engagée pour un montant supérieur à 1.000 €, tout dommage confondu.

La responsabilité de la Société ne peut en aucun cas être engagée en cas :

- de négligence ou de non-respect des CGU par l'Utilisateur ;
- de litige entre l'Utilisateur et un professionnel de santé.

### **13. Suspension et Résiliation**

#### **13.1 Suspension avec préavis**

La Société peut suspendre ou limiter votre accès à la Plateforme ou à tout ou partie des Services si :

- l'Utilisateur ne respecte pas les CGU ;
- en cas de comportement inapproprié tels que des propos diffamatoires, injurieux, menaçants, haineux ou indécents, portant atteinte à la Société, aux professionnels de santé ou aux autres Utilisateurs ;
- en cas de non-respect des lois et règlements applicables.

Dans ce cas, la Société informera l'Utilisateur par écrit et le mettra en demeure de remédier au défaut ou comportement visé dans un délai de huit (8) jours calendaires avant de procéder de plein droit à la suspension de tout ou partie des Services.

#### **13.2 Suspension sans préavis**

En cas de risque grave ou immédiat causé par l'Utilisateur pour un patient, un professionnel de santé ou pour la Société, l'accès à la Plateforme peut être suspendu ou limité immédiatement, sans préavis. L'Utilisateur sera informé de cette suspension par tout moyen. La Société décide ensuite des suites à donner.

#### **13.3 Résiliation par la Société**

La Société peut, sans justification et sans indemnité, décider de résilier unilatéralement le Contrat. L'Utilisateur sera informé de la résiliation du Contrat et de l'arrêt par conséquent de la Plateforme et des Services ainsi que la date à laquelle cet arrêt interviendra.

En cas de faute de l'Utilisateur et de non-respect de l'une des dispositions des présentes CGU, la Société pourra résilier, par tout moyen, tout ou partie du Contrat par l'envoi d'une notification écrite par email, avec un préavis de huit (8) jours et ce sans indemnité. En cas de manquement grave de l'Utilisateur aux stipulations du Contrat, la Société se réserve le droit de résilier, par tout moyen, tout ou partie du Contrat sans préavis ni notification préalable et sans indemnité.

#### **13.4 Résiliation par l'Utilisateur**

L'Utilisateur peut à tout moment, sans justification, résilier le Contrat en se connectant à son Compte Utilisateur.

L'Utilisateur pourra récupérer ses Données Utilisateur ainsi que les données de ses proches dans un format exploitable.

#### **13.5 Conséquences de la résiliation**

Toute résiliation du Contrat, par la Société ou par l'Utilisateur, a pour conséquences :

- la fin du droit d'accès à la Plateforme et aux Services par l'Utilisateur,
- la suppression ou l'anonymisation de toutes les Données Utilisateurs et les données des proches attachés au Compte Utilisateur.

### **14. Divers**

**Force majeure.** Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution des CGU. Si l'empêchement est définitif, le Contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions

prévues à l'article 1218 du Code civil. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

**Nullité.** Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée sauf si ladite stipulation s'avérait constituer un élément déterminant de l'engagement de l'une et/ou l'autre des parties.

**Non renonciation.** Le défaut pour l'une des parties de faire valoir un droit ou d'exercer une action ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ce droit ou à cette action.

**Feedback et Réclamation.** L'Utilisateur peut adresser un feedback, une proposition d'amélioration ou une réclamation en lien avec l'utilisation de la Plateforme et des Services à l'adresse suivante : [supportpatient@clikodoc.com](mailto:supportpatient@clikodoc.com). Les idées, commentaires, suggestions, propositions d'amélioration de la Plateforme ou des Services, les recommandations, cas d'usage, transmis par l'Utilisateurs à la Société, par écrit ou oralement, peuvent librement être intégrés par la Société dans la Plateforme et les Services. L'Utilisateur ne peut revendiquer aucun droit sur ce feedback et son intégration dans la Plateforme, ni solliciter une indemnisation.

#### **15. Droit applicable et règlement des différends**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont régies par la loi française.

En cas de litige ou de difficultés d'interprétation des présentes, la Société et l'Utilisateur s'engagent à se rapprocher aux fins de trouver une solution amiable avant toute action en justice, sauf cas d'urgence.

TOUT LITIGE QUANT A L'INTERPRETATION, LA VALIDITE OU L'EXECUTION DU CONTRAT SERA SOUMIS A LA JURIDICTION DES TRIBUNAUX COMPETENTS EN APPLICATION DU DROIT FRANÇAIS.

#### **16. Modification des CGU**

La Société peut modifier les CGU notamment afin de prendre en compte toute modification de la Plateforme, des Services, toutes évolutions ou contrainte légale, réglementaire, normative ou jurisprudentielle, tout mise à jour technique ou opérationnelles.

En cas de modifications substantielles, la Société informe l'Utilisateur par tout moyen écrit (et notamment par email ou par notification sur la Plateforme).

La version des CGU qui fait foi est celle qui est accessible en ligne lors de l'utilisation des Services.