

Conditions Générales d'Utilisation

1. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation des services proposés sur le site <https://uway.chu-lille.fr> (ci-après : les « Services »), ainsi que de définir les droits et obligations des parties dans ce cadre.

Elles sont notamment accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en bas de la page d'accueil du site.

Elles peuvent être complétées, le cas échéant, par des conditions d'utilisation particulières à certains Services. En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent sur ces conditions générales.

2. Exploitant des Services

Les Services sont exploités par la société Uway, société coopérative d'intérêt collectif par action simplifiée à capital variable au capital de 20 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le n°841 836 711, dont le siège social est situé au 11bis rue de Birague 75004 Paris (ci-après : « Uway »).

Uway peut être contactée aux coordonnées suivantes :

Adresse postale : 15 square de Vergennes 75015 Paris

Adresse électronique : capucine@uway.fr

3. Accès au site et aux Services

Les Services sont accessibles, sous réserve des restrictions prévues sur le site :

- à toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes conditions générales. La personne physique qui ne

dispose pas de la pleine capacité juridique ne peut accéder au Site et aux Services qu'avec l'accord de son représentant légal ;

- à toute personne morale par l'intermédiaire de son représentant dûment habilité.

4. Acceptation des conditions générales

L'acceptation des présentes conditions générales est matérialisée par une case à cocher dans le formulaire d'inscription. Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. L'Utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les présentes conditions générales ne doit pas utiliser les Services.

5. Description des Services

L'Utilisateur a accès aux Services décrits sur le site, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques que Uway juge les plus appropriés.

6. Services gratuits

Les Services sont fournis à titre gratuit.

7. Données

L'Utilisateur reconnaît et accepte expressément :

- (i) que les données recueillies sur le site et sur les équipements informatiques de Uway font foi de la réalité des opérations intervenues dans le cadre des présentes ;
- (ii) que ces données constituent le seul mode de preuve admis entre les parties, notamment pour le calcul des sommes dues à Uway.

8. Obligations de l'Utilisateur

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, l'Utilisateur s'engage à respecter les obligations qui suivent :

8.1 L'Utilisateur s'engage, dans son usage des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.

8.2 L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance sur le site des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de l'ensemble des Services. Il est seul responsable de son utilisation des Services.

8.3 L'Utilisateur s'engage à faire un usage strictement personnel des Services. Il s'interdit en conséquence de céder, concéder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations au titre des présentes à un tiers, de quelque manière que ce soit.

8.4 L'Utilisateur s'engage à fournir à Uway toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services. Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à coopérer activement avec Uway en vue de la bonne exécution des présentes.

8.5 L'Utilisateur est seul responsable des contenus de toute nature (rédactionnels, graphiques, audiovisuels ou autres, en ce compris la dénomination et/ou l'image éventuellement choisies par l'Utilisateur pour l'identifier sur le site) qu'il diffuse dans le cadre des Services (ci-après désignés : les « Contenus »).

Il garantit à Uway qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires à la diffusion de ces Contenus.

Il s'engage à ce que lesdits Contenus soient licites, ne portent pas atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers, n'enfreignent aucune disposition législative ou réglementaire et plus généralement, ne soient aucunement susceptibles de mettre en jeu la responsabilité civile ou pénale de Uway.

L'Utilisateur s'interdit ainsi de diffuser, notamment et sans que cette liste soit exhaustive :

- des Contenus pornographiques, obscènes, indécents, choquants ou inadaptés à un public familial, diffamatoires, injurieux, violents, racistes, xénophobes ou révisionnistes,
- des Contenus contrefaisants,
- des Contenus attentatoires à l'image d'un tiers,
- des Contenus mensongers, trompeurs ou proposant ou promouvant des activités illicites, frauduleuses ou trompeuses,
- des Contenus nuisibles aux systèmes informatiques de tiers (tels que virus, vers, chevaux de Troie, etc.),
- et plus généralement des Contenus susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers ou d'être préjudiciables à des tiers, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit.

8.6 L'Utilisateur reconnaît que les Services lui offrent une solution supplémentaire mais non alternative des moyens qu'il utilise déjà par ailleurs pour atteindre le même objectif et que cette solution ne saurait se substituer à ces autres moyens.

8.7 L'Utilisateur reconnaît que Uway ne fournit qu'une information sur l'analyse des flux dans les centres hospitaliers recensés sur la plateforme.

Les Services n'ont pas vocation à conseiller l'Utilisateur sur son parcours de soin.

8.8 L'Utilisateur reconnaît qu'en aucun cas les Services ne s'analysent comme un conseil, de toute nature que ce soit, fourni par Uway à l'Utilisateur.

8.9 L'Utilisateur est informé et accepte que la mise en œuvre des Services nécessite qu'il soit connecté à internet et que la qualité des Services dépend directement de cette connexion, dont il est seul responsable.

8.10 Les Services sont fournis sur la base des informations communiquées par le CHU de Lille. Uway n'est pas responsable de la vérification de la réalité de ces informations

8.11 Uway est le responsable de traitement pour le traitement mesure de la satisfaction, et l'utilisateur est seul responsable du contenu de ce qu'il rédige

10. Garantie de l'Utilisateur

L'Utilisateur garantit Uway contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques que Uway pourrait subir du fait de la violation, par l'Utilisateur de l'une quelconque de ses obligations ou garanties aux termes des présentes conditions générales.

Il s'engage à indemniser Uway de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

9. Comportements prohibés

9.1 Il est strictement interdit d'utiliser les Services aux fins suivantes :

- l'exercice d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers,
- l'atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements en vigueur,

- l'intrusion dans le système informatique d'un tiers ou toute activité de nature à nuire, contrôler, interférer, ou intercepter tout ou partie du système informatique d'un tiers, en violer l'intégrité ou la sécurité,
- l'envoi d'emails non sollicités et/ou de prospection ou sollicitation commerciale,
- les manipulations destinées à améliorer le référencement d'un site tiers,
- l'aide ou l'incitation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, à un ou plusieurs des actes et activités décrits ci-dessus,
- et plus généralement toute pratique détournant les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus.

9.2 Il est strictement interdit aux Utilisateurs de copier et/ou de détourner à leurs fins ou à celles de tiers le concept, les technologies ou tout autre élément du site de Uway.

9.3 Sont également strictement interdits : (i) tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher la continuité des Services, (ii) toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes de Uway, (iii) tous détournements des ressources système du site, (iv) toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ce dernier, (v) toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification, (vi) tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux de Uway ou des usagers de son site, et enfin plus généralement (vii) tout manquement aux présentes conditions générales.

9.4 Il est strictement interdit de monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès aux Services ou au site, ainsi qu'aux informations qui y sont hébergées et/ou partagées.

10. Sanctions des manquements

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements en vigueur par un Utilisateur, Uway se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée et proportionnée et notamment de :

- (i) supprimer définitivement ou résilier l'accès aux Services de l'Utilisateur, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé,
- (ii) supprimer tout contenu mis en ligne sur le site,
- (iii) publier sur le site tout message d'information que Uway jugera utile,
- (iv) avertir toute autorité concernée,
- (v) engager toute action judiciaire.

11. Responsabilité et garantie de Uway

11.1 Uway s'engage à fournir les Services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que les Utilisateurs reconnaissent et acceptent expressément.

11.2.1 Sauf pour les avis / mesure de satisfaction, Uway n'a pas connaissance des Contenus mis en ligne par les Utilisateurs dans le cadre des Services, sur lesquels elle n'effectue aucune modération, sélection, vérification ou contrôle d'aucune sorte et à l'égard desquels elle n'intervient qu'en tant que prestataire d'hébergement.

11.2.2 Dans le cas des avis / mesure de satisfaction, Uway et l'hôpital auront connaissance des notes et des commentaires mis en ligne par les Utilisateurs dans le cadre de ce Service.

En conséquence, Uway ne peut être tenue pour responsable des Contenus, dont les auteurs sont des tiers, toute réclamation éventuelle devant être dirigée en premier lieu vers l'auteur des Contenus en question.

Les Contenus préjudiciables à un tiers peuvent faire l'objet d'une notification à Uway selon les modalités prévues par l'article 6 I 5 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, Uway se réservant de prendre les mesures décrites à l'article 12.

11.3 Uway s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité du site. A ce titre, Uway se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès au site pour des raisons de maintenance. De même, Uway ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès au site qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication.

11.4 Uway ne garantit pas aux Utilisateurs (i) que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts, (ii) que les Services, étant standard et nullement proposés à la seule intention d'un Utilisateur donné en fonction de ses propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à ses besoins et attentes.

11.5 En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par Uway au titre des présentes est expressément limitée aux seuls dommages directs avérés subis par l'Utilisateur.

12. Propriété intellectuelle

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc ...) exploités par Uway au sein du site sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de Uway sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

13. Collecte des données personnelles

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce site (ou « Plateforme ») sont les suivantes :

Réponses au questionnaire

Les notes et commentaires concernant le questionnaire de satisfaction. Ces données sont anonymisées.

14. Utilisation des données personnelles

Les données collectées auprès des utilisateurs et du système informatique du CHU de Lille ont pour objectif la mise à disposition des services de la Plateforme, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- accès et utilisation de la Plateforme par l'utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation de la Plateforme ;
- organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur ;
- mise en oeuvre d'une assistance utilisateurs ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;

- gestion des éventuels litiges avec les utilisateurs ;
- transmettre à chaque utilisateur un temps d'attente prévisionnel ;
- améliorer la qualité de prise en charge ;
- analyser les flux ;
- effectuer des rapports de satisfaction ;

15. Sécurité et confidentialité

La Plateforme met en oeuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et la Plateforme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

16. Mise en oeuvre des droits des utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits suivants :

- ils peuvent mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent en écrivant à l'adresse électronique suivante : capucine@uway.fr
- ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant, en écrivant à l'adresse électronique suivante : capucine@uway.fr. Dans ce cas, avant la mise en oeuvre de ce droit, la Plateforme peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude ;
- si les données détenues par la Plateforme sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations, en écrivant à l'adresse électronique suivante : capucine@uway.fr

17. Évolution de la présente clause

La Plateforme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une

modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, la Plateforme s'engage à publier la nouvelle version sur son site.

18. Liens et sites tiers

Uway ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la disponibilité technique de sites internet ou d'applications mobiles exploités par des tiers (y compris ses éventuels partenaires) auxquels l'Utilisateur accèderait par l'intermédiaire du site.

Uway n'endosse aucune responsabilité au titre des contenus, publicités, produits et/ou services disponibles sur de tels sites et applications mobiles tiers dont il est rappelé qu'ils sont régis par leurs propres conditions d'utilisation.

Uway n'est pas non plus responsable des transactions intervenues entre l'Utilisateur et un quelconque annonceur, professionnel ou commerçant (y compris ses éventuels partenaires) vers lequel l'Utilisateur serait orienté par l'intermédiaire du site et ne saurait en aucun cas être partie à quelques litiges éventuels que ce soit avec ces tiers concernant notamment la livraison de produits et/ou services, les garanties, déclarations et autres obligations quelconques auxquelles ces tiers sont tenus.

19. Modifications

Uway se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes conditions générales.

L'Utilisateur sera informé de ces modifications par tout moyen utile au plus tard 1 semaine avant celles-ci.

Tout Utilisateur utilisant les Services est réputé avoir accepté les Conditions Générales dans la version en vigueur au jour de l'utilisation des Services".

20. Langue

Dans l'hypothèse d'une traduction des présentes conditions générales dans une ou plusieurs langues, la langue d'interprétation sera la langue française en cas de contradiction ou de contestation sur la signification d'un terme ou d'une disposition.

En cas de traduction des présentes Conditions Générales, dans leur version en vigueur, la version en langue française (accessible sur l'application) prévaudra sur toute autre version en cas de discordance.

21. Loi applicable et juridiction

Les présentes conditions générales sont régies par la loi française.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales, les parties conviennent que les tribunaux de Paris seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.

22. Entrée en vigueur

Les présentes conditions générales sont entrées en vigueur le 15.02.2021

Crédits : « *Modèles Jurismatic fournis sous licence Creative Commons BY-NC-SA 3.0 FR°* »