

Conditions Générales d'Utilisation

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après nommées « CGU ») ont pour objet de définir les conditions d'utilisation des Services de Care-Up et les droits et obligations de Care-Up et de l'Utilisateur.

La Plateforme Care-Up (représentée par le nom commercial : Care-Up) offre la possibilité pour l'Utilisateur notamment d'utiliser le Service Care-Up pro , un service de Prise de Rendez-Vous en Ligne avec des professionnels de la santé (infirmiers , kinésithérapeutes et aides soignants) libéraux à domicile .

Les présentes Conditions Générales sont applicables à toutes inscriptions sur le Site.

Care-Up se réserve le droit de modifier ou compléter, à tout moment, les présentes conditions. Ces modifications feront l'objet d'une mise à jour des présentes conditions sur le Site.

Care-Up n'est pas un service d'urgence. En cas d'urgence vitale il faut appeler le SAMU 190 ou la protection civile 198.

2. CRÉATION D'UN COMPTE UTILISATEUR

Afin de pouvoir bénéficier du service de Prise de Rendez-Vous en Ligne avec des professionnels de la santé l'Utilisateur doit créer un Compte Utilisateur en ligne.

Lors de la création de son Compte Utilisateur, l'Utilisateur s'engage à fournir des Informations exactes et complètes sur son identité comme demandées dans le formulaire en ligne. Il s'engage notamment à ne pas créer une fausse identité de nature à induire Care-Up, les Acteurs de santé ou les tiers en erreur et à ne pas usurper l'identité d'une autre personne. L'Utilisateur s'engage à mettre immédiatement à jour, en cas de modification, les données qu'il a communiquées lors de sa première connexion sur son Compte Utilisateur.

Après la validation des CGU et la création de son Compte Utilisateur, l'Utilisateur reçoit un code de confirmation par SMS à son numéro de téléphone qu'il aura renseignée. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de vérifier que le numéro de téléphone est correcte lors de la création de son Compte.

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur fournirait des informations fausses, inexactes, obsolètes, incomplètes ou de nature à induire en erreur, Care-Up pourra, immédiatement sans préavis ni indemnité, suspendre l'accès au Compte Utilisateur et lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive à tout les Services.

3. SÉCURITÉ

Care-Up fournit un système de sécurité de tel sorte que les données du patient soient uniquement transmises au professionnel de santé qui a accepté la prise en charge.

4. GESTION DES DEMANDES ?

La plateforme privilégie la proximité géographique entre les patients et les professionnels de santé. Ainsi, quand un patient fait une demande de soins, Care-Up identifie l'ensemble des professionnels de santé dans la zone de l'adresse du patient et propose la prise en charge au

professionnel de santé le plus proche (infirmier, kinésithérapeute, aide-soignant).

- S'ils n'est pas disponible, Care-Up propose le soin à un autre professionnel de santé et ainsi de suite jusqu'à trouver le professionnel de santé disponible pour le patient.

- La plateforme cherche à répondre aux patients dans les meilleurs délais. Le professionnel de santé

a un délai maximum de 30 minutes pour accepter ou pas la prestation.

- Le patient peut faire une recherche de professionnels de santé le jour même ou jusqu'à 10

jours avant le début de son premier RDV

- Le professionnel de santé peut modifier sa zone de tournée de 1 Km jusqu'à 12 Km

.

5. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

Tout Utilisateur qui veut accéder aux Services de Care-Up a besoin de créer un compte. En utilisant les fonctionnalités disponibles sur le Site de Care-Up , l'Utilisateur reconnaît avoir lu et accepté sans réserve les présentes Conditions d'Utilisation.

Tout Utilisateur se créant un « Compte Utilisateur » afin d'accéder aux Service de prise de Rendez-Vous en Ligne , s'engage aussi à respecter, sans réserve, les présentes CGU. L'Utilisateur accepte les CGU de manière expresse, sans restriction ni réserve lors de la création de son Compte Utilisateur. La création d'un Compte Utilisateur implique l'adhésion pleine et entière de l'Utilisateur au Contrat.

Lors de l'inscription :

- L'utilisateur se connecte sur le Site ou l'application mobile , et saisit ses Identifiants.
- L'utilisateur confirme définitivement son inscription.
- L'utilisateur valide son inscription.
- Care-Up envoie un SMS de confirmation à l'utilisateur.

Si l'Utilisateur n'est pas en accord avec tout ou partie des CGU, il ne doit pas utiliser les Services.

Les CGU sont applicables à compter de leur acceptation par l'Utilisateur pendant une durée indéterminée et ce jusqu'à la résiliation du Contrat pour les Utilisateurs ayant un Compte Utilisateur.

Evolution des Services : Care-Up œuvre à améliorer ses Services. A ce titre, l'utilisateur accepte toute évolution technique améliorant la qualité du Service. Ces dites évolutions peuvent se traduire par des modifications de fourniture du Service. L'utilisateur s'engage à accepter et à respecter toutes prescriptions données par Care-Up

Suspension du Service : l'utilisateur reconnaît qu'il accepte que Care-Up puisse suspendre l'accès au Service notamment en cas de :

- Non-respect par celui-ci des présentes Conditions Générales.
- Utilisation frauduleuse du Service.
- Utilisation contraire à la réglementation en vigueur.
- Diffusion de contenu illicite.

6. SPÉCIFICITÉS TECHNIQUES D'ACCÈS AUX SERVICES

Le Compte Utilisateur comprend notamment les Identifiants confiés par Care-Up. L'Utilisateur s'oblige à les conserver secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Si l'un des éléments d'identification de l'Utilisateur est perdu ou volé, ce dernier doit informer sans délai Care-Up, qui procédera alors à l'annulation et/ou la mise à jour immédiate de l'Identifiant concerné.

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants, notamment si celui-ci pré-enregistre sur un équipement son Identifiant, permettant ainsi la connexion automatique aux Services.

Tout accès, utilisation des Services et transmission de données effectués à partir du Compte Utilisateur sera considéré comme ayant été effectué par l'Utilisateur. A cet égard, l'Utilisateur est tenu de s'assurer qu'à l'issue de chaque session il se déconnecte effectivement des Services, en particulier lorsqu'il accède aux Services à partir d'un ordinateur public.

Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée des Identifiants d'un Utilisateur et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité de cet Utilisateur. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, l'Utilisateur est tenu d'en avvertir Care-Up, sans délai, par message électronique, en précisant ses Identifiants, nom, prénoms à l'adresse suivante : contact@careup.tn, afin que Care-Up, puisse procéder à la réinitialisation du Compte Utilisateur.

7.OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE Care-Up

Care-Up s'engage à mettre en œuvre les moyens pour assurer la permanence, la continuité et la qualité dans la fourniture de ses Services, dans le respect des normes professionnelles applicables et la limite de ses moyens de communications électroniques. A ce titre Care-Up est soumis à une obligation de moyens.

Care-Up, pour sa part, assure la bonne gestion et le bon fonctionnement du Service Care-Up s'engage à assurer la sécurité et la confidentialité des données du Client stockées sur ses serveurs.

Care-Up s'engage à protéger les données du Client contre toute destruction ou perte, diffusion ou accès non autorisés

Care-Up décline toute responsabilité du fait des éventuelles difficultés d'accès par l'utilisateur au Site liés à la saturation des réseaux et limites du réseau Internet ou en cas d'interruption du fonctionnement du Site pour une opération de maintenance ou en cas de force majeure.

Care-Up pourra être amenée à suspendre les Services à des fins de maintenance programmée par Care-Up ou l'un de ses sous-traitants ou en cas d'impératif technique (maintenance d'urgence).

Care-Up ne peut en aucun cas être tenue responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution d'un acte ou d'un soin par un Acteur de santé et/ou des effets secondaires ressentis par un Utilisateur à l'issue d'un soin effectué à domicile .

8. OBLIGATIONS GENERALES DE L'UTILISATEUR

-L'utilisateur est seul responsable des utilisations faites à partir de son Compte que celles-ci soient ou non expressément autorisées par lui.

-L'utilisateur s'engage à ne pas accéder ou tenter d'accéder de façon illicite à d'autres réseaux ou systèmes informatiques connectés au Site.

-Tout détournement des règles d'utilisation définies constitue une violation des droits de propriété de l'information.

-L'utilisateur s'engage, en son nom à ne pas faire usage de tout élément provenant de tiers qui contreviendrait ou violerait les droits de toute autre personne et reconnaît que Care-Up ne sera en aucun cas responsable d'un tel usage.

-L'utilisation du Site et des Applications, est proposé à l'utilisateur sous réserve de son acceptation inconditionnelle des présentes Conditions, et des conditions générales d'utilisation des Services.

-L'utilisateur a connaissance de la nature d'Internet, notamment de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les informations. Il appartient à lui de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données du côté de son interface locale et ses logiciels de la contamination par des éventuels virus.

Par ailleurs, l'Utilisateur s'engage à :

Respecter les termes du Contrat ;

A mettre à disposition de Care-Up, sans que ce soit limitatif, tous les justificatifs permettant de certifier les Données Utilisateur ;

La fourniture, l'installation et la maintenance des Équipements ainsi que les frais de communications électroniques (tels que les coûts téléphoniques et les coûts d'accès à Internet) résultant de leur utilisation sont à la charge exclusive de l'Utilisateur. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de s'informer du prix d'utilisation desdits Équipements et services auprès des opérateurs concernés ;

Utiliser les Services dans le respect des lois et règlements applicable au Contrat ;

Ne pas utiliser les Services d'une façon qui serait susceptible de nuire à la réputation de Care-Up et/ou des professionnels de santé.

9.PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données recueillies dans le cadre de la création du Compte sur le Site sont traitées et utilisées par Care-Up Tunisie, dans le cadre de la fourniture des Services, pour les besoins de la gestion des opérations effectuées en exécution du Service souscrit et pour adresser le cas échéant au Client des courriers électroniques et des SMS d'informations relatives au Service.

Care-Up peut être amené à communiquer les informations relatives au Client dans le cadre de réquisitions judiciaires et sous réserve de respect de la réglementation en vigueur

La politique de protection des Données à caractère personnel disponible sur Care-Up décrit les rôles et les obligations respectifs de l'Utilisateur et de Care-Up concernant le traitement des Données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des Services. En acceptant les présentes CGU, l'Utilisateur et Care-Up s'engagent à respecter les termes et conditions du dit Accord.

10 . RÉSILIATION

Résiliation par Care-Up

L'Utilisateur reconnaît être informé que tout ou partie des Services peuvent être résiliés par Care-Up, sans que celle-ci ait à justifier de sa décision et sans indemnité. Par ailleurs, en cas de faute grave de l'Utilisateur, telle que l'utilisation d'un ou plusieurs Services contraire aux stipulations du Contrat, contraire aux lois et réglementations, susceptible de porter préjudice à la réputation de Care-Up ou d'un professionnel de santé, ou à l'intégrité physique ou mentale d'un autre Utilisateur, Care-Up pourra résilier, par tout moyen, tout les Services.

Résiliation par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut à tout moment résilier le Contrat en demandant la suppression de son Compte Utilisateur à contact@careup.tn.

Conformément à son droit de portabilité des Données à caractère personnel, l'Utilisateur pourra récupérer en format standard celles-ci avant toute suppression de son Compte Utilisateur. L'Utilisateur reconnaît avoir tous les droits et/ou autorisations nécessaires pour pouvoir récupérer les données susmentionnées.

Conséquences de la résiliation

Toute résiliation du Contrat par Care-Up ou l'Utilisateur entraîne automatiquement la fin du droit d'accès aux Services par l'Utilisateur, la suppression ou l'anonymisation de toutes les Données Utilisateurs contenus dans le Compte Utilisateur.

Care-Up est néanmoins autorisée à conserver une copie des Informations Confidentielles pour toutes fins imposées par la loi applicable

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les Services de Care-Up et tous les éléments qui les composent sont la propriété exclusive de Care-Up.

Aucune disposition du Contrat ne peut être interprétée comme une cession de droits de Propriété Intellectuelle.

Care-Up concède, à l'Utilisateur, pour la durée du Contrat un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible et non transférable de la Plateforme Care-Up. L'Utilisateur s'engage à ne pas tenter d'accéder ou copier les codes sources de la Plateforme Care-Up; utiliser la Plateforme Care-Up à d'autres fins que celles d'utiliser les Services; créer des copies de la Plateforme Care-Up; reproduire, corriger, extraire, modifier, traduire en toutes langues ou tous langages, réutiliser, arranger, adapter, décompiler (à l'exception et dans la seule mesure où la loi applicable l'autorise de manière expresse), ni incorporer la Plateforme Care-Up dans un autre logiciel ou créer des travaux dérivés sur la base de la Plateforme Care-Up quels qu'en soient le moyen et le support; revendre, louer, ou exploiter commercialement la Plateforme Care-Up, ni céder/concéder la Plateforme Care-Up à un tiers; faire des tests d'intrusion ou tenter d'obtenir un déni de service sur les Services.

L'Utilisateur reconnaît que toute violation au présent article constitue un acte de contrefaçon civilement et pénalement sanctionnable.

12. MENTIONS LÉGALES

Les Services de Care-Up sont exploités par SMARTMED, société à responsabilité limitée dont le siège social est situé à RUE VICTOR HIGO IMM. MAHJOUB 3EME ETAGE APP. C1 SOUSSE.

13. RÈGLEMENT AMIABLE - DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

L'Utilisateur est informé du fait que le Site s'adresse aux patients résidant en Tunisie et est soumise en droit tunisien. Aussi, en naviguant sur le Site ou en utilisant les Services de Care-Up l'Utilisateur se soumet au droit tunisien.

Avant toute action contentieuse, Care-Up et l'Utilisateur chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable leurs différends relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption, la résiliation ou la dénonciation des présentes Conditions d'Utilisation et ce, pour quelques causes et sur quelques fondements que ce soient. Care-Up et l'Utilisateur devront se réunir afin de confronter leurs points de vue et effectuer toutes constatations utiles pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose.

Care-Up et l'Utilisateur s'efforceront de trouver un accord amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification par l'une d'elle de la nécessité d'un accord amiable, par lettre recommandée avec avis de réception. Sauf pour préserver leur droit d'action ou pour éviter un dommage imminent, aucune action judiciaire ne

saurait être recevable avant que la présente procédure de règlement amiable des litiges ait été intégralement respectée.

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la juridiction des Tribunaux compétents conformément au droit tunisien.

14.DIVERS

Enquête de satisfaction :Care-Up se réserve le droit d'adresser ponctuellement par courriel ou par SMS à tout Utilisateur des enquêtes de satisfaction visant à évaluer la qualité des Services de Care-Up.

L'Utilisateur n'a aucune obligation envers Care-Up de répondre à celles-ci.