

Conditions Générales de Vente (CGV) de WIC Doctor

Préambule :

WIC Doctor est une plateforme de soins de santé innovante, utilisant des solutions basées sur l'intelligence artificielle (IA) pour faciliter la gestion des soins. Elle propose des services tels que la gestion d'agendas électroniques, la téléconsultation et des outils pour les professionnels de santé. Engagée à offrir une expérience utilisateur optimale, WIC Doctor garantit la cybersécurité et la protection des données personnelles, en conformité avec les normes européennes et tunisiennes, notamment le RGPD et le IA Act (2024), afin de protéger les informations sensibles des utilisateurs.

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après "**CGV**") définissent les modalités d'utilisation et de vente des services proposés par la plateforme WIC Doctor (ci-après dénommée "**WIC Doctor**"). Ces services permettent à l'utilisateur (ci-après "**le Visiteur**" ou "**le Partenaire**") d'accéder à diverses fonctionnalités mises à disposition par le propriétaire de la plateforme.

Les CGV s'appliquent à l'ensemble des services proposés sur la plateforme WIC Doctor, dans le respect des législations tunisienne et européenne en vigueur, y compris le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), l'IA Act (2024) et les normes relatives à l'Hébergement de Données de Santé (HDS).

2. Définitions

- **Données de santé** : Informations personnelles relatives à l'état de santé d'un individu, incluant les données médicales, historiques cliniques, prescriptions, etc.
- **HDS (Hébergement de Données de Santé)** : Ensemble des normes légales et techniques régissant l'hébergement sécurisé des données de santé, garantissant leur confidentialité, intégrité et accessibilité.
- **Consentement** : Accord explicite donné par un utilisateur ou un patient pour le traitement de ses données personnelles, en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la réglementation tunisienne.
- **RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)** : Règlement européen (UE 2016/679) relatif à la protection des données personnelles, visant à garantir la confidentialité et la sécurité des données des utilisateurs au sein de l'Union Européenne.
- **Règlementation tunisienne relative à la protection des données personnelles** : Loi organique n° 2004-63 en date du 27 juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel.
- **Utilisateur Final** : Personne qui bénéficie des services de WIC Doctor, qu'il s'agisse d'un patient, d'un professionnel de santé ou d'un collaborateur, et qui est responsable de l'utilisation conforme des services.
- **Confidentialité des Données** : Obligation de protéger les informations personnelles et médicales des utilisateurs de la plateforme contre toute divulgation non autorisée.

3. Acceptation des CGV

L'utilisation des services de WIC Doctor est soumise à l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente (CGV). **En accédant à la plateforme ou en utilisant les services, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté les CGV dans leur intégralité.**

Cette acceptation vaut signature électronique du contrat.

En cas de non-acceptation des CGV, vous ne pourrez pas utiliser les services de WIC Doctor.

En accédant à la plateforme, vous vous engagez à respecter les conditions suivantes :

- Vous utiliserez la plateforme exclusivement à des fins légales et conformément aux termes définis dans cette politique d'utilisation.
- Vous vous engagez à fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de l'utilisation des services.
- Vous vous abstenerez de publier tout contenu inapproprié, obscène, offensant ou illégal sur la plateforme.

- Vous vous interdisez d'accéder à la plateforme de manière non autorisée, y compris par le biais de piratage ou d'autres moyens frauduleux.

4. Services proposés

WIC Doctor propose les services suivants :

4.1. Services principaux :

- **Téléconsultation et prise de rendez-vous en ligne** : Consultation médicale à distance et gestion des créneaux horaires.
- **Gestion d'agendas électroniques avec IA** : Outil intelligent pour organiser et synchroniser les rendez-vous.
- **Aide à la prescription et à la documentation médicale** : Assistance pour une prescription médicale optimisée et accès facilité à la documentation.

Certains services peuvent être soumis à des [Conditions Particulières](#), détaillées dans des annexes spécifiques à chaque service.

4.2. Services additionnels et options :

- **Rapports personnalisés** : Création de rapports détaillés adaptés aux besoins spécifiques des utilisateurs.
- **Modules d'intégration** : Intégration des services WIC Doctor avec des systèmes tiers pour une meilleure interopérabilité.

Ces services sont soumis à une **tarification séparée**, détaillée dans les conditions particulières.

5. Tarifs et modalités de paiement

5.1. Tarifs

Les [tarifs](#) des services sont exprimés en différentes devises :

- Euro (€)
 - Dollar américain (US \$)
 - Dinar tunisien (TND)
 - D'autres devises peuvent être acceptées en fonction de votre localisation géographique et du service choisi.
- Veillez nous [contacter](#) pour connaître les options disponibles.

Les prix affichés sont hors taxes. Toutes les taxes applicables seront ajoutées au moment du paiement, sauf indication contraire. Un devis détaillé, incluant le montant total toutes taxes comprises, vous sera fourni avant toute confirmation de commande.

5.2. Modalités de paiement

Les paiements s'effectuent via :

- Cartes bancaires sécurisées (Visa, Mastercard, etc.)
- Virements bancaires
- Autres moyens électroniques compatibles avec la plateforme.

Les transactions financières sont sécurisées selon les standards internationaux de chiffrement.

6. Sécurisation des données personnelles et de santé

Veillez consulter la [Politique de confidentialité des données personnelles](#).

6.1. Collecte et traitement des données

WIC Doctor collecte et traite des données personnelles ainsi que des données sensibles de santé uniquement dans le cadre de la fourniture de ses services, sous réserve de votre consentement, pour l'exécution du contrat avec ses partenaires ou sur la base d'un fondement légal, conformément à :

- Le RGPD (UE 2016/679) et le IA Act (2024)
- Les normes HDS, garantissant un hébergement sécurisé des données de santé sensibles.
- La réglementation relative au traitement des données personnelles en Tunisie.

6.2. Finalité du traitement

Les données collectées par WIC Doctor sont utilisées pour les finalités suivantes :

Pour les Patients :

- **Agenda électronique intelligent** : Simplification de la gestion des rendez-vous avec synchronisation des disponibilités et envoi de rappels.
- **Annuaire médical** : Recherche de spécialistes proches et réservation de créneaux adaptés.
- **Gestion des rendez-vous en ligne** : Suivi et coordination des soins simplifiés grâce à une plateforme de gestion en ligne.
- **Informations médicales fiables** : Accès à des recommandations et ressources santé développées par des experts.

Pour les Praticiens :

- **Téléconsultation et télé-secrétariat** : Services de santé à distance pour faciliter la prise en charge des patients.
- **Télésurveillance médicale** : Suivi à distance des patients pour une gestion optimale de leur santé.
- **Prescription en ligne avec IA** : Aide à la prescription médicale via l'intelligence artificielle.
- **Gestion des rendez-vous en ligne et visibilité SEO** : Amélioration de la gestion des rendez-vous et optimisation de la visibilité en ligne.

Pour les collaborateurs (Sociétés de Technologie Médicale, Fournisseurs de Logiciels, Prestataires spécialisés) :

- **Espaces publicitaires exclusifs** : Espaces dédiés aux partenaires privilégiés pour promouvoir leurs services.
- **Technologie avancée** : Utilisation de l'expertise en IA et de solutions basées sur le Cloud pour améliorer les offres et services.

Pour le public :

- **Journal médical** : Accès à des contenus médicaux fiables et à jour pour informer le public.

Pour WIC Doctor :

- **Respect des exigences légales, fiscales et réglementaires** : Conformité avec la législation en vigueur, notamment pour la gestion des données.
- **Gestion administrative et comptable** : Gestion des contrats, des facturations, suivi des paiements et gestion des litiges financiers.
- **Amélioration des services et support client** : Gestion des demandes des utilisateurs, assistance technique, et amélioration continue des services proposés sur la plateforme.
- **Communication interne et gestion de la relation avec les utilisateurs** : Gestion des communications avec les utilisateurs et suivi de leur expérience.
- **Sécurité des systèmes d'information et prévention des fraudes** : Assurer la sécurité des données et la prévention des risques liés à la fraude et aux cyberattaques.
- **Marketing et promotion de la société** : Avec le consentement des utilisateurs ou, dans certains cas, sur la base d'un intérêt légitime, pour promouvoir les services de WIC Doctor
- **Amélioration continue par l'analyse des données (Business Intelligence)** : Utilisation des données collectées pour l'analyse de performance et l'amélioration continue des services.

6.3. Hébergement HDS

Toutes les données de santé collectées par WIC Doctor sont hébergées sur des serveurs certifiés **HDS**, assurant :

- Confidentialité et intégrité des données.
- Sécurisation contre les cyberattaques et accès non autorisés.

6.4. Droits des clients

Les visiteurs et partenaires de WIC Doctor disposent des droits suivants sur leurs données personnelles :

- **Consentement explicite** : Droit de donner ou retirer votre consentement à tout moment concernant le traitement de vos données personnelles.
- **Opposition et limitation du traitement** : Droit de vous opposer au traitement de vos données ou d'en limiter l'utilisation dans certaines circonstances.
- **Droit d'accès** : Droit de consulter les données personnelles que nous avons collectées vous concernant.
- **Droit de rectification** : Droit de demander la correction de toute donnée personnelle inexacte ou incomplète.
- **Droit de suppression** : Droit de demander la suppression de vos données personnelles sous réserve des conditions prévues par la législation applicable.
- **Portabilité des données** : Droit de recevoir vos données personnelles dans un format structuré et couramment utilisé, et de les transférer à un autre responsable du traitement.
- **Réclamation auprès des autorités compétentes** : Droit de soumettre une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) en France ou de l'INPDP (Instance Nationale de la Protection des Données Personnelles) en Tunisie en cas de traitement non conforme à la réglementation.

Les demandes relatives aux données personnelles peuvent être envoyées à : dpo@wicdoctor.com ou via nos [Formulaires](#).

7. Responsabilité

WIC Doctor est gérée et exploitée par Way Interactive Convergence, Représentée en France par Madame Soumaya HTIRA, et en Tunisie par Monsieur Antonio ALIBRANDI.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant l'utilisation de WIC Doctor, veuillez contacter notre équipe de support technique via :

[+33\(0\)1 62 15 00 15](tel:+330162150015)

[+216 98 506 504](tel:+21698506504)

support.lv1@way-interactive-convergence.com

7.1. Responsabilité de WIC Doctor

WIC Doctor garantit :

- La qualité et la continuité de ses services, dans la limite des contraintes techniques et légales.
- La sécurité des données collectées et hébergées.

7.2. Responsabilité du partenaire

Le partenaire est responsable des informations fournies et de l'usage qu'il fait des services.

8. Propriété intellectuelle

Tout contenu publié sur WIC Doctor (textes, images, logos, codes, etc.) appartient à Way Interactive Convergence, et est protégé par des droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction, usage ou usage à des fins commerciales sans autorisation est interdit.

9. Litiges et Loi applicable

9.1. Législation applicable

Les présentes CGV sont régies par le droit tunisien, ainsi que par les lois européennes applicables, notamment le RGPD.

9.2. Résolution des litiges

En cas de différend, une résolution amiable sera recherchée. À défaut, les tribunaux compétents seront ceux du lieu de domiciliation de Way Interactive Convergence.

10. Modification des CGV

WIC Doctor se réserve le droit de modifier les présentes CGV. Les nouvelles versions seront publiées sur la plateforme avec un préavis raisonnable. Nous vous encourageons à consulter régulièrement ces CGV pour être informé des changements.

11. Conditions de résiliation et rétractation

11.1. Résiliation par le partenaire

Le partenaire peut résilier son abonnement ou son contrat à tout moment sous réserve de respecter les conditions suivantes :

- Notification écrite à WIC Doctor conformément au préavis spécifié dans le contrat
- Paiement de toutes les factures en cours avant la résiliation.

11.2. Résiliation par WIC Doctor

WIC Doctor se réserve le droit de résilier un contrat ou un abonnement si :

- Les conditions d'utilisation ne sont pas respectées.
- Le paiement des services n'est pas effectué dans les délais.

11.3. Droit de Rétractation

Conformément aux lois en vigueur, le client dispose d'un délai de 14 jours ouvrables à compter de la souscription pour exercer son droit de rétractation, sauf dans le cas de services déjà exécutés ou livrés immédiatement.

11.4. Résiliation par le Patient

Le Patient peut demander la suppression de son espace à tout moment.

12. Politique de confidentialité et sécurité des données

12.1. Engagement de WIC Doctor

WIC Doctor s'engage à protéger les données personnelles conformément aux normes nationales et internationales en vigueur (RGPD et HDS).

12.2. Utilisation des cookies

La plateforme utilise des cookies pour :

- Améliorer l'expérience utilisateur.
- Fournir des services personnalisés.

Les visiteurs peuvent configurer leurs préférences de cookies via les paramètres du navigateur. Veuillez consulter la [Politique de confidentialité des données personnelles](#).

13. Limitation de garantie

13.1. Exactitude des services

Bien que WIC Doctor s'efforce de fournir des informations et des services exacts, elle ne garantit pas que l'utilisation des services soit exempte d'erreurs ou que les résultats obtenus répondent parfaitement aux attentes des visiteurs.

13.2. Panne ou interruption de service

WIC Doctor décline toute responsabilité en cas de panne, interruption ou indisponibilité temporaire des services pour des raisons techniques ou de maintenance.

14. Force majeure

WIC Doctor ne sera pas tenue responsable en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de ses obligations en raison d'un événement de force majeure, tel que défini par la loi, incluant notamment :

- Catastrophes naturelles.
- Pannes de réseau ou cyberattaques massives.
- Conflits sociaux, épidémies ou pandémies.

15. Support client et Réclamations

15.1. Contact Support

Le client peut contacter le support technique ou commercial via :

Support technique

+33(0)1 62 15 00 15

+216 98 506 504

support.lv1@way-interactive-convergence.com

Support commercial

+33(0)1 62 15 50 50

+216 26 311 777

contact@way-interactive-convergence.com

contact@wic-doctor.com

Notre [Formulaire de contact](#)

15.2. Délai de réponse

WIC Doctor s'engage à répondre aux demandes dans un délai de 2 jours calendaires.

15.3. Gestion des réclamations

Les réclamations doivent être formulées par écrit et inclure :

- Les détails de la demande ou du problème.
- Les preuves ou documents nécessaires à l'examen du dossier.

Annexe : CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES

Chaque service proposé par WIC Doctor peut faire l'objet de conditions spécifiques définies dans des annexes aux présentes CGV :

[ANNEXE 1: AGENDA ÉLECTRONIQUE INTELLIGENT](#)

[ANNEXE 2: SERVICES DE STATISTIQUES ET RAPPORTS](#)

[ANNEXE 3: SERVICE SEO ET OPTIMISATION DES PRESENCES EN LIGNE](#)

[ANNEXE 4: SERVICE DE TELESECRETARIAT](#)

[ANNEXE 5: SERVICES DE LIVRAISON MEDICALE](#)

[ANNEXE 6: SERVICE D'ANALYSE AVANCEE PAR IA](#)

[ANNEXE 7: SERVICE DE TELECONSULTATION MEDICALE](#)

[ANNEXE 8: SERVICE DE SUIVI A DISTANCE DES PATIENTS](#)

[ANNEXE 9: SERVICE D'ÉDUCATION ET DE PREVENTION SANTE](#)

[ANNEXE 10: SERVICE D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET D'ANALYSE PREDICTIVE](#)

[ANNEXE 11: SERVICE DE GESTION DE RESEAUX DE SOINS ET PARTENARIATS](#)

[ANNEXE 12: SERVICE DE TELESURVEILLANCE DES PATHOLOGIES CHRONIQUES](#)

[ANNEXE 13: SERVICE DE BIEN-ETRE ET SANTE PREVENTIVE](#)

[ANNEXE 14: LES SERVICES DE TELEMEDECINE](#)

Nous vous encourageons à consulter régulièrement ces CGV pour être informé des changements.