
Conditions d'Utilisation SILADOC

1. OBJET

Les présentes Conditions d'Utilisation (CU) ont pour objet de définir les conditions d'utilisation des Services de SILADOC et les droits et obligations de SILADOC et de l'Utilisateur.

La Plateforme SILADOC offre la possibilité pour l'Utilisateur notamment d'utiliser le Service d'Annuaire des professionnels de santé, et des établissements de santé, de prise de Rendez-Vous, et de la gestion de cabinet médicale : la gestion de consultation médicale et l'édition des prescriptions.

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

SILADOC 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.

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

2. LA DEFINITION DES TERMES UTILISES

Les expressions ci-dessous utilisées dans le Contrat auront la signification suivante :

"**Abonné SILADOC**" désigne indifféremment :

1. Toute personne physique Acteur de Santé exerçant à titre libéral,
2. Toute personne morale de droit privé regroupant des Acteurs de Santé pour l'exercice de leur profession,
3. Toute personne de droit public regroupant des Acteurs de Santé pour l'exercice de leur profession, bénéficiant d'un abonnement sur SILADOC.

"**Acteur de santé**" désigne les professionnels intervenant dans le secteur de la santé, et qui sont accessibles sur la Plateforme SILADOC.

"**Application Mobile**" désigne la Plateforme SILADOC disponible depuis un smartphone par suite du téléchargement de celle-ci sur un magasin d'applications.

"Assistant" désigne tout type de personnel

1. Assistant un Acteur de santé et
2. Effectuant des actions au nom et pour le compte dudit Acteur de santé, tels que le personnel administratif, les secrétaires médicales, assistants médicaux ou dentaires et auxiliaires médicaux.

"Donnée(s) Utilisateur" désigne les (a) données de l'Utilisateur et de ses Proches (incluant des Données à caractère personnel) mentionnées par l'Utilisateur sur son Compte Utilisateur ; partagées par l'Utilisateur à un Acteur de Santé sur quelque support que ce soit, traitées par SILADOC, dans le but de fournir les Services et/ou (b) tout document de quelque nature que ce soit, téléchargé, diffusé, collecté ou mis en ligne par un Utilisateur sur la Plateforme SILADOC

"Données à caractère personnel" désigne toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable que définit le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

"Données à caractère personnel de Santé" désigne toute Donnée à caractère personnel recueillie par un Acteur de Santé à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social et notamment dans le cadre de l'utilisation des Services.

"Équipement" désigne tout type de matériels tels que ordinateurs, casques, micros, webcams, téléphones et tablettes et moyens de communication électronique permettant l'accès et l'utilisation des Services.

"Identifiant" désigne l'identifiant personnel de connexion associé à un Compte Utilisateur ainsi que tout code confidentiel ou mot de passe complexe délivré à l'Utilisateur par SILADOC puis modifié par l'Utilisateur pour s'identifier afin d'accéder aux Services.

"Information Confidentielle" désigne toutes informations de nature financière, juridique, commerciale, technique, informatique ou administrative, tous documents ou informations concernant l'accès aux Services, toutes informations qui pourraient avoir pour effet de favoriser les intérêts d'une entreprise concurrente ainsi que toutes autres informations que les Parties peuvent être amenées à se communiquer, directement ou indirectement, par écrit, oralement, sous quelque forme et support que ce soit et qui, en raison de leur nature ou des circonstances de leur divulgation devraient être raisonnablement considérées comme confidentielles.

Les informations confidentielles ne comprennent pas les informations qui sont dans le domaine public avant leur communication ou divulgation ; et/ou sont déjà connues de la Partie destinataire avant leur communication ou divulgation ; et/ou sont obtenues légalement d'un tiers qui était en droit de les transmettre ; et/ou dont l'une des Parties a autorisé à l'autre par écrit la divulgation, et ce avant que lesdites informations soient divulguées.

"**Patient**" désigne toute personne physique ayant ou non un Compte sur SILADOC qui a été ou va être soumise à une consultation médicale avec un Acteur de santé et qui est prise en charge par ce dernier.

"**Partie(s)**" désigne conjointement SILADOC et l'Utilisateur.

"**Personne concernée**" a le sens qui lui est attribué par le RGPD.

"**Plateforme SILADOC**" désigne l'ensemble logiciel desktop accessible en ligne sur le site www.SILADOC.tn ou mobile accessible via les différents "Apps store" du marché ainsi que leurs composantes graphiques, sonores, visuelles, logicielles et textuelles permettant à l'Utilisateur notamment de consulter l'annuaire de SILADOC, ou prendre rendez-vous en ligne.

"**Proche**" désigne toute personne physique pour laquelle l'Utilisateur est autorisé par celle-ci ou mandaté par la loi à prendre un rendez-vous en ligne directement sur son Compte Utilisateur, transférer ses Données à caractère personnel sur la Plateforme SILADOC.

"**Propriété Intellectuelle**" désigne l'ensemble des droits de propriété intellectuelle, quels que soient leur nature et leur forme, susceptible d'exister ou de bénéficier d'une protection dans le monde, incluant les œuvres de l'esprit, les droits d'auteur et droits voisins, le copyright, les dessins et modèles, les logiciels et codes sources, les marques, noms commerciaux et logos, les noms de domaine et autres signes distinctifs, les bases de données, ainsi que les inventions, brevets et savoir-faire, indépendamment qu'ils soient ou puissent être déposés, ainsi que les mises à jour, les améliorations, les modifications, les configurations, les extensions et les travaux dérivés de tout ou partie de ces éléments, et les droits de la personnalité, le droit au respect de la vie privée, et le droit à l'image.

"**Services**" désigne le ou les Services mis à disposition des Utilisateurs. Les Services comprennent notamment le Service d'annuaire, de prise de rendez-vous en ligne.

"**Service d'Annuaire**" désigne le service de recherche en ligne d'Acteurs de santé mis à disposition par SILADOC et comportant le nom et la spécialité de l'Acteur de santé et pouvant indiquer ses coordonnées et informations d'accès, ses tarifs, ses horaires ainsi que ses expertises.

« **Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne** " désigne le service permettant à l'Utilisateur de prendre rendez-vous en ligne avec un Acteur de santé abonné à SILADOC via le Site ou l'Application Mobile de SILADOC.

"**Signature Électronique**" désigne un processus électronique, notamment le fait de cliquer sur un bouton d'acceptation numérique, joint à un document électronique ou logiquement associé à celui-ci permettant à une personne de consentir au contenu du document électronique concerné.

"**Site**" désigne le site Internet www.SILADOC.tn.

"**Sous-traitant**" désigne la personne traitant des Données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement. Il agit sous l'autorité du responsable du traitement et sur instruction de

celui-ci.

"**Traitement**" a le sens qui lui est attribué par le RGPD.

"**Transfert**" a le sens qui lui est attribué par le RGPD.

"**Utilisateur**" désigne toute personne physique qui dispose d'un Compte Utilisateur sur la Plateforme SILADOC et qui accède aux Services proposés par SILADOC par le biais du Site, tout Visiteur de Site.

"**Visiteur du Site**" désigne toute personne physique qui navigue sur le Site www.SILADOC.tn.

"**Violation de Donnée à caractère personnel**" a le sens qui lui est attribué par le RGPD.

3. CRÉATION D'UN COMPTE UTILISATEUR

Afin de pouvoir bénéficier du service de prise de RDV 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 SILADOC, 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 communiqué lors de sa première connexion sur son Compte Utilisateur.

Après la validation des CU et la création de son Compte Utilisateur, l'Utilisateur reçoit un courriel de confirmation par voie électronique à l'adresse qu'il aura renseignée. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de vérifier que l'adresse courriel renseignée 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, SILADOC pourra, immédiatement sans préavis ni indemnité, suspendre l'accès au Compte Utilisateur et lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive à tout ou partie des Services.

4. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

Tout Utilisateur peut accéder au Service d'Annuaire sans avoir besoin de se créer un compte. En utilisant les fonctionnalités disponibles sur le Site de SILADOC, 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 Services de prise de Rendez-vous en Ligne s'engage aussi à respecter, sans réserve, les présentes CU. L'Utilisateur accepte les CU 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, et saisit ses Identifiants.
- L'utilisateur confirme définitivement son inscription.
- L'utilisateur valide son inscription.
- SILADOC envoie un courrier électronique de confirmation à l'utilisateur.
- SILADOC communiquera à la demande de l'utilisateur ses coordonnées après vérification de son identité par Email.

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

Les CU 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 : SILADOC 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 SILADOC

Suspension du Service : l'utilisateur reconnaît qu'il accepte que SILADOC 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.

5. SPÉCIFICITÉS TECHNIQUES D'ACCÈS AUX SERVICES

L'Utilisateur s'oblige à conserver secrets les Identifiants qui lui sont confiés par SILADOC lors de la création de son Compte Utilisateur. L'Utilisateur est seul responsable de tout détournement, perte ou utilisation non-autorisée de ses Identifiants.

Dans ce cas, l'Utilisateur est tenu d'en avertir SILADOC sans délai, par message électronique et en précisant ses Identifiants, noms et prénoms à l'adresse suivante : contact@5pservices.net.

SILADOC procédera, selon les cas, à l'annulation et/ou la mise à jour immédiate des Identifiants concernés. Tout accès et utilisation des Services effectués à partir du Compte Utilisateur seront considérés comme ayant été effectués par l'Utilisateur.

A cet égard, l'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Identifiants, notamment s'il préenregistre ses Identifiants sur un équipement pour se connecter automatiquement aux Services.

L'Utilisateur est ainsi tenu de s'assurer qu'à l'issue de chaque session il se déconnecte effectivement des Services lorsqu'il y accède à partir d'un ordinateur public.

La déconnexion de l'Utilisateur est automatique à l'issue d'un délai de 24 heures.

6. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE SILADOC

SILADOC met en place les moyens et les mesures nécessaires à la bonne marche et au maintien de la continuité et de la qualité des Services. L'Utilisateur reconnaît que SILADOC n'intervient pas en tant que Professionnel de santé ou établissement de santé et n'exerce pas d'activité de soins ou de santé, se limitant à cet égard, à un rôle de simple intermédiaire et prestataire technique. L'Utilisateur reconnaît que SILADOC ne peut être tenue responsable d'une interruption de Services ou d'un retard d'exécution ne relevant pas de son contrôle et, en particulier, que la fourniture des Services dépend de la fiabilité, de la disponibilité et de la continuité de connexions d'un certain nombre de parties tierces (exploitants du réseau des télécommunications, l'Internet public, l'Infrastructure de l'Utilisateur, etc.) ainsi que de l'exactitude et de l'intégrité des données communiquées par l'Utilisateur.

SILADOC pourra être amenée à suspendre les Services à des fins de maintenance programmée par SILADOC ou l'un de ses sous-traitants ou en cas d'impératif technique (maintenance d'urgence). Il est entendu entre les Parties que SILADOC ne saurait en aucun cas être tenue responsable de réparer d'éventuels dommages indirects subis par les Utilisateurs à l'occasion de l'utilisation des Services. En outre, la responsabilité de SILADOC ne peut pas être recherchée pour des actes résultant d'un acte ou d'une négligence de l'Utilisateur et/ou qui ne seraient pas conformes à la réglementation applicable et/ou au Contrat. SILADOC décline toute responsabilité en cas de litige, quelle qu'en soit la cause, entre un Utilisateur et un Acteur de santé, non imputable à SILADOC.

SILADOC 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, du contenu d'un Document et/ou des effets secondaires ressentis par un Utilisateur à l'issue d'une consultation. En aucun cas SILADOC ne garantit l'exactitude de telles informations.

Notifications Adressés aux Utilisateurs

En effectuant une Prise de Rendez-vous en Ligne, l'Utilisateur sollicite et donc autorise l'Acteur de Santé, via SILADOC à l'appeler concernant son RDV et à lui envoyer des SMS ou courriels de confirmation, d'annulation ou de rappel de rendez-vous et tout type d'informations relative aux rendez-vous qu'il a pris notamment sur la Plateforme SILADOC

SILADOC et l'Acteur de Santé déclinent toute responsabilité en cas d'erreur dans la saisie des coordonnées par l'Utilisateur rendant impossible l'envoi de tout SMS ou de tout courriel nécessaire au bon fonctionnement et à la bonne administration du Service de Prise de Rendez-vous en Ligne.

7. OBLIGATIONS GENERALES DE L'UTILISATEUR

1. L'Utilisateur s'engage à : respecter les termes du Contrat ;
2. Mettre à disposition de SILADOC, sans que ce soit limitatif, tous les justificatifs permettant de certifier les Données Utilisateur ;
3. Communiquer à SILADOC, dans les délais convenus, toutes les informations nécessaires à la fourniture des Services et actualiser par écrit les Données Utilisateur et les Données Proche. L'Utilisateur est seul responsable des conséquences liées à un défaut ou un retard d'actualisation desdites Données ;
4. Vérifier que l'Infrastructure nécessaire à l'utilisation des Services et utilisée est conforme aux exigences techniques qui lui ont été communiquées. La fourniture, l'installation et la maintenance de l'Infrastructure 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 et/ou de son Proche. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur et/ou de son Proche de s'informer du prix d'utilisation de ladite Infrastructure auprès des opérateurs concernés ;
5. Se prémunir contre les risques de perte ou de piratage de données, fichiers et programmes en utilisant des logiciels antivirus régulièrement mis à jour ;
6. Restreindre l'accès et observer la plus grande confidentialité s'agissant des modes d'accès aux Services, quels qu'ils soient, et d'une manière générale, sécuriser ces modes d'accès afin d'empêcher une utilisation non autorisée des Services ;
7. Utiliser les Services dans le respect des lois et règlements applicables au Contrat ;
8. Ne pas utiliser les Services d'une façon qui serait susceptible de nuire à la réputation de SILADOC et/ou des Acteurs de santé ou d'une façon inconvenante (en ce compris tout propos diffamatoires, indécents, inappropriés, menaçants, haineux, injurieux tenus à l'oral ou à l'écrit) ;
9. Ce que les Données Utilisateur et/ou Données Proche qu'il communique dans le cadre de l'utilisation des Services ne portent pas préjudice aux droits des tiers et à être autorisé à les diffuser ;
10. N'utiliser la Plateforme et les Services qu'à des fins privées. Les Services ne peuvent pas être utilisés à des fins commerciales ou lucratives.

8. 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

SILADOC, 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 aux Client des courriers électronique et des SMS d'informations relatives au Service.

L'utilisateur peut à tout moment accéder aux informations personnelles le concernant et procéder à leur modification, directement sur le Site.

SILADOC 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 SILADOC décrit les rôles et les obligations respectifs de l'Utilisateur et de SILADOC concernant le traitement des Données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des Services. En acceptant les présentes CU, l'Utilisateur et SILADOC s'engagent à respecter les termes et conditions du dit Accord.

9. COOKIES

SILADOC invite expressément l'Utilisateur à consulter sa politique relative aux Cookies qui fait partie intégrante des présentes CU.

10. TRANSFERT DE DONNÉES VERS L'APPLICATION

L'Utilisateur autorise expressément SILADOC à procéder au transfert vers la Plateforme SILADOC de toute Donnée Utilisateur, nécessaire pour une parfaite utilisation des Services fournis par SILADOC.

11. RÉSILIATION

Résiliation par SILADOC

L'Utilisateur reconnaît être informé que tout ou partie des Services peuvent être résiliés par SILADOC, 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 (a) contraire aux stipulations du Contrat, (b) contraire aux lois et réglementations (c), susceptible de porter préjudice à la réputation de SILADOC ou d'un Acteur de santé, ou à l'intégrité physique ou mentale d'un autre Utilisateur, SILADOC pourra résilier, par tout moyen, tout ou partie des Services.

Résiliation par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut à tout moment résilier le Contrat en demandant la suppression de son Compte Utilisateur à contact@5pservices.net.

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 SILADOC 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.

SILADOC est néanmoins autorisée à conserver une copie des Informations Confidentielles pour toutes fins imposées par la loi applicable.

12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les Services de SILADOC et tous les éléments qui les composent sont, sauf mentions particulières, la propriété exclusive de SILADOC.

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

L'Utilisateur s'engage à ne pas tenter d'accéder ou copier les codes sources de la Plateforme SILADOC; utiliser la Plateforme SILADOC à d'autres fins que celles d'utiliser les Services; créer des copies de la Plateforme SILADOC; 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 SILADOC dans un autre logiciel ou créer des travaux dérivés sur la base de la Plateforme SILADOC quel qu'en soit le moyen et le support ; revendre, louer, ou exploiter commercialement la Plateforme SILADOC, ni céder/concéder la Plateforme SILADOC 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.

13. MENTIONS LÉGALES

Les Services de SILADOC sont exploités par 5pservices, société à responsabilité limitée dont le siège social est situé à Ghazala Centre App.205 Cité Ghazala ARIANA.

14. 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 SILADOC l'Utilisateur se soumet au droit tunisien.

Avant toute action contentieuse, SILADOC 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. SILADOC 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.

SILADOC 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.

15. DIVERS

Enquête de satisfaction : SILADOC 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 SILADOC. L'Utilisateur n'a aucune obligation envers SILADOC de répondre à celles-ci.