



LES SERVICES OFFERTS PAR VOILADOC NE SONT PAS DES SERVICES D'URGENCE. EN CAS D'URGENCE, VEUILLEZ APPELER LE 15 OU LE 112

## **VOILADOC - CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION**

Dernière mise à jour le 10/05/2023

Veillez lire attentivement les Conditions Générales d'Utilisation ainsi que notre Politique de Confidentialité avant d'utiliser nos services. Ces Conditions Générales d'Utilisation ("Conditions", "Accord", "CGU") sont un Accord entre Meridional Health Pte Ltd ("Meridional Health Pte Ltd", "nous", "notre" ou "nos") et vous ("Utilisateur", "vous" ou "votre"). Cet Accord définit les termes et conditions générales de votre utilisation de l'application mobile Voiladoc et de tous ses produits ou services (collectivement, "Voiladoc", "Application Mobile" ou "Services"). Meridional Health Pte Ltd exploite les sites web situés aux adresses, [www.voiladoc.mg](http://www.voiladoc.mg), [www.meridionalhealth.com](http://www.meridionalhealth.com), [www.voiladoc.net](http://www.voiladoc.net), [www.voiladoc.co](http://www.voiladoc.co), [www.voiladoc.org](http://www.voiladoc.org) et tous les autres sites connexes seront appelés collectivement "Site". Notre politique de protection de la vie privée décrit les informations personnelles, sanitaires et financières que nous recueillons auprès de vous et la manière dont nous les traitons.

### **Définitions**

Au sens des présentes CUG, on entend par les termes définis ci-après :

Téléconsultation : désigne un service qui permet à un médecin de donner une consultation à distance à un patient.

Service : désigne l'intégralité des services proposés par « Voiladoc ».

Plateforme : désigne un environnement permettant la gestion et/ou l'utilisation de services applicatifs de « Voiladoc ».

Application Mobile : désigne le support technique permettant d'accéder aux Services « Voiladoc ».

Professionnel de Santé / Praticien / Prestataire : désignent les médecins généralistes, les médecins spécialistes, les radiologues, les infirmiers polyvalents et spécialistes, les pharmaciens, et tout autre prestataire de soins qui intervient dans la prise en charge des patients durant l'utilisation de la plateforme.

Prestation : désigne toute consultation, acte médical, ou soin proposé et réalisé par un Professionnel de Santé ou prestataire.

Utilisateur / Patient : désigne toute personne physique qui utilise le service « Voiladoc ».

## **1. NOS SERVICES**

Voiladoc est une plateforme basée sur le cloud qui met en relation les patients avec des Professionnels de santé certifiés par les autorités sanitaires. L'accès à la plateforme est gratuit. Cependant l'Utilisateur reconnaît que les actes ou les soins médicaux pratiqués par un Professionnel de santé dans le cadre d'une consultation médicale ou font l'objet d'une facturation.

Les professionnels de santé sur la plateforme Voiladoc comprennent des médecins des cliniques et hôpitaux ainsi que des médecins indépendants. Voiladoc n'emploie aucun Professionnel de Santé et, à cet égard, n'interfère pas avec la pratique de la médecine de tout professionnel de santé agréé. Chacun d'entre eux est responsable de ses services et du respect des exigences applicables à sa profession et à sa licence. Voiladoc est une plateforme logicielle qui ne fournit aucun conseil et n'assume aucune responsabilité en cas de mauvais diagnostic ou de traitement inadapté. Le médecin est seul juge de la pertinence d'une prise en charge du patient par téléconsultation, et tous les conseils médicaux et les engagements sont fournis sous la responsabilité des médecins et autres professionnels de Santé que les patients consultent. Les hôpitaux, les cliniques, les pharmacies et les centres de diagnostic assument des responsabilités similaires. Nous avons raisonnablement vérifié la certification et la qualification des praticiens sur la base des informations qu'ils nous ont fournies. Toutefois, nous ne fournissons aucune déclaration ou garantie concernant la formation ou les compétences des Acteurs de Santé qui fournissent des services via la plateforme. Nous vous fournirons une liste de prestataires disponibles, situés dans votre pays et à l'étranger. Nous vous indiquerons le niveau d'expérience et de qualification des praticiens (consentement) afin que vous puissiez prendre une décision éclairée. Vous êtes responsable en dernier ressort du choix de votre Médecin traitant.

Tout Utilisateur peut accéder au Service d'Annuaire sans avoir besoin de se créer un compte.



En utilisant les fonctionnalités disponibles sur le Site Voiladoc.mg et l'application mobile, l'Utilisateur reconnaît avoir lu et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

## **2. COMPTE ET ADHESION**

### **2.1 Capacité**

Vous devez être âgé d'au moins 18 ans pour utiliser cette Application Mobile. En utilisant cette Application Mobile et en acceptant le présent Accord, vous garantissez et déclarez que vous avez au moins 18 ans.

### **2.2 Création de compte**

Voiladoc peut être téléchargé sur l'App Store ou sur Google Play. Une fois l'application installée sur votre téléphone portable, vous recevrez des messages vous demandant d'autoriser l'application à accéder à votre appareil photo et à votre localisation. Vous pourrez examiner les fonctionnalités de l'Application Mobile pour vous familiariser avec les services que nous offrons. Une fois satisfait de la nature des services et lorsque vous serez prêt à sélectionner un service, vous serez dirigé vers une page de connexion. Avant de poursuivre le processus, vous verrez des liens vers deux documents. Le premier document est relatif à la Politique de Confidentialité, qui vous donne un aperçu détaillé des informations que nous recueillons auprès de vous et de la manière dont nous utilisons vos données et autres informations. Le deuxième lien sera vers le présent document sur les conditions d'utilisation.

Lorsque vous aurez lu les deux documents, vous pourrez nous communiquer votre numéro de téléphone portable et cliquer sur "Envoyer". Une fenêtre de dialogue s'affichera pour vous avertir que vous fournissez des données personnelles sensibles. Vous pourrez à ce stade choisir d'accepter ou de refuser. Par mesure de sécurité, un code à usage unique (OTP) vous sera envoyé par SMS. Lorsque vous aurez confirmé le code, vous serez dirigé vers une page d'enregistrement où nous vous demanderons votre nom et votre date de naissance ainsi que d'autres informations personnelles. Une fois l'inscription réussie, nous vous fournirons un compte pour utiliser notre Service.

Votre compte vous donnera accès à toutes les fonctionnalités fournies sur l'Application Mobile selon les termes et conditions de cet accord. Il n'est pas transférable, mais vous pouvez y ajouter les membres de votre famille. Dans certains cas, pour une consultation vidéo, il vous sera demandé si la consultation est pour vous ou pour les membres de votre famille.

### **2.3 Obligations**

Vous vous engagez à renseigner de manière exacte les Informations sur votre identité. Il est formellement interdit de créer une fausse identité ou d'usurper l'identité d'une autre personne, de manière à induire en erreur le personnel médical utilisant Voiladoc. Vous comprenez qu'il est de votre responsabilité de mettre à jour si besoin vos informations personnelles.

Voiladoc se réserve le droit de vérifier l'identité de tout utilisateur, ex : demande de carte d'identité pour vérification.

À la suite de l'acceptation des CGU et la création d'un compte utilisateur, vous recevrez une notification de confirmation sur l'Application Mobile « Voiladoc ».

Dans l'hypothèse où des informations erronées seraient saisies, de manière délibérée ou non, Voiladoc pourra, immédiatement sans préavis ni indemnité, suspendre l'accès au Compte Utilisateur et vous refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive à tout ou partie des Services.

**COMPTES FAMILLE :** Vous pouvez utiliser votre Compte afin de prendre des rendez-vous pour vous-même ou pour un membre de votre famille. Si le membre de votre famille ou ce proche a plus de 18 ans, vous confirmez que cette personne a pris connaissance et consenti à ces CGU et à notre politique de protection des données à caractère personnel. Vous reconnaissez avoir reçu de la part de cette personne l'autorisation pour (i) utiliser ses Données à caractère personnel et les inscrire sur la Plateforme Voiladoc ; (ii) pour prendre un rendez-vous à son nom, (iii) recevoir pour lui les informations et documents relatifs à son rendez-vous ainsi que les ordonnances, rapports de visites, résultats de tests de laboratoires et tout autre document que les Professionnels de Santé seraient amenés à lui communiquer.

### **2.4 Sécurité de votre compte**

Si vous créez un compte dans l'Application Mobile, vous êtes responsable du maintien de sa sécurité en assurant la confidentialité de vos informations de connexion ; login et mot de passe de votre compte. Vous êtes entièrement responsable de toutes les activités qui se produisent sous votre compte et de toute autre action prise en relation avec celui-ci notamment si vos identifiants sont enregistrés sur un équipement vous appartenant, en vue d'une connexion automatique.

Tout accès, utilisation des Services et transmission de données effectués à partir de votre compte sera considéré comme ayant été effectué par vous-même. A cet égard, vous êtes tenu de vous assurer qu'à l'issue de chaque session vous vous déconnectez effectivement des Services, en particulier lorsque vous accédez aux Services à partir d'un ordinateur public.

Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de vos Identifiants et leurs conséquences relèvent de votre seule responsabilité. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, vous êtes tenu d'en avvertir Voiladoc, sans délai, par message électronique, en précisant vos Identifiants, nom, prénoms ainsi qu'une preuve d'identité à l'adresse suivante : [privacy@voiladoc.mg](mailto:privacy@voiladoc.mg), afin que Voiladoc puisse procéder à la réinitialisation de votre Compte.

## **2.5 Suspension et résiliation**

### **a/ Résiliation par Voiladoc**

Nous pourrions suspendre, désactiver ou supprimer votre compte (ou toute partie de celui-ci) sans préavis si nous déterminons que vous avez violé une disposition du présent Accord ou que votre conduite ou votre contenu sont susceptibles de porter préjudice à Voiladoc et/ou à un Acteur de santé et/ou à d'autres Utilisateurs, ou en cas de violation des lois et règlements en vigueur. Vous serez informé de cette suspension par tout moyen.

Si nous supprimons votre compte pour les raisons susmentionnées, vous ne pourrez pas vous réinscrire à nos Services. Nous pourrions bloquer votre adresse électronique et votre adresse de protocole Internet afin d'empêcher toute nouvelle inscription.

Pendant la période de suspension des accès aux Services ou si votre compte est supprimé, vous pouvez exercer vos droits sur vos Données à caractère personnel, conformément à l'article "Quels sont vos droits ?" de la Politique de protection des données personnelles.

Voiladoc ne sera pas responsable des dommages résultant de la suspension des Services en vertu de cet article.

### **b/ Résiliation par l'Utilisateur**

Vous pouvez à tout moment résilier le Contrat en demandant la suppression de votre Compte Utilisateur à l'adresse email : [contact@voilaodoc.mg](mailto:contact@voilaodoc.mg) ou en vous connectant à votre Compte Utilisateur (rubrique "Mon compte"). Les demandes de suppression de Données à caractère personnel seront soumises aux obligations qui sont imposées à Voiladoc par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents, auquel cas nous ne donnerons suite à votre demande de suppression qu'après avoir satisfait à ces exigences.

Conformément à votre droit de portabilité des Données à caractère personnel, vous pourrez récupérer en format CSV ou Excel celles-ci avant toute suppression de votre Compte Utilisateur.

Pour ce faire, veuillez-vous référer à notre document Politique de confidentialité point 14. « Comment avoir accès à vos Données Personnelles ? »

### **c/ Conséquences de la résiliation**

Toute résiliation du Contrat par Voiladoc entraîne automatiquement (i) la fin de votre droit d'accès aux Services, (ii) la suppression ou l'anonymisation de toutes vos Données ainsi que de tous les Documents Médicaux, contenus dans votre Compte.

Certaines de vos données sont stockées auprès d'un tiers, comme les informations de paiement auprès des fournisseurs de système de paiement, des pharmacies, des laboratoires ou de sociétés de livraison. Voiladoc écrira à ces tiers pour supprimer vos données mais ne prendra aucune responsabilité si elles n'agissent pas en conséquence.

## **3. CONTENU UTILISATEUR**

Nous ne sommes propriétaires d'aucune donnée, information ou contenu ("Contenu") que vous soumettez dans l'Application Mobile pendant l'utilisation du Service. Vous êtes seul responsable de l'exactitude, de la

qualité, de l'intégrité, de la légalité, de la fiabilité, de la pertinence et des droits de propriété intellectuelle ou du droit d'utilisation de tout le Contenu fourni. Nous pourrions, mais n'aurons aucune obligation de, surveiller et d'examiner le Contenu de l'Application Mobile que vous avez fourni ou créé à l'aide de nos Services. Sauf autorisation expresse de votre part, votre utilisation de l'Application Mobile ne nous donne pas le droit d'utiliser, de reproduire, d'adapter, de modifier, de publier ou de distribuer le Contenu créé par vous ou stocké dans votre compte utilisateur à des fins commerciales, de marketing ou autres fins similaires. Cependant, vous nous autorisez à accéder, copier, distribuer, stocker, transmettre, reformater, afficher et exécuter le contenu de votre compte utilisateur uniquement dans le but de vous fournir les Services. Sans limiter ces déclarations ou garanties, nous aurons le droit, mais non l'obligation, de refuser ou de retirer, à notre seule discrétion, tout contenu qui, selon notre opinion raisonnable, viole l'une de nos politiques, ou est de quelque manière que ce soit nuisible ou répréhensible.

#### **4. FACTURATION ET PAIEMENTS**

Vous devrez payer tous les frais ou charges conformément aux frais, charges et modalités de facturation en vigueur au moment où les frais ou charges sont dus et exigibles. Les honoraires des médecins et autres Acteurs de Santé sont fixés par les médecins et les Acteurs de Santé eux-mêmes. Voiladoc ne prendra aucune responsabilité sur les informations tarifaires et honoraires des Professionnels de Santé. L'échange de données de paiement se fera par le biais d'un canal de communication sécurisé SSL et est crypté et protégé par des signatures numériques. Notre Application Mobile est également conforme aux normes de vulnérabilité PCI afin de créer un environnement aussi sûr que possible pour les Utilisateurs. La détection de logiciels malveillants est effectuée régulièrement afin d'assurer une sécurité et une protection supplémentaires.

Pour les achats de produits en ligne, nous nous réservons le droit de modifier les produits de santé et leur prix à tout moment. Nous nous réservons également le droit de refuser toute commande que vous passerez chez nous. Nous pourrions, à notre seule discrétion, limiter ou annuler les quantités achetées par personne, ou par commande. Ces restrictions peuvent inclure les commandes passées par ou sous le même compte client, la même carte de crédit, et/ou les commandes qui utilisent la même adresse de facturation et/ou de livraison. En cas de modification ou d'annulation d'une commande, nous pourrions tenter de vous en informer en contactant l'adresse électronique et/ou l'adresse de facturation/le numéro de téléphone fournis au moment de la commande.

#### **5. UTILISATIONS PROHIBÉES**

En sus des autres conditions énoncées dans l'Accord, il vous est interdit d'utiliser l'Application Mobile ou son contenu : (a) dans le but de violer des réglementations, règles, lois en vigueur ; (b) afin d'enfreindre ou de violer nos droits de propriété intellectuelle ou les droits de propriété intellectuelle d'autrui.

Nous nous réservons le droit de mettre fin à votre utilisation du Service ou de toute application mobile connexe en cas de d'utilisation interdite.

#### **6. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Les Services de Voiladoc et tous les éléments qui les composent sont, sauf mentions particulières, la propriété exclusive de Meridional Health Pte Ltd qui autorise Terra Innov SARL (No : 2023 B 00703 situé à Lot IVX 5A BIS Ankazomanga Sud , Antananarivo) à l'exploiter en son nom. Aucune disposition du Contrat ne peut être interprétée comme une cession de droits de Propriété Intellectuelle.

Voiladoc vous concède, pour la durée du Contrat un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible et non transférable de la Plateforme Voiladoc.

Vous reconnaissez que toute violation au présent article constitue un acte de contrefaçon civilement et pénalement sanctionnable.

Vous comprenez et consentez que la Plateforme Voiladoc n'a pas vocation à répondre à quelque exigence particulière que ce soit de votre part et est fournie "en l'état". Voiladoc exclut, dans la mesure où la loi le permet, toute garantie de quelque nature que ce soit.

#### **7. CONTENU DU SITE.**

Le contenu de notre Application Mobile et de nos sites ne doit pas être considéré comme un avis médical ou une approbation (autre que les conseils et/ou les informations que vous recevez de votre prestataire de soins de santé sur notre plateforme).

#### **8. EXACTITUDE DES INFORMATIONS**

Nous nous efforcerons de garantir l'intégrité et l'exactitude du contenu de nos applications mobiles et de nos sites web. Il peut arriver que des informations contiennent des erreurs typographiques, des inexactitudes, des omissions ou des contenus non autorisés mis à jour par un tiers et qui peuvent concerner la tarification, les promotions et les offres de services. Nous nous réservons le droit de corriger toute erreur, inexactitude ou omission, et de modifier ou mettre à jour les informations ou d'annuler les commandes si une information dans l'Application Mobile ou sur tout service connexe est inexacte, à tout moment et sans préavis (y compris après avoir soumis votre commande).

Si des inexactitudes sont constatées, n'hésitez pas à nous en informer immédiatement afin que nous puissions les corriger.

#### **9. SERVICES DE TIERS**

Si vous décidez d'activer, d'accéder ou d'utiliser des services de tiers, sachez que votre accès et votre utilisation de ces autres services sont régis uniquement par les conditions générales de ces autres services, et que nous n'approuvons pas, ne sommes pas responsables et ne faisons aucune déclaration quant à tout aspect de ces autres services, y compris, sans limitation, leur contenu ou la manière dont ils traitent les données (y compris vos données) ou toute interaction entre vous et le fournisseur de ces autres services. Vous renoncez irrévocablement à toute réclamation contre Meridional Health Pte Ltd et son représentant Terra Innov Solution, en ce qui concerne ces autres services. Il peut vous être demandé de vous inscrire ou de vous connecter à ces autres services sur leurs applications mobiles respectives (par exemple : plateforme the paiement ...). En activant ces autres services, vous autorisez expressément Meridional Health Pte Ltd et son représentant Terra Innov Solution à divulguer vos données si nécessaire pour faciliter l'utilisation ou l'activation de ces autres services.

#### **10. DISPONIBILITE DU SERVICE**

L'Application Mobile Voiladoc est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, tandis que les consultations vidéo sont sujettes à la disponibilité ou à une disponibilité programmée des Professionnels de Santé.

Voiladoc 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.

La disponibilité du service ne s'applique pas aux interruptions de service causées par : (1) l'entretien ou les réparations périodiques que nous pouvons entreprendre de temps à autre, qu'elles soient programmées ou non ; (2) les interruptions causées par des parties tierces ; (3) les causes indépendantes de notre volonté ou qui ne sont pas raisonnablement prévisibles ; (4) les interruptions causées par vous et vos activités; (5) le blocage ou la fermeture par le gouvernement de l'accès à Internet pour son public ; (6) les perturbations de l'accès à Internet dues à une catastrophe naturelle, à des raisons politiques et dues à une guerre ou une pandémie.

#### **Sauvegardes**

Nous effectuons des sauvegardes régulières du contenu et nous ferons de notre mieux pour garantir l'exhaustivité et l'exactitude de ces sauvegardes. En cas de défaillance matérielle ou de perte de données, nous restaurerons les sauvegardes automatiquement afin de minimiser l'impact et le temps d'arrêt.

#### **11. SERVICE D'ANNUAIRE**

Le Service d'Annuaire vous permet si vous êtes titulaire d'un Compte Utilisateur mais aussi au Visiteur, de rechercher un Professionnel de santé (abonné au Service) selon différents critères (localisation, spécialité, langues parlées, homme/femme, etc.), de consulter la page des Professionnels de santé ainsi recherchés et d'indiquer au Professionnel de santé qu'une demande de rendez-vous a été formulée.

Vous conservez toujours le choix des Professionnels de santé que vous consultez conformément aux dispositions applicables du Code de la santé publique, aux dispositions déontologiques applicables aux professions réglementées Voiladoc n'est aucunement responsable de l'exactitude des informations qui

figurent sur la page de chaque Professionnel de Santé. L'exactitude et la mise à jour de ces données sont sous l'entière responsabilité dudit Professionnel de Santé.

## **12. SERVICE DE PRISE DE RDV EN LIGNE**

a/ Vous pouvez, à tout moment, prendre un rendez-vous en ligne avec un Professionnel de Santé Abonné Voiladoc préalablement identifié par le biais du Service d'Annuaire, pour vous-même ou pour un Proche, pour (i) une consultation en présentiel, (ii) une téléconsultation immédiate ou différée, (iii) une visite à domicile, pour un horaire indiqué comme disponible par le Professionnel de Santé sur la Plateforme Voiladoc. Chaque demande de rendez-vous est transmise en temps réel au Professionnel de Santé, qui, peut accepter ou refuser l'Acte, et en cas de besoin, peut décaler, voire, supprimer le rendez-vous de son agenda. Dans ce cas, l'Utilisateur en est immédiatement informé par notification et/ou SMS (voir nos "Conditions d'annulation, reprogrammation et remboursement" au point n.21 de ce document).

Voiladoc n'est en aucun cas responsable de la non-acceptation de rendez-vous par les Professionnels de Santé. Voiladoc n'est en aucun cas responsable d'une quelconque annulation ou indisponibilité du Professionnel de Santé consécutivement à la programmation d'un rendez-vous par l'Utilisateur via le Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne.

b/ Vous pouvez également (i) gérer vos rendez-vous et ceux de vos Proches (annulation, modification) et (ii) suivre l'historique de vos rendez-vous et celui de vos Proches.

c/ Il vous appartient de faire toutes vérifications qui semblent nécessaires ou opportunes avant de procéder à une quelconque réservation chez l'un des Professionnels de Santé inscrits sur la Plateforme.

d/ Vous vous engagez à compléter toutes les Données nécessaires qui vous sont demandées en vue de la bonne utilisation du Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne.

e/ Vous êtes informé du fait que la programmation d'un rendez-vous via le Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne constitue un engagement ferme de votre part et assumez les conséquences de votre non-présentation. Une annulation ou une reprogrammation d'un rendez-vous doit faire l'objet d'une information préalable d'annulation ou de report auprès du Professionnel de Santé concerné. Cette information doit s'effectuer (i) via le système d'annulation / reprogrammation de rendez-vous proposé via la Plateforme Voiladoc pour les téléconsultations et est soumise à nos "Conditions d'annulation, reprogrammation et remboursement" au point n° 21 de ce document, (ii) soit par tous autres moyens de contact du Professionnel de Santé si la visite est en présentiel.

Pour les visites à domicile pour lesquelles le paiement des honoraires peut se faire consécutivement à l'Acte directement auprès du Professionnel de Santé, ce dernier pourra exiger un règlement préalable à la visite par le biais de la plateforme si l'utilisateur n'a pas respecté les conditions d'annulation et de reprogrammation au moins 1 fois.

## **13. SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION**

Afin de bénéficier d'un Service de Téléconsultation / de qualité, vous devez disposer à minima, d'équipements suivants : (i) un smartphone ou un ordinateur suffisamment récent disposant d'une caméra comportant une résolution satisfaisante et (ii) une connexion Internet (en 4G / Wifi) avec un débit suffisant. Si tel n'est pas le cas, le Professionnel de Santé pourra mettre un terme à la Téléconsultation et s'il le juge opportun, et prélever les frais afférents aux actes déjà effectués sans que Voiladoc n'en assume la responsabilité. Voiladoc n'est qu'un intermédiaire technique, entre l'Utilisateur et le Professionnel de santé.

Lors de la prise de rendez-vous pour une Téléconsultation, vous vous engagez à renseigner les informations bancaires qui seront nécessaires au paiement en ligne des honoraires liées à de la Téléconsultation. Le système de paiement est externalisé auprès d'un prestataire de services de paiement agréé.

Lors du rendez-vous, vous êtes invité à vous présenter à la Téléconsultation quelques minutes avant celle-ci afin de s'assurer de la qualité de la connexion de l'audio et de la vidéo du smartphone ou de la tablette. Vous pouvez consulter notre document "Conseils pour une téléconsultation réussie".

Lors de votre connexion en vue de la Téléconsultation, vous devrez attendre que le Professionnel de santé initie la téléconsultation et vous devrez accepter l'appel. Vous serez peut-être amené à attendre. Voiladoc ne saurait être tenu responsable des retards ou annulation des Professionnels de santé.



Vous vous engagez à utiliser le Service de Téléconsultation dans des conditions vous permettant d'assurer la confidentialité et le bon déroulement des échanges avec le Professionnel de Santé. En particulier, vous devez vous assurer de réaliser la Téléconsultation dans un endroit suffisamment lumineux et calme pour permettre une Téléconsultation de qualité.

Le Professionnel de santé est seul juge de la pertinence d'une prise en charge à distance de l'Utilisateur et peut interrompre au besoin la Téléconsultation si les conditions d'une prise en charge à distance ne sont pas réunies. Dans ce cas consulter la section "conditions d'annulation, reprogrammation et remboursement" au point n° 21 de ce document.

La durée d'une Téléconsultation est laissée à la libre appréciation du Professionnel de Santé. Lors de la Téléconsultation, vous devez vous conformer aux instructions précisées par le Professionnel de Santé, pour une prise en charge optimale ou un diagnostic. Les Professionnels de Santé réalisent la Téléconsultation en toute indépendance, suivant les obligations déontologiques et légales qui leur incombent. La Téléconsultation se déroule sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur et du Professionnel de Santé.

Vous êtes informé que toute atteinte au droit à l'image, au respect de la vie privée ou au secret professionnel et médical peut faire l'objet de sanctions selon la réglementation en vigueur.

En cas de dysfonctionnement de quelque nature que ce soit lors de la Téléconsultation, l'Utilisateur doit en informer immédiatement le Professionnel de Santé. L'Utilisateur qui interrompt abusivement la Téléconsultation engage sa responsabilité à l'égard du Professionnel de santé. Selon la situation, si la téléconsultation n'a pu être menée à son terme, le Professionnel de Santé peut décider d'accorder une autre téléconsultation qui ne sera pas payante.

A l'issue de la téléconsultation, l'utilisateur recevra sur son « Compte Utilisateur » la note d'honoraire correspondante, le compte rendu de la Téléconsultation et/ou une prescription. L'établissement d'une prescription est à l'appréciation du Professionnel de Santé.

Les incivilités, verbales ou écrites, à l'encontre des Professionnels de Santé peuvent faire l'objet de poursuites et de la suspension, voire, de la résiliation du compte Utilisateur par Voiladoc.

Voiladoc ne peut s'assurer de la conformité de son Service de Téléconsultation et son utilisation au-delà de la juridiction Malgache.

#### **14. SERVICE DE GESTION DE DOCUMENT**

En accédant à votre Compte Utilisateur, vous pouvez :

a/ ajouter des Documents dans l'onglet "Mes documents" pour vous-même et/ou les Proches pour lesquels vous prenez des rendez-vous en ligne via le Service de Prise de Rendez-vous en Ligne Voiladoc et pour lesquels vous avez reçu l'autorisation de gérer leurs Documents.

b/ accéder, consulter et télécharger les Documents et les Prescriptions électroniques partagés par les Professionnels de Santé - Abonnés Voiladoc, à l'issue d'une consultation en présentiel ou d'une Téléconsultation depuis l'onglet "Mes documents".

c/ partager vos Documents avec les Professionnels de santé Abonnés lors d'une prise de rendez-vous en ligne en Téléconsultation ou depuis l'onglet "Mes rendez-vous" sur Voiladoc, pour vous-même ou pour un Proche.

c/ partager un document avec un tiers par courriel, via la Plateforme Voiladoc. Vous demeurez l'unique propriétaire des Documents que vous ajoutez dans le Service de Gestion des Documents et des autres Documents qui vous sont partagés par les Professionnels de santé. Vous avez la possibilité d'ajouter, de consulter, de renommer, de télécharger et de supprimer ces Documents à tout moment. Un Document initialement partagé par un Utilisateur puis supprimé par celui-ci l'est définitivement, tant sur le compte de l'Utilisateur que sur le compte des Professionnels de santé. Le Professionnel de santé conserve la possibilité de réaliser une copie du Document pendant la période où il y a accès. Dans le cas où vous souhaitez vous assurer que le Document est supprimé par le Professionnel de santé, vous devez formuler une demande expresse de suppression du Document à celui-ci.

Par ailleurs, vous êtes responsable du contenu des Documents que vous ajoutez dans le Service de Gestion des Documents ou que vous partagez avec les Professionnels de santé ou avec d'autres personnes. La transmission de Documents contenant des Données à caractère personnel de santé à tout tiers se fait sous votre seule responsabilité.



Seuls les professionnels de santé que vous avez consultés une fois ont accès à votre dossier médical et informations de santé.

Voiladoc n'est en aucun cas responsable du contenu ou de l'exactitude des Documents partagés par les Professionnels de santé avec vous.

#### **15. ANNONCES PUBLICITAIRES & LIENS VERS D'AUTRES APPLICATIONS ET SITES MOBILES**

Pendant l'utilisation de l'Application Mobile, vous pourrez entrer en correspondance avec ou participer à des promotions d'annonceurs ou de sponsors présentant leurs biens ou services par l'intermédiaire de l'Application Mobile. Toute activité de ce type, ainsi que les termes, conditions, garanties ou déclarations associées à cette activité, seront uniquement entre vous et le tiers concerné.

Bien que cette Application Mobile puisse être liée à d'autres applications mobiles, nous n'impliquons, directement ou indirectement, aucune approbation, association, parrainage, approbation ou affiliation avec toute application mobile liée, sauf indication contraire dans le présent Accord. Certains des liens dans l'Application Mobile peuvent être des "liens d'affiliation". Cela signifie que si vous cliquez sur le lien et achetez un article, Meridional Health Pte Ltd, à travers son représentant Terra Innov Solution, recevra une commission d'affiliation. Nous ne sommes pas responsables de l'examen ou de l'évaluation, et nous ne garantissons pas les offres des entreprises ou des particuliers ni le contenu de leurs applications mobiles. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les actions, produits, services et contenus de tiers. La connexion à toute autre application mobile hors site se fait à vos propres risques.

#### **16. LIMITATION DE RESPONSABILITE**

Si vous avez des symptômes qui nécessitent des soins d'urgence, vous devez appeler votre numéro de téléphone d'urgence local ou votre médecin de premier recours. Les services que vous recevez sur Voiladoc sont soumis au jugement médical et professionnel des praticiens. L'utilisation des Services ne dilue, ne modifie ou n'atténue ni directement, ni indirectement la responsabilité et les obligations des Professionnels de Santé inscrits sur la Plateforme Voiladoc vis-à-vis des Utilisateurs. Les Professionnels de Santé exercent leur pratique professionnelle en toute indépendance, selon leurs obligations déontologiques, légales et réglementaires et sous leur responsabilité exclusive.

Nos services ne garantissent pas que vous recevrez une ordonnance écrite ou un certificat médical de congé maladie. Les médecins inscrits sur Voiladoc ont le droit de vous refuser des soins pour des raisons professionnelles ou personnelles conformément au code de déontologie Malgache ou en cas d'abus potentiel des services.

Voiladoc ne peut, en aucun cas, être tenu responsable (i) de la non-exécution ou de la mauvaise exécution d'un acte ou d'un soin par un Professionnel de santé (ii) du contenu d'une Prescription ou d'un Document Médical et/ou (iii) des effets secondaires ressentis par un Utilisateur à l'issue d'un traitement prescrit suite à une consultation en présentiel ou en visioconférence.

Nous ne garantissons pas que le Service répondra à vos besoins, ni que le Service sera ininterrompu, opportun, sécurisé ou sans erreur ; nous ne garantissons pas non plus les résultats qui peuvent être obtenus par l'utilisation du Service, ni l'exactitude ou la fiabilité de toute information obtenue par le biais du Service, ni que les défauts du Service seront corrigés. Vous comprenez et acceptez que tout matériel et/ou données téléchargées ou obtenues par l'utilisation du Service est fait à votre propre discrétion et risque et que vous serez seul responsable de tout dommage à votre système informatique ou perte de données résultant du téléchargement de ce matériel et/ou données. Nous n'offrons aucune garantie concernant les biens ou services achetés ou obtenus par le biais du Service ou toute transaction effectuée par le biais du Service.

#### **17. INDEMNISATION**

L'utilisateur accepte d'indemniser et de tenir Meridional Health Pte Ltd, Terra Innov Solution Sarl, et ses filiales, directeurs, responsables, employés et agents indemne de toute responsabilité, perte, dommage ou frais, y compris les honoraires raisonnables d'avocat, encourus en rapport avec ou découlant de toute allégation, réclamation, action, litige ou demande de tiers, revendiquée à l'encontre de l'un d'entre eux en raison ou en relation avec le contenu de l'utilisateur, son utilisation de l'Application Mobile ou des Services ou toute faute intentionnelle de sa part ainsi qu'à la violation de droits de Propriété Intellectuelle de Voiladoc.

#### **18. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**



La politique de protection des Données à caractère personnel disponible sur [Voiladoc.mg](http://Voiladoc.mg) décrit les rôles et les obligations respectifs de l'Utilisateur et de Voiladoc concernant le traitement des Données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des Services. Cette politique est établie conformément à loi malgache 2014-038 du 9 Janvier 2015 sur la protection des données à caractère personnel.

## **19. COOKIES**

Voiladoc invite expressément l'Utilisateur à consulter la politique relative aux Cookies qui fait partie intégrante des présentes CGU.

## **20. TRANSFERT DE DONNÉES**

Voiladoc est une plateforme basée sur le cloud et toutes les données sont stockées sur son serveur sécurisé et hébergé auprès de Microsoft Azure à Paris, pour des raisons de sécurité aucune donnée n'est sauvegardée sur l'appareil de l'utilisateur ni sur les ordinateurs des médecins. L'Utilisateur autorise expressément Voiladoc à procéder au transfert vers la Plateforme Voiladoc de toute Donnée Utilisateur, nécessaire pour une parfaite utilisation des Services fournis par Voiladoc.

## **21. CONDITIONS D'ANNULATION, DE REPROGRAMMATION ET DE REMBOURSEMENT**

### **a/ Reprogrammer un rendez-vous pour une téléconsultation**

Vous pouvez reprogrammer votre rendez-vous jusqu'à 1 heure avant l'heure de la consultation. Si c'est avec le même médecin, il suffit de changer le jour / l'heure du rendez-vous. Si c'est avec un autre médecin vous devez choisir un remboursement sur votre portefeuille Voiladoc (qui est crédité en moyenne sous 30 minutes) et répéter la procédure de prise de rendez-vous et de paiement.

Moins d'une heure avant le rendez-vous il n'est pas possible de reprogrammer le rendez-vous et la consultation sera facturée intégralement. Un même rendez-vous ne peut-être reprogrammé qu'une fois.

### **b/ Annuler un rendez-vous pour une téléconsultation**

Pour la téléconsultation, vous pouvez annuler un rendez-vous 6 heures avant l'heure de la téléconsultation. Le remboursement de la consultation se fera sur le portefeuille Voiladoc sous 30 minutes.

Moins de 6 heures avant l'heure du rendez-vous, il n'est plus possible d'annuler la consultation, vous pouvez cependant choisir de la reprogrammer jusqu'à 1 heure avant l'heure de commencement de la consultation.

### **c/ Rendez-vous en présentiel ou pour les soins à domicile réglés directement au médecin ou au prestataire de soins**

Pour les interventions médicales et les soins paramédicaux à domicile, vous pouvez annuler ou reprogrammer un rendez-vous à plus de 24 heures avant l'heure de votre rendez-vous pour donner au prestataire de soins la possibilité de planifier une visite avec un autre patient.

Moins de 24 heures avant l'heure du rendez-vous, vous êtes autorisé à faire 1 annulation par mois, au-delà il sera demandé de faire un règlement lors de la réservation. Vous ne pourrez annuler / reprogrammer à moins de 24 heures avant l'heure du rendez-vous sinon la consultation sera facturée.

Pour un rendez-vous au cabinet médical / hôpital / clinique, le patient est soumis à la politique d'annulation du prestataire de soins concerné.

### **d/ Téléconsultation manquée**

Le médecin a bloqué ce créneau horaire et n'a pas pu voir un autre patient. Vous serez facturé pour cette consultation. Le médecin, à sa discrétion peut accorder une nouvelle consultation non payante.

### **e/ Le patient est en retard pour sa téléconsultation**

A l'heure programmée du rendez-vous, le médecin vous envoie une notification sur l'App Voiladoc et attend que vous acceptiez l'appel vidéo pour commencer la téléconsultation. Le médecin ne peut attendre que 5 minutes au-delà desquelles la consultation est considérée comme non honorée. Le médecin, à sa discrétion peut accorder une nouvelle consultation non payante.

### **f/ Le médecin a annulé son rendez-vous en téléconsultation**

Le patient aura le choix entre reprogrammer le rendez-vous, un remboursement sur son portefeuille électronique ou un remboursement sur son compte bancaire.

### **g/ Le médecin est en retard pour sa téléconsultation**

Après 15 minutes d'attente le patient aura le choix entre continuer à patienter ou annuler/reprogrammer l'appel. S'il décide d'annuler le rendez-vous il aura le choix entre un remboursement sur son portemonnaie électronique ou un remboursement sur son compte bancaire.

## **22. FORCE MAJEURE**

L'article 269 du Dahir des Obligations et des contrats définit la force majeure comme tout fait que l'homme ne peut prévenir, tel que les phénomènes naturels (inondations, sécheresse, orages, incendies, sauterelles), l'invasion ennemie, le fait du prince, et qui rend impossible l'exécution de l'obligation. Le cas de force majeure suspend les obligations de la Partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Les Parties ne seront alors plus tenues au respect de leurs obligations à l'exception notamment de celles résultant des articles «Propriété Intellectuelle», «Confidentialité», «Protection des Données à caractère personnel», sans qu'aucune indemnité ou pénalité, à quelque titre que ce soit, ne soit due de part et d'autre.

## **23. DIVERS**

a/ Séparabilité : Si une disposition du présent Contrat est jugée illégale ou inapplicable, cette disposition sera limitée ou éliminée dans la mesure minimale nécessaire pour que le présent Contrat reste pleinement en vigueur et applicable.

b/ Convention de preuve : conformément à la loi n° 53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques, les Parties conviennent expressément que tout document signé de manière dématérialisée dans le cadre du Contrat (i) constitue l'original dudit document ; (ii) a la même valeur probante qu'un écrit signé de façon manuscrite sur support papier et peut valablement être opposé aux Parties ; (iii) est susceptible d'être produit en justice, à titre de preuve littérale, en cas de litige.

c/ Moyens de preuve : Afin d'établir l'atteinte (avérée ou supposée) à la réputation de Voiladoc et / ou des Professionnels de santé ou à l'intégrité physique ou mentale des Patients, Voiladoc pourra se prévaloir de messages envoyés à l'Utilisateur qu'elle aura préalablement anonymisées afin de garantir la confidentialité de leurs échanges, tant que le contenu des messages ne permet pas de les identifier.

d/ Retours d'expériences : Si un Utilisateur fournit des commentaires à Voiladoc en ce qui concerne la fonctionnalité ou la performance des Services (incluant l'identification d'erreurs ou d'améliorations), l'Utilisateur s'engage à concéder à Voiladoc sans restriction ni paiement, tout droit, titre et intérêt pour ceux-ci.

e/ Modifications des CGU : vous reconnaissez et acceptez que la version des CGU qui fait foi est celle qui se trouve en ligne lors de son accès au Site et/ou de l'utilisation des Services. Vous êtes par conséquent tenu de se référer à la version des CGU en ligne à la date de son accès et de l'utilisation concernée.

Voiladoc est libre de modifier les présentes CGU à tout moment notamment afin de prendre en compte toute modification du Site, de la Plateforme et/ou de ses Services ainsi que toute évolution ou contrainte légale, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique.

f/ Support technique et assistance : Voiladoc met à la disposition de l'Utilisateur un service d'assistance téléphonique accessible au numéro suivant : 34 05 950 21. Les horaires d'ouverture du service d'assistance téléphonique sont les suivants : 9h à 18h jours ouvrés non férié. Ces horaires sont susceptibles de varier en cas de circonstances exceptionnelles.

g/ Enquête de satisfaction : Voiladoc se réserve le droit d'adresser ponctuellement par courriel à tout Utilisateur des enquêtes de satisfaction visant à évaluer la qualité des Services de Voiladoc. L'Utilisateur n'a aucune obligation envers Voiladoc de répondre à celles-ci.

h/ Gestion des réclamations: vous pouvez adresser une réclamation en lien avec l'utilisation des Services à l'adresse suivante : Terra Innov Solution SARL, tel : 34 05 950 21 ou par mail à [contact@voiladoc.mg](mailto:contact@voiladoc.mg)

i/ Anticorruption : Dans le cadre des activités associées au Contrat ou en rapport avec la relation entre Voiladoc et l'Utilisateur, Voiladoc et l'Utilisateur s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires Malgaches, ainsi que les principes internationalement reconnus relatifs à la lutte contre la corruption.

## **24. MENTIONS LÉGALES**



Les Services de Voiladoc sont exploités par Terra Innov Solution, une société de droit malgache immatriculée au RCS d'Antananarivo, dont le siège social est situé au Enceinte Sodim, Quartier d'affaires Andraharo Antananarivo, MADAGASCAR email : [contact@voiladoc.mg](mailto:contact@voiladoc.mg).

## **25. RÈGLEMENT AMIABLE - DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

L'Utilisateur est informé du fait que la plateforme s'adresse aux patients résidents à Madagascar et est soumise au droit Malgache. Aussi, en naviguant sur le Site ou en utilisant les Services de Voiladoc, l'Utilisateur se soumet au droit Malgache.

Avant toute action contentieuse, Voiladoc et l'Utilisateur chercheront, de bonne foi, à régler à l'amiable dans un délai de 30 jours leurs différends relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption, la résiliation ou la dénonciation des présentes Conditions générales d'utilisation.

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 d'Antananarivo.

### **Acceptation de ces conditions**

Vous reconnaissez avoir lu le présent Accord et en acceptez tous les termes et conditions. En utilisant l'Application Mobile ou ses Services, vous acceptez d'être lié par le présent Accord. Si vous n'acceptez pas de respecter les conditions du présent Accord, vous n'êtes pas autorisé à utiliser ou à accéder à l'application.

### **Nous contacter**

Si vous souhaitez nous contacter pour en savoir plus sur cet Accord ou pour toute question s'y rapportant, vous pouvez envoyer un courriel à [contact@voiladoc.mg](mailto:contact@voiladoc.mg)