



**Conditions Générales d'Utilisation et de Vente**

**28/11/2020**

## DISPOSITIONS GENERALES COMMUNES

### 1. Mentions légales

#### 1.1 Éditeur de la Plateforme HOLIVIA

SANTEZ SAS (nom commercial HOLIVIA), société par actions simplifiée au capital de 10 000 euros dont le siège social est situé 129 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille, et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le numéro 882 741 044 (Ci-après désignée « HOLIVIA » ou la « Société »)

**Directeur de la publication** : Jérôme Crest, Président de SANTEZ SAS

**Responsable de la rédaction** : Jérôme Crest, Président de SANTEZ SAS

**Téléphone** : 04 11 98 00 14

#### 1.2 Hébergeur certifié de données de santé

La société Amazon Web Services EMEA SARL, dont le siège social est situé Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, 92400 COURBEVOIE – France et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 831 001 334.

La société Google Cloud France SARL, dont le siège social est situé 8 rue de Londres, 75009 PARIS – France et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 881 721 583.

### 2. Définitions

Les termes ci-après définis ont le sens et la portée donnés dans leur définition dans le cadre de la conclusion et de l'exécution des Conditions générales d'utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Conditions générales de vente des Services.

« **CGU** » désigne les présentes Conditions générales d'utilisation des Services HOLIVIA et des Services des Praticiens par les Utilisateurs ;

« **CGV** » désigne les Conditions générales de vente des Services aux Utilisateurs Clients ; les CGV sont conclues d'une part, entre l'Utilisateur Client et HOLIVIA et d'autre part, entre l'Utilisateur Client et les Praticiens choisis par l'Utilisateur Client ; A ce titre, dans le cadre d'une Commande, l'Utilisateur Client reconnaît que lorsqu'il sélectionne un Parcours, il accepte expressément les CGV applicables aux Services HOLIVIA et aux Services des Praticiens.

« **Commande** » désigne le Parcours sélectionné par l'Utilisateur Client comprenant les Services HOLIVIA et les Services des Praticiens et, le cas échéant, la séance de visio-consultation supplémentaire qu'un Utilisateur Client peut acheter en complément d'un Parcours sous forme de crédit;

« **Services** » désigne l'ensemble des services et Contenus gratuits ou payants mis à disposition des Utilisateurs à partir de la Plateforme HOLIVIA et comprenant les Services fournis par HOLIVIA et les Services fournis par les Praticiens :

- « **Services fournis par HOLIVIA** » comprend les Services fournis par HOLIVIA à partir de la Plateforme HOLIVIA et notamment les Services payants fournis aux Utilisateurs Clients dans le cadre d'un Parcours et les Services gratuits accessibles librement à tous les Visiteurs.
- « **Services fournis par les Praticiens** » comprend

- les Services payants fournis par les Praticiens aux Utilisateurs Clients dans le cadre d'un Parcours ainsi que les séances de visio-consultations supplémentaires qu'un Utilisateur Client peut acheter à tout moment en complément d'un Parcours sous forme de crédit.
- le Service gratuit de 1<sup>er</sup> échange téléphonique avec un Praticien

« **Parcours** » les parcours susceptibles d'être achetés sous la forme d'une première séance de visio-consultation suivi abonnement à durée libre (ci-après « **l'Abonnement** ») – par un Utilisateur Client sur la Plateforme HOLIVIA et comprenant à la fois les Services fournis par HOLIVIA et les Services fournis par les Praticiens. Les parcours donnent accès à du Contenu multimédia (conseils, vidéos, ...), du Contenu adapté au profil de l'Utilisateur Client par le Praticien et des séances de visio-consultation avec un Praticien. Chaque Parcours comprend une Phase initiale et une Phase de suivi (*pour en savoir plus : voir Article 3.3 des CGU*).

« **Plateforme HOLIVIA** » désigne l'interface web accessible à l'adresse <https://www.holivia.fr> permettant aux Utilisateurs d'accéder à différents Services, et en particulier d'acheter un Parcours.

« **Praticiens** » désigne, sans qu'il soit besoin de distinguer, les professionnels, référencés sur la Plateforme HOLIVIA, qui peuvent être un professionnel de santé (hors profession médicale) ou tout autre professionnel titulaires d'un diplôme, certificat ou tout autre attestation attestant d'une formation à la délivrance de pratiques alternatives de prise en charge des personnes dans le domaine de la santé proposées à titre complémentaire de la médecine conventionnelle et qui délivrent un Service à l'Utilisateur Client; le Praticien est autorisé à utiliser la Plateforme HOLIVIA pour délivrer des Services dans le cadre de Conditions Générales de Services (CGS) avec HOLIVIA et est lié par les CGU et les CGV avec chaque Utilisateur Client qui le sélectionne librement lors de sa Commande via la Plateforme HOLIVIA ; chaque Praticien délivre des Services sous sa responsabilité exclusive conformément à ses obligations professionnelles. En particulier :

« **Utilisateurs** » désigne, sans qu'il soit besoin de distinguer, l'Utilisateur Client ou le Praticien, utilisant chacun pour ce qui le concerne la Plateforme HOLIVIA.

« **Utilisateur Client** » désigne tout client ayant créé un Compte Personnel et utilisant les Services proposés par HOLIVIA et par les Praticiens à partir de la Plateforme HOLIVIA ;

« **Visiteur** » désigne toute personne physique accédant, visitant et/ou naviguant sur la Plateforme HOLIVIA, à des fins personnelles, de manière occasionnelle ou habituelle, qui ne dispose pas d'un Compte personnel.

« **Compte personnel** » désigne le compte créé par l'Utilisateur lors de sa première connexion à la Plateforme HOLIVIA et permettant d'accéder à son espace privé et sécurisé au titre, selon le cas, de la délivrance ou de l'utilisation des Services ;

« **Contenu** » désigne l'ensemble des textes, photographies, vidéos, illustrations, fonctionnalités et plus largement tout élément existant au sein de la Plateforme HOLIVIA publié par HOLIVIA et/ou par les Praticiens;

« **HOLIVIA** » désigne la société HOLIVIA en tant que fournisseur de la Plateforme HOLIVIA et de certains Services;

« **Responsable de traitement** » au sens de la Règlementation désigne la personne morale ou physique responsable des traitements de données à caractère personnel ; dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA :

- Chaque Praticien est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs Clients auxquels il a délivré un Service à partir de la Plateforme HOLIVIA;
- HOLIVIA est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs de la Plateforme HOLIVIA au titre de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Services fournis par HOLIVIA.

« **Règlementation** » désigne conjointement la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (dite « Loi Informatique et Libertés ») et le Règlement UE 2016/679 relatif à la protection

des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données du 27 avril 2016 (dit « RGPD »).

### **3. Documents contractuels**

Les présentes CGUV sont composées des CGU encadrant l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des CGV encadrant la vente des Services fournis par HOLIVIA et des CGV encadrant la vente des Services fournis par les Praticiens à partir de la Plateforme HOLIVIA.

Chaque Utilisateur et/ou Visiteur souscrit aux CGU de la Plateforme HOLIVIA.

En outre, s'agissant des Praticiens référencés sur la Plateforme HOLIVIA, chacun d'entre eux souscrit aux conditions générales de services (CGS) de HOLIVIA.

S'agissant des Utilisateurs Clients, chacun d'entre eux souscrit en outre dans le cadre de l'achat d'un Parcours, et le cas échéant, dans le cadre de l'achat de séances de visio-consultations supplémentaires en complément d'un Parcours sous forme de crédit:

- aux CGV des Services fournis par HOLIVIA, conclues avec HOLIVIA,
- aux CGV des Services fournis par chaque Praticien sélectionné dans le cadre d'un Parcours, conclues avec chaque Praticien sélectionné.

Autrement dit, un Parcours étant composé à la fois des Services fournis par HOLIVIA et à la fois des Services fournis par les Praticiens, l'Utilisateur Client est informé et reconnaît que l'achat d'un Parcours à partir de la Plateforme HOLIVIA suppose l'achat des Services fournis par HOLIVIA et donc l'acceptation des CGV de HOLIVIA et l'achat des Services fournis par les Praticiens et donc l'acceptation des CGV des Praticiens.

L'Utilisateur Client est en outre informé et reconnaît que la résiliation de son Abonnement dans les conditions définies à l'article 12 des CGU entraînera la résiliation automatique des CGV conclues avec HOLIVIA et des CGV conclues avec le(s) Praticien(s).

Chaque Utilisateur Client consent au traitement de ses données à caractère personnel de santé respectivement par HOLIVIA et par chaque Praticien sélectionné via la [Notice d'information et de consentement](#) qui lui est proposée au sein de la Plateforme HOLIVIA.

Chaque Utilisateur/Visiteur reconnaît avoir pris connaissance de la [Politique de confidentialité](#) laquelle vient compléter, pour l'Utilisateur Client, la Notice d'information et de consentement.

Les CGUV, la Notice d'information et de consentement et la Politique de confidentialité forment ensemble les Documents Contractuels.

L'invalidité d'une disposition des CGUV ainsi jugée par un tribunal compétent n'en affecterait pas pour autant la validité des autres dispositions des présentes. Toute renonciation à l'une des dispositions des CGUV ne peut valoir renonciation définitive à l'ensemble des CGUV.

### **4. Exclusion du champ d'application des dispositions applicables aux contrats conclus à distance et hors établissement**

Les Documents contractuels portant « *sur des services de santé fournis par des Praticiens de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux* » sont, conformément aux dispositions de l'article L. 221-1 du Code de la consommation, exclus du champ d'application des dispositions relatives aux contrats conclus à distance et hors établissement.

Cela concerne en particulier les contrats conclus à distance via la Plateforme HOLIVIA entre les Utilisateurs Clients et les Praticiens exerçant l'une des professions de santé relevant de la Quatrième Partie du Code de la santé publique.

## **5. Loi applicable**

La Plateforme HOLIVIA a été conçue pour être utilisée/visitée par des Utilisateurs/Visiteurs résidents français. Les Utilisateurs/Visiteurs reconnaissent que toute information qui est diffusée et/ou échangée sur la Plateforme HOLIVIA est susceptible de ne pas être cohérente ou appropriée en dehors de la population visée pour l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA.

Les CGUV seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

A défaut de règlement amiable, tout litige relatif à la Plateforme HOLIVIA ou en relation avec son utilisation sera soumis aux tribunaux français, quel que soit le lieu de résidence de l'Utilisateur/Visiteur.

## **6. Traitement des réclamations – Service client HOLIVIA**

Toute réclamation en lien avec les Services de la Plateforme HOLIVIA est adressée au Service Client HOLIVIA à l'adresse mail suivante : [service-client@holivia.fr](mailto:service-client@holivia.fr) ou par voie postale à : SANTEZ SAS, 129 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille.

L'Utilisateur Client est informé qu'il ne doit transmettre aucune donnée de santé relative à sa santé dans le cadre de ses échanges avec le Service client HOLIVIA.

## **7. Convention de preuve – signature électronique**

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de HOLIVIA et de ses sous-traitants seront considérés comme les preuves des communications et des différentes transmissions d'écrits et de documents électroniques entre les Visiteurs/Utilisateurs, la Plateforme HOLIVIA et HOLIVIA et chaque Praticien.

L'Utilisateur reconnaît et accepte, qu'après son authentification, toute manifestation de volonté par le biais de l'utilisation des fonctionnalités proposées au sein de la Plateforme HOLIVIA, et en particulier l'acceptation des CGU, et en complément pour l'Utilisateur Client, de la notice d'information et de consentement et des CGV de HOLIVIA pour l'achat des Services fournis par HOLIVIA et des CGV de chaque Praticiens sélectionnés pour l'achat des Services fournis par lesdits Praticiens, y inclus la sélection des Services, constitue une signature électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du Code civil, et manifeste son consentement en caractérisant sa preuve.

Conformément aux dispositions des articles 1366 et suivants du Code civil, la mise en œuvre d'une signature électronique, sur la base d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache, est considérée comme une signature valable et comme une preuve au sens des dispositions précitées.

L'Utilisateur ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments sous format ou support électronique précités, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve. Ainsi, les éléments considérés constituant des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par HOLIVIA dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.



## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA PLATEFORME HOLIVIA

*Toute utilisation de la Plateforme HOLIVIA est soumise au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales d'Utilisation.*

*Votre attention est attirée sur le fait que l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation emporte acceptation des règles d'accès et d'utilisation de la Plateforme HOLIVIA.*

### 1. Entrée en vigueur

Les CGU entrent en vigueur sans réserve à l'égard de l'Utilisateur/Visiteur au jour de l'acceptation des CGU – et en particulier pour l'Utilisateur Client au jour de l'acceptation des CGU et de la Notice d'information et de consentement – après en avoir pris connaissance et validé le contenu lors de la création de son Compte personnel.

Les CGU demeurent en vigueur à l'égard de l'Utilisateur/Visiteur pour toute la durée nécessaire à l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA par l'Utilisateur/Visiteur et, avec chaque Praticien, pour chaque Service fourni par ces derniers aux Utilisateurs Clients.

De manière générale, l'Utilisateur reconnaît que l'expression de son consentement aux CGU et, pour l'Utilisateur Client à la notice d'information et de consentement, est matérialisée par l'activation de case(s) à cocher associée(s) à une convention de preuve définie aux présentes CGU.

Le Visiteur reconnaît quant à lui que sa navigation au sein de la Plateforme HOLIVIA matérialise son acceptation sans réserve des présentes CGU.

### 2. Mises en garde générales

Certains Services accessibles à partir de la Plateforme HOLIVIA relèvent du champ des pratiques alternatives de prise en charge des personnes dans le domaine de la santé proposées à titre complémentaire de la médecine conventionnelle.

Elles sont parfois appelées « médecines alternatives », « médecines complémentaires », « médecines naturelles », ou encore « médecines douces ».

*Selon le Ministère de la santé, « la connaissance de ces différentes pratiques est encore incomplète, voire insuffisante. Les patients doivent donc être informés de l'utilité possible de certaines pratiques proposées à titre complémentaire de la médecine conventionnelle, mais également mis en garde contre le risque de perte de chance lié à certaines d'entre elles :*

- ▶ *Certaines de ces pratiques non conventionnelles ont certainement une efficacité sur certains symptômes, mais celle-ci est insuffisamment ou non démontrée ;*
- ▶ *Certaines pratiques n'ont pas d'efficacité sur certains symptômes mais ne présentent pas non plus de risques pour la santé. Elles peuvent cependant entraîner une perte de chance pour les personnes qui seraient atteintes de maladies graves, comme le cancer par exemple, en retardant la prise en charge du malade en médecine conventionnelle. La présentation de la pratique au malade, qui se sent démuni face à la gravité de sa maladie, peut entraîner un tel retard ;*
- ▶ *D'autres, enfin, peuvent avoir des effets nocifs pour la santé et doivent donc être systématiquement proscrites. »*

Pour voir l'article complet du Ministère de la santé « Les pratiques de soins non conventionnelles, mis à jour le 13 juin 2017 vous pouvez cliquer sur le lien suivant : <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/qualite-des-soins-et-pratiques/securite/article/les-pratiques-de-soins-non-conventionnelles>

### **L'Utilisateur est invité à lire les mises en gardes ci-après :**

**LA PLATEFORME HOLIVIA, EN CE COMPRIS TOUS LES SERVICES ET CONTENUS ACCESSIBLES A PARTIR DE LA PLATEFORME HOLIVIA, NE QUALIFIENT PAS UN DISPOSITIF MEDICAL LOGICIEL ET NE PERMETTE EN AUCUN CAS DE :**

- **DELIVRER DES ACTES MEDICAUX OU DES TELECONSULTATIONS MEDICALES AU SENS DE L'ARTICLE L. 6316-1 DU CODE DE LA SANTE PUBLIQUE :** L'UTILISATEUR RECONNAIT QUE LES SERVICES NE PERMETTENT EN AUCUN CAS LA REALISATION DE DIAGNOSTIC OU DE PRESCRIPTION OU LA PRISE EN CHARGE MEDICALE A DISTANCE ET NE CONSTITUENT NI DIRECTEMENT, NI INDIRECTEMENT UNE CONSULTATION MEDICALE ;
- **DE REALISER DE LA TELESURVEILLANCE MEDICALE AU SENS DE L'ARTICLE L. 6316-1 DU CODE DE LA SANTE PUBLIQUE :** LA PLATEFORME HOLIVIA N'EST PAS UN OUTIL DE SUIVI DES UTILISATEURS CLIENTS. EN AUCUN CAS, LES INFORMATIONS ACCESSIBLES AUX PRATICIENS VIA LA PLATEFORME HOLIVIA LEUR PERMET DE PROCEDER A DE LA TELESURVEILLANCE MEDICALE A DISTANCE ;
- **DE PRENDRE EN CHARGE DES SITUATIONS D'URGENCE :** LE CAS ECHEANT, IL APPARTIENT A L'UTILISATEUR CLIENT D'APPELER LES URGENCES, DE SE RENDRE AUX SERVICES D'URGENCE, DE CONTACTER DIRECTEMENT SON MEDECIN TRAITANT OU TOUT AUTRE SPECIALISTE COMPETENT.

LES INFORMATIONS ET CONSEILS RENDUS PAR LES PRATICIENS NE RELEVANT PAS DU MONOPOLE MEDICAL RELEVANT DE LA SEULE COMPETENCE D'UN MEDECIN ET AUCUN CONSEIL OU AVIS MEDICAL DONNE PAR UN MEDECIN OU TOUT AUTRE PRATICIEN DE SANTE HABITUELLEMENT EN CHARGE DU SUIVI DE L'UTILISATEUR CLIENT, NE DOIT ETRE NEGLIGE OU RETARDE DU FAIT D'UNE INFORMATION OU CONSEIL ACCESSIBLE A PARTIR DE LA PLATEFORME HOLIVIA, Y COMPRIS RENDU PAR UN PRATICIEN.

L'UTILISATEUR CLIENT RECONNAIT QU'IL PREND SEUL LES DECISIONS CONCERNANT SA SANTE AU REGARD DES CONSEILS RENDUS PAR LE MEDECIN OU TOUT AUTRE PRATICIEN DE SANTE HABITUELLEMENT EN CHARGE DE SON SUIVI, NONOBTANT LES CONSEILS ET INFORMATIONS FOURNIS VIA LA PLATEFORME HOLIVIA.

DE MANIERE GENERALE, LES SERVICES ACCESSIBLES A PARTIR DE LA PLATEFORME HOLIVIA **SONT PROPOSES A TITRE COMPLEMENTAIRE DE LA MEDECINE CONVENTIONNELLE** ET EN AUCUN CAS NE SE SUBSTITUENT EN TOUT OU PARTIE, A L'ACCOMPAGNEMENT ET PRISE EN CHARGE GLOBALE ET PERSONNALISEE PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTE CONFORMEMENT A SES OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES, LEGALES OU DEONTOLOGIQUES.

IL EST DONC RECOMMANDE AUX UTILISATEURS CLIENTS DE DEMANDER L'AVIS PREALABLE DE LEUR MEDECIN AU SURPLUS S'AGISSANT DES UTILISATEURS CLIENTS CONSIDERES COMME FRAGILES (PERSONNES AGEES, GROSSESSE EN COURS, PERSONNE AYANT UNE MALADIE CHRONIQUE ETC.)

### **3. Description de la Plateforme HOLIVIA et des Services**

#### **MISES EN GARDE :**

(1) L'UTILISATEUR EST MIS EN GARDE SUR LE FAIT QUE HOLIVIA N'EST EN AUCUN CAS EN MESURE DE VALIDER, DE CONTROLER, DE VERIFIER L'EXACTITUDE, LA REALITE, L'ACTUALITE OU LA COMPLETUDE DES INFORMATIONS ET DONNEES SAISIES ET RENSEIGNEES SOUS LES SEULS RESPONSABILITE, CONTROLE ET DIRECTION DE L'UTILISATEUR A L'OCCASION DE LA FOURNITURE OU DE L'UTILISATION DES SERVICES A PARTIR DE LA PLATEFORME HOLIVIA.

A CE TITRE, IL EST RECOMMANDE D'ETRE PARTICULIEREMENT ATTENTIF ET VIGILANT AU MOMENT DE LA SAISIE ET/OU DE L'UTILISATION DES INFORMATIONS AFIN DE NE PAS RENSEIGNER ET/OU UTILISER DES INFORMATIONS INCOMPLETES, AMBIGÜES, INEXACTES, TROMPEUSES, OBSOLETES.

(2) EN OUTRE, L'UTILISATION DES SERVICES EST SUSCEPTIBLE DE REPOSER SUR LA COLLECTE ET LE TRAITEMENT DES DONNEES DE SANTE DE L'UTILISATEUR CLIENT. COMPTE TENU DE LA SENSIBILITE DE CES DONNEES, L'UTILISATEUR EST MIS EN GARDE SUR LA NECESSITE DE VEILLER AUX ACCES PAR DES TIERS A SON COMPTE PERSONNEL.

### 3.1. Les Services proposés

L'Utilisateur Client a accès à partir de la Plateforme HOLIVIA aux Services proposés par HOLIVIA et aux Services proposés directement par les Praticiens :

<b>Services proposés par HOLIVIA aux Utilisateurs Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gestion des Comptes personnels des Utilisateurs de la Plateforme HOLIVIA</li><li>▪ Gestion du Contenu accessible aux Visiteurs</li><li>▪ Gestion du Contenu accessible aux Utilisateurs Clients dans le cadre d'un Parcours (y compris la gestion et l'administration du Questionnaire de début de Parcours)</li><li>▪ Gestion des témoignages</li><li>▪ Gestion des newsletters</li></ul>
<b>Services proposés par chaque Praticien aux Utilisateurs Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gestion des séances de visio-consultation (séances de visio-consultation dans le cadre d'un Parcours et séances de visio-consultations supplémentaires qui peuvent être achetées en complément d'un Parcours à tout moment sous forme de crédit)</li><li>▪ Gestion du Contenu dans le cadre d'un Parcours adapté au profil de l'Utilisateur Client dont l'analyse des réponses de l'Utilisateur Client au Questionnaire</li><li>▪ Gestion du Service de 1<sup>er</sup> échange téléphonique gratuit avec un Utilisateur Client</li><li>▪ Gestion du Service de prise de rendez-vous</li></ul> <p><i>NB : Dans le cas des Services proposés par chaque Praticien aux Utilisateurs Clients via la Plateforme HOLIVIA, HOLIVIA assume la seule responsabilité d'un intermédiaire technique définie à l'article 6 I 2 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique (dite "LCEN").</i></p>

Afin d'obtenir de plus amples informations sur les traitements de données mis en œuvre à partir de la Plateforme HOLIVIA dans le cadre des Services proposés, l'Utilisateur est invité à consulter la [Politique de confidentialité](#).

### 3.2. Équipements obligatoires

L'Utilisateur est informé que l'accès à la fonctionnalité de visio-conférence avec un Praticien via la Plateforme HOLIVIA nécessite de disposer des configurations ci-après définies :

- Pour les terminaux fonctionnant sur iOS (iPhone ou iPad) : Safari
- Pour les autres : Chrome ou Firefox

L'Utilisateur Client devra également se munir d'une webcam.

En outre, et avant chaque séance de visio-consultation programmée avec un Praticien, l'Utilisateur est invité à vérifier son accès internet afin de s'assurer que celui-ci est en bon état de marche et à se placer dans un espace calme garantissant la confidentialité de la visio-consultation.

### 3.3. Les Parcours

La Plateforme HOLIVIA propose des Parcours susceptibles d'être achetés – sous la forme d'une première visio-consultations puis d'un Abonnement à durée libre – par un Utilisateur Client sur la Plateforme HOLIVIA et comprenant les Services fournis par HOLIVIA et les Services fournis par les Praticiens.

Le **Parcours** donne accès à du Contenu multimédia (conseils, vidéos, ...), du Contenu adapté au profil de l'Utilisateur Client par les Praticiens du parcours et des visio-consultations avec un ou plusieurs Praticiens. Chaque Parcours comprend une Phase initiale et une Phase de suivi.

- La « **Phase initiale** » d'un Parcours correspond à la première phase d'un Parcours comprenant une (1) visio-consultations avec un Praticien et l'accès à du Contenu. Elle démarre le jour de l'achat du Parcours par l'Utilisateur Client et se termine à l'issue de la première visio-consultation avec le Praticien.
- La « **Phase de suivi** » d'un Parcours désigne la seconde phase d'un Parcours comprenant une (1) à quatre (4) visio-consultation par mois avec un Praticien. Elle est renouvelable automatiquement, sauf résiliation par l'Utilisateur Client de son Abonnement. Chaque renouvellement engage l'Utilisateur Client pour une durée d'une semaine à un mois supplémentaire selon la fréquence choisie (*voir Article 13 Pause ou résiliation de l'Abonnement*).

Dans le cadre de la souscription d'un Abonnement à un Parcours, l'Utilisateur Client est informé qu'il recevra une notification par email avant la fin de la Phase initiale afin de l'informer :

- de l'activation tacite de la Phase de suivi qui déclenchera un paiement selon la fréquence choisie;
- de la possibilité qu'il a soit de résilier son Abonnement soit de le mettre « sur pause » étant précisé que tout mois commencé est dû. (*Voir Article 13.2 Pause ou résiliation à l'initiative de l'Utilisateur Client*)

L'Utilisateur Client a la possibilité, quel que soit le Parcours auquel il a souscrit, et à tout moment, d'acheter des crédits supplémentaires de séances de visio-consultations.

#### **MISE EN GARDE**

Chaque Praticiens, référencé sur la Plateforme HOLIVIA, délivre des Services sous sa responsabilité exclusive conformément à ses obligations professionnelles.

Ainsi, le Praticien peut estimer, en application de ses obligations professionnelles, qu'il n'est pas en mesure de délivrer à l'Utilisateur Client, ses Services. Dans un tel cas, le Praticien en informera l'Utilisateur Client et lui exposera les motifs de l'impossibilité de lui délivrer les Services.

En aucun cas, la responsabilité du Praticien ne saurait être engagée à ce titre, ce que l'Utilisateur Client reconnaît et accepte.

### 3.4. Le Questionnaire en début de Parcours ou préalable à la recommandation d'un Praticien

L'Utilisateur Client est invité à compléter un questionnaire (ci-après : le Questionnaire) qui a pour objectif de dresser une photographie / état des lieux de l'hygiène de vie, des objectifs de santé et du profil de risque de l'Utilisateur Client afin de recommander un Praticien et permettre au Praticien d'adapter ses conseils dans le cadre du Parcours.

Le Questionnaire est géré et administré par HOLIVIA qui le propose en début de Parcours aux Utilisateurs Clients. Les réponses sont ensuite analysées par le Praticien afin de lui permettre d'identifier le profil auquel appartient l'Utilisateur Client et lui proposer du Contenu adapté à son profil.

#### **MISE EN GARDE**

Le Questionnaire ne qualifie en aucun cas un dispositif médical logiciel : il se limite à dresser un état des lieux de l'hygiène de vie, des objectifs de santé et du profil de risque générique de l'Utilisateur Client.

De même, les informations fournies par le Praticien ne qualifient en aucun cas un acte de diagnostique ou de traitement relevant du monopole médical. Chaque Praticien intervient dans le respect de ses compétences et des règles applicables à sa profession.

### **3.5. Le Service de prise de rendez-vous pour les séances visio-consultations**

L'Utilisateur Client est informé que l'organisation d'une séance de visio-consultation est précédée d'une prise de rendez-vous avec le Praticien sélectionné dans le cadre d'un Parcours, via la Plateforme HOLIVIA.

A cet effet, un Service de prise de rendez-vous est proposé par les Praticiens aux Utilisateurs Clients via la Plateforme HOLIVIA pour l'organisation des visio-consultations.

A titre exceptionnel, le Praticien peut ne pas être disponible à l'heure du rendez-vous réservé. La responsabilité du Praticien ne saurait alors être engagée. Dans ce cas, l'Utilisateur Client a la possibilité de fixer un autre rendez-vous.

L'Utilisateur Client peut également annuler/modifier gratuitement son rendez-vous 48 heures avant l'heure de rendez-vous initialement prévue.

Au-delà du délai de 48 heures, l'Utilisateur Client ne dispose plus de la possibilité d'annuler ou de modifier son rendez-vous et il reconnaît être informé qu'il assume exclusivement toutes les conséquences de sa non-présentation au rendez-vous. La première fois, l'Utilisateur Client recevra un avertissement et à la prochaine occurrence la consultation est perdue.

Des notifications par SMS ou e-mail pourront être adressées à l'Utilisateur Client, à des fins de gestion des rendez-vous pris avec le Praticien via la Plateforme HOLIVIA (par exemple, la confirmation du rendez-vous, le décalage de l'heure du rendez-vous, le rappel du rendez-vous 1 heure avant etc.).

Par ailleurs, l'Utilisateur Client reconnaît et accepte que chaque accès à une séance de visio-consultation avec un Praticien via la Plateforme HOLIVIA vaut consommation de la séance. Ainsi, toute séance entamée et interrompue du fait de l'Utilisateur Client, est considérée comme consommée.

Enfin, si l'Utilisateur Client se connecte avec du retard à la séance de visio-consultation, le retard ne pourra pas être rattrapé sur la séance qui se terminera à l'heure initialement convenue.

### **3.6. Les Témoignages**

L'Utilisateur qui souhaite publier sur la Plateforme HOLIVIA un témoignage, renseigne volontairement à cet effet la rubrique prévue à cet effet. Le témoignage peut concerner soit un Praticien, soit un Parcours.

Pour un témoignage concernant un Parcours, l'Utilisateur a la possibilité de laisser un commentaire privé (seules les équipes de HOLIVIA pourront y accéder) ou public (le commentaire pourra être publié sur la Plateforme HOLIVIA et/ou les réseaux sociaux).

Pour un témoignage concernant un Praticien, l'Utilisateur a la possibilité de laisser un commentaire privé (seules les équipes de HOLIVIA et le Praticien pourront y accéder) ou public (le commentaire pourra être publié sur la Plateforme HOLIVIA et/ou les réseaux sociaux).

Le délai maximum de publication et de conservation d'un avis est de 10 ans, l'attention de l'Utilisateur Client est attirée sur le fait que dans le cadre de son témoignage sur la Plateforme HOLIVIA, il est susceptible de révéler des données de santé le concernant.

L'Utilisateur apprécie sous sa responsabilité l'opportunité (i) de publier un témoignage et de son contenu (ii) de s'identifier et, le cas échéant de diffuser sa photographie à l'occasion de son témoignage.

Aucune contrepartie n'est prévue en l'échange de la publication par l'Utilisateur d'un témoignage.

Conformément aux dispositions relatives au droit à l'image et droits d'auteur, l'Utilisateur, en soumettant un formulaire de témoignage, autorise HOLIVIA à fixer, reproduire et communiquer au public via la Plateforme HOLIVIA ou tout autre support édité par HOLIVIA les éléments de sa personnalité ainsi communiqués.

Chaque Utilisateur cède à HOLIVIA qui l'accepte, le droit d'utiliser son témoignage dans le cadre de l'ensemble des différentes missions de HOLIVIA en sa qualité d'éditeur de la Plateforme HOLIVIA ; HOLIVIA s'engage à ce titre à ne pas dénaturer le contenu des témoignages. Si l'Utilisateur souhaite s'opposer à l'utilisation de son / ses témoignage(s) dans un environnement autre que celui de la Plateforme HOLIVIA, il peut adresser un mail à cet effet à l'adresse [donnees@holivia.fr](mailto:donnees@holivia.fr).

Les droits sont ainsi cédés par l'Utilisateur sur ses témoignages à HOLIVIA pour le monde entier, pour toute la durée de protection légale des droits d'auteur et sur tous supports papier, numérique, électronique ou audiovisuel.

Lorsqu'il réalise et poste un témoignage, l'Utilisateur s'engage à diffuser des contenus conformes aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

En particulier, à l'occasion de la réalisation du témoignage, l'Utilisateur s'interdit de :

- diffuser des informations contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- diffuser des propos diffamatoires, abusifs, harcelants, sexistes, racistes, portant une discrimination, ou menaçant quiconque, ou en violation des droits d'autrui ;
- faire l'apologie des crimes contre l'humanité, d'inciter à la haine raciale, à la violence sous toutes ses formes ou la pédophilie ;
- diffuser des images pornographiques,
- se créer une fausse identité ou usurper l'identité d'un tiers ;
- détourner la finalité de la Plateforme HOLIVIA pour faire de la propagande ou du prosélytisme, de la prospection ou du racolage ;
- publier des informations à caractère commercial, publicitaire ou constituant de la propagande en faveur du tabac, de l'alcool, ou de toute autre substance, produit ou service réglementé, notamment de médicaments, de dispositifs médicaux ou de professionnels ou établissements de santé ;
- diffuser des contenus contrevenant aux droits de la personnalité de tiers ;
- publier des informations contrevenant à la législation sur la protection des données à caractère personnel, permettant l'identification de personnes physiques sans leur consentement, notamment leur nom de famille, adresse postale et/ou électronique, téléphone, photographie, enregistrement sonore ou audiovisuel, ou de collecter;
- de transmettre tout message contenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus notamment pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité notamment de tout logiciel, ordinateur, ou outil de télécommunication.

## **MISE EN GARDE**

L'Utilisateur est informé qu'il poste des témoignages au sein de son compte personnel sous sa seule et entière responsabilité, quels qu'en soient le contenu.

HOLIVIA n'est en aucun cas en mesure de valider, de contrôler, de vérifier la réalité l'exactitude, l'actualité ou la complétude des informations et du contenu des témoignages réalisés sous les seuls responsabilité, contrôle et direction de l'Utilisateur.

HOLIVIA assume la seule responsabilité d'un intermédiaire technique définie à l'article 6 i 2 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique au titre des contenus librement produits par les utilisateurs.

HOLIVIA pourra être amenée à supprimer des témoignages contrevenant aux dispositions de la présente clause et de manière générale a toute réglementation.

L'Utilisateur auteur du témoignage est informé et reconnaît qu'HOLIVIA pourra être amenée à le contacter au sujet de son témoignage.

En tout état de cause, l'Utilisateur est informé qu'HOLIVIA s'interdit de modifier un témoignage.

### **3.7. Le Contenu accessible à partir de la Plateforme HOLIVIA**

La Plateforme HOLIVIA contient du Contenu publié à la fois par HOLIVIA et par les Praticiens.

Les Praticiens sont autorisés à utiliser la Plateforme HOLIVIA pour délivrer des Services dans le cadre de Conditions Générales de Services (CGS) avec HOLIVIA et sous leur responsabilité exclusive conformément à leurs obligations professionnelles.

Dans ce cas HOLIVIA, assume la seule responsabilité d'un intermédiaire technique définie à l'article 6 i 2 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique (dite "LCEN") au titre des Contenus librement produits par les Praticiens.

En outre et malgré tout le soin apporté au traitement des informations, compte tenu de l'évolution des connaissances scientifiques, les Utilisateurs sont informés que les informations qui leur sont proposées, ne sont ni complètes, ni exhaustives et peuvent ne pas être immédiatement et systématiquement actualisées.

En outre, l'attention de l'Utilisateur Client est attirée sur la mise en garde du Ministère de la santé sur [« Les pratiques de soins non conventionnelles »](#) - Voir article précité - :

*« La médecine « conventionnelle » s'appuie sur des traitements qui ont obtenu une validation scientifique, soit par des essais cliniques, soit parce qu'ils bénéficient d'un consensus professionnel fort obtenu avec l'accord et l'expérience de la majorité des professionnels de la discipline concernée.*

*Dans la très grande majorité des cas, les pratiques de soins non conventionnelles n'ont pas fait l'objet d'études scientifiques ou cliniques montrant leurs modalités d'action, leurs effets, leur efficacité, ainsi que leur non dangerosité. »*

HOLIVIA attire donc l'attention de l'Utilisateur Client sur le fait que la consultation des Services à partir de la Plateforme HOLIVIA ne l'exonère pas d'aller consulter son médecin habituel.

Il appartient à l'Utilisateur Client de vérifier préalablement à toute décision prise sur la base des Contenus accessibles sur la Plateforme HOLIVIA, leur conformité et leur adéquation à ses besoins. Avant toute décision ou en cas de doute, il incombe à l'Utilisateur de consulter les professionnels compétents.

De manière générale, l'Utilisateur reconnaît que l'utilisation qu'il fait des informations et des fonctionnalités de la Plateforme HOLIVIA se fait sous ses seuls contrôle, direction et responsabilité.

HOLIVIA ne peut être tenue responsable de l'interprétation ou de l'utilisation des Services et Contenus et informations diffusés par l'intermédiaire de la Plateforme HOLIVIA, ni des conséquences.

#### **4. Conditions d'accès à la Plateforme HOLIVIA**

**L'accès et l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA sont réservés aux Utilisateurs personnes physiques de plus de 18 ans après acceptation des CGUV et de la Notice d'information-consentement.**

**L'accès et l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA par des Praticiens sont réservés à des professionnels de santé (hors profession médicale) ou tout autre professionnel titulaire d'un diplôme, certificat ou tout autre attestation attestant d'une formation à la délivrance de pratiques alternatives de prise en charge des personnes dans le domaine de la santé proposées à titre complémentaire de la médecine conventionnelle après acceptation des CGUV. Toute usurpation de titres ou de qualités est pénalement sanctionné au sens des dispositions 433-17 du Code Pénal.**

Les Utilisateurs Clients ne peuvent utiliser les Services et les Contenus fournis dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA à d'autres fins que pour leur destination définie aux présentes CGU, et notamment s'interdisent d'utiliser la Plateforme HOLIVIA, y compris les Services et Contenus, pour assurer la promotion d'un produit, d'un service, d'un établissement de santé, d'un professionnel de santé ou d'une pharmacie ou de manière générale à toute fin publicitaire ou promotionnelle ou professionnelle.

Toute autre utilisation en fraude des droits de HOLIVIA expose l'Utilisateur Client à la suspension de l'accès à la Plateforme HOLIVIA et le cas échéant à des poursuites.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que l'intégralité des frais de connexion au réseau internet reste à sa charge exclusive.

En outre, l'Utilisateur est informé qu'à chaque instant, il doit utiliser la version en cours validée de la Plateforme HOLIVIA. En aucun cas, une ancienne version de la Plateforme HOLIVIA ne peut être utilisée.

L'Utilisateur s'interdit de s'opposer par un quelconque moyen technique à la mise à jour de la Plateforme HOLIVIA.

##### **4.1. Création d'un Compte personnel**

L'accès à la Plateforme HOLIVIA et aux Services et Contenus proposés via la Plateforme HOLIVIA est subordonné à la création d'un Compte personnel par l'Utilisateur Client.

Lors de la création de son Compte personnel, l'Utilisateur Client est invité à transmettre ses informations d'identification (nom/prénom, email, téléphone). L'Utilisateur Client est alors invité à se créer un mot de passe sécurisé (voir ci-après article 4.2), puis à renseigner les informations personnelles complémentaires afin de compléter son profil.

Enfin, l'Utilisateur Client est informé et reconnaît que la création d'un Compte personnel pour l'utilisation des Services et l'accès aux Contenus de la Plateforme HOLIVIA implique d'accepter préalablement les présentes CGUV, ainsi que la [notice d'information et de consentement](#) par le biais de deux cases à cocher distinctes.

Les CGV de HOLIVIA et les [CGV des Praticiens](#) devront également être acceptées par le biais d'une case à cocher au moment du paiement via la Plateforme HOLIVIA.

L'Utilisateur Client accepte de recevoir des messages électroniques et/ou des SMS pour obtenir la confirmation de son inscription et de la création de son Compte personnel.

**MISE EN GARDE :**

L'Utilisateur Client s'engage à saisir et déclarer les données qui permettent son identification sous ses entières responsabilités, contrôles et directions et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et actualisées, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier son âge.

Dans l'hypothèse où il communiquerait des informations fausses, inexactes, trompeuses, incomplètes ou périmées, HOLIVIA se réserve la possibilité de suspendre ou de refuser l'accès de l'Utilisateur Client, sans préavis ni indemnité, de façon temporaire ou définitive, à tout ou partie de la Plateforme HOLIVIA, de ses Services et Contenus. En outre, dans de tels cas, HOLIVIA décline toute responsabilité du fait de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA.

#### **4.2. Connexion au Compte personnel**

La connexion au Compte personnel repose sur un système d'authentification fiable et sécurisé de l'Utilisateur Client.

A ce titre, lors de la création de son Compte personnel, l'Utilisateur Client renseigne un mot de passe, unique et personnel, permettant d'accéder à la Plateforme HOLIVIA. Le mot de passe défini par l'Utilisateur Client doit comporter 8 caractères minimum avec au moins 1 chiffre, 1 majuscule et 1 caractère spécial. L'Utilisateur Client reconnaît qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait de son mot de passe et identifiant.

L'identification et l'authentification de l'Utilisateur Client au moyen du mot de passe et du login (son adresse email) à l'occasion de l'accès à son Compte personnel vaut de manière irréfutable imputabilité à l'Utilisateur Client des opérations effectuées une fois connecté à son Compte personnel au moyen de ce mot de passe et de ce login, dans les conditions définies à l'article « Convention de preuve » des présentes CGU.

En cas de perte ou de vol du mot de passe et/ou du login, l'Utilisateur Client s'engage à en informer sans délai HOLIVIA, par tout moyen écrit de son choix :

- Téléphone : 04 11 98 00 14
- Email : service-client@holivia.fr

A ce titre, l'Utilisateur Client s'engage à garder secrets ses éléments d'authentification étant entendu que HOLIVIA ne pourra être tenue pour responsable de toute perte ou tout dommage survenant en cas de manquement à cette obligation, toute utilisation des éléments précités étant faite sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur Client.

En outre, l'Utilisateur Client pourra, à tout moment, modifier son mot de passe au sein de la rubrique « Modifier Mon Profil » accessible à partir de son Compte personnel, et ce plus particulièrement s'il suspecte une utilisation par un tiers non autorisé de ses mot de passe et/ou identifiant.

**MISE EN GARDE :**

L'attention de l'Utilisateur Client est attirée sur le fait que son Compte personnel est susceptible de contenir des données relatives à sa santé. Compte tenu de sa sensibilité, il est mis en garde sur la nécessité de veiller aux accès des tiers à son Compte personnel.

L'Utilisateur Client met en œuvre sous sa responsabilité l'ensemble des mesures de sécurité utiles et pertinentes pour les besoins de la protection des accès à son Compte personnel.

L'Utilisateur Client reconnaît que seuls les Praticiens en charge de son suivi peuvent accéder, après leur authentification, à ses données de santé, dans le respect de la confidentialité de ses données, en vue de délivrer leurs Services à partir de la Plateforme HOLIVIA.

A ce titre, l'Utilisateur Client est informé que seuls les Praticiens auxquels il a autorisé l'accès à ses données de santé pourront y accéder.

Enfin, l'Utilisateur Client est informé sur le fait que HOLIVIA n'a en aucun cas vocation à intervenir dans la relation Praticien / Utilisateur Client.

## 5. Obligations et responsabilité

HOLIVIA est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de la mise à disposition de la Plateforme HOLIVIA et des Services pour ce qui la concerne.

En aucun cas, HOLIVIA n'assume une quelconque responsabilité en lien avec les conseils délivrés dans le cadre des Services proposés par les Praticiens et en particulier dans le cadre des séances de visio-consultations.

L'Utilisateur reconnaît que HOLIVIA ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes (y compris les dommages pouvant être causés par l'éventuelle diffusion de virus, par la fraude informatique, du fait des contraintes et limites du réseau internet ou encore de la perte, de la détérioration ou de l'altération de fichiers) ni des conséquences résultantes :

- de son utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Services;
- de l'impossibilité d'avoir accès à la Plateforme HOLIVIA et aux Services proposés par les Praticiens, à l'exception des dommages directs consécutifs à une faute lourde ou intentionnelle.

L'Utilisateur Client est responsable de l'utilisation qu'il fait de la Plateforme HOLIVIA et du/des Service(s) qu'il choisit et en particulier des informations dont il bénéficie dans ce cadre. L'Utilisateur Client demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Services dans les conditions de droit commun. Il s'engage à valider l'adéquation de la Plateforme HOLIVIA et des Services à ses besoins. Il reconnaît qu'il prend seul toute décision fondée sur les Services, le cas échéant.

Les Praticiens sont exclusivement responsables des Services qu'ils délivrent aux Utilisateurs Clients dans les conditions définies par la réglementation applicable à leur profession.

De manière générale, les Utilisateurs Clients s'engagent à utiliser la Plateforme HOLIVIA et les Services :

- dans le respect des lois, réglementation et droits des tiers, notamment des droits de propriété intellectuelle et industrielle ;
- de manière loyale et conformément à sa destination.

Il leur appartient notamment :

- de satisfaire à leurs obligations en matière de sécurité, conformément à l'article « Sécurité » des CGU ;
- d'utiliser la Plateforme HOLIVIA, et les Services dans le respect des CGU, des CGV et des dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- de ne pas commercialiser tout ou partie des Services accessibles à partir de la Plateforme HOLIVIA.

En cas de non-respect d'une ou plusieurs dispositions des CGU et/ou des présentes CGV, pour l'Utilisateur, l'accès à la Plateforme HOLIVIA pourra être, unilatéralement, de plein droit et sans préavis, temporairement suspendu ou définitivement bloqué.

## 6. Sécurité

De manière générale, la préservation de la sécurité d'un Compte personnel impose aux Utilisateurs :

- De respecter les consignes de sécurité et notamment les règles relatives à la définition et au changement de ses éléments d'authentification ;
- De respecter la gestion des accès, en particulier, ne pas utiliser les éléments d'authentification d'un autre Utilisateur, ni chercher à connaître ces informations ;
- De garder strictement confidentiels ses éléments d'authentification et ne pas les dévoiler à un tiers, quelles que soient ses qualités et activités Professionnelles ;
- D'avertir HOLIVIA de tout dysfonctionnement technique constaté et de toute anomalie découverte, telle que les intrusions.

Notamment, il appartient à l'Utilisateur/Visiteur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et matériels de la contamination par des virus ou autres formes d'attaques circulant éventuellement via la Plateforme HOLIVIA.

Les Utilisateurs/Visiteurs reconnaissent l'existence de risques inhérents à l'utilisation des télécommunications et ce, y compris même en présence d'un accès sécurisé tel qu'il est mis en œuvre dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA, et tout particulièrement en termes de :

- Défaut de fiabilité du réseau Internet ;
- Continuité non garantie dans l'accès à la Plateforme HOLIVIA et à ses Contenus et Services ;
- Performances non garanties, compte tenu notamment de la propagation de virus ;
- Toutes autres contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité de HOLIVIA.

En aucun cas, HOLIVIA ne saurait être tenue responsable de ces risques et des conséquences préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue, pour l'Utilisateur/Visiteur.

## **7. Propriété intellectuelle**

### **7.1. Plateforme HOLIVIA, Services et Contenus**

HOLIVIA est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les Contenus et Services de la Plateforme HOLIVIA, à l'exception des informations et contenus fournis par les Utilisateurs et sous réserve des droits cédés par ces derniers.

L'utilisation de la Plateforme HOLIVIA ne confère en aucun cas à l'Utilisateur/ Visiteur un droit de propriété sur Plateforme HOLIVIA, ses Services et Contenus.

L'ensemble des Services et Contenus de la Plateforme HOLIVIA, incluant de manière non limitative, le nom de domaine, les marques, les textes, la charte graphique, les graphiques, les photographies, les dessins, les sons, les images, audio et vidéo, mais également l'arborescence, le plan de navigation, la conception et l'organisation de ses rubriques, leurs titres, existants ou à venir, est protégé par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par HOLIVIA, avec l'autorisation des titulaires de ces droits, le cas échéant.

Toute utilisation, reproduction, copie, diffusion de tout ou partie des Services et Contenus de Plateforme HOLIVIA par l'Utilisateur/Visiteur pour un usage autre que privé ou autre que l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA est interdite. Ce droit d'usage est non-cessible et non-exclusif.

Sauf autorisation expresse et préalable de HOLIVIA, l'Utilisateur/Visiteur s'interdit toute reproduction, représentation et utilisation autre que celles visées ci-dessus et notamment :

- Toute adaptation, reproduction, représentation, mise à disposition du public à sa demande ou non, distribution, rediffusion sous quelque forme que ce soit, partiellement ou totalement, de manière dérivée ou autre, mise en réseau, communication publique, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie des œuvres, prestations, et tous éléments protégés ou susceptibles de protection par le droit de la propriété intellectuelle reproduits au sein de la Plateforme HOLIVIA ;
- Tout lien, accès, modification, ajout, suppression qui porte sur la Plateforme HOLIVIA.

Toute forme d'utilisation des Services et Contenus de la Plateforme HOLIVIA en fraude des droits de HOLIVIA constituerait une contrefaçon sanctionnée par le Code de la propriété intellectuelle, susceptible d'exposer les auteurs de ces agissements à des poursuites judiciaires civiles et pénales.

Sont notamment également interdites :

- Toute utilisation commerciale en tout ou partie de la Plateforme HOLIVIA ;
- Toute utilisation à usage collectif de nature ou susceptible de créer une entrave illégitime à l'exploitation de la Plateforme HOLIVIA.

HOLIVIA se réserve le droit de prendre toutes les mesures qu'elle juge adéquates afin d'empêcher ou de mettre un terme à l'atteinte à ses droits de propriété intellectuelle ou aux droits de propriété intellectuelle de tiers, sans qu'aucune responsabilité ne puisse lui être imputée en raison de ces mesures.

Outre ses droits exclusifs de propriété intellectuelle sur la structure des bases de données mises en œuvre dans le cadre de l'utilisation du produit, tels que définis ci-dessus, en raison des investissements financiers, matériels et humains substantiels réalisés par HOLIVIA dans la conception, le développement, l'hébergement et la mise en œuvre de la Plateforme HOLIVIA, l'Utilisateur reconnaît que HOLIVIA à la qualité de "producteur" de toutes les bases de données produites dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA, au sens des dispositions de l'article L. 341-1 du Code de la propriété intellectuelle, et dispose ainsi de tous les droits de propriété sur les bases de données ainsi constituées, à titre exclusif et pour toute la durée légale de protection des bases de données telle que définie par le Code de la propriété intellectuelle.

Les droits de HOLIVIA sur les bases de données produites dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA en exécution des présentes Conditions générales d'utilisation, s'entendent sous réserve du respect de la Réglementation relative à la protection des données personnelles.

## **8. Protection des données à caractère personnel**

En conformité avec la Réglementation, des données à caractère personnel concernant l'Utilisateur Client (en ce compris des données relatives à l'état civil, sur la vie personnelle, et des données relatives à sa santé au sens de la Réglementation) et concernant le Praticien (en ce compris des données relatives à l'état civil, sur la vie professionnelle) sont collectées et traitées dans le cadre de l'accès et de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA.

### **8.1. Les données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs Clients**

Les informations concernant le traitement des données à caractère personnel de l'Utilisateur Client sont fournies dans la [Notice d'information et de consentement](#) expressément acceptée par l'Utilisateur Client lors de la création de son Compte personnel, et dans la [Politique de confidentialité](#) dont l'Utilisateur Client reconnaît avoir pris connaissance.

### **8.2. Les données à caractère personnel relatives aux Praticiens**

Les informations concernant le traitement des données à caractère personnel du Praticien sont fournies dans les conditions générales de services (CGS) que le Praticien a accepté dans le cadre de la création de son Compte personnel sur la Plateforme HOLIVIA. Les CGS sont disponibles dans leur espace professionnel.

### **8.3. Les données à caractère personnel relatives aux Visiteurs**

Les informations concernant le traitement des données à caractère personnel du Visiteur susceptibles d'être collectées et traitées sont fournies dans la [Politique de confidentialité](#) dont le Visiteur reconnaît avoir pris connaissance.

## **9. Liens hypertexte**

### **9.1. A partir de la Plateforme HOLIVIA**

HOLIVIA ne vérifie ni ne sélectionne les contenus et les sites qui peuvent être liés à la Plateforme HOLIVIA et n'est en aucun cas responsable du contenu des sites vers lesquels des liens sont faits, y compris les sites des partenaires qui sont édités sous leur entière, exclusive et respective responsabilité chacun pour ce qui les concerne.

Leur présence ne signifie en aucune manière que HOLIVIA sélectionne, qualifie, certifie, adhère ou valide leur contenu ou accepte une responsabilité quelconque pour le contenu ou l'utilisation de ces sites tiers, y compris ceux des partenaires.

Chaque Visiteur/Utilisateur accède aux sites tiers sous sa seule et entière responsabilité, y compris lorsque des liens ont été proposés à partir de la Plateforme HOLIVIA.

### **9.2. Vers la Plateforme HOLIVIA**

Toute mise en œuvre d'un lien vers la Plateforme HOLIVIA requiert l'autorisation expresse et préalable de HOLIVIA qui peut être sollicitée à l'adresse électronique suivante : [contact@holivia.fr](mailto:contact@holivia.fr)

## **10. Cas de force majeure**

HOLIVIA ne sera pas tenue responsable en cas d'inaccessibilité de la Plateforme HOLIVIA, de ses Services et de ses Contenus causée par des événements hors de son contrôle qui ne pouvaient être raisonnablement prévus et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et empêchant l'exécution de ses obligations au sens de la définition légale figurant à l'article 1218 du Code civil (« Cas de force majeure »).

L'exécution des CGU sera suspendue tant que durera le Cas de force majeure et HOLIVIA s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le Cas de force majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le Cas de force majeure.

Si l'empêchement est définitif, l'accès de l'Utilisateur/Visiteur à la Plateforme HOLIVIA sera clôturé.

## **11. Modification des CGU et évolutions de la Plateforme HOLIVIA**

HOLIVIA se réserve le droit de modifier à tout moment les CGU ou les règles concernant l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA, de ses Services et Contenus.

HOLIVIA se réserve en outre le droit de faire évoluer la Plateforme HOLIVIA, les Services et les Contenus. Lors de son utilisation de la Plateforme HOLIVIA, l'Utilisateur/Visiteur a recours à la version mise à jour de la Plateforme HOLIVIA.

L'Utilisateur sera informé de la mise en ligne de chaque nouvelle version des CGU et de la Plateforme HOLIVIA et pourra être invité à les accepter à nouveau en cochant les cases correspondantes.

En toutes hypothèses, le fait de continuer à utiliser la Plateforme HOLIVIA après toute modification des CGU entraîne l'acceptation des modifications des CGU.

Enfin, HOLIVIA se réserve le droit de suspendre provisoirement ou définitivement l'accès à la Plateforme HOLIVIA, sans délai, ni contrepartie de quelque nature que ce soit.

## **12. Pause ou Résiliation de l'Abonnement**

### **12.1. Résiliation à l'initiative de HOLIVIA**

HOLIVIA se réserve la possibilité, unilatéralement et sans notification préalable, de résilier tout ou partie de l'accès à la Plateforme HOLIVIA, ses Services et Contenus, par l'Utilisateur/Visiteur, notamment en cas d'utilisation abusive, déloyale, fantaisiste ou frauduleuse des Services et des Contenus de la Plateforme HOLIVIA ou non respectueuse des droits de HOLIVIA et/ou de toute obligation de l'Utilisateur/Visiteur définie aux CGU ou encore en cas de comportement non conforme aux lois en vigueur à l'égard du Praticien tel que notamment, un comportement insultant, violent, raciste, incitant à la haine raciale ou la violence.

En cas d'empêchement définitif conformément à l'article « Cas de force majeure » des CGU, tout accès à la Plateforme HOLIVIA sera clôturé.

### **12.2. Pause ou résiliation à l'initiative de l'Utilisateur Client**

Pendant la Phase de Suivi, l'Utilisateur Client a la possibilité :

- soit de résilier son Abonnement et de clôturer son Compte personnel à la Plateforme HOLIVIA
- soit de mettre son Abonnement sur « pause » et de le réactiver à une date ultérieure.

#### **Résilier son Abonnement et clôturer son Compte personnel**

Dans le cas d'un Parcours tel que défini à l'article 3.3, l'Utilisateur Client a la possibilité de résilier son Abonnement à tout moment au cours de la Phase de Suivi. La demande de résiliation devra être communiquée par mail à l'adresse [service-client@holivia.fr](mailto:service-client@holivia.fr).

L'Utilisateur Client est informé que la résiliation de son Abonnement entraînera la clôture de son Compte personnel et mettra fin à la fois aux Services fournis par HOLIVIA et aux Services fournis par les Praticiens.

La clôture du Compte personnel de l'Utilisateur Client n'entraînera pas la suppression automatique des données à caractère personnel le concernant. Ces données seront conservées dans les conditions définies dans la [Politique de confidentialité](#).

A l'issue de cette action, l'Utilisateur Client ne sera plus en mesure d'accéder à la Plateforme HOLIVIA, aux Services et Contenus.

#### **Mettre son Abonnement en Phase de suivi sur « pause » et le réactiver**

L'Utilisateur Client a la possibilité de mettre sur « Pause » son Abonnement à la Phase de suivi, à tout moment, directement sur son espace client.

La mise sur « Pause » de son Abonnement, permet à l'Utilisateur Client :

- soit de décaler l'activation de la Phase de suivi au moment qu'il jugera le plus opportun ;
- soit, si la Phase de suivi a déjà commencé, de la suspendre (c'est-à-dire la mettre en « pause ») pour la réactiver au moment qu'il jugera le plus opportun.

Cette faculté de mettre sur « pause » son Abonnement, permet à l'Utilisateur Client de conserver l'accès à son Compte personnel ainsi que la faculté de réactiver la Phase de suivi à tout moment.

Dans l'hypothèse où le Compte personnel de l'Utilisateur Client resterait inactif pendant un (1) an (aucune connexion au Compte personnel pendant un an) l'Utilisateur Client recevra une notification de la part de HOLIVIA l'informant de la clôture prochaine de celui-ci et de l'archivage de ses données dans les conditions définies dans la [Politique de confidentialité](#).

### **12.3. Résiliation à l'initiative du Praticien**

Le Praticien assume exclusivement toute responsabilité vis-à-vis des Utilisateurs avec lesquels il est en contact et/ou qu'il suit dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA, en cas de clôture de son accès à la Plateforme HOLIVIA. Une notification automatique sera adressée à ce titre à chaque Utilisateur concerné.

### **13. Cession**

HOLIVIA peut céder les CGU à tout moment à une filiale ou à un successeur, quelle que soit l'opération.

L'Utilisateur/Visiteur n'est pas autorisé à céder les droits dont il dispose en application des CGU à un tiers, sans l'autorisation expresse et préalable de HOLIVIA.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## DISPOSITIONS COMMUNES

### 1. Information préalable de l'Utilisateur Client

L'achat d'un Parcours par l'Utilisateur Client implique l'achat de Services fournis par HOLIVIA et de Services fournis par le Praticien sélectionné par l'Utilisateur Client.

L'achat d'un Parcours est donc régi à la fois par les CGV de HOLIVIA pour les Services fournis par HOLIVIA et par les CGV du ou des Praticiens sélectionné(s) par l'Utilisateur Client pour les Services fournis par les Praticiens.

Dans le cadre de son achat d'un Parcours, l'Utilisateur Client s'engage donc à accepter à la fois les CGV de HOLIVIA et les CGV des Praticiens sélectionnés.

### 2. Entrée en vigueur des CGV

Les CGV applicables sont celles en vigueur sur la Plateforme HOLIVIA au moment de la passation de la Commande. L'Utilisateur Client est invité à les imprimer ou à les conserver sur un support durable (le disque dur d'un ordinateur par exemple).

Elles entrent en vigueur au moment de la passation de la Commande.

L'acceptation formelle des CGV de HOLIVIA et de chaque Praticien sélectionné est demandée à l'Utilisateur Client au moment de la passation de la Commande. L'Utilisateur Client reconnaît que l'expression de son consentement aux CGV est matérialisée par l'activation de case(s) à cocher associée(s) à une convention de preuve définie dans les dispositions communes aux CGV.

### 3. Preuve de la Commande

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Commande valent preuve de l'intégralité de ladite Commande conformément aux articles 1366 et suivants du Code Civil et vaudront exigibilité des sommes engagées par l'Utilisateur Client dans le cadre de sa Commande pour la fourniture des Services de HOLIVIA et Services des Praticiens.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse des opérations bancaires effectuées dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA. Toutefois, en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, l'Utilisateur Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le Service Client HOLIVIA en appelant à l'adresse : [service-client@holivia.fr](mailto:service-client@holivia.fr) ou en appelant le 04 11 98 00 14.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de HOLIVIA dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre l'Utilisateur Client, HOLIVIA et le ou les Praticien(s) sélectionné(s).

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1379 du Code Civil.

#### **4. Médiation de la consommation**

Pour les Services fournis par HOLIVIA et pour les Services fournis par les Praticiens, conformément aux dispositions du Code de la consommation, HOLIVIA adhère au service du Médiateur de la Fédération professionnelle du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 rue de la Boétie, 75008 PARIS, <https://www.mediateurfevad.fr>

L'Utilisateur Client peut recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une Commande effectuée dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client HOLIVIA à l'adresse mail suivante : [service-client@holivia.fr](mailto:service-client@holivia.fr) ou par voie postale à : HOLIVIA – SANTEZ SAS, 129 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille.

Pour tout litige de consommation, l'Utilisateur Client pourra saisir le médiateur après avoir réalisé une démarche préalable écrite auprès du Service Client de HOLIVIA et dès lors que le règlement du litige n'aurait pas abouti.

Pour connaître les modalités de saisine du médiateur :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES FOURNIS PAR HOLIVIA

### 1. Objet

Les présentes CGV détaillent les droits et obligations de HOLIVIA et de l'Utilisateur Clients dans le cadre de la délivrance des Services fournis par HOLIVIA.

### 2. Prix

Les opérations d'encaissement et de facturation des Services fournis par HOLIVIA s'opèrent par HOLIVIA.

Le prix des Services fournis par HOLIVIA aux Utilisateurs Clients sont indiqués sur la Plateforme HOLIVIA au sein de la rubrique « Nos Parcours » et sont accessibles aux Utilisateurs Clients avant la Commande.

Le prix des Services fournis par HOLIVIA est soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Le prix des Services fournis par HOLIVIA ne comprend pas le prix, à la charge de l'Utilisateur Client, relatif aux Services fournis par les Praticiens (Voir ci-après les CGV des Services fournis par les Praticiens).

L'Utilisateur Client reconnaît et accepte que l'intégralité des frais de connexion au réseau internet reste à sa charge exclusive.

### 3. Modalités de paiement

Le paiement de la Commande s'effectue par l'Utilisateur Client par carte bancaire (*Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express*) via un système de paiement sécurisé. Les moyens de paiements sont précisés sur la page de paiement des Services.

L'Utilisateur Client doit procéder au paiement en suivant les instructions indiquées sur le terminal de paiement.

L'attention de l'Utilisateur Client est attirée sur le fait que les données relatives aux cartes bancaires sont transmises de manière cryptée vers la banque afin d'en garantir la confidentialité.

Pour l'achat d'un Abonnement, les données sont conservées jusqu'à résiliation de l'Abonnement par l'Utilisateur Client.

Tout paiement en ligne dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA implique un débit immédiat.

Seul le règlement complet permet le bénéfice des Services sélectionnés par l'Utilisateur Client.

#### **Mises en garde :**

**L'Utilisateur client est informé qu'il doit être titulaire de la carte bancaire utilisée pour le paiement des services ou à défaut être dûment autorisé à l'utiliser pour procéder au règlement des services.**

Il garantit HOLIVIA qu'il remplit bien l'ensemble des conditions d'accès aux services et d'utilisation de la plateforme HOLIVIA et que le compte bancaire associé au moyen de paiement utilisé pour régler les services est suffisamment approvisionné pour satisfaire à son obligation de paiement.

#### 4. Facturation

L'Utilisateur Client accepte de recevoir sa facture par voie dématérialisée à l'adresse électronique qu'il aura renseigné.

Lorsque le processus de paiement est achevé, l'Utilisateur Client reçoit un courrier électronique de confirmation de la Commande comportant un reçu de paiement. Il pourra demander l'envoi par courrier électronique d'une facture depuis son Compte Personnel, sur la rubrique « Mes Commandes ».

#### 5. Processus de Commande sur la Plateforme HOLIVIA

L'accès aux Services est réalisé en plusieurs étapes :

1. L'Utilisateur Client se rend sur la Plateforme HOLIVIA
2. L'Utilisateur Client répond au Questionnaire et reçoit une recommandation d'un Praticien.
3. L'utilisateur Client choisit la durée de son premier rendez-vous
4. L'Utilisateur Client se crée un Compte personnel
5. L'Utilisateur Client prend connaissance de la notice d'information et de consentement et donne son consentement à la fois au titre de la collecte et du traitement de ses données de santé par HOLIVIA et par les Praticiens
6. L'Utilisateur Client prend connaissance des CGUV et les accepte expressément
7. L'Utilisateur Client est invité à vérifier sa Commande ; à tout moment et avant paiement, l'Utilisateur Client peut obtenir un récapitulatif des Services sélectionnés et modifier sa Commande ;
8. L'Utilisateur prend connaissance des CGUV et les accepte par le biais d'une case à cocher « *J'ai lu et j'accepte les conditions générales d'utilisation et de vente de HOLIVIA et du/des Praticien(s) sélectionné(s)* »
9. L'Utilisateur Client est en outre invité à cocher les cases correspondant à son choix au titre des modalités d'exercice de son droit de rétractation lorsque celui-ci est applicable :
  - « *Je souhaite bénéficier des Services fournis par HOLIVIA et le(s) Praticien(s) sélectionné(s) avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, et je renonce à ce titre expressément à l'exercice de mon droit de rétractation dans le cadre des Services fournis par HOLIVIA et s'agissant des Services fournis par le(s)Praticiens dès lors que ces derniers auraient été pleinement exécutés dans le délai de 14 jours.* »
  - « *Je souhaite bénéficier des Services fournis par HOLIVIA et par le(s) Praticiens sélectionné(s) une fois le délai de rétractation de 14 jours écoulé* »
10. L'Utilisateur est invité à valider et à payer sa Commande en cliquant sur « Payer »
11. L'Utilisateur est invité à choisir un moyen de paiement
12. L'Utilisateur reçoit, par courrier électronique, la confirmation de sa Commande.
13. L'Utilisateur Client se rend sur son Compte personnel et choisit la date et l'horaire de son premier rendez-vous.

L'Utilisateur peut, à tout moment avant le paiement, avoir accès aux CGU et aux CGV, vérifier les données à caractère personnel qu'il a renseignées.

#### 6. Remboursement

HOLIVIA s'engage à rembourser l'Utilisateur Client de toute somme due et encaissée, dans les cas suivants :

- Le Service n'a pu être délivré en raison d'un problème technique exclusivement du fait de HOLIVIA ou du fait du Praticien ;
- Le Service n'a pu être délivré intégralement en raison d'un problème technique lié à l'Utilisateur Client et le Praticien confirme la nécessité d'un remboursement ;

## 7. Droit de rétractation

L'Utilisateur Client dispose d'un droit de rétractation **avant la fin du délai de 14 jours**, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais, conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

Ce délai commence à courir à compter du jour où le contrat à distance est conclu, cette date étant précisée au sein du mail de confirmation de la Commande.

L'Utilisateur Client peut exercer son droit de rétractation au choix :

- Par toute déclaration indiquant sa volonté dénuée d'ambiguïté de renoncer à sa Commande (telle que par exemple en adressant à HOLIVIA un courrier électronique à l'adresse [service-client@holivia.fr](mailto:service-client@holivia.fr) ou un courrier postal à l'adresse HOLIVIA, SANTEZ SAS, 129 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille avec indication claire de son identité et ses coordonnées (nom, prénom – coordonnées postales/téléphoniques ainsi que toute autre information nécessaire) et son numéro de Commande ;
- Ou en utilisant le modèle de formulaire figurant en annexe, à adresser à HOLIVIA, par courrier postal à l'adresse HOLIVIA, SANTEZ SAS, 129 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille ou par courrier électronique à l'adresse [service-client@holivia.fr](mailto:service-client@holivia.fr).

L'Utilisateur Client est informé et reconnaît que la souscription d'un Abonnement permet l'accès au Contenu numérique fourni par HOLIVIA indépendamment de tout support matériel. Ainsi, à l'occasion de la Commande, l'Utilisateur Client a la possibilité :

- Soit de consentir expressément à l'exécution immédiate du contrat et par conséquent renoncer expressément à son droit de rétractation :
  - L'Utilisateur Client pourra alors bénéficier immédiatement de l'accès aux Services fournis par HOLIVIA et
  - L'Utilisateur Client sera informé du renoncement à son droit de rétractation par le biais d'une mention présente lors du processus de Commande et donnera son accord par le biais d'une case à cocher: le fait de cocher cette case est considéré comme une demande expresse de l'Utilisateur Patient à bénéficier du Service commandé avant la fin dudit délai de rétractation.
- Soit d'attendre l'expiration du délai de 14 jours avant de commencer l'utilisation du Service.

Si l'Utilisateur Client décide d'attendre l'expiration du délai de 14 jours avant de commencer l'utilisation du Service fourni par HOLIVIA alors l'Utilisateur est informé qu'il ne pourra pas non plus accéder aux Services fournis par les Praticiens dans le cadre de l'Abonnement.

Dans ce cas, si l'Utilisateur Client exerce son droit de rétractation pendant le délai de 14 jours qui suivra la passation de sa Commande, alors l'Utilisateur Client sera remboursé de la totalité des sommes versées correspondant au prix des Services fournis par HOLIVIA et au prix des Services fournis par les Praticiens, sans frais, via le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.

Dans une telle hypothèse, HOLIVIA procèdera au remboursement au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle elle aura été informée de la décision de l'Utilisateur Client de se rétracter.

Le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Utilisateur Client lors de la souscription à l'Abonnement sera utilisé pour le remboursement, sauf accord exprès de l'Utilisateur Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et sous réserve que cette modalité de remboursement n'occasionne pas de frais pour l'Utilisateur Client.

Les sommes dues à l'Utilisateur Client seront de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration de ce délai de 14 jours, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard, puis du taux d'intérêt légal.

L'Utilisateur Client est informé que l'exercice de son droit de rétractation entrainera la résiliation des CGU et des CGV de HOLIVIA et des CGV des Praticiens et qu'il n'aura plus accès en conséquence aux Services et à la Plateforme HOLIVIA.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES FOURNIS PAR LES PRATICIENS

## 1. Objet

Les présentes CGV détaillent les droits et obligations de chaque Praticien sélectionné et de l'Utilisateur Client dans le cadre de la délivrance des Services fournis par chaque Praticien à partir de la Plateforme HOLIVIA.

## 2. Prix

Les opérations de Commande, d'encaissement et de facturation des Services fournis par les Praticiens s'opèrent dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA suivant le cas :

- au nom et pour le compte du Praticien exerçant une profession de santé réglementée ;
- au nom et pour le compte du Praticien n'exerçant pas une profession de santé réglementée.

Le prix des Services fournis par les Praticiens aux Utilisateurs Clients sont indiqués sur la Plateforme HOLIVIA et sont accessibles aux Utilisateurs Clients avant la Commande.

Lorsque le Service fourni par les Praticiens qualifie une prestation de soins au sens de l'article 261, 4-1° du Code Général des Impôts alors le prix afférent à ce Service est exonéré de TVA.

Les prix affichés sur la Plateforme HOLIVIA précisent clairement s'ils comprennent la TVA ou non.

Le prix des Services fournis par les Praticiens ne comprend pas le prix, à la charge de l'Utilisateur Client, relatif aux Services fournis par HOLIVIA.

L'Utilisateur Client reconnaît et accepte que l'intégralité des frais de connexion au réseau internet reste à sa charge exclusive.

En aucun cas, les Services fournis par les Praticiens dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA sont soumis au remboursement auprès des organismes d'assurance maladie obligatoire.

## 3. Modalités de paiement

HOLIVIA est chargée d'un mandat d'encaissement pour le compte, selon la Commande, du Praticien exerçant une profession de santé réglementée ou du Praticien n'exerçant pas une profession de santé réglementée et ayant conclu avec HOLIVIA des conditions générales de service.

Le paiement de la Commande s'effectue par l'Utilisateur Client par carte bancaire (*Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express*) via un système de paiement sécurisé. Les moyens de paiements sont précisés sur la page de paiement des Services.

L'Utilisateur Client doit procéder au paiement en suivant les instructions indiquées sur le terminal de paiement.

L'attention de l'Utilisateur Client est attirée sur le fait que les données relatives aux cartes bancaires sont transmises de manière cryptée vers la banque afin d'en garantir la confidentialité.

Pour l'achat d'un Abonnement, les données sont conservées jusqu'à résiliation de l'Abonnement par l'Utilisateur Client.

Tout paiement en ligne dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA implique un débit immédiat.

Seul le règlement complet permet le bénéfice des Services sélectionnés par l'Utilisateur Client.

#### **Mises en garde :**

**L'Utilisateur client est informé qu'il doit être titulaire de la carte bancaire utilisée pour le paiement des services ou à défaut être dûment autorisé à l'utiliser pour procéder au règlement des services.**

Il garantit HOLIVIA qu'il remplit bien l'ensemble des conditions d'accès aux services et d'utilisation de la plateforme HOLIVIA et que le compte bancaire associé au moyen de paiement utilisé pour régler les services est suffisamment approvisionné pour satisfaire à son obligation de paiement.

## **4. Facturation**

HOLIVIA est chargée d'un mandat de facturation pour le compte, selon la Commande, du Praticien exerçant une profession de santé réglementée ou du Praticien n'exerçant pas une profession de santé réglementée et ayant conclu avec HOLIVIA des conditions générales de service.

L'Utilisateur Client accepte de recevoir sa facture par voie dématérialisée à l'adresse électronique qu'il aura renseigné.

Lorsque le processus de paiement est achevé, l'Utilisateur Client reçoit un courrier électronique de confirmation de la Commande comportant un reçu de paiement. Il pourra demander l'envoi par courrier électronique d'une facture depuis son Compte Personnel, sur la rubrique « Mes Commandes ».

## **5. Processus de Commande sur la Plateforme HOLIVIA**

L'accès aux Services est réalisé en plusieurs étapes :

1. L'Utilisateur Client se rend sur la Plateforme HOLIVIA
2. L'Utilisateur Client répond au Questionnaire et reçoit une recommandation d'un Praticien.
3. L'utilisateur Client choisit la durée de son premier rendez-vous
4. L'Utilisateur Client se crée un Compte personnel
5. L'Utilisateur Client prend connaissance de la notice d'information et de consentement et donne son consentement à la fois au titre de la collecte et du traitement de ses données de santé par HOLIVIA et par les Praticiens
6. L'Utilisateur Client prend connaissance des CGUV et les accepte expressément
7. L'Utilisateur Client est invité à vérifier sa Commande ; à tout moment et avant paiement, l'Utilisateur Client peut obtenir un récapitulatif des Services sélectionnés et modifier sa Commande ;
8. L'Utilisateur prend connaissance des CGUV et les accepte par le biais d'une case à cocher « *J'ai lu et j'accepte les conditions générales d'utilisation et de vente de HOLIVIA et du/des Praticiens sélectionné(s)* »

9. L'Utilisateur Client est en outre invité à cocher les cases correspondant à son choix au titre des modalités d'exercice de son droit de rétractation lorsque celui-ci est applicable :
  - « *Je souhaite bénéficier des Services fournis par HOLIVIA et le(s) Praticien(s) sélectionné(s) avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, et je renonce à ce titre expressément à l'exercice de mon droit de rétractation dans le cadre des Services fournis par HOLIVIA et s'agissant des Services fournis par le(s) Praticiens dès lors que ces derniers auraient été pleinement exécutés dans le délai de 14 jours.* »
  - « *Je souhaite bénéficier des Services fournis par HOLIVIA et par le(s) Praticiens sélectionné(s) une fois le délai de rétractation de 14 jours écoulé* »
10. L'Utilisateur est invité à valider et à payer sa Commande en cliquant sur « Payer »
11. L'Utilisateur est invité à choisir un moyen de paiement
12. L'Utilisateur reçoit, par courrier électronique, la confirmation de sa Commande et sa facture.
13. L'Utilisateur Client se rend sur son Compte personnel, choisit la date et l'horaire de son premier rendez-vous.

L'Utilisateur peut, à tout moment avant le paiement, avoir accès aux CGU et aux CGV, vérifier les données à caractère personnel qu'il a renseignées.

#### **14. Remboursement**

Le Praticien s'engage à rembourser l'Utilisateur Client de toute somme due et encaissée, dans les cas suivants :

- Le Service n'a pu être délivré en raison d'un problème technique exclusivement du fait de HOLIVIA ou du fait du Praticien ;
- Le Service n'a pu être délivré intégralement en raison d'un problème technique lié à l'Utilisateur Client et le Praticien confirme la nécessité d'un remboursement ;

#### **15. Droit de rétractation**

- **Dans le cadre du Service fourni par un Praticien qui exerce une profession de santé réglementée au sens des dispositions du code de la Santé Publique**

L'Utilisateur Client est informé que le droit de rétractation tel que prévu à l'article L. 221-18 du Code de la Consommation n'est pas applicable au Service fourni par un Praticien qui exerce une l'une des professions de santé au sens des dispositions du Code de la Santé Publique.

Cette exclusion du droit de rétractation repose sur le fondement de l'article L. 221-2 du code de la consommation qui exclut « *les contrats portant sur les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux* ».

Néanmoins, s'agissant d'un Service fourni dans le cadre d'un Abonnement comprenant la fourniture d'un autre Service ne bénéficiant pas de l'exonération du droit de rétractation, l'Utilisateur Client est informé que le régime le plus favorable s'applique : dans le cadre de l'achat d'un Abonnement sur la Plateforme HOLIVIA, l'Utilisateur Client dispose donc d'un droit de rétractation dans les conditions décrites ci-après :

- **Dans le cadre du Service fourni par un Praticien quelle que soit la profession qu'il exerce**

L'Utilisateur Client dispose d'un droit de rétractation **avant la fin du délai de 14 jours**, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais, conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

Ce délai commence à courir à compter du jour où le contrat à distance est conclu, cette date étant précisée au sein du mail de confirmation de la Commande.

L'Utilisateur Client peut exercer son droit de rétractation au choix :

- Par toute déclaration indiquant sa volonté dénuée d'ambiguïté de renoncer à sa Commande (telle que par exemple en adressant à HOLIVIA un courrier électronique à l'adresse HOLIVIA, SANTEZ SAS, 129 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille ou un courrier postal à l'adresse [service-client@holivia.fr](mailto:service-client@holivia.fr) avec indication claire de son identité et ses coordonnées (nom, prénom – coordonnées postales/téléphoniques ainsi que toute autre information nécessaire) et son numéro de Commande ;
- Ou en utilisant le modèle de formulaire figurant en annexe, à adresser à HOLIVIA, par courrier postal à l'adresse HOLIVIA, SANTEZ SAS, 129 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille ou par courrier électronique à l'adresse [service-client@holivia.fr](mailto:service-client@holivia.fr).

L'Utilisateur Client, à l'occasion de la Commande, a la possibilité :

- Soit de consentir expressément à l'exécution immédiate du contrat et par conséquent renoncer expressément à son droit de rétractation en cas d'exécution complète du Service par le Praticien avant la fin du délai de rétractation :
  - L'Utilisateur Client pourra alors bénéficier immédiatement de l'accès aux Services fournis par les Praticiens et ;
  - L'Utilisateur Client sera informé du renoncement à son droit de rétractation en cas d'exécution complète du Service par le Praticien avant la fin du délai de rétractation par le biais d'une mention présente lors du processus de Commande et donnera son accord par le biais d'une case à cocher: le fait de cocher cette case est considéré comme une demande expresse de l'Utilisateur Patient à bénéficier du Service commandé avant la fin dudit délai de rétractation.
- Soit d'attendre l'expiration du délai de 14 jours avant de commencer l'utilisation du Service.

Si l'Utilisateur Client exerce son droit de rétractation pendant le délai de 14 jours qui suivra la passation de sa Commande, alors l'Utilisateur Client sera remboursé de la totalité des sommes versées correspondant au prix des Services fournis par le Praticien, sans frais, via le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.

Dans une telle hypothèse, HOLIVIA procédera au remboursement au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle elle aura été informée de la décision de l'Utilisateur Client de se rétracter.

Le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Utilisateur Client lors de la souscription à l'Abonnement sera utilisé pour le remboursement, sauf accord exprès de l'Utilisateur Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et sous réserve que cette modalité de remboursement n'occasionne pas de frais pour l'Utilisateur Client.

Les sommes dues à l'Utilisateur Client seront de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration de ce délai de 14 jours, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard, puis du taux d'intérêt légal.

L'Utilisateur Client qui a exercé son droit de rétractation après le commencement de la fourniture du Service par le Praticien à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation versera à HOLIVIA un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, ce montant étant proportionné au prix total de la prestation convenu lors de la Commande.

L'Utilisateur Client qui a demandé à bénéficier du Service avant la fin du délai de rétractation et dont le Service aura été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation ne pourra exercer son droit de rétractation dans la mesure où il y aura expressément renoncé en cochant la case correspondante.

L'Utilisateur Client est informé que l'exercice de son droit de rétractation entraînera la résiliation des CGU et des CGV et qu'il n'aura plus accès en conséquence aux Services et à la Plateforme HOLIVIA.

## ANNEXE : FORMULAIRE DE RETRACTATION

### MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter.)*

A l'attention de la société HOLIVIA – ADRESSE POSTALE : SANTEZ SAS, 129 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille– email : service-client@holivia.fr

Je, soussigné(e) \_\_\_\_\_ (nom, prénom), domicilié \_\_\_\_\_ Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_ vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du Service commandé dans le cadre de la Solution HOLIVIA.

Commande numéro \_\_\_\_\_ effectuée le : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Signature de l'Utilisateur Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :