

# MEDISSIMO

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

### REMARQUES IMPORTANTES

**MEDISSIMO NE FOURNIT AUCUN CONSEIL MÉDICAL D'AUCUNE SORTE.**

**LES APPLICATIONS WEB SIAPDA ET SIAAM ET L'APPLICATION MOBILE MEDIPAC AIDANT ET LES SERVICES ASSOCIÉS ONT POUR OBJECTIF D'ASSISTER LES UTILISATEURS EN VUE DE L'OBSERVANCE MEDICAMENTEUSE, MAIS ELLES NE CONSTITUENT EN AUCUN CAS UNE PRESCRIPTION NI N'ONT POUR OBJET D'APPORTER DES INFORMATIONS, OPINIONS, AVIS MEDICAUX OU CONSEILS SUR LES MEDICAMENTS ET TRAITEMENTS.**

**LES APPLICATIONS WEB SIAAM ET MOBILES MEDIPAC AIDANT ET MEDIPAC IDEL NE SONT PAS DES DISPOSITIFS MEDICAUX, N'AYANT AUCUNE FINALITE DE DIAGNOSTIC, DE PREVENTION, DE CONTROLE, DE TRAITEMENT OU D'ATTENUATION D'UNE MALADIE, D'UNE BLESSURE OU D'UN HANDICAP, NI DE FINALITE D'ETUDE, DE REMPLACEMENT OU DE MODIFICATION DE L'ANATOMIE OU D'UN PROCESSUS PHYSIOLOGIQUE, NI DE MAITRISE DE LA CONCEPTION OU D'ANALYSE DE DONNEES DE SIGNAUX PHYSIOLOGIQUES.**

**L'APPLICATION WEB SIAPDA EST UN DISPOSITIF MEDICAL DE CLASSE I, CONFORME AU REGLEMENT EUROPEEN 2017/745 RELATIF AUX DISPOSITIFS MEDICAUX, DU 5 AVRIL 2017.**

**MEDISSIMO RECOMMANDE DE CONSULTER UN PROFESSIONNEL DE SANTE, ET DE SE CONFORMER EN TOUTE HYPOTHESE AUX PRESCRIPTIONS, CONSEILS, AVIS ET RECOMMANDATIONS FOURNIS PAR LE PERSONNEL MEDICAL ASSURANT LE SUIVI MEDICAL DU PATIENT.**

**VOUS DEVEZ LIRE ET ACCEPTER CES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (LES « CGU ») ATTENTIVEMENT AVANT DE TÉLÉCHARGER, ACTIVER ET/OU UTILISER LES APPLICATIONS MEDISSIMO ET LES SERVICES ASSOCIÉS. À DÉFAUT D'ACCEPTATION DES CGU, VOUS NE POURREZ PAS UTILISER OU ACCÉDER AUX APPLICATIONS ET SERVICES MEDISSIMO.**

**L'UTILISATION DES PILULIERS MEDISSIMO N'EST PAS OBLIGATOIRE POUR UTILISER LES APPLICATIONS MEDISSIMO. TOUTEFOIS, LES APPLICATIONS MEDISSIMO ONT ETE CONÇUES POUR FONCTIONNER AVEC LES PILULIERS MEDISSIMO. EN CONSEQUENCE, LES UTILISATEURS RECONNAISSENT ET ACCEPTENT QUE LE FONCTIONNEMENT DES APPLICATIONS MEDISSIMO ET DES SERVICES NE SERA PAS OPTIMAL / ADAPTE SI DES PILULIERS AUTRES QUE LES PILULIERS MEDISSIMO SONT UTILISES.**

**LES CGU INCLUENT DES INFORMATIONS IMPORTANTES CONCERNANT VOS DROITS ET RECOURS, AINSI QUE LES EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ DE MEDISSIMO.**

**NOUS ATTIRONS PARTICULIEREMENT VOTRE ATTENTION SUR L'ACCORD DE PROTECTION DES DONNEES ET LA POLITIQUE DE SECURITE MEDISSIMO ANNEXES AUX CGU.**

## **1. MENTIONS LEGALES - DEFINITIONS - CHAMP D'APPLICATION**

### **1.1. Mentions légales**

Les Services accessibles via les Applications MEDISSIMO, sont fournis par la société MEDISSIMO, société par actions simplifiée au capital de 2.525.000,00 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de VERSAILLES sous le numéro RCS B 434 856 209, dont le siège social est situé au TECHNOPARC, 8, rue Jeanneret – 78300 POISSY, et dont le numéro de TVA Intracommunautaire est FR22434856209 (« **MEDISSIMO** »).

MEDISSIMO peut être contactée par téléphone : 01.30.06.30.06, par courrier électronique : client@medissimo.fr, et par courrier postal à l'adresse de son siège social ci-dessus. Le directeur de la publication de la Plateforme est Madame Caroline Blochet.

La Plateforme est hébergée par la société GROUPE PSIH (« **GROUPE PSIH** »), société par actions simplifiée au capital de 1.000.000 euros, dont le siège social est 77 BOULEVARD MARIUS VIVIER MERLE 69003 LYON, immatriculée au RCS de LYON sous le numéro 419 097 654.

GROUPE PSIH est hébergeur certifié conformément aux dispositions de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique, et peut être contactée par téléphone : 04 26 10 06 30, par courrier électronique : contact@groupepsih.com, et par courrier postal à l'adresse de son siège social ci-dessus.

## 1.2. Définitions

Chacun des termes mentionnés ci-dessous aura la signification suivante :

« **Assistance** » : Les prestations d'assistance correspondant à la Maintenance de Niveau 1 fournies par MEDISSIMO, notamment pour la prise en main et la configuration initiale des Applications MEDISSIMO, et leur utilisation courante.

« **Anomalie** » : Toute non-conformité ou défaut reproductible des Applications MEDISSIMO, indépendamment d'une mauvaise utilisation.

« **Application Web SIAPDA** » : L'application web « SIAPDA », logiciel applicatif non-téléchargeable, exécutable sur le web (via internet), destinée aux Pharmaciens Utilisateurs.

« **Application Web SIAAM** » : L'application web gratuite « SIAAM », logiciel applicatif non-téléchargeable, exécutable sur le web (via internet), destinée aux Infirmiers Utilisateurs autorisés par le Pharmacien.

« **Application Mobile MEDIPAC Aidant** » : L'application mobile gratuite « MEDIPAC Aidant », logiciel applicatif téléchargeable et exécutable sur le Mobile via le Magasin d'applications, destinée aux proches aidants Utilisateurs autorisés par le Pharmacien.

« **Application Mobile MEDIPAC IDEL** » : L'application mobile gratuite « MEDIPAC IDEL », logiciel applicatif téléchargeable et exécutable sur le Mobile via le Magasin d'applications, destinée aux Infirmiers Utilisateurs autorisés par le Pharmacien.

« **Applications MEDISSIMO** » : Les applications mobiles et web de la Plateforme MEDISSIMO : (i) Application Web SIAPDA, (ii) Application Web SIAAM, (iii) Application Mobile MEDIPAC Aidant, et (iv) Application Mobile MEDIPAC IDEL. Les Applications SIAAM et MEDIPAC sont liées à l'existence de Compte(s) créé(s) par un Pharmacien au sein de l'Application Web SIAPDA. Les Applications SIAAM et MEDIPAC Aidant ne peuvent être utilisées indépendamment de l'Application Web SIAPDA.

« **Compte** » : Le compte relatif à chaque Utilisateur des Applications MEDISSIMO selon leur Profil.

« **Documentation** » : Les documents de présentation et les manuels d'utilisation relatifs aux Applications MEDISSIMO.

« **Données d'Observance** » : Les données permettant de quantifier l'observance d'un médicament, générées par les Applications MEDISSIMO à partir des données et contenus renseignés par les Utilisateurs et qui en sont distinctes.

« **Droits de propriété intellectuelle** » : L'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés aux Applications MEDISSIMO et aux Services dont MEDISSIMO est titulaire ou pour lesquels elle bénéficie d'une licence, en particulier ceux attachés aux marques, à l'enseigne, signes distinctifs, noms commerciaux, dessins, modèles, dénominations sociales, documents, ainsi qu'à l'identité visuelle et/ou charte graphique, à l'ensemble des bases de données au titre du droit *sui generis* du producteur de bases de données et du droit d'auteur, notamment concernant les Données d'Observance, aux noms de domaine des Applications MEDISSIMO, l'ensemble de leurs architectures, contenus graphiques, textuels et/ou média, et des bases de données les composant au titre du droit *sui generis* du producteur de bases de données et du droit d'auteur.

« **Etablissement médico-social** » : L'établissement au sein duquel le patient est pris en charge, le cas échéant.

« **Équipements MEDISSIMO** » : Les équipements fournis par MEDISSIMO au Pharmacien Utilisateur au terme d'un contrat distinct de vente, de location et/ou de mise à disposition, destinés à être utilisés exclusivement **(i)** en lien avec les Services et les Piluliers MEDISSIMO, et **(ii)** dans le Territoire.

Les Equipements MEDISSIMO sont les suivants :

- Plateau de préparation des piluliers ;
- Module DIGIPLAN pour l'aide à la préparation des piluliers.

« **Espace virtuel professionnel** » : L'espace privé et sécurisé au sein de l'Application Web SIAPDA, édité par le Pharmacien sous sa responsabilité exclusive et dans le respect de ses obligations conventionnelles / professionnelles, en particulier quant aux données renseignées, y compris celles des patients.

« **Magasin d'applications** » : Plateformes de téléchargement et de gestion des applications mobiles APPLE (l'App Store) ou GOOGLE (Google Play Store).

« **Maintenance corrective** » : Les prestations de Maintenance de Niveau 2 consistant en la correction ou le contournement des Anomalies (et notamment le déploiement de patches de sécurité et correctifs applicatifs) fournies par MEDISSIMO.

« **Matériel électronique** » : Tout système de traitement de l'information (ordinateur, smartphone, etc.) disposant d'un accès à internet et permettant d'exécuter des applications web (non-téléchargeables) via internet.

« **Mobile** » : Appareil mobile sous Android ou iOS (tels que smartphones, tablettes, etc.), permettant d'installer et d'exécuter des applications mobiles, téléchargeables sur un Magasin d'applications.

« **Pilulier(s) MEDISSIMO** » : Piluliers à usage unique, préparés et sécurisés en pharmacie d'officine à partir de l'application web « SIAPDA » qui permet au professionnel de santé de favoriser le bon usage du médicament.

« **Prestations MEDISSIMO** » : Les prestations d'hébergement, de mise à disposition d'un accès et d'utilisation des Applications MEDISSIMO, ainsi que les prestations d'Assistance et de Maintenance.

« **Professionnel(s) de santé(s)** » : Toute personne exerçant une activité professionnelle de pharmacien ou d'infirmier :

« **Pharmacien** » Toute personne physique exerçant légalement la profession de pharmacien, docteur en pharmacie et titulaire d'une licence d'officine de pharmacie conformément à la réglementation applicable, en particulier du Code de la santé publique,

« **Infirmier** » : Toute personne physique exerçant légalement la profession d'infirmier, titulaire d'un diplôme, certificat ou titre requis par la réglementation applicable, en particulier du Code de la santé publique.

« **Plateforme numérique** » : L'ensemble des équipements informatiques et/ou de télécommunications, notamment les Serveurs, utilisés par MEDISSIMO pour l'hébergement et/ou la mise à disposition des Applications MEDISSIMO.

« **Profils** » : Les différents types d'Utilisateurs autorisés à utiliser l'une des Applications MEDISSIMO selon leur profil, à savoir :

- Profil « **Pharmacien Utilisateur** » : Application Web SIAPDA,
- Profil « **Infirmier Utilisateur** » : Application Web SIAAM, ou Application Mobile MEDIPAC IDEL.
- Profil « **patient Utilisateur** » ou « **aidant Utilisateur** » : Application Mobile MEDIPAC Aidant. Un « aidant Utilisateur » est un proche aidant du patient, non professionnel de l'aide, et autorisé à accéder aux données du patient.

L'utilisation des Applications SIAAM et MEDIPAC par les Infirmiers et patients/aidants Utilisateurs doit être autorisée via l'Application Web SIAPDA par le Pharmacien Utilisateur, seul responsable d'accorder ces autorisations ainsi que l'accès aux données de SIAPDA.

« **Réglementation** » : L'ensemble des dispositions législatives et réglementaires françaises relatives à la protection des données à caractère personnel, et en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi informatique et Libertés », le Règlement européen n° 2016/679 dit « RGPD » et les dispositions pertinentes du Code de la santé publique, en particulier l'article L. 1110-4.

« **Services** » : L'objectif des Applications MEDISSIMO est l'assistance au suivi de l'observance médicamenteuse, grâce aux services suivants, fournis par MEDISSIMO aux Utilisateurs (selon leur Profil respectif) *via* les Applications MEDISSIMO, et détaillés dans la Documentation :

- Assurer le suivi de la prise de traitement médicamenteux prescrits aux patients Utilisateurs (« observance thérapeutique »), notamment par le fait d'alerter des tiers et/ou des Utilisateurs autorisés (Infirmier / Pharmacien Utilisateur) sur les événements de prise par notification sms ou push, d'enregistrer et de consulter l'observance de son traitement médicamenteux, et de partager les différentes informations relatives à cette observance thérapeutique avec des tiers et/ou des Utilisateurs autorisés (Infirmier / Pharmacien Utilisateur notamment) ;
- Organiser la prise des traitements médicamenteux prescrits aux patients Utilisateurs (configurer et recevoir des rappels de prise de traitements médicamenteux) ;
- Assistance à l'utilisation des Piluliers MEDISSIMO et/ou de l'Équipement MEDISSIMO.

« **Serveur** » : L'équipement informatique connecté au réseau Internet et hébergeant les Applications MEDISSIMO. Toutes les données des applications MEDISSIMO sont hébergées sur les serveurs du prestataire GROUPE PSIH, hébergeur de données de santé agréé « Hébergeur de Données de Santé » (article 1111-8 du Code de la Santé Publique et décret du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel).

« **Territoire** » : La France (dont DROM-COM) et l'Union européenne.

« **Utilisateur** » : Toute personne physique autorisée à utiliser l'Application MEDISSIMO correspondant à son Profil, à savoir le Profil aidant Utilisateur, le Profil infirmier Utilisateur, le Profil pharmacien Utilisateur ou le Profil patient Utilisateur.

### 1.3. Champ d'application

Le téléchargement, l'accès, l'activation, la consultation et l'utilisation des Applications MEDISSIMO et des Services sont subordonnés à l'acceptation sans réserve :

- (i) Des présentes CGU ;
- (ii) Des « **conditions financières MEDISSIMO** » (pour l'Application Web SIAPDA), tels que définis à l'Annexe 1 (Annexe 1 – Conditions financières SIAPDA) ;

- (iii) De l'Accord sur la protection des données, annexé aux CGU (Annexe 2 – Accord sur la protection des données) ;
- (iv) De la Politique de sécurité, annexée aux CGU (Annexe 3 – Politique de sécurité) ;
- (v) De toutes les règles ou politiques appliquées par APPLE ou GOOGLE sur le Magasin d'applications, pour les Applications Mobiles MEDIPAC Aidant ou MEDIPAC IDEL.

La version actuelle des CGU peut être consultée dans la rubrique « Aide » pour les Applications Web SIAPDA et SIAAM, et dans la rubrique « mentions légales » pour l'Application Mobile MEDIPAC Aidant, ainsi qu'en ligne à l'adresse suivante : <https://www.medissimo.fr/cgu>.

MEDISSIMO se réserve la possibilité de modifier les CGU à tout moment. En cas de modification substantielle, l'Utilisateur en sera préalablement informé TRENTE (30) jours avant par une notification au démarrage des Applications MEDISSIMO. En continuant à utiliser les Applications MEDISSIMO après l'entrée en vigueur des modifications des CGU, l'Utilisateur est réputé avoir accepté la nouvelle version des CGU. La date de la dernière révision des CGU figure en haut de page.

Des mises à jour des Applications MEDISSIMO peuvent être fournies par le Magasin d'applications et/ou réalisées en lien avec les navigateurs internet. Selon la mise à jour, l'Utilisateur peut être amené à télécharger/exécuter une nouvelle version des Applications MEDISSIMO, et à accepter à nouveau les CGU, pour pouvoir continuer à utiliser les Applications MEDISSIMO.

## **2. CONDITIONS D'ACCES AUX APPLICATIONS MEDISSIMO**

### **2.1. Conditions matérielles d'accès aux Applications MEDISSIMO**

Les Applications MEDISSIMO sont accessibles aux Utilisateurs dans les conditions suivantes (conditions cumulatives pour chaque Application MEDISSIMO) :

<b>Application Web SIAPDA</b>	Paiement des redevances d'accès aux Services, conformément aux conditions financières MEDISSIMO	Matériel électronique fonctionnel	Connexion internet de bonne qualité (sauf stipulations contraires pour certains Services)
<b>Application Web SIAAM</b>	Utilisation de l'Application Web SIAPDA par un Pharmacien pour le patient concerné	Matériel électronique fonctionnel	
<b>Application Mobile MEDIPAC Aidant</b>	Utilisation de l'Application Web SIAPDA par un Pharmacien pour le patient concerné	Mobile fonctionnel	
<b>Application Mobile MEDIPAC IDEL</b>	Utilisation de l'Application Web SIAPDA par un Pharmacien pour le patient concerné	Mobile fonctionnel	

Tous les frais et coûts, quels qu'ils soient, afférents à l'accès aux Applications MEDISSIMO sont exclusivement à la charge de l'Utilisateur, seul responsable du bon fonctionnement de son Matériel / Mobile, ainsi que de son accès à internet. A cet égard, l'Utilisateur est informé que l'accès aux Applications MEDISSIMO et l'utilisation des Services nécessite une connexion internet de qualité.

Par ailleurs, pour pouvoir utiliser l'ensemble des Services, l'Utilisateur doit autoriser MEDISSIMO, via les Applications MEDISSIMO, à utiliser les fonctions suivantes de son Mobile :

<b>Application Mobile MEDIPAC Aidant</b>	Appareil Photo (flash QR code)	Notifications sms / push	Géolocalisation / GPS	Mémoire interne / Données mobiles
<b>Application Mobile MEDIPAC IDEL</b>	Appareil Photo (flash QR code)	Notifications sms / push	Géolocalisation / GPS	Mémoire interne / Données mobiles

## 2.2. Conditions personnelles d'accès aux Applications MEDISSIMO

- Pour l'Application Web SIAPDA : être un Professionnel de santé Pharmacien, tel que défini à l'article 1.1.  
Informations requises : nom, prénom, adresse mail, numéros FINESS, SIRET et RPPS.  
Le Pharmacien Utilisateur s'engage en cas de cessation de son activité, temporairement ou définitivement, à cesser toute utilisation de l'Application Web SIAPDA et à en informer MEDISSIMO dans les plus brefs délais.
- Pour l'Application Web SIAAM : être un Etablissement médico-social ou un Infirmier, tel que défini à l'article 1.1 et autorisé par un Pharmacien Utilisateur via SIAPDA.  
Informations requises : numéro RPPS, nom, prénom et mail.
- Pour l'Application Mobile MEDIPAC Aidant : être un proche aidant d'un patient à domicile dont le traitement est tracé dans l'application SIAPDA par un pharmacien. Informations requises : nom, prénom et mail.
- Pour l'Application Mobile MEDIPAC IDEL : être un infirmier libéral d'un patient dont le traitement est tracé dans l'application SIAPDA par un pharmacien. Informations requises : numéro RPPS ou ADELI, nom, prénom et mail.

Si le patient Utilisateur est mineur ou incapable, il appartient au représentant légal d'agir en son nom et pour son compte sur l'Application Mobile MEDIPAC Aidant, en ce compris pour accorder toute autorisation.

Le Pharmacien doit ensuite renseigner, sous sa seule responsabilité, les champs obligatoires demandés pour la création de l'Espace virtuel professionnel et des Comptes Utilisateurs qu'il autorise et créé pour les Applications SIAAM et MEDIPAC.

L'Utilisateur s'engage à communiquer des informations exactes et sincères, ce dont le Pharmacien doit s'assurer. En cas de modification des informations fournies, l'Utilisateur s'engage à en informer le Pharmacien immédiatement, et ce dernier à modifier les données du Compte et/ou de l'Espace virtuel professionnel dans les meilleurs délais.

Dans le cadre du processus d'inscription et/ou de connexion selon le cas, l'Utilisateur accepte les CGU en cochant la case prévue à cet effet. Le Pharmacien devra créer son identifiant et son mot de passe lors de son inscription sur l'Application Web SIAPDA, puis recevra ensuite un email contenant un code OTP à 6 chiffres, à renseigner lors de sa 1<sup>ère</sup> connexion, permettant de confirmer l'exactitude de son adresse email.

Les identifiants et mot de passe de l'Utilisateur sont personnels et confidentiels. L'Utilisateur est seul responsable de son identifiant et de son mot de passe. Il s'engage à tout mettre en œuvre pour conserver secrets les identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Il devra informer sans délai MEDISSIMO s'il constate une faille de sécurité, liée notamment à la communication volontaire ou au détournement de son identifiant et/ou mot de passe, afin que MEDISSIMO puisse prendre sans délai toute mesure adaptée en vue de faire remédier à la faille de sécurité. En cas de perte ou de détournement d'un identifiant et/ou d'un mot de passe, l'Utilisateur s'engage à avertir MEDISSIMO dans les meilleurs délais. MEDISSIMO désactivera alors le compte de l'Utilisateur et renverra à l'Utilisateur un lien afin de réinitialiser son mot de passe par email à l'adresse renseignée par ce dernier.

En utilisant les Applications MEDISSIMO, l'Utilisateur confirme que :

- (i) Il est autorisé à utiliser les piluliers, les Piluliers MEDISSIMO et/ou l'Équipement MEDISSIMO, le cas échéant, selon la réglementation applicable dans le pays d'utilisation de l'Équipement MEDISSIMO ;
- (ii) Il est le propriétaire du Matériel électronique et/ou du Mobile, selon son Profil, et de l'Équipement MEDISSIMO, le cas échéant, ou en a obtenu l'usage de manière licite, et/ou, le cas échéant, qu'il est autorisé par le(s) propriétaire(s) du Matériel électronique et/ou du Mobile et de l'Équipement MEDISSIMO à l'utiliser et à télécharger / exécuter les Applications MEDISSIMO sur le Matériel Electronique et/ou le Mobile.

### **3. SERVICES OFFERTS SUR LES APPLICATIONS MEDISSIMO**

L'Utilisateur reconnaît et accepte que les Services offerts par MEDISSIMO sur les Applications MEDISSIMO sont limités aux fonctionnalités décrites dans la Documentation.

MEDISSIMO pourra prendre toute mesure d'organisation ou d'évolution, notamment technique, susceptible d'améliorer les Applications, les Services et/ou les Prestations MEDISSIMO, dans le respect de ses engagements contractuels.

**MEDISSIMO NE FOURNIT AUCUN CONSEIL MEDICAL, ET LES SERVICES FOURNIS PAR MEDISSIMO NE SAURAIENT SE SUBSTITUER A UN AVIS MEDICAL.**

**Les indications données par les Applications MEDISSIMO au titre des Services sont fournies à titre indicatif exclusivement. MEDISSIMO recommande aux Utilisateurs de se référer en toute hypothèse aux notices fournies avec les traitements médicamenteux prescrits ainsi qu'aux conseils et prescriptions médicales données par les Professionnels de santé, ces documents et informations prévalant en toute hypothèse sur les informations fournies par les Applications MEDISSIMO.**

### **4. PRESTATIONS MEDISSIMO**

#### **4.1. Accessibilité aux Applications MEDISSIMO**

MEDISSIMO fait son possible afin de permettre à l'Utilisateur un accès aux Applications MEDISSIMO 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sous réserve de ce qui suit.

L'accès aux Applications MEDISSIMO et l'utilisation des Services nécessitent une connexion internet de bonne qualité, en particulier pour l'Application Web SIAPDA, ce dont l'Utilisateur est seul responsable. En conséquence, en cas de connexion internet faible / de mauvaise qualité, l'accès aux Applications MEDISSIMO et/ou les Services pourront être dégradés, ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte.

Les Prestations MEDISSIMO et/ou les Services des Applications MEDISSIMO peuvent être perturbés pour des raisons liées à la force majeure, de mesures techniques sur les installations de MEDISSIMO, des fournisseurs de données ou des exploitants du réseau qui sont nécessaires au bon fonctionnement ou à l'amélioration des Services (par exemple, la maintenance, réparation, mise à jour logicielle, extension), de surcharges temporaires en raison de pointes de charge des Services ou de perturbations dans les systèmes de télécommunications de tiers.

MEDISSIMO pourra, notamment, à tout moment, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée :

- Suspendre temporairement, interrompre ou limiter l'accès à tout ou partie des Applications MEDISSIMO et/ou des Services, réserver l'accès aux Applications MEDISSIMO et/ou aux Services, ou certaines parties des Applications MEDISSIMO et/ou des Services, à une catégorie déterminée d'Utilisateurs ;
- Suspendre ou limiter l'accès aux Applications MEDISSIMO et/ou aux Services afin de procéder à des mises à jour.

MEDISSIMO est déchargée de toute responsabilité en cas de perturbations et/ou d'impossibilité d'accès aux Applications MEDISSIMO et/ou aux Services du fait d'un cas de force majeure, au sens des dispositions de l'article 1218 du Code civil, ou du fait d'un événement échappant à son contrôle (notamment problème sur les matériels et/ou accès internet de l'Utilisateur, aléas techniques, perturbation sur le réseau internet, etc.).

#### **4.2. Prestation d'hébergement**

Au titre des Prestations, MEDISSIMO héberge les Applications MEDISSIMO, ainsi que les données qui y sont renseignées par les Utilisateurs. Compte tenu de la nature des données qui seront traitées dans le cadre de l'utilisation des Applications MEDISSIMO et de la législation applicable en matière d'hébergement des données de santé, l'hébergement des données est assuré par un hébergeur certifié au sens de l'article L. 1111-8 du Code de la Santé Publique.

#### **4.3. Prestations d'Assistance et de Maintenance**

Les Utilisateurs ont la possibilité de signaler des Anomalies à MEDISSIMO, ce dernier s'engageant à les corriger, au titre d'une obligation de moyen, et dans les conditions et modalités prévues par les CGU.

MEDISSIMO s'engage à fournir les Prestations d'Assistance et de Maintenance des Applications MEDISSIMO suivantes :

- L'Assistance correspond à la Maintenance de Niveau 1, soit le support téléphonique et éventuellement la télémaintenance, sur demande expresse d'un Utilisateur. Elle permet notamment la configuration et le paramétrage initial des Applications MEDISSIMO et des postes si besoin est, la formation et l'assistance au démarrage.
- La Maintenance de Niveau 2 désigne la Maintenance corrective permettant une évolution et mise à jour des Applications via l'installation de version corrective si besoin est, mise à jour des différentes nomenclatures utilisées, correction de défauts et/ou bugs éventuels relatifs à la version, la maintenance des passerelles pour l'envoi ou la réception de données au(x) ou depuis le(s) logiciel(s) tiers.

Sont expressément exclus des Prestations d'Assistance et de Maintenance le Matériel électronique et/ou Mobile de l'Utilisateur, les Equipements, Piluliers et/ou Piluliers sécurisés MEDISSIMO, et, d'une manière générale, tous les éléments dont l'origine est étrangère aux Prestations et Applications MEDISSIMO, ainsi que les prestations non incluses (prestations d'évolution hors tronc commun...).

Les Prestations d'Assistance et/ou de Maintenance peuvent faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

L'Assistance et la Maintenance pourront avoir lieu :

- Soit par téléphone au 01 30 06 30 06,
- Soit par e-mail à l'adresse électronique suivante : [conseilleresante@medissimo.fr](mailto:conseilleresante@medissimo.fr),
- Soit par chat,
- Soit par télémaintenance (prise en main à distance).

Toute demande doit être faite avec les éléments nécessaires pour permettre à MEDISSIMO de délivrer les Prestations d'Assistance et de Maintenance. A cet égard, les Pharmaciens autorisent notamment MEDISSIMO à se connecter le cas échéant au(x) Compte(s) et/ou Espace virtuel professionnel afin qu'il puisse fournir les Prestations d'Assistance et/ou de Maintenance requises. Les interventions s'effectuent pendant les horaires d'ouverture suivants : du lundi au vendredi, de 9H à 18h.

## **5. PROPRIETE DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE - LICENCE**

Il est rappelé, en tant que de besoin, que MEDISSIMO est titulaire et/ou bénéficie d'une licence pour l'exploitation de l'ensemble des Droits de propriété intellectuelle sur les éléments des Applications MEDISSIMO et/ou des Services, en ce compris l'ensemble des droits d'auteur des documents et informations contenus dans les Applications MEDISSIMO et le droit *sui generis* du producteur de base de données en ce qui concerne les Données d'Observance.

En conséquence, l'Utilisateur reconnaît qu'il bénéficie uniquement, dans le cadre des Applications MEDISSIMO, d'une licence personnelle et non-exclusive d'utilisation des Applications MEDISSIMO, strictement limitée à un usage conforme aux CGU, et ne constituant en aucun cas une quelconque cession ou vente des Droits de propriété intellectuelle (la « **Licence** »). La Licence est non-transférable et non-cessible par l'Utilisateur.

L'Utilisateur ne peut se prévaloir d'aucun autre droit sur les Droits de propriété intellectuelle, ce qu'il reconnaît et accepte expressément, et :

- S'interdit, notamment, de reproduire, adapter, modifier, transformer, traduire, publier et communiquer de quelque manière que ce soit, directement et/ou indirectement, les Droits de propriété intellectuelle ;
- S'engage à ne rien faire qui puisse porter atteinte aux Droits de propriété intellectuelle et à informer sans délai MEDISSIMO de toute atteinte aux Droits de propriété intellectuelle dont il aurait connaissance.

L'Utilisateur s'interdit également de :

- Copier les Applications MEDISSIMO, sauf à des fins de sauvegarde ou de sécurité opérationnelle ;
- Louer, concéder, redistribuer, vendre, prêter, modifier, traduire, fusionner ou altérer tout ou partie des Applications MEDISSIMO, et/ou les incorporer ou les combiner en tout ou partie à tout autre programme, sans l'accord exprès de MEDISSIMO ;
- Désassembler, décompiler ou créer des travaux dérivés de tout ou partie des Applications MEDISSIMO ;
- Accéder, utiliser, modifier, altérer le code source des Applications MEDISSIMO ;
- Utiliser les Applications MEDISSIMO en contrariété avec la réglementation applicable à l'Utilisateur et/ou son activité, et/ou à des fins illicites, contraires aux CGU et/ou aux conditions contractuelles en vigueur entre l'Utilisateur et MEDISSIMO ;
- Utiliser les Applications MEDISSIMO ou ses fonctionnalités d'une manière susceptible d'endommager, de mettre hors d'usage, de surcharger, détériorer ou compromettre les systèmes de MEDISSIMO, ou encore d'interférer avec d'autres Utilisateurs ou recueillir des informations ou données transmises depuis ou vers les serveurs de MEDISSIMO ;
- Utiliser les Applications MEDISSIMO à toute autre fin que les Services.

## 6. RESPONSABILITES

### 6.1. Responsabilités de MEDISSIMO

Les obligations de MEDISSIMO au titre des Prestations, Services et/ou Applications MEDISSIMO sont des obligations de moyens uniquement.

MEDISSIMO n'assume aucune autre responsabilité, ni ne fournit aucune garantie, concernant les Applications MEDISSIMO et les Services (en ce compris les contenus, fonctions propres, la fiabilité, la disponibilité, et/ou leur capacité à répondre aux besoins de l'Utilisateur) autre que celle prévue par la réglementation applicable.

Sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires impératives, **si l'Utilisateur est un professionnel, et non un consommateur**, la responsabilité de MEDISSIMO au titre des dommages consécutifs ou indirects, de pertes de profit, pertes en chiffre d'affaires, pertes de chances ou atteinte à l'image de marque est expressément exclue. La responsabilité de MEDISSIMO au titre des CGU, si l'Utilisateur est un professionnel, ne saurait excéder QUATRE MILLE EUROS (4.000 €).

Dans la limite de la réglementation applicable, MEDISSIMO n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude, l'actualité et la sauvegarde des données et des informations renseignées dans et traitées par les Applications MEDISSIMO, et ne saurait être tenu responsable **(i)** des conséquences des dysfonctionnements, interruptions et limitations fonctionnelles des Applications MEDISSIMO, et/ou **(ii)** des erreurs, omissions, inexactitudes, imprécisions, fautes des Utilisateurs, en particulier concernant le renseignement des données dans les Applications MEDISSIMO et leur sauvegarde.

Par ailleurs, les Applications MEDISSIMO peuvent contenir des liens vers des sites web ou des applications de tiers indépendants, ou des fonctions permettant d'accéder à des programmes ou du contenu de tiers indépendants, pour lesquels MEDISSIMO n'est pas responsable et n'émet aucune garantie quant à leur contenu, à leur fiabilité, à leur nature ou à leur qualité, ainsi qu'à leur respect de la réglementation applicable, et notamment quant à la protection des données personnelles. Toute interaction et/ou usage de tels sites tiers par l'Utilisateur relève de son entière responsabilité et ne saurait engager MEDISSIMO de quelque manière et à quelque titre que ce soit.

Les limitations de responsabilité ne s'appliquent pas en cas de faute intentionnelle ou dolosive.

En tout état de cause, et sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires impératives, la responsabilité de MEDISSIMO ne pourra pas être recherchée dans les cas suivants :

- Erreur, omission, inexactitude, imprécision, faute d'un Utilisateur ;
- Non-respect par l'Utilisateur **(i)** des dispositions législatives et réglementaires applicables en vigueur, et/ou **(ii)** des CGU ;
- Utilisation des Applications MEDISSIMO et/ou des Services contraire à leur objet et/ou aux instructions/recommandations de MEDISSIMO ;
- Mauvaise connexion / coupure de réseau internet, survenance de problèmes techniques et/ou cyber-attaque affectant les locaux, les installations et espaces numériques, les logiciels, et le matériel appartenant à ou placés sous la responsabilité de l'Utilisateur.

### 6.2. Responsabilités des Utilisateurs, Professionnels de santé et Etablissements médico-sociaux

L'Utilisateur s'engage à respecter l'ensemble **(i)** des dispositions législatives et réglementaires applicables, et **(ii)** les CGU.

L'Utilisateur est seul responsable **(i)** de prendre toutes les dispositions nécessaires pour garantir l'accès aux Applications MEDISSIMO, y compris une connexion Internet de bonne qualité et l'accès au Matériel Electronique / Mobile, et **(ii)** de l'exactitude et de l'actualité des données renseignées dans les Applications MEDISSIMO, ainsi que de leur sauvegarde.

**Pharmacovigilance.** Par ailleurs, il incombe aux Utilisateurs, patients, aidants, Professionnels de santé et Etablissements médico-sociaux, de déclarer tout effet indésirable suspecté d'être dû à un médicament ou produit mentionnés à l'article L. 5121-1 du Code de la Santé Publique dont ils ont connaissance. Tout signalement d'un événement sanitaire indésirable en ce compris les effets indésirables suspectés d'être dû à un médicament ou produit mentionnés à l'article L. 5121-1 du Code de la Santé Publique peut être fait sur le site « signalement-sante.gouv.fr ».

**L'utilisation des Piluliers, Equipements et/ou Applications MEDISSIMO, ainsi que des Services, ne permet en aucun cas aux Professionnels de santé, Etablissements médico-sociaux et/ou en lien avec des patients Utilisateurs, de s'exonérer de leur responsabilité vis-à-vis des patients Utilisateurs. Les Professionnels de santé et Etablissements médico-sociaux demeurent, en toute hypothèse, responsables des avis et conseils médicaux qu'ils procurent, et doivent vérifier l'exactitude des informations et données fournies par les Services et/ou les Applications MEDISSIMO. De manière générale, chaque Professionnel de santé et Etablissement médico-social s'engage à utiliser les Services et/ou Applications MEDISSIMO (i) dans le respect des lois, réglementation et droits des tiers, et (ii) de manière loyale et conformément à leur destination, dans le respect des CGU et de la réglementation applicable, en particulier au titre de l'exercice de leur profession, y compris notamment toutes les règles déontologiques qui y sont attachées.**

**En particulier, les Professionnels de santé et Etablissements médico-sociaux s'engagent à respecter toutes les dispositions relatives à la Réglementation. A ce titre, chaque Professionnel de santé et Etablissement médico-social déclare qu'il a satisfait à l'ensemble de ses obligations au titre de la mise en œuvre, sous sa responsabilité, de la Réglementation au titre du traitement des données dans le cadre de son utilisation des Services des Applications MEDISSIMO, notamment concernant ses patients et son personnel.**

Les Professionnels de santé et Etablissements médico-sociaux s'engagent à collaborer étroitement avec MEDISSIMO, et s'engagent notamment à ce titre à :

- Mettre en œuvre tous les moyens dont ils disposent pour collaborer avec MEDISSIMO,
- Communiquer toutes difficultés à MEDISSIMO afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible, participant ainsi à la qualité des Services et des Prestations,
- Communiquer les informations nécessaires à l'exécution des Services et Prestations en temps utiles,
- Assurer la disponibilité, la coopération et la compétence de leur personnel.

**Interopérabilités :** Les Applications MEDISSIMO peuvent permettre un échange de données avec d'autres applications utilisées par les Professionnels de santé (logiciels de gestion de soins en EHPAD, logiciels de gestion d'officine en pharmacie, etc.). Ces échanges de données sont déclenchés par le Professionnel de santé dans l'Application MEDISSIMO pertinente, et sous sa seule responsabilité. Les informations issues de logiciels tiers et importées dans les Applications MEDISSIMO doivent être contrôlées par les Professionnels de santé qui les utilisent. De la même manière, les Professionnels de santé qui utilisent les Applications MEDISSIMO sont responsables des données qu'ils valident dans ces Applications et qu'ils envoient vers les logiciels tiers.

## **7. ARRET DES SERVICES ET PRESTATIONS**

### **7.1. Par les Utilisateurs**

L'Utilisateur est libre de cesser l'utilisation des Applications à tout moment.

**Pour l'Application Web SIAPDA, aucun remboursement ne sera accordé en cas de cessation d'utilisation au cours d'une période de facturation : toute période de facturation entamée est due dans son intégralité. La période de facturation est définie à l'Annexe 1.**

La désactivation du Compte doit être sollicitée auprès du Pharmacien responsable et/ou de MEDISSIMO, selon le Profil Utilisateur.

La désactivation du Compte entraîne l'impossibilité d'accéder aux Applications et Services. Le Pharmacien pourra récupérer les données et contenus et/ou en demander la suppression s'il le souhaite, en adressant une demande écrite en ce sens à MEDISSIMO.

## **7.2. Par MEDISSIMO**

Sans préjudice de ses autres droits et recours, MEDISSIMO se réserve le droit de résilier les Prestations, Services et la Licence des Applications MEDISSIMO, notamment :

- En cas de violation par l'Utilisateur de l'une de ses obligations au titre des CGU, et notamment de celles prévues par les articles 2 et/ou 4, après envoi d'une mise en demeure adressée par courrier électronique avec demande de confirmation de réception, demeurée sans effet HUIT (8) jours ouvrés après sa réception,
- En cas de violation par l'Utilisateur de l'une de ses obligations au titre des CGU, et notamment de celles prévues par les articles 5, 6 et/ou 9, immédiatement sur simple notification adressée par courrier électronique avec demande de confirmation de réception.

Dans l'hypothèse du défaut de paiement par le Pharmacien d'une seule redevance à son échéance, MEDISSIMO pourra, de plein droit :

- Suspendre les Prestations, Services et la Licence des Applications MEDISSIMO après envoi d'une mise en demeure adressée par courrier électronique avec demande de confirmation de réception restée sans effet pendant HUIT (8) jours ouvrés après sa réception.  
A l'issue de ce délai, MEDISSIMO pourra notifier la suspension au Pharmacien par courrier électronique avec demande de confirmation de réception.
- Résilier les Prestations, Services et la Licence des Applications MEDISSIMO aux torts du Pharmacien sur simple notification adressée par courrier électronique avec demande de confirmation de réception, à défaut de paiement dans un délai de DIX (10) jours ouvrés à compter de la notification de suspension susvisée.

**La résiliation sera effective à compter de la réception du courrier de résiliation. Les Applications MEDISSIMO et Services restent accessibles jusqu'à cette date. Aucun remboursement ne sera accordé en cas de résiliation au cours d'une période de facturation : toute période de facturation entamée est due dans son intégralité. La période de facturation est définie à l'Annexe 1.**

La résiliation entraîne la cessation des Prestations, des Services et de la Licence et de l'accès aux Applications MEDISSIMO.

Le Pharmacien pourra récupérer les données et contenus et/ou en demander la suppression s'il le souhaite, en adressant une demande écrite en ce sens à MEDISSIMO.

Si l'Utilisateur estime que son compte et/ou ses accès aux Applications MEDISSIMO ont été suspendus, supprimés ou résiliés par erreur, l'Utilisateur peut contacter MEDISSIMO à l'adresse suivante : **MEDISSIMO SAS** – Technoparc, 8, rue Jeanneret - 78300 POISSY ; [client@medissimo.fr](mailto:client@medissimo.fr).

## **8. LOI APPLICABLE - REGLEMENT DES DIFFERENDS**

### **8.1. Loi applicable**

**LES CGU SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS, A L'EXCLUSION DE TOUTE REGLE DE CONFLIT DE LOI QUI IMPLIQUERAIT L'APPLICATION D'UN AUTRE DROIT.**

**Ce choix de la loi applicable ne s'applique que dans la mesure où il ne prive pas le consommateur des dispositions impératives de protection du consommateur applicables dans l'État-membre de l'Union européenne dans lequel il a sa résidence habituelle au moment de l'acceptation des CGU.**

### **8.2. Règlement amiable des litiges**

MEDISSIMO met à disposition des Utilisateurs un service d'assistance qui peut être contacté en cas de difficultés lors de l'utilisation des Services, et/ou des Applications MEDISSIMO, et/ou des Equipements MEDISSIMO. Le service d'assistance est joignable aux coordonnées rappelées à l'article 8.3 ci-dessous.

**IL EST RAPPELE A L'UTILISATEUR QUE MEDISSIMO N'EST PAS RESPONSABLE EN CAS DE MANQUEMENT D'UN UTILISATEUR A SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES, REGLEMENTAIRES ET/OU PROFESSIONNELLES.**

### **8.3. Médiation de la consommation**

Les Utilisateurs ont le droit de recourir gratuitement à un service de médiation.

La plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) est disponible à cette adresse : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Le médiateur dont dépend MEDISSIMO est SAS Médiation Solution (<https://www.sasmediationsolution-conso.fr>) et peut être joint aux adresses suivantes : 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost et/ou [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr).

Le litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation que lorsque : **(i)** l'Utilisateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de MEDISSIMO par une réclamation écrite aux adresses suivantes : **MEDISSIMO SAS** – Technoparc, 8, rue Jeanneret - 78300 POISSY ; [reclamation@medissimo.fr](mailto:reclamation@medissimo.fr) et **(ii)** l'Utilisateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à UN (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès de MEDISSIMO.

### **8.4. Règlement des litiges avec des Utilisateurs professionnels**

**A DEFAUT DE REGLEMENT AMIABLE DANS LES TRENTE (30) JOURS SUIVANT SA SURVENANCE, TOUT DIFFEREND NÉ DU CONTRAT ENTRE UN UTILISATEUR PROFESSIONNEL ET MEDISSIMO SERA SOUMIS, A L'INITIATIVE DE LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE, AUX JURIDICTIONS COMPETENTES.**

## **9. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

### **9.1. Traitement de données personnelles par MEDISSIMO en qualité de responsable de traitement**

MEDISSIMO s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur applicables à la protection des données à caractère personnel concernant le Pharmacien (en ce compris toutes personnes physiques concernées du Pharmacien), et en particulier à appliquer la politique de confidentialité MEDISSIMO accessible à l'adresse suivante [https://www.medissimo.fr/politique\\_confidentialite](https://www.medissimo.fr/politique_confidentialite). A ce titre, MEDISSIMO précise que la finalité du traitement est la fourniture des Prestations et des Services ainsi que l'envoi de newsletters, pour la durée desdits Prestations et Services ainsi que celle des délais de prescription et obligations légales de conservation. MEDISSIMO s'engage à prendre les mesures pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données ainsi collectées, qui ne seront, en aucun cas, transférées à quelque tiers de que ce soit, qui n'assurerait pas les mêmes garanties. MEDISSIMO rappelle que le Pharmacien (en ce compris toutes personnes physiques concernées du Pharmacien) dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de suppression et d'effacement de ses données personnelles et de minimisation du traitement et d'opposition pour des motifs légitimes, et à tout moment dans le cadre de la prospection, ainsi que du droit de définir des directives post-mortem, pouvant être exercés aux adresses suivantes : **MEDISSIMO SAS** – Technoparc, 8, rue Jeanneret - 78300 POISSY ; dpo@medissimo.fr, ainsi que du droit de former une réclamation auprès de l'autorité de protection des données personnelles compétente (en France la CNIL).

### **9.2. Traitement de données personnelles par MEDISSIMO en qualité de sous-traitant**

Les Utilisateurs, Professionnels de santé et Etablissements médico-sociaux sont informés que la fourniture et l'utilisation des Prestations, Services et Applications MEDISSIMO impliquent le traitement de données à caractère personnel relatives aux patients et/ou au personnel des Professionnels de santé et/ou Etablissements médico-sociaux.

Au sens de la Réglementation, les Professionnels de santé et/ou Etablissements médico-sociaux sont responsables de traitements au sens de la Réglementation des données personnelles susvisées, dont ils conservent l'entière maîtrise, en particulier au titre de leur collecte et de leur traitement via les Applications MEDISSIMO, en particulier via l'Espace virtuel professionnel. En tant que fournisseur de solutions logicielles, MEDISSIMO n'agit qu'en qualité de sous-traitant au sens de la Réglementation.

En qualité de responsable de traitements, chaque Professionnel de santé et/ou Etablissement médico-social s'engage à respecter les obligations qui lui incombent aux termes de la Réglementation. A ce titre, chaque Professionnel de santé et/ou Etablissement médico-social reconnaît et accepte devoir effectuer toutes les démarches nécessaires pour se conformer à la Réglementation au titre de la mise en œuvre de ce traitement. Notamment, chaque Professionnel de santé et/ou Etablissement médico-social s'engage à mettre en œuvre la complète information préalable des personnes concernées, en particulier de chaque patient, et à recueillir leur consentement dans le respect de la Réglementation et de ses propres obligations en qualité de Professionnel de santé et/ou Etablissement médico-social. Chaque Professionnel de santé et/ou Etablissement médico-social s'engage en particulier à remettre au patient la notice d'information figurant en Annexe 2 « Accord sur la protection des données ».

MEDISSIMO, en sa qualité de sous-traitant, s'engage à respecter la Règlementation et à respecter l'Annexe 2 « Accord sur la protection des données ». A ce titre, MEDISSIMO s'engage à collaborer avec chaque Professionnel de santé et/ou Etablissement médico-social pour les besoins de la mise en conformité à la Règlementation en vigueur dans les conditions définies à l'Annexe 2 « Accord sur la protection des données », et à suivre et appliquer sans délai toutes les instructions que pourrait lui adresser le Professionnel de santé et/ou l'Etablissement médico-social en sa qualité de responsable de traitements, et notamment à satisfaire toute demande d'accès et de suppression de données susceptibles d'émaner d'un patient.

## **10. CLAUSES GENERALES**

### **10.1. Force probante des écrits électroniques**

Les écrits électroniques entre MEDISSIMO et l'Utilisateur ont force probante. En conséquence, il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste ou preuve contraire, les données conservées par MEDISSIMO dans son système d'information ont force probante entre les parties en cas de différend.

### **10.2. Intégralité du Contrat - Non-renonciation - Autonomie des clauses**

Les CGU se substituent entièrement à tous les accords antérieurs ayant pu exister entre MEDISSIMO et l'Utilisateur concernant l'objet des CGU. Le défaut pour MEDISSIMO ou l'Utilisateur de faire valoir un droit ou d'exercer une action ne pourra en aucun cas être considérée comme une renonciation à ce droit ou à cette action. Au cas où l'une quelconque des stipulations des CGU deviendrait nulle, serait déclarée nulle, interdite, impossible ou sans effet, la validité des autres stipulations des CGU n'en serait pas pour autant affectée, et une stipulation ayant des effets économiques et juridiques équivalents pourra être substituée à la stipulation concernée.

### **10.3. Domiciliation - Langue et territoire des CGU**

L'Utilisateur élit domicile à l'adresse indiquée sur son Compte, le cas échéant, pour l'Utilisateur, et MEDISSIMO élit domicile à l'adresse de son siège social, rappelée dans les CGU.

Les CGU sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Bien qu'il soit possible d'accéder aux Applications MEDISSIMO et à son contenu dans le monde entier, l'accès aux Applications MEDISSIMO depuis des territoires où son contenu est considéré comme illicite ou contraire à la réglementation applicable est interdit. Dans l'hypothèse où les Applications MEDISSIMO seraient utilisées sur d'autres territoires que le Territoire, l'Utilisateur est seul responsable du respect de la réglementation applicable.

### **10.4. Sous-traitance**

L'exécution des obligations de MEDISSIMO au titre des CGU pourra être sous-traitée, en tout ou partie, à toute personne de son choix, après information dans les conditions de l'Annexe 2 « Accord sur la protection des données ».

## ANNEXE 1 – CONDITIONS FINANCIERES MEDISSIMO

### PRIX

Les prix applicables aux Prestations et Services fournis par MEDISSIMO au titre de l'Application Web SIAPDA sont ceux en vigueur.

Les prix s'entendent en euros hors taxes et sont majorés de la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation.

**Les redevances sont calculées par patient actif et mois de traitement, étant précisé que les mois de traitements sont des mois calendaires entiers, du 1<sup>er</sup> au dernier jour du mois.**

**Par exemple, si une prescription est du 16 août N au 12 septembre N, la prescription dure VINGT-HUIT (28) jours, mais elle couvre DEUX (2) mois calendaires (août et septembre).**

**Dans cet exemple, la période de facturation est donc de DEUX (2) mois.**

### MODALITES ET DÉLAIS DE RÈGLEMENT

Les factures sont expédiées mensuellement à l'adresse communiquée par le Pharmacien.

Elles sont payables conformément aux délais et modalités prévus par la convention unique conclue entre MEDISSIMO et le Pharmacien pour l'année en cours.

A défaut, les délais et modalités de paiement suivants s'appliquent :

- Paiement à SEPT (7) jours en cas de paiement par chèque
- Paiement à CINQ (5) jours en cas de prélèvement SEPA.

Dans le cadre des prélèvements SEPA, le Pharmacien s'engage à communiquer son relevé d'identité bancaire (RIB), ainsi qu'à accepter et à signer le mandat SEPA autorisant le prélèvement automatique sur son compte bancaire par MEDISSIMO.

En cas de non-règlement par le Pharmacien et sauf report accordé par MEDISSIMO par écrit, le défaut de paiement d'une facture ou d'une redevance à l'échéance entraînera, de plein droit, la facturation d'un intérêt de retard égal à TROIS (3) fois le taux d'intérêt légal, outre l'indemnité forfaitaire de QUARANTE (40) euros pour frais de recouvrement ou tout autre montant prévu par la réglementation applicable.

En outre, le Professionnel de santé est informé et accepte que tout retard de paiement pourra donner lieu à la suspension de l'accès aux Prestations et aux Services de l'Application Web SIAPDA, voire à leur résiliation, conformément à l'article 7.2 des CGU.

Toute réclamation relative à une facture doit être adressée au service réclamation de MEDISSIMO [reclamation@medissimo.fr](mailto:reclamation@medissimo.fr) par lettre recommandée dans un délai de TRENTE (30) jours ouvrables suivant sa réception, laquelle est présumée réalisée dans un délai de TROIS (3) jours ouvrables suivant la date portée par la facture. Aucune réclamation ne sera recevable au-delà du délai de TRENTE (30) jours ouvrables.

### CONDITIONS FINANCIÈRES LIÉES A DES INTERVENTIONS COMPLÉMENTAIRES

Toutes prestations ou services complémentaires seront susceptibles de faire l'objet d'une facturation complémentaire.

## ANNEXE 2 – ACCORD SUR LA PROTECTION DES DONNEES

### 1. OBJET

Le présent accord a pour objet de définir les conditions juridiques dans lesquelles MEDISSIMO, en sa qualité de sous-traitant au sens de la Réglementation, s'engage à traiter pour le compte et selon les instructions du Professionnel de santé et/ou de l'Etablissement médico-social (le « **Responsable de traitement** ») les données personnelles dans le cadre de la fourniture des Prestations et Services.

Le présent accord répond à l'obligation de définir, entre un sous-traitant et un Responsable de traitement, l'objet et la durée du traitement, la nature et la finalité du traitement, le type de données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées ainsi que les obligations et les droits du Responsable de traitement.

L'acceptation des CGU par le Responsable de traitement vaut acceptation des termes du présent accord dont la durée est identique à celle desdites CGU.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la Réglementation en vigueur.

### 2. DESCRIPTION DU/DES TRAITEMENT(S) DE DONNEES PERSONNELLES (« TRAITEMENT(S) »)

1 - Traitements	Nom	Applications Web SIAPDA et SIAAM – Applications Mobiles MEDIPAC Aidant et MEDIPAC IDEL
	Finalités détaillées	Traçabilité du circuit du médicament, suivi de l'observance, partage des données de santé du patient entre les Professionnels de santé du patient : médecins, Pharmaciens, Infirmiers, Etablissement médico-social, etc.
	Responsable (interne) au sein du sous-traitant	Caroline Blochet
2 - Parties prenantes	Entité juridique responsable du traitement	Professionnel de santé et/ou Etablissement médico-social
	Entité juridique sous-traitant	MEDISSIMO, société par actions simplifiée au capital de 2.525.000,00 €, RCS VERSAILLES 434 856 209, siège social : TECHNOPARC, 8, rue Jeanneret – 78300 POISSY
	Service(s) interne(s) du sous-traitant en charge des traitements	DTI
	Catégories de sous-traitants ultérieurs	Prestataire : Hébergeur de Données de Santé (GROUPE PSIH)
3 - Données et personnes concernées	État-civil, identité, données d'identification	Oui
	Vie personnelle	Non
	Vie professionnelle	Non

	Informations d'ordre économique et financier	Non
	Données de connexion	Oui
	Données de localisation	Non
	Numéro de sécurité sociale	Oui
	Infractions, condamnations, mesures de sécurité	Non
	Opinions philosophiques, politiques, religieuses, syndicales, vie /orientation sexuelle, données de santé, origine raciales ou ethniques, relatives à la santé ou à la vie sexuelle, données génétiques ou biométriques	Données de santé (prescriptions et observance)
	Catégorie de personnes concernées par la collecte des données	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Patients</li> <li>- Médecins</li> <li>- Pharmaciens, et personnel des Pharmaciens (préparateurs en pharmacie)</li> <li>- Infirmiers</li> </ul>
	Comment les données sont-elles collectées ? Direct ou indirect ?	Collecte indirecte : les prescriptions des patients sont saisies par le Pharmacien. Les données d'observance sont saisies par le patient, les aidants, le Pharmacien, les Infirmiers.
	Services / métiers / prestataires externes pouvant accéder aux données	- Support technique (lors des prises en main à distance pour Assistance)
	Transfert hors UE	Non
4 - Fondements du traitement	Description des mesures pour assurer la qualité des données	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Pharmacien doit valider chaque ordonnance dans l'Application Web SIAPDA</li> <li>- Contrôles automatiques sur les données saisies : champs obligatoires, et contrôles de cohérence des données (prix, nombre de boîtes, etc.), qui génèrent des alertes à l'utilisateur.</li> </ul>
	Description des mesures spécifiques de minimisation des données, s'il y a lieu	<i>Sans objet.</i>
	Durée de conservation des données en production ?	Les données des Applications Medissimo sont conservées 5 ans en base active, c'est à dire accessible en ligne, et 20 ans en base archive,

		c'est à dire accessible uniquement sur demande tracée et justifiée.
	Durée de conservation en base archive séparée ?	Données sauvegardées chez l'hébergeur de données de santé (GROUPE PSIH). Pas de base archive séparée prévue pour l'instant.
	Fondements du traitement / base juridique	Exécution des Services
	Si le fondement du traitement est basé sur le consentement, comment le consentement est-il recueilli ?	Le pharmacien s'engage à fournir au patient le document « RGPD » qui informe le patient de ses droits (accessible depuis la fiche du patient dans le SIAPDA), à vérifier le consentement du patient, et à informer Medissimo si le patient demande à exercer l'un de ses droits au regard du RGPD.
	Comment les personnes concernées sont-elles informées sur le traitement et l'exercice de leurs droits ?	Depuis la fiche d'un patient dans le SIAPDA, le pharmacien peut imprimer le document RGPD qui informe le patient de ses droits, et il peut indiquer que ce patient a été informé de ses droits (case à cocher).
	Comment les sujets exercent-ils leurs droits ?	Mail : info@medissimo.fr, Téléphone : 01 30 06 30 06 (standard), Fax : 01 30 06 30 07, et formulaire de contact sur le site internet de la société (medissimo.fr).
	Si décision automatique fondée sur scoring quelle est l'alternative proposée de prise de décision manuelle ?	<i>Sans objet.</i>
5 - Applications, mesures et contrats associés au traitement	Liste des applicatifs ou systèmes ou projets relevant de ce traitement	<i>Sans objet.</i>
	Failles de sécurité constatées	<i>Sans objet.</i>
	Principales mesures de sécurité relevant de ce traitement	Données hébergées chez un hébergeur certifié Hébergement de Données de Santé (HDS) Les comptes ne sont créés qu'après contrôle manuel de l'identité du Professionnel de santé responsable (limité aux pharmaciens pour l'instant) Données accessibles uniquement après identification de l'utilisateur (compte avec identifiant et mot de passe)

		Compte bloqué 15 secondes au bout de 3 tentatives ratées (mauvais pwd).
	Hébergeur	GROUPE PSIH, société par actions simplifiée au capital de 1.000.000 euros, dont le siège social est 77 BOULEVARD MARIUS VIVIER MERLE 69003 LYON, immatriculée au RCS de LYON sous le numéro 419 097 654
	Liste des contrats relevant de ces traitements	

#### **4. POINT DE CONTACT**

MEDISSIMO désigne auprès du Responsable de traitement une personne physique au sein de son personnel en tant que point de contact pour toutes questions du Responsable de traitement relatives aux questions liées à la protection des données personnelles dans le cadre du Service.

Cette personne doit disposer de toutes les compétences nécessaires et pourra être sollicitée par le Responsable de traitement pour toutes questions en lien avec les obligations définies aux CGU impliquant les données personnelles et le cas échéant dans les rapports du Responsable de traitement avec l'autorité de contrôle.

#### **5. OBLIGATIONS GENERALES DE MEDISSIMO**

Le présent article a pour objet de définir les obligations incombant à MEDISSIMO en sa qualité de sous-traitant pour protéger la sécurité et la confidentialité des données personnelles.

Conformément à la Réglementation, MEDISSIMO s'engage à :

- Traiter les données personnelles dans le respect des finalités visées au présent accord ;
- Ne traiter les données personnelles que sur instruction documentée du Responsable de traitement et uniquement au sein de l'Union Européenne ;
- Soumettre ses employés intervenant dans le traitement des données personnelles :
  - o à une obligation de confidentialité des données personnelles ;
  - o à des sessions de formation en matière de protection des données personnelles.
- Prendre toutes les mesures de sécurité visées au sein de sa « Politique de Sécurité » ;
- Prendre en compte les principes de la protection des données personnelles dans le cadre de la conception et de l'évolution des Prestations, Services et Applications MEDISSIMO ;
- Respecter les conditions fixées par la Réglementation en matière de recours à la sous-traitance ;
- Aider le Responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'opposition ;
- Aider le Responsable de traitement à garantir le respect de ses obligations en matière de sécurité du traitement, de notification à la CNIL et de communication aux personnes concernées en cas de violation de données personnelles, le cas échéant ;

- Supprimer, à la demande du Responsable de traitement, toutes les données personnelles auxquelles il a accès ou les renvoyer au Responsable de traitement en cas d'arrêt des Services ;
- Mettre à disposition du Responsable de traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations visées ci-dessus et pour permettre la réalisation d'audits par le Responsable de traitement ;
- Contribuer aux audits diligentés par le Responsable de traitement ;
- Imposer à chaque cocontractant, en cas de sous-traitance, les mêmes obligations que celles visées au sein du présent accord ;
- Tenir un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable de traitement ;
- Coopérer avec la CNIL, en cas de demande de celle-ci.

MEDISSIMO s'engage également à informer le Responsable de traitement s'il considère qu'une instruction constitue une violation de la Réglementation.

En cas de cessation des relations contractuelles et ce pour quelque cause que ce soit, MEDISSIMO s'engage, au choix du Responsable de traitement et sur demande de ce dernier, à :

- supprimer les données personnelles en sa possession ;
- restituer lesdites données personnelles au Responsable de traitement ;
- restituer lesdites données personnelles à un autre sous-traitant désigné par le Responsable de traitement.

En cas de restitution, MEDISSIMO détruira toute copie des données personnelles restituées dans les plus brefs délais et informera par écrit le Responsable de traitement de cette destruction.

MEDISSIMO s'engage également, dans toute la mesure du possible, à aider le Responsable de traitement :

- dans la réalisation de toute analyse d'impact des traitements liés au Service si celle-ci s'avérait nécessaire en application de la Réglementation ;
- en cas de consultation préalable de la CNIL.

## **6. OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT**

MEDISSIMO ne pouvant agir que sur instruction du Responsable de traitement, le Responsable de traitement s'engage à documenter et à fournir à MEDISSIMO par écrit toutes instructions concernant les Traitement(s) des données personnelles.

Au jour de l'acceptation des CGU, les termes desdites CGU et du présent accord constituent les instructions du Responsable de traitement au titre des traitements confiés à MEDISSIMO en exécution desdites CGU.

Le Responsable de traitement convient que seules sont traitées les données personnelles nécessaires à l'utilisation des Services et Applications MEDISSIMO et leurs destinations en termes de quantité de données, d'étendue de leur traitement et de durée de conservation.

Le Responsable de traitement est informé qu'il lui appartient de :

- fournir l'information à ses Patients et recueillir leur consentement ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du Traitement(s), au respect des obligations prévues par la Réglementation ;
- superviser le(s) Traitement(s) et réaliser des audits s'il l'estime nécessaire, dans les conditions visées à l'article « Audit » ci-après.

## **7. MISE EN GARDE**

Compte tenu de la nature des Prestations et Services fournis par MEDISSIMO et du fait que MEDISSIMO ne peut pas exercer une action et/ou un contrôle sur l'ensemble des mesures de protection des données personnelles qui doivent être mises en œuvre pour répondre aux exigences de la Réglementation, le Responsable de traitement s'engage, indépendamment des mesures prises par MEDISSIMO, à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger l'accès à son Espace virtuel professionnel et son Compte professionnel dans le cadre de l'utilisation des Applications MEDISSIMO.

Le Responsable de traitement reconnaît que la responsabilité de MEDISSIMO est limitée aux mesures de protection des données personnelles définies au sein de la Politique de sécurité.

En cas d'incidents en lien avec des mesures de protection des données personnelles sous le contrôle du Responsable de traitement, le Responsable de traitement s'engage à en informer MEDISSIMO qui fera ses meilleurs efforts pour l'aider à y remédier.

Le Responsable de traitement reconnaît que MEDISSIMO n'est en aucun cas responsable :

- de la survenance d'un cas de Force Majeure ;
- d'une mauvaise utilisation des Services par le Responsable de traitement ayant un impact sur la protection des données personnelles ;
- d'un accès frauduleux d'un tiers ;
- du non-respect par les Professionnels de santé des mesures visées au sein de la Politique de sécurité ;
- d'un manquement du Responsable de traitement à ses obligations au titre de la Réglementation.

## **8. MODALITES D'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES**

MEDISSIMO s'engage, dans toute la mesure du possible, à aider le Responsable de traitement dans le traitement de toute demande d'une personne concernée (ses patients) exerçant ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou d'opposition à ses données personnelles ou droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort.

Toute demande du Responsable de traitement issue d'une réclamation d'une personne concernée dont les données personnelles ont été collectées, doit être notifiée à MEDISSIMO via l'adresse email suivante : [dpo@medissimo.fr](mailto:dpo@medissimo.fr).

Lorsqu'une personne concernée exerce ses droits directement auprès de MEDISSIMO ce dernier s'engage, dès réception de cette demande, à en informer le Responsable de traitement par email.

MEDISSIMO s'assurera de la mise en œuvre des actions correspondantes à la demande de la personne concernée.

MEDISSIMO attire l'attention du Responsable de traitement sur le fait qu'il lui appartient de tenir à jour un registre de suivi des demandes d'exercice des droits sous format électronique, contenant les différentes dates et la description des échanges intervenus avec les personnes concernées.

## **9. NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES PERSONNELLES**

En cas de violation de données personnelles constatées par MEDISSIMO, ce dernier notifie par email au Responsable de traitement une telle violation dans les plus brefs délais et de manière à ce que le Responsable de traitement puisse notifier, si nécessaire, une telle violation à la CNIL dans les soixante-douze (72) heures au plus tard après en avoir pris connaissance.

Cette notification est accompagnée de toute information utile afin de permettre au Responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à la CNIL.

## **10. MESURES DE SÉCURITÉ ET GARANTIES**

Les mesures de sécurité et les garanties apportées par MEDISSIMO quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées destinées à la protection des données personnelles sont décrites au sein de la Politique de Sécurité.

## **11. REGISTRE DES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT**

MEDISSIMO informe le Responsable de traitement qu'il dispose d'un registre sous format électronique comportant toutes les informations suivantes :

- Le nom et les coordonnées du ou des sous-traitants et du Responsable de traitement pour le compte duquel MEDISSIMO agit ainsi que, le cas échéant, les noms et les coordonnées du représentant du Responsable de traitement ou du sous-traitant et celles du délégué à la protection des données ;
- Les catégories de traitements effectués pour le compte du Responsable de traitements ;
- Une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

MEDISSIMO informe le Responsable de traitement que ce registre est susceptible d'être mis à la disposition de la CNIL sur demande et qu'il ne dispense pas le Responsable de traitement de disposer de son propre registre lequel doit faire figurer, en plus des informations susvisées :

- Les finalités du/des Traitement(s) ;
- Une description des catégories de personnes concernées et des catégories de données personnelles ;
- Les catégories de destinataires auxquels les données personnelles ont été ou seront communiquées, y compris, le cas échéant, les destinataires dans des pays tiers ou des organisations internationales ;
- Les délais prévus pour l'effacement des différentes catégories de données.

## **12. PROCEDURE D'ÉVALUATION DU NIVEAU DE SECURITE**

MEDISSIMO a mis en place une procédure d'évaluation du niveau de sécurité appliqué à la protection des données personnelles traitées dans le cadre du Service.

Cette procédure a pour objet de vérifier, une fois par an, si les mesures visées au sein de la Politique de Sécurité de MEDISSIMO pour assurer la protection des données personnelles sont toujours pertinentes et appropriées eu égard à la Réglementation.

## **13. INFORMATION ET CONSEIL**

Le Responsable de traitement déclare que du fait des termes du présent accord et de la Politique de sécurité communiquée par MEDISSIMO, il a obtenu les informations, les conseils et l'assistance nécessaires pour s'assurer du respect par MEDISSIMO de ses obligations au titre de la Réglementation et qu'il a pu vérifier qu'il était lui-même en conformité avec les obligations à sa charge prévues par ladite Réglementation.

## **14. AUDIT**

Le Responsable de traitement pourra procéder, à ses frais, au maximum une fois tous les douze (12) mois, à un audit des mesures de protection des données personnelles prises par MEDISSIMO.

Cet audit pourra être effectué par les soins d'une structure d'audit interne du Responsable de traitement ou par un cabinet extérieur indépendant, pour autant que celui-ci n'exerce pas également lui-même une activité concurrente de celle de MEDISSIMO ou n'ait aucun lien juridique avec un concurrent.

Si MEDISSIMO justifie de raisons objectives pour estimer que le cabinet d'audit choisi par le Responsable de traitement ne présente pas des garanties d'indépendance et d'impartialité suffisantes, il sera en droit de refuser que l'audit soit effectué par ce tiers.

Le Responsable de traitement reconnaît en outre que son personnel ou celui du cabinet d'audit indépendant qui aura été choisi, adhèrera et se conformera aux obligations et règles de sécurité et de confidentialité communiquées par MEDISSIMO pendant toute la durée de réalisation de l'audit.

Un accord de confidentialité devra être signé préalablement entre MEDISSIMO et la structure d'audit.

Le Responsable de traitement devra informer MEDISSIMO par écrit de son intention de faire procéder à un tel audit et de l'identité de la structure d'audit retenue lorsqu'il s'agit d'un cabinet extérieur et du plan d'audit envisagé, moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours ouvrés.

Ce préavis pourra éventuellement être raccourci d'un commun accord entre les Parties.

Le Responsable de traitement communiquera préalablement à cet audit l'identité de ses salariés ou des experts détachés par le cabinet d'audit indépendant.

L'audit diligenté par le Responsable de traitement portera uniquement sur le respect des engagements contractuels de MEDISSIMO en termes de protection des données personnelles.

MEDISSIMO s'engage, le cas échéant, à permettre l'accès des auditeurs aux site(s) affecté(s) à l'exécution des CGU concernée(s), à coopérer de bonne foi avec eux et à leur fournir toutes les informations nécessaires.

Si la charge de l'audit est supérieure à deux (2) jours hommes pour MEDISSIMO, la mise à disposition de ressources supplémentaires fera l'objet d'une facturation au Responsable de traitement.

En tout état de cause, les opérations d'audit ne devront pas perturber le fonctionnement des Services fournis par MEDISSIMO au-delà des contraintes inhérentes à un audit.

L'audit ne pourra pas porter sur des informations non spécifiques au Responsable de traitement, ceci afin de préserver la confidentialité des informations propres aux autres clients de MEDISSIMO ou des informations dont la divulgation serait susceptible de porter atteinte à la sécurité des autres clients et d'autres données personnelles les concernant.

Un exemplaire du rapport d'audit sera remis à MEDISSIMO dès que possible. Le rapport fera alors l'objet d'un examen contradictoire.

Au cas où le rapport d'audit ferait apparaître des manquements de MEDISSIMO, à ses obligations visées au sein du présent accord, ce dernier s'engage à mettre en œuvre, à ses frais, les mesures correctives nécessaires dans les meilleurs délais.

Si les conclusions de l'audit contiennent des recommandations, leurs conditions de mise en œuvre seront étudiées contradictoirement dans les meilleurs délais.

## **15. DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES**

Le délégué à la protection des données désigné par MEDISSIMO est Emmanuel Mary, 8 rue Charles Edouard Jeanneret, 78300 POISSY, Tél. 01 30 06 30 06, dpo@medissimo.fr.

## **16. SOUS-TRAITANCE DE SECOND NIVEAU**

Le Responsable de traitement a été informé et a agréé l'intervention des sous-traitants de MEDISSIMO qui sont listés au sein de la Politique de Sécurité.

Le Responsable de traitement est également informé que MEDISSIMO pourra faire appel à un autre sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques.

Dans ce cas, MEDISSIMO informera préalablement et par écrit le Responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants.

Cette information précisera les activités de traitement sous-traitées et l'identité et les coordonnées du sous-traitant.

Le Responsable de traitement disposera alors d'un délai minimum de huit (8) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses réserves.

En l'absence de réserves dans le délai précité, le sous-traitant concerné sera réputé agréé par le Responsable de traitement.

En cas de réserves, le Responsable de traitement devra fournir les arguments objectifs motivant son refus.

Si ces arguments sont fondés, MEDISSIMO demandera à son sous-traitant de prendre en compte les réserves émises par le Responsable de traitement ou proposera un autre sous-traitant.

MEDISSIMO s'engage à s'assurer que ses sous-traitants présentent les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées définies au sein de sa Politique de Protection des données personnelles, de manière que chaque traitement réponde aux exigences de la Réglementation.

Chaque sous-traitant de MEDISSIMO est tenu de respecter les obligations du présent accord.

## **17. MATRICE DE RESPONSABILITES**

<b>ACTIONS/MESURES</b>	<b>RESPONSABLE DE TRAITEMENT</b>	<b>MEDISSIMO</b>
Finalité du traitement de données personnelle	Responsabilité	
Détermination du fondement du traitement	Responsabilité	
Désignation d'un DPO	Responsabilité	Responsabilité
Droit d'accès aux données	Responsabilité	Intervention sur instruction
Droit de rectification	Instruction à donner	
Droit d'effacement		
Droit d'opposition		
Droit de définir des directives relatives au sort des données personnelles après sa mort		
Violation de données	Responsabilité	Intervention sur instruction
	Instruction à donner	Information à fournir en cas de constat de violation
Communication aux personnes	Responsabilité	Assistance
	Instruction à donner	
Limitation du traitement	Responsabilité	Intervention sur instruction
	Instruction à donner	
Mesures de sécurité	Responsabilité	Aide à la mise en œuvre + préconisations
Durée de conservation des données	Responsabilité	Intervention sur instruction
	Instruction à donner	
Conservation des traces et des preuves	Responsabilité	Intervention sur instruction
	Instruction à donner	
Suppression de données personnelles en fin de de relation contractuelle	Responsabilité	Réalise la suppression sur instruction ou suppression automatique dans le délai prévu contractuellement
	Instruction à donner	

Destruction des copies des données personnelles en n de de relation contractuelle	Instruction à donner	Réalise la destruction sur instruction ou destruction automatique dans le délai prévu contractuellement
Audit interne	Responsabilité Instruction à donner	Assistance
Audit CNIL	Responsabilité	Assistance
Notification CNIL	Responsabilité Instruction à donner	Intervention sur instruction
Analyse d'impact sur la protection des données personnelles	Responsabilité	Assistance
Consultation préalable de la CNIL	Donne son accord	Demande l'accord
Sous-traitance de second niveau	Responsabilité	Responsabilité
Transfert de données personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale	Responsabilité	Contribution à l'évaluation
Habilitations des personnes ayant accès aux données personnelles	Responsabilité	Responsabilité
Evaluation du niveau de sécurité appliqué à la protection des données personnelles	Responsabilité	Responsabilité
Charte informatique	Responsabilité	Responsabilité
Sensibilisation des salariés	Responsabilité	Responsabilité

## **SOUS-ANNEXE – NOTICE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT**

Madame, Monsieur,

Le RGPD est le Règlement Général sur la Protection des Données : il vise à assurer une protection optimale des données personnelles sur toute l'union européenne. Il est entré en application en Europe le 25 mai 2018, et il fournit des nouveaux droits aux personnes concernant l'utilisation de leurs données personnelles. Dans ce contexte, le présent document vous informe de vos droits concernant vos données personnelles.

Pour toute demande liée au RGPD et au traitement des données personnelles chez MEDISSIMO, vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données de MEDISSIMO, à l'adresse [dpo@medissimo.fr](mailto:dpo@medissimo.fr).

Votre professionnel de santé, pharmacien ou infirmière, et le cas échéant, l'établissement médico-social dans lequel vous êtes pris en charge ont souhaité utiliser un pilulier et un système électronique associé susceptible de traiter des données à caractère personnel vous concernant, votre identification et vos données de santé.

Ces professionnels de santé sont respectivement responsables du traitement de vos données à caractère personnel pour ce qui les concerne.

Dans les traitements opérés par MEDISSIMO désignés par les professionnels de santé, les données personnelles sont recueillies à des fins de traçabilité du circuit du médicament, d'amélioration des soins du patient, d'échanger des informations avec les professionnels de santé de votre équipe de soins, le cas échéant au sein de l'établissement médico-social au sein duquel vous êtes pris en charge, et d'études statistiques destinées aux professionnels de santé. Les bases juridiques de ces traitements sont l'intérêt légitime du professionnel de santé et la réalisation des actes professionnels du pharmacien ou de l'infirmière.

Les données personnelles recueillies sont destinées aux professionnels de santé membres de l'équipe de soins du patient : pharmaciens, médecins, infirmières, etc., ainsi que les personnels médicaux qui agissent sous la responsabilité de ces professionnels de santé (préparateurs et préparatrices en pharmacie, aides-soignant(e)s, secrétaires médicales, etc.), et le cas échéant les professionnels de santé intervenant au sein de l'établissement médico-social de prise en charge du patient.

Les données personnelles recueillies sont hébergées auprès du prestataire GROUPE PSIH, hébergeur de données de santé certifié "Hébergeur de Données de Santé" (article 1111-8 du Code de la Santé Publique et décret du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel). Ces données sont intégralement hébergées en France et ne sont pas transférées vers un pays tiers ou à une organisation internationale.

A ce titre, vous êtes informé(e) que vous bénéficiez du droit de vous opposer à l'hébergement de vos données par cet hébergeur certifié pour un motif légitime en vous adressant aux coordonnées suivantes : téléphone : 04 26 10 06 30, courrier électronique : [contact@groupepsih.com](mailto:contact@groupepsih.com), courrier postal : 77 BOULEVARD MARIUS VIVIER MERLE 69003 LYON.

Dans ce cas, votre professionnel de santé ne pourra plus utiliser en votre faveur les services de pilulier de MEDISSIMO, dans la mesure où le recours à un tel hébergeur est une obligation légale et réglementaire.

Dans le respect des règles relatives au secret médical et à l'échange des données de santé couvertes par le secret médical, les informations vous concernant sont strictement destinées :

- À votre usage personnel ;
- Aux professionnels de santé de votre choix et de votre équipe de soins – votre pharmacien, votre infirmière et votre équipe de soins au sein de l'établissement médico-social qui vous prends en charge, le cas échéant ;

- Aux administrateurs strictement habilités de l'hébergeur agréé de données de santé, au sens de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, dans la limite de leurs attributions respectives ;
- Aux personnes habilitées au titre des tiers autorisés (les juridictions concernées, les arbitres, les médiateurs, les ministères concernés...).

Les responsables de traitement garantissent que vos données à caractère personnel ne seront transmises à aucun tiers non autorisé, sans votre accord.

Vous avez spécifiquement le droit de vous opposer à l'échange de vos données de santé entre les professionnels de santé membres de votre équipe de soins, en vous adressant à votre pharmacien ou à votre infirmière.

Pour des raisons de sécurité et d'obligations légales, ces données sont conservées 5 ans en base active, c'est à dire accessible en ligne, et 20 ans en base archive, c'est à dire accessible uniquement sur demande tracée et justifiée.

Par ailleurs, vous disposez d'un certain nombre de droits :

- D'un droit d'accès à vos données à caractère personnel et du droit à en demander la rectification ;
- D'un droit d'opposition et de suppression de vos données à caractère personnel ;
- D'un droit de communiquer vos directives concernant le sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

Vous disposez également :

- Du droit de retirer votre consentement à tout moment ;
- Du droit de solliciter une limitation du traitement ;
- D'un droit à l'oubli et à l'effacement numérique ;
- D'un droit à la portabilité de vos données ;
- Du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser en fournissant une copie d'un justificatif de votre identité et selon votre choix :

- Auprès du délégué à la protection des données (DPO) de MEDISSIMO, spécifiquement habilité à répondre aux demandes des patients d'exercice de leurs droits, par courrier électronique à l'adresse suivante : Emmanuel Mary, 8 rue Charles Edouard Jeanneret, 78300 POISSY, Tél. 01 30 06 30 06, [dpo@medissimo.fr](mailto:dpo@medissimo.fr) ;
- Auprès de chacun de vos professionnels de santé utilisant les services de MEDISSIMO ;
- Auprès du médecin de l'hébergeur, spécifiquement habilité à répondre aux demandes des patients d'exercice de leurs droits, par courrier électronique, à l'adresse suivante : GROUPE PSIH, par téléphone : 04 26 10 06 30, par courrier électronique : [contact@groupepsih.com](mailto:contact@groupepsih.com), par courrier postal : 77 BOULEVARD MARIUS VIVIER MERLE 69003 LYON.

## ANNEXE 3 – POLITIQUE DE SECURITE

La présente politique de sécurité (la « **Politique de Sécurité** ») présente et synthétise les mesures de sécurité à mettre en œuvre en matière de sécurité informatique : **(1)** par MEDISSIMO, ainsi que **(2)** par les Professionnels de santé et/ou Responsables de traitement, dans le cadre du téléchargement, de l'accès, de l'activation, de la consultation et de l'utilisation des Applications MEDISSIMO.

### **(1) MESURES DE SECURITE MEDISSIMO**

Les mesures de sécurité et les garanties apportées par MEDISSIMO quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées destinées à la protection des données personnelles sont les suivantes :

#### ○ **Contrôle d'accès des utilisateurs**

L'inscription à l'application SIAPDA se fait en ligne, sur la plateforme. Lors de l'inscription au SIAPDA, la plateforme vérifie l'adresse mail, le n° RPPS du pharmacien titulaire et le n° FINESS de sa pharmacie.

L'inscription à l'application SIAAM se fait en ligne, sur la plateforme. Lors de l'inscription à SIAAM, la plateforme vérifie l'adresse mail, le n° RPPS de l'infirmier et le n° FINESS de son établissement. L'accès aux données de la pharmacie depuis SIAAM pour les utilisateurs d'un établissement est accordé par Medissimo, avec l'accord du pharmacien.

L'inscription à l'application mobile MEDIPAC Aidant se fait en ligne, depuis l'application. Lors de l'inscription à l'application mobile MEDIPAC Aidant, l'application vérifie l'adresse mail de l'utilisateur. L'accès aux données d'un patient de la pharmacie depuis l'application mobile MEDIPAC Aidant est accordé par le pharmacien depuis son application SIAPDA.

L'inscription à l'application mobile MEDIPAC IDEL se fait en ligne, depuis l'application. Lors de l'inscription à l'application mobile MEDIPAC IDEL, l'application vérifie l'adresse mail et le numéro RPPS ou ADELI de l'utilisateur. L'accès aux données d'un patient de la pharmacie depuis l'application mobile MEDIPAC IDEL est accordé par le pharmacien depuis son application SIAPDA.

La connexion aux applications de la plateforme utilise l'identifiant et le mot de passe de l'utilisateur, ainsi qu'un code OTP (« One Time Password ») unique à 6 chiffres et un certificat logiciel qui sont fournis par l'hébergeur IDS.

#### ○ **Mesures de traçabilité**

L'accès aux serveurs est strictement réservé aux personnes habilitées et nécessite un certificat, un VPN et une demande d'ouverture chez notre hébergeur. Chaque demande d'ouverture est tracée dans un journal. Il contient les informations suivantes : date, heure, identifiant du développeur, raison de l'accès. Il est possible de récupérer ces informations pendant 6 mois.

De plus, l'hébergeur possède l'ensemble des identifiants se connectant à la plateforme. De la même manière que l'accès aux serveurs pour les développeurs, les connexions à la plateforme des clients sont journalisées. En cas de problème, Medissimo se réserve le droit de demander un « *extract* » (export) à IDS afin de vérifier ces informations.

#### ○ **Mesures de protection des logiciels**

Les données des applications Medissimo sont hébergées par le prestataire IDS, hébergeur de données de santé agréé « Hébergeur de Données de Santé » (article 1111-8 du Code de la Santé Publique et décret du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel). Ces données sont intégralement hébergées en France et ne sont pas transférées vers un pays tiers ou à une organisation internationale.

Le prestataire IDS fait partie du Groupe PSIH. Le Groupe PSIH est certifié ISO27001 et HDS et a mis en place les mesures de sécurité nécessaires pour se conformer aux exigences des chapitres de la norme ISO27001 et du référentiel de certification HDS.

Medissimo met tout en œuvre afin que ses serveurs et ses applications possèdent les derniers correctifs applicatifs disponibles, y compris pour les correctifs de sécurité. L'hébergeur IDS communique avec MEDISSIMO régulièrement sur les différentes migrations et corrections appliquées sur ses serveurs.

- **Sauvegarde des données**

L'hébergeur IDS lance tous les jours une sauvegarde des bases de données des applications MEDISSIMO. Ces sauvegardes peuvent être restaurées partiellement ou totalement en cas de problème.

De plus, avant chaque mise en production, Medissimo fait une demande à l'hébergeur afin de sauvegarder l'état de la base de données en amont, afin de pouvoir effectuer une récupération en cas de problème.

- **Chiffrement des données**

L'ensemble de la plateforme MEDISSIMO utilise le protocole de communication HTTPS qui permet de chiffrer les requêtes entre les clients et le serveur. De plus, l'accès aux serveurs est restreint à quelques développeurs et nécessite une procédure (voir le paragraphe « Mesures de traçabilité »).

- **Sous-traitants MEDISSIMO**

- a) Liste des sous-traitants MEDISSIMO**

La plateforme MEDISSIMO utilise deux hébergeurs :

- IDS pour les données de santé (pour les serveurs de production et de pré-production),
- OVH pour interagir avec nos fournisseurs de données (données non sensibles).

Données non sensibles stockées chez OVH :

- Base de médicaments « Base Claude Bernard » (BCB) fournie par le groupe RESIP.
- Répertoire Partagé des Professionnels de Santé (RPPS), provenant du référentiel officiel d'état.
- Fichier d'Identification National des Etablissements Sanitaires et Sociaux (FINESS), provenant du référentiel officiel d'état.

Ces données sont importées dans notre base chaque semaine, via des connexions sécurisées initiées par la plateforme MEDISSIMO située en hébergement agréé HDS.

- b) Mesures de contrôle des sous-traitants MEDISSIMO**

Nos deux hébergeurs possèdent des superviseurs permettant de vérifier l'état des serveurs et d'accéder à la machine en cas de besoin.

IDS possède notamment un système d'alerte qui notifie Medissimo en cas de panne. Cela permet à Medissimo d'informer ses clients si le problème persiste, et si le problème est détecté aux heures d'ouvertures du support MEDISSIMO (du lundi au vendredi, de 9h à 18h).

- **Autres mesures**

Les données techniques de développement sont gérées par les outils Confluence et Jira et stockées chez ATLASSIAN.

## **(2) MESURES DE SECURITE DES PROFESSIONNELS DE SANTE**

Les mesures de sécurité à mettre en œuvre par les Professionnels de Santé et/ou les Responsables de traitement, dans le cadre du téléchargement, de l'accès, de l'activation, de la consultation et de l'utilisation des Applications MEDISSIMO sont les suivantes :

- **Contrôle d'accès des utilisateurs**

Dans l'application SIAPDA, le pharmacien titulaire peut créer un compte utilisateur pour chaque membre du personnel de sa pharmacie autorisé à accéder à l'application (pharmacien ou préparateur en pharmacie). Le pharmacien titulaire s'engage à ne créer de compte que pour les personnes autorisées, à ne fournir les informations relatives à chaque compte qu'à la personne concernée, et à ne pas divulguer ces informations à des tiers.

Dans l'application SIAAM pour les établissements, l'infirmière responsable peut créer un compte utilisateur pour chaque membre du personnel de son établissement autorisé à accéder à l'application (médecin, infirmière ou aide-soignant). L'infirmière responsable s'engage à ne créer de compte que pour les personnes autorisées, à ne fournir les informations relatives à chaque compte qu'à la personne concernée, et à ne pas divulguer ces informations à des tiers.

Dans l'application MEDIPAC pour les proches aidants, le proche aidant crée son compte dans l'application avec son adresse mail et son mot de passe. L'accès aux données d'un patient de la pharmacie depuis l'application mobile MEDIPAC Aidant est accordé par le pharmacien depuis son application SIAPDA. Avant d'accorder cet accès, le pharmacien s'engage à contrôler l'identité du proche aidant avec sa pièce d'identité, et à vérifier la carte Vitale du patient.

Dans l'application MEDIPAC pour les infirmiers libéraux, l'infirmier crée son compte dans l'application avec son adresse mail, son mot de passe et son numéro RPPS ou ADELI. L'accès aux données d'un patient de la pharmacie depuis l'application mobile MEDIPAC IDEL est accordé par le pharmacien depuis son application SIAPDA. Avant d'accorder cet accès, le pharmacien s'engage à contrôler l'identité de l'infirmier avec sa pièce d'identité, et à vérifier la carte Vitale du patient.

Chaque compte permettant d'accéder à une application Medissimo (SIAPDA, SIAAM ou MEDIPAC) est nominatif, personnel et inaccessibles. Les utilisateurs s'engagent à ne pas divulguer à des tiers les informations relatives à leur compte, et en particulier leur identifiant et mot de passe, et à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que des personnes non autorisées puissent accéder à ces informations.

- **Mesures de traçabilité**

La responsabilité de la traçabilité est reportée sur l'hébergement agréé HDS.

- **Mesures de protection des logiciels**

Le pharmacien s'engage à respecter les mesures de sécurité élémentaires sur son poste de travail (liste non exhaustive) :

- Mise à jour du système d'exploitation (Windows, MacOS, etc.),
- Mise à jour du navigateur,
- Installation et mise à jour d'un antivirus,
- Et toute autre mesure appropriée de sécurité élémentaire (ne pas écrire le mot de passe sur un post-it sur l'écran, etc.)

- **Sauvegarde des données**

La responsabilité de la sauvegarde est reportée par Medissimo sur l'hébergement agréé HDS.

- **Chiffrement des données**

Toutes les applications de la plateforme Medissimo utilisent le protocole HTTPS. La responsabilité du chiffrement des données est reportée par Medissimo sur l'hébergement agréé HDS.

- **Autres mesures**

Les professionnels de santé s'engagent à ne pas accéder à la plateforme depuis un réseau public et s'engagent à sécuriser leurs réseaux internes.