

Conditions générales d'utilisation « Masante.re connectée »

Article 1. **Préambule**

1. Dans le cadre de l'Espace numérique régional de santé, le GCS TESIS met à disposition des utilisateurs inscrits l'application « masante.re connectée ».

Article 2. **Définitions**

2. Les termes ci-dessous définis auront, entre les parties, au singulier comme au pluriel, la signification suivante :

- « application » désigne l'application « Masante.re connectée » fournie par le GCS TESIS à l'utilisateur ;
- « CGU » désigne les présentes conditions générales d'utilisation ;
- « donnée de santé à caractère personnel » ou « donnée de santé » désigne toute information relative à la santé physique ou mentale d'une personne, ou à la prestation de services de santé à cette personne comprenant, notamment, toute donnée produite à l'occasion des activités de prévention, de diagnostic ou de soin d'un professionnel de santé et tout élément de nature à caractériser la santé d'une personne. Il peut s'agir en outre des résultats d'examens, de comptes rendus de consultation, d'intervention, d'hospitalisation, de feuilles de surveillance ou des correspondances entre professionnels de santé ;
- « ENRS » ou « espace numérique régional de santé » désigne l'espace de services dématérialisés, notamment d'applications à destination des professionnels de santé libéraux et hospitaliers, des établissements de santé sanitaires et médicosociaux, des acteurs de la prévention et de l'éducation thérapeutique, situés sur le territoire de la Réunion et de Mayotte, et fourni par le GCS TESIS ;
- « identifiant » désigne l'(les) élément(s) placé(s) sous le contrôle exclusif de l'utilisateur et lui permettant d'avoir accès à l'application ;
- « parties » désigne le GCS TESIS et l'utilisateur ;
- « portail » désigne le site web permettant à l'utilisateur d'accéder à l'application ;
- « programme OIIS » désigne le programme Océan Indien Innovation Santé, auquel appartiennent plusieurs applications fournies par le GCS TESIS dans le cadre des présentes CGU ;
- « services » désigne l'ensemble des services fournis par le GCS TESIS à l'utilisateur en application des CGU ;
- « trace » désigne la donnée issue du système et des composants applicatifs de l'application assurant la traçabilité des actions d'utilisation et d'exploitation de l'application.
- « utilisateur » désigne toute personne physique, ayant été prise en charge par un professionnel ou établissement de santé sanitaire et médicosocial ou un acteur de la prévention et de l'éducation thérapeutique, situé sur le territoire de la Réunion et de Mayotte, ayant expressément accepté les présentes CGU par le mécanisme

du double clic, et bénéficiant à ce titre des services et de l'utilisation de l'application.

Article 3. **Objet**

3. Les présentes CGU ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation par l'utilisateur des services proposés en ligne par le GCS TESIS.

Article 4. **Entrée en vigueur - opposabilité**

4. Les CGU entrent en vigueur à la date de leur mise en ligne par le GCS TESIS.

5. Les utilisateurs ne peuvent bénéficier des services qui leur sont proposés sur l'application que sous réserve de l'acceptation des CGU. Elles sont opposables dès leur acceptation par l'utilisateur via une case à cocher.

6. Le GCS TESIS se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes CGU à tout moment.

7. Il informera les utilisateurs de l'existence et de l'entrée en vigueur de nouvelles conditions générales par courrier électronique et par une information sur l'application, dans un délai de 30 jours avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGU.

8. L'utilisateur informé dans les conditions ci-dessus dispose de la faculté d'accepter les nouvelles conditions générales ou, s'il refuse les nouvelles conditions générales, de fermer son compte sans préavis. L'utilisateur reste responsable de toute utilisation de son compte antérieure à la fermeture de ce compte.

9. Les conditions générales sont accessibles en permanence sur l'application dans la rubrique CGU située en pied de page. L'utilisateur peut accéder aux conditions générales archivées en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse : contact@tesis.re.

10. Les documents figurant en ligne acceptés lors de toute consultation de l'application prévalent sur toutes les versions papier de date antérieure.

Article 5. **Prérequis**

11. L'utilisateur de l'application garantit qu'il respecte les prérequis suivants :

- disposer de la capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales d'utilisation ;
- disposer d'un équipement informatique adapté pour accéder à l'application ;
- disposer d'une connexion internet haut débit pour accéder à l'application ;
- disposer d'un numéro de téléphone portable et d'une adresse de courrier électronique valides lui permettant de recevoir un code à usage unique pour s'authentifier ;
- être informé que son engagement ne nécessite pas de signature manuscrite ou électronique. L'acceptation des présentes CGU est mise en œuvre par le mécanisme du double clic.

12. L'utilisateur dispose de la faculté de sauvegarder et d'imprimer les présentes CGU en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou de son ordinateur.

13. L'utilisateur déclare avoir obtenu toutes les informations nécessaires quant à l'utilisation des services et aux caractéristiques aussi bien quantitatives que qualitatives des prestations qui y sont proposées.

14. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne dispose pas de la capacité juridique, en sa qualité de mineur ou de majeur bénéficiant d'une mesure de protection juridique, l'utilisateur doit avoir obtenu l'autorisation du titulaire de l'autorité parentale ou de son représentant légal pour l'utilisation de l'application Masante.re connectée. En outre, les présentes CGU doivent être acceptées par le titulaire de l'autorité parentale ou son représentant légal.

Article 6. **Description du service proposé dans le cadre de l'application**

6.1 Mise à disposition de l'application

15. Dans le cadre de l'application, l'utilisateur bénéficie des services suivants :

- accès à son « Parcours Personnalisé de Santé » ;
- gestion de son équipe de prise en charge ;
- suivi de ses données de santé ;
- possibilité d'échange avec les professionnels de santé de son équipe de prise en charge ;
- stockage des documents santé.

16. L'utilisation de l'application est gratuite, sous réserve des coûts d'accès (abonnement internet notamment) qui restent à la charge de l'utilisateur.

17. L'application est accessible via le portail.

18. L'utilisateur est informé que les indications relatives aux professionnels présents dans l'annuaire sont apportées par lesdits professionnels sous leur responsabilité exclusive.

6.2 Hébergement de l'application et des données

19. L'application et les données qu'elle contient sont hébergées par le GCS TESIS, hébergeur agréé par le Ministre chargé de la santé, conformément à l'article L 1111-8 du Code de la santé publique, dans les conditions décrites en annexe « Conditions d'hébergement ».

20. L'utilisateur est expressément informé que les traces techniques d'utilisation de l'application sont conservées pendant une durée d'un (1) an.

21. En cas d'évolutions des prestations d'hébergement, le GCS TESIS s'engage à informer l'utilisateur par tout moyen.

22. Le GCS TESIS peut recourir à la sous-traitance et faire appel à des prestataires techniques externes dans le cadre de l'exécution de ses engagements contractuels.

23. Dans cette hypothèse, le GCS TESIS reste tenue envers l'utilisateur de l'exécution par le sous-traitant de la totalité de ses obligations et engagements tels que décrits aux présentes CGU, le sous-traitant et/ou prestataire technique externe étant donc tenu d'apporter des garanties, en termes de sécurité et de confidentialité, a minima identiques à celles au respect desquelles le GCS TESIS s'est engagé dans le cadre des présentes.

Article 7. Accès à l'application

24. Pour disposer d'un accès à l'application, l'utilisateur doit disposer des identifiant et mot de passe temporaire communiqués à l'utilisateur par un professionnel intervenant dans sa prise en charge et ayant créé un compte pour l'utilisateur dans l'application.

25. Le professionnel aura préalablement renseigné le numéro de téléphone portable de l'utilisateur lors de la création du compte.

26. Lors de l'accès aux services, l'utilisateur peut visualiser les dates et heures de sa dernière connexion.

27. En l'absence d'activité de la part de l'utilisateur après un délai de 15 minutes, l'accès à l'application est déconnecté. L'utilisateur doit, alors, à nouveau s'authentifier pour accéder aux services.

7.1 Procédure d'accès

28. Lors de son premier accès à l'application, l'utilisateur respecte la procédure décrite ci-après :

- **Etape 1** : l'utilisateur indique son identifiant et son mot de passe temporaire, communiqués par le professionnel ayant créé le compte dans l'application ;
- **Etape 2** : l'utilisateur prend connaissance des CGU et les accepte en cochant la case prévue à cet effet ;
- **Etape 3** : l'utilisateur prend connaissance des différentes notes et donne son consentement en cochant les cases prévues à cet effet ;
- **Etape 4** : un code à usage unique est adressé par SMS à l'utilisateur au numéro indiqué dans son compte ;
- **Etape 5** : l'utilisateur indique le code à usage unique reçu et peut accéder à l'application.

29. L'utilisateur s'engage à modifier le mot de passe temporaire à la première connexion.

30. Pour chaque accès à l'application, l'utilisateur respecte la procédure décrite ci-après :

- **Etape 1** : l'utilisateur indique son identifiant et son mot de passe ;
- **Etape 2** : un code à usage unique est adressé par SMS à l'utilisateur au numéro indiqué dans son compte ;
- **Etape 3** : l'utilisateur indique le code à usage unique reçu et peut accéder à l'application.

31. En cas de changement de numéro de téléphone ou d'adresse électronique, l'utilisateur s'engage à en informer sans délai le GCS TESIS en allant sur « Mon compte » et en modifiant les paramètres de connexion OTP.

7.2 Gestion du mot de passe

32. Le mot de passe choisi par l'utilisateur doit être conforme aux recommandations de la Commission Informatique et Liberté, c'est-à-dire faire au moins huit caractères, contenir trois types de caractères différents parmi les quatre types de caractères existants (majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux) et ne pas avoir de lien avec son détenteur (nom, date de naissance...).

33. S'agissant de la gestion des mots de passe, l'utilisateur est informé que :

- il ne peut réutiliser les trois derniers mots de passe ;
- trois saisies de frappes incorrectes successives d'un mot de passe ou d'un code à usage unique erroné, bloquent l'accès à l'application. Un message d'erreur est alors affiché pour inviter l'utilisateur à contacter l'administrateur.

34. Il est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe.

35. Toute utilisation de ses identifiant et mot de passe est présumée effectuée au nom de l'utilisateur.

36. L'utilisateur est informé de ce que le GCS TESIS ne demande jamais à l'utilisateur de lui communiquer ses identifiants et mot de passe, ainsi toute demande en ce sens devra être considérée comme frauduleuse par l'utilisateur.

37. En cas d'oubli par l'utilisateur de son mot de passe, il peut solliciter l'envoi d'un nouveau mot de passe temporaire sous l'onglet « mot de passe oublié ».

38. L'utilisateur s'engage à notifier sans délai au GCS TESIS toute communication à des tiers ou vol de son mot de passe.

39. Cette notification devra être adressée au GCS TESIS par courrier électronique à l'adresse : contact@tesis.re, pour toute communication à des tiers ou vol de son mot de passe. Seule la date de réception de ce courrier électronique fera foi entre les parties.

40. Un lien sera envoyé à l'utilisateur lui permettant de changer son mot de passe.

41. L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation qui sera faite sous son mot de passe jusqu'à ce qu'il ait signalé la situation et demandé au GCS TESIS un changement de ce dernier.

42. La responsabilité du GCS TESIS ne saurait être recherchée en cas d'usage frauduleux ou abusif ou dû à une divulgation volontaire ou involontaire à quiconque de ses identifiants et /ou mots de passe.

7.3 Disponibilité

43. Les services sont accessibles 24h/24 et 7 jours/7.

44. Toutefois, le GCS TESIS se réserve le droit, sans préavis, ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement l'application ou l'accès à un ou plusieurs services à distance notamment pour effectuer une mise à jour, des opérations de maintenance, des modifications ou changements sur les méthodes opérationnelles, les serveurs et les heures d'accessibilité, sans que cette liste ne soit limitative.

45. Il n'est donné au titre des CGU aucune garantie de performance, de disponibilité et d'accessibilité de l'application.

46. Le GCS TESIS n'est pas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire ou encore de la fermeture définitive de tout ou partie des services qui y sont associés.

47. Le GCS TESIS se réserve le droit de compléter ou de modifier, à tout moment, l'application et les services qui y sont disponibles en fonction de l'évolution des technologies.

48. Il appartient à l'utilisateur de veiller aux possibilités d'évolution des moyens informatiques et de transmission à sa disposition pour que ces moyens puissent s'adapter aux évolutions de l'application.

7.4 Suspension et fermeture du compte

49. L'utilisateur aura accès à l'application et aux services jusqu'à la survenance de l'un des événements suivants :

- la fermeture du compte par l'utilisateur, dans les conditions détaillées ci-dessous ;
- la fermeture du compte par le GCS TESIS, dans les conditions détaillées ci-dessous.

7.4.1 Suspension ou fermeture à l'initiative de l'utilisateur

50. L'utilisateur peut à tout moment renoncer à utiliser tout ou partie des services définitivement ou pendant un période déterminée et fermer ou suspendre son compte, sans préavis, sans frais autres que ceux liés aux coûts d'accès à l'application et sans motif, par l'application via le formulaire de contact ou à l'adresse suivante : contact@oiis.re.

7.4.2 Suspension ou fermeture à l'initiative du GCS TESIS

51. En cas de suspicion d'une utilisation frauduleuse du compte de l'utilisateur, le GCS TESIS se réserve le droit, sans aucune indemnité et sans préavis, de suspendre ou de fermer le compte de l'utilisateur. Le GCS TESIS ne pourra être tenu responsable de toute perte ou dommage survenus en raison du manquement aux obligations de confidentialité incombant à l'utilisateur.

52. En cas de manquement aux obligations des CGU, le GCS TESIS se réserve le droit, sans indemnité et sans préavis de suspendre l'accès à tout ou partie du compte jusqu'à ce que la cause de la suspension ait disparu, voire de supprimer le compte au regard de la gravité du manquement. L'utilisateur reconnaît que le GCS TESIS ne pourra être tenu pour responsable à son encontre ou à l'encontre de tiers des conséquences de la fermeture ou de la suspension du compte.

7.4.3 Conséquences de la suspension ou la fermeture du compte

53. En cas de suspension du compte, l'accès aux services et aux données de santé hébergées sera rendu impossible pour l'utilisateur jusqu'à rétablissement du compte via l'application.

54. En cas de fermeture du compte, l'accès aux services et aux données de santé hébergées sera rendu impossible pour l'utilisateur définitivement.

55. En cas de fermeture ou de suspension du compte, l'utilisateur pourra demander la restitution des données hébergées dans les conditions prévues aux présentes CGU.

56. L'utilisateur reste responsable de toute utilisation de son compte antérieure à la fermeture ou la suspension de ce compte.

57. La fermeture du compte entraîne la résiliation de plein droit des présentes.

Article 8. **Obligations de l'utilisateur**

58. L'utilisateur s'engage à accéder à l'application dans les seules conditions définies aux présentes.

59. L'utilisateur est responsable de l'utilisation du service et de ses actes sur l'application.

59. A ce titre, il s'engage à :

- signaler au GCS TESIS toute défaillance du service qu'il aurait constatée ;
- utiliser l'application de façon loyale, dans le respect des présentes CGU de la législation et de la réglementation en vigueur ;
- ne pas accéder ou ne pas se maintenir, frauduleusement, dans tout ou partie de l'application ;
- ne procéder à aucun comportement illégal ou fautif à l'égard du GCS TESIS, des autres utilisateurs ou encore de tiers ;
- notifier tout contenu manifestement illicite ;
- ne pas introduire de virus, code malveillant ou toute autre technologie nuisible à l'application ou aux services qui y sont proposés.

60. L'utilisateur est responsable de la sécurité des postes de travail permettant l'accès à l'application.

Article 9. **Propriété intellectuelle**

9.1 Eléments du GCS TESIS

61. Les présentes CGU n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle, au bénéfice de l'utilisateur, sur les éléments appartenant au GCS TESIS.

62. Le site, les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les logiciels et programmes, les moteurs de recherche, les bases de données, les sons, les vidéos, les noms de domaines, design ou toute autre information ou support présenté sur l'application, sans que cette liste ne soit exhaustive, sont la propriété exclusive du GCS TESIS et sont protégés par leurs droits d'auteurs, marque, brevet et tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle qui leur sont reconnus selon les lois en vigueur.

63. Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces éléments, sans l'autorisation expresse du GCS TESIS est interdite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

64. En conséquence, l'utilisateur s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux droits de propriété intellectuelle du GCS TESIS.

65. L'utilisateur ne peut en aucun cas utiliser, imprimer ou reformater le contenu de l'application à d'autres fins que celles prévues aux présentes.

66. Il s'engage à ne pas télécharger, reproduire, transmettre, vendre, distribuer ou exploiter le contenu de l'application.

67. L'utilisateur reconnaît que les informations et données accessibles sur l'application sont la propriété du GCS TESIS, à l'exception des données de santé qui sont la propriété du patient qu'elles concernent.

68. Le GCS TESIS concède à l'utilisateur, à titre gratuit, de manière non exclusive un droit d'utilisation de l'application, aux fins d'utilisation des services, pour la durée des présentes CGU et pour le monde entier.

9.2 Eléments des tiers

69. Les éventuels éléments appartenant à des tiers, telle que marques, dessins, modèles, images, textes, photos, logo sans que cette liste ne soit exhaustive, sont la propriété exclusive de leur auteur et sont protégés à ce titre par le droit d'auteur, le droit des marques ou tout autre droit reconnu par la législation en vigueur.

70. L'utilisateur s'interdit de porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de propriété de tiers, dont les contenus sont présents sur le site et s'interdit d'exploiter, de quelle que manière que ce soit, les noms, les marques, les logos, les logiciels, les informations, les bases de données et tous les documents qui lui sont communiqués, d'une manière générale, dans le cas de l'exécution des présentes conditions générales.

71. L'utilisateur s'engage à respecter l'intégralité des droits de tiers, dont les contenus sont présents sur le site et s'interdit de susciter toute analogie dans l'esprit du public à quelque fin que ce soit.

72. A cet effet, l'utilisateur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à la protection desdits droits à l'égard de tous tiers et, notamment, maintiendra en état toutes les mentions de propriété qui seront portées sur l'ensemble des données, informations et plus généralement sur les éléments consultables sur l'application ou rendus accessibles par des tiers.

Article 10. Responsabilité

10.1 Responsabilité du GCS TESIS

73. Le GCS TESIS, dans le cadre des présentes CGU, est soumis à une obligation de moyens.

74. Le GCS TESIS met tout en œuvre pour offrir aux utilisateurs des informations ou des services de qualité mais ne saurait être responsable :

- de la qualité des services, les services étant proposés « en l'état » ;
- de la perturbation de l'utilisation de l'application ;
- de l'impossibilité d'utiliser l'application ;
- des contenus publiés par les utilisateurs sur l'application.

75. Le GCS TESIS ne saurait garantir l'exactitude, la complétude, l'actualité des informations diffusées sur l'application.

76. L'utilisateur déclare être informé des contraintes et des limites des réseaux Internet. En conséquence, le GCS TESIS ne pourra en aucun cas être tenue responsable de

dysfonctionnements dans l'accès à l'application, des vitesses d'ouverture et de consultation des contenus, des vitesses de visualisation, de l'inaccessibilité temporaire ou définitive de l'application, de l'utilisation frauduleuse par des tiers de ladite application.

77. En conséquence, il incombe à l'utilisateur de protéger son matériel informatique ou autre notamment contre toute forme d'intrusion et/ou de contamination par des virus, le GCS TESIS ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable de ce fait. Le GCS TESIS ne saurait être tenu responsable de tout dysfonctionnement ou de toute détérioration du matériel de l'utilisateur.

78. Plus généralement, le GCS TESIS dégage toute responsabilité si un manquement à une quelconque obligation était le fait d'un cas de force majeure ou fortuite, y compris, mais sans y être limitées, catastrophes, incendies, grève interne ou externe, défaillance ou pannes internes ou externes, et d'une manière générale tout événement irrésistible et imprévisible ne permettant pas la bonne exécution des présentes.

79. En aucun cas, le GCS TESIS ne saurait être tenu responsable dans l'hypothèse où le service proposé s'avèrerait incompatible avec certains équipements et/ou fonctionnalités du matériel informatique de l'utilisateur.

10.2 Responsabilité de l'utilisateur

80. L'utilisateur reconnaît utiliser les informations issues de l'application sous sa responsabilité exclusive.

81. L'utilisateur s'engage à n'utiliser les services ainsi que l'ensemble des informations auxquelles il pourra avoir accès que pour des raisons personnelles et dans un but conforme à l'ordre public, aux bonnes mœurs et aux droits des tiers.

82. Il s'engage à ne pas perturber l'usage que pourraient faire les autres utilisateurs, de ne pas accéder aux comptes d'utilisateurs tiers et de ne pas accéder à des parties de l'application dont l'accès est réservé.

Article 11. Assurance

83. Le GCS TESIS atteste avoir souscrit une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, délictuelle et/ou contractuelle, du fait de dommages corporels, matériels et immatériels causés à l'utilisateur et à tout tiers dans le cadre de l'exécution des présentes, et doit en justifier à première demande.

Article 12. Informatique et libertés

12.1 Traitements opérés par le GCS TESIS

84. Dans le cadre de l'application Masante.re connectée, les données de santé à caractère personnel vous concernant sont traitées par le GCS TESIS sur le fondement de l'article 9 2. a) du Règlement européen de protection des données n°2016/679.

85. La présente note délivre les informations essentielles concernant ce traitement :

- Responsable de traitement : GCS TESIS, 14 Chemin des Anglais, Local C2, 97420 LE PORT, La Réunion, contact@tesis.re ;
- Finalités :

- le suivi de la création d'un compte et la relation avec l'utilisateur de manière générale,
- la gestion de l'accès et du fonctionnement du service et la mise en œuvre d'applications destinés à améliorer la coordination des soins,
- la constitution d'une base de données anonymisées dans un but de veille épidémiologique ;
- Destinataires : professionnels de santé ou établissements de santé intervenant dans la prise en charge ;
- Durée de conservation : dix (10) ans à compter du dernier accès ;
- Vos droits :
 - Accès, rectification, effacement des données, limitation du traitement, portabilité des données, possibilité de retrait du consentement ;
 - Opposition au traitement pour des raisons tenant à sa situation particulière ;
 - Introduction d'une réclamation auprès de la CNIL.

86. L'ensemble de ces droits s'exerce auprès du GCS TESIS accompagné d'un titre d'identité comportant une signature :

- par courrier postal à l'adresse suivante : GCS TESIS, 14 Chemin des Anglais, Local C2, 97420 LE PORT, La Réunion ;
- ou par mél à l'adresse suivante : contact@tesis.re.

87. Les champs identifiés par un astérisque dans le formulaire d'inscription doivent être obligatoirement remplis. En l'absence de réponse, le GCS TESIS ne pourra pas traiter la demande de l'utilisateur.

88. En acceptant les présentes CGU et en cochant la case prévue à cet effet, l'utilisateur consent au traitement des données de santé à caractère personnel le concernant par le GCS TESIS dans les conditions définies au présent article.

89. Dans l'hypothèse où l'utilisateur est mineur ou majeur protégé, le titulaire de l'autorité parentale ou le représentant légal est informé que les données à caractère personnel le concernant sont traitées dans les conditions décrites au présent article.

12.2 Partage des données

90. Des informations concernant l'utilisateur, collectées dans le cadre de l'application Masante.re connectée, sont amenées à être partagées avec et entre des professionnels intervenant dans sa prise en charge.

91. Les catégories d'informations partagées sont des données d'identification et des données de santé à caractère personnel. Seules les informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité de ses soins, à la prévention, ou à son suivi médico-social et social pourront être partagées.

92. Plusieurs types de professionnels peuvent être destinataires de ces données dans le cadre de ce partage :

- Professionnels de santé mentionnés à la quatrième partie du présent code, quel que soit leur mode d'exercice ;
- Assistants de service social mentionnés à l'article L. 411-1 du code de l'action sociale et des familles ;

- Ostéopathes, chiropracteurs, psychologues et psychothérapeutes non professionnels de santé par ailleurs, aides médico-psychologiques et accompagnants éducatifs et sociaux ;
- Assistants maternels et assistants familiaux mentionnés au titre II du livre IV du code de l'action sociale et des familles ;
- Educateurs et aides familiaux, personnels pédagogiques occasionnels des accueils collectifs de mineurs, permanents des lieux de vie mentionnés au titre III du livre IV du même code ;
- Particuliers accueillant des personnes âgées ou handicapées mentionnés au titre IV du livre IV du même code ;
- Mandataires judiciaires à la protection des majeurs et délégués aux prestations familiales mentionnés au titre VII du livre IV du même code ;
- Non-professionnels de santé salariés des établissements et services et lieux de vie et d'accueil mentionnés aux articles L. 312-1, L. 321-1 et L. 322-1 du même code, ou y exerçant à titre libéral en vertu d'une convention ;
- Non-professionnels de santé mettant en œuvre la méthode prévue à l'article L. 113-3 du même code pour la prise en charge d'une personne âgée en perte d'autonomie ;
- Non-professionnels de santé membres de l'équipe médico-sociale compétente pour l'instruction des demandes d'allocation personnalisée d'autonomie mentionnée aux articles L. 232-3 et L. 232-6 du même code, ou contribuant à cette instruction en vertu d'une convention.

93. Ce partage sera réalisé de manière dématérialisée via des applications spécifiques auxdits professionnels.

94. Ces données partagées sont hébergées par le GCS TESIS, hébergeur agréé de données de santé conformément à l'article L1111-8 du Code de la santé publique. Une politique de sécurité et une politique d'habilitation des professionnels accédant aux données sont mises en place.

95. L'utilisateur peut conformément à l'article L1110-4 du Code de la santé publique s'opposer à un tel partage des données le concernant et retirer son consentement à tout moment.

96. En acceptant ces CGU et en cochant la case prévue à cet effet, l'utilisateur consent au partage des données de santé à caractère personnel le concernant dans les conditions définies au présent article.

12.3 Hébergement des données de santé à caractère personnel par un hébergeur agréé

97. Par les présentes CGU, l'utilisateur est informé de ce que les données à caractère personnel concernant notamment sa santé sont hébergées par le GCS TESIS, hébergeur agréé de données de santé en application des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique et du décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel.

98. La finalité de cet hébergement consiste à :

- garantir la conservation, l'archivage et la sécurité des données de santé à caractère personnel ;
- assurer le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité de ces données.

99. Il dispose, outre des droits précités issus du Règlement européen de protection des données n°2016/679, notamment du droit d'accès et de rectification des informations, du droit de s'opposer à l'hébergement et du droit de demander copie de l'historique des accès aux données de santé à caractère personnel hébergées, des consultations ainsi que du contenu des informations consultées et des traitements éventuellement opérées.

100. Seuls les établissements et les professionnels de santé participant à sa prise en charge peuvent accéder aux données de santé à caractère personnel hébergées, outre le médecin de l'hébergeur, présent au sein du GCS TESIS qui, comme le prévoit le code de la santé publique, est le garant de la confidentialité des données de santé à caractère personnel hébergées et veille aux conditions d'accès à ces données du Règlement européen de protection des données précité et du Code de la santé publique. Ses missions s'exercent dans le cadre de l'organisation prévue dans la convention qui lie le GCS TESIS au responsable du traitement.

101. Il peut exercer ses droits auprès du médecin du GCS TESIS, situé 30, rue André Lardy Immeuble Les Cuves de la Mare n°21 Bat. C 97438 Sainte Marie, ou à l'adresse contact@oiiis.re.

12.4 Cookies (témoins de connexion)

102. L'utilisateur est informé que, lors de ses visites sur l'application, un ou plusieurs cookies peuvent s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation.

103. Le cookie est un bloc de données qui n'est pas utilisé à des fins d'identification, mais qui sert à enregistrer des informations relatives à la navigation de l'utilisateur sur un site web par l'utilisateur.

104. Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence d'un ou plusieurs cookies et éventuellement, de la refuser.

105. L'utilisateur peut, s'il le souhaite, activer ou désactiver l'utilisation de cookies en sélectionnant les paramètres appropriés de son logiciel de navigation.

106. Généralement, ces paramètres se retrouvent dans les onglets « outils » ou « paramètres ».

107. A titre de renseignements, les utilisateurs peuvent disposer d'informations complémentaires :

- de la part des éditeurs de leur logiciel de navigation sur leur site internet ;
- de manière plus générale, sur le site de la CNIL à l'adresse www.cnil.fr en utilisant le mot clé « cookies » dans les moteurs de recherche.

108. L'utilisateur est informé qu'une telle désactivation pourrait empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités de l'application.

109. L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de retrait et de modification des données à caractère personnel communiquées par le biais des cookies dans les conditions indiquées ci-dessus.

Article 13. Restitution des données de santé à caractère personnel

110. Les parties conviennent qu'en cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, et notamment en cas de retrait de l'agrément, le GCS TESIS doit

restituer l'ensemble des données de santé à caractère personnel qui lui ont été confiées, sans en garder de copie au contractant dans le délai de quatre-vingt-dix (90) jours ouvrés, à compter de la cessation des relations contractuelles.

111. La restitution s'effectuera par la mise à disposition de l'utilisateur par le GCS TESIS, de l'ensemble des données de santé à caractère personnel qui lui ont été confiées à l'hébergement.

112. A compter de la restitution, le GCS TESIS est dégagé de toute responsabilité liée à la fourniture des services objet des présentes CGU.

113. D'une manière générale, le GCS TESIS contribuera, quelle que soit la cause de l'extinction des relations contractuelles, à assurer la continuité de l'accès aux données de santé à caractère personnel hébergées, de manière à éviter toute indisponibilité.

114. L'utilisateur est informé que le professionnel ayant alimenté l'application avec des informations concernant l'utilisateur et auquel l'utilisateur a accès, peut fermer son compte lui permettant d'alimenter l'application et obtenir la restitution de l'ensemble des données. Celles auxquelles l'utilisateur a accédé au moins une fois via l'application seront considérées comme confiées par l'utilisateur au GCS TESIS et seront ainsi conservées.

Article 14. **Liens hypertextes**

115. De convention expresse, le GCS TESIS ne pourra encourir aucune responsabilité vis-à-vis de l'utilisateur, du fait du lien hypertexte pointant sur des sites tiers, ni des activités de l'utilisateur en lien avec ces sites tiers.

Article 15. **Droit de rétractation**

15.1 Délais et périmètre

116. L'utilisateur consommateur dispose d'un délai légal de rétractation de quatorze (14) jours francs pour déclarer qu'il souhaite exercer ce droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

117. Ce délai de rétractation court à compter de la date d'acceptation des présentes CGU. Durant ce délai, les services ne peuvent commencer à recevoir une quelconque exécution.

118. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

119. Le droit de rétractation s'exerce sans frais et sans pénalité.

120. Toutefois, en l'espèce, afin de pouvoir accéder aux services dès l'acceptation des CGU, c'est-à-dire avant la fin du délai de rétractation, l'utilisateur donne, en acceptant les présentes conditions générales, son accord exprès à cet effet. Cet accord ne constitue toutefois en aucun cas une renonciation à l'exercice de ce droit de rétractation.

15.2 Modalités d'exercice du droit de rétractation

121. Pour exercer son droit de rétractation, l'utilisateur consommateur doit notifier au GCS TESIS sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée de toute ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter par courrier postal, ou courrier électronique adressé aux coordonnées suivantes :

- par courrier postal à l'adresse suivante : GCS TESIS, 14 Chemin des Anglais, Local C2, 97420 LE PORT, La Réunion ;
- ou par mél à l'adresse suivante : contact@oiiis.re.

122. L'utilisateur consommateur a également la possibilité, mais non l'obligation, de remplir le formulaire de rétractation type joint en annexe des présentes et de le renvoyer aux coordonnées visées au paragraphe précédent.

123. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'utilisateur consommateur transmette sa demande avant l'expiration du délai de rétractation susvisé.

15.3 Absence de remboursement

124. Les services étant fournis à titre gratuit, l'utilisateur est informé que l'exercice du droit de rétractation ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Article 16. Stipulations générales

16.1 Bonne foi

125. Les parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi.

16.2 Sincérité

126. Les parties déclarent sincères les présents engagements.

127. À ce titre, elles déclarent ne disposer d'aucun élément à leur connaissance qui, s'il avait été communiqué, aurait modifié le consentement de l'autre partie.

16.3 Intégralité

128. Les présentes CGU expriment l'intégralité des obligations des parties.

129. Aucune condition générale ou spécifique d'une des parties ne pourra s'intégrer au présent document contractuel.

16.4 Titres

130. En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

16.5 Nullité

131. Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGU sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

16.6 Tolérance

132. Les parties conviennent réciproquement que le fait pour l'une des parties de tolérer une situation n'a pas pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis.

133. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

16.7 Survivance

134. Les articles déclarés comme survivants après la fin des présentes, quelles que soient les modalités de cessation telles qu'arrivée du terme ou rupture contractuelle, continuent à s'appliquer jusqu'au terme de leur objet particulier. Il en est ainsi notamment des articles Responsabilité et Propriété intellectuelle.

16.8 Indépendance des parties

135. Aucune des parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre partie.

136. En outre, chacune des parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

16.9 Langue

137. La langue faisant foi est le français.

138. Si les présentes conditions générales viennent à faire l'objet d'une traduction en langue étrangère, la langue française prévaudra sur toute autre traduction au cas de contestation, litige, difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes conditions et de façon plus générale concernant les relations existant entre les parties.

Article 17. Loi applicable

139. Les présentes CGU sont régies par la loi française.

140. Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.

141. Tout litige afférent sera porté devant les tribunaux français, après une tentative infructueuse des parties de parvenir à un règlement amiable du litige.

Article 18. Annexes

142. Les présentes CGU contiennent les annexes suivantes :

- Annexe 1 : Conditions d'hébergement ;
- Annexe 2 : Formulaire de rétractation.

143. En cas de contradiction entre les CGU et les annexes aux CGU, il est expressément convenu que les CGU priment sur les annexes.

Annexe 1 : Conditions d'hébergement

I. Contenus des services et résultats attendus

II. Moyens mis en œuvre

a. Point de contact unique

144. Le GCS TESIS garantit un support technique complet pour tous ses produits et services. Les collaborateurs du support technique sont joignables à cette adresse mail : moncompte@masante.re.

b. Installations et exploitation courante

145. Les Prestations d'installations et d'exploitation sont assurées par le GCS TESIS.

c. Sécurité logique

146. Le GCS TESIS met en œuvre l'ensemble des moyens techniques de nature à assurer la sécurité logique des Données de santé à caractère personnel hébergées (notamment par l'utilisation de firewall empêchant toute intrusion quelle que soit sa nature).

147. Le GCS TESIS n'affecte que du personnel qualifié et sensibilisé aux procédures de sécurité, conformément aux dispositions de l'article R1111-9, 6° du Code de la santé publique.

d. Sécurité physique

148. Le GCS TESIS limite strictement aux personnes habilitées - hormis le cas où les Personnes concernées accèdent aux Données par l'intermédiaire du Médecin en charge de l'hébergement - les accès au local dans lequel sont situés les serveurs dédiés et à mettre en œuvre sa procédure interne, conforme aux dispositions du décret 2006-6 du 4 janvier 2006, permettant de s'assurer que seules les personnes habilitées accèdent aux sites.

149. Le GCS TESIS n'affecte que du personnel qualifié et sensibilisé aux procédures de sécurité, conformément aux dispositions de l'article R1111-9, 6° du code de la santé publique.

e. Plan de secours et sauvegarde

150. Le GCS TESIS, conformément aux dispositions de l'article R1111-14 du code de la santé publique, met en œuvre et à maintenir un plan de secours informatique spécifique.

151. A cet égard, le GCS TESIS possède une infrastructure de secours permettant d'effectuer le basculement immédiat des Données de santé à caractère personnel hébergées sur cette infrastructure, et d'assurer ainsi un accès continu aux données. Le GCS TESIS s'engage dans ce cadre à répliquer les données sur différents supports informatiques en des lieux distincts.

III. Indicateurs de qualité

Les heures d'ouverture du support technique sont les suivantes :

Jours de la semaine	Heures d'ouverture
Du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés)	08h00 – 18h00

Le GCS TESIS classe une notification de dérangement selon les types de dérangement suivants (Sont exclus les dérangements au niveau de produits et prestations fournis par des tiers) :

Niveaux de classification	Description
Dérangement critique	L'utilisation productive du produit / de la prestation est intégralement entravée.
Dérangement important	L'utilisation productive du produit / de la prestation n'est possible que de manière restreinte. Une solution provisoire est toutefois possible et acceptable.
Dérangement bénin	L'utilisation productive du produit / de la prestation n'est pas entravée. Le dérangement n'a que de faibles répercussions et ne restreint pas l'utilisation des fonctionnalités essentielles.

Les délais dans le cadre du processus de dépannage sont les suivants en fonction de la classification du dérangement :

Classification	Délai de prise en compte	Temps de résolution
Dérangement critique	< 1h	< 48 h
Dérangement important	< 4h	< 5 jours
Dérangement bénin	< 24h	< 10 jours

Les délais se rapportent aux heures d'ouverture du support technique.

Le GCS TESIS s'engage à offrir aux utilisateurs un taux de disponibilité du service de 99,5%

Ce taux est calculé annuellement comme suit :

$$[\text{Temps d'indisponibilité annuel en h} / (24 \times 365)] \times 100$$

Annexe 2 : Formulaire de rétractation¹

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation

<p>A l'attention de : GCS TESIS</p> <p>Adresse postale : 14 Chemin des Anglais, Local C2, 97420 LE PORT, La Réunion Téléphone : 02 62 77 01 00 Adresse électronique : contact@tesis.re</p> <p>Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation ci-dessous :</p> <p>Commandé le (*) : Nom du (des) utilisateur(s) : Adresse du (des) utilisateur (s) : Signature du (des) utilisateur (s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : Date :</p> <p><i>(*) Rayez la mention inutile.</i></p> <p>Le GCS TESIS, en tant que responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion, le traitement et le suivi de l'exercice par ses utilisateurs de leur droit de rétractation. Les données collectées via ce formulaire de rétractation sont obligatoires. A défaut, l'exercice du droit de rétractation pourrait en être affecté. Ces informations sont destinées aux services habilités du GCS TESIS.</p> <p>Conformément aux dispositions de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, les utilisateurs sont informés qu'ils disposent d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification et d'opposition, pour motifs légitimes, au traitement de leurs données. Ces droits s'exercent par courrier accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé à l'adresse e-mail : contact@tesis.re ou à l'adresse postale : 14 Chemin des Anglais, Local C2, 97420 LE PORT, La Réunion.</p>
--