



CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT & de REGLEMENT du SERVICE AlbaSanté®

Toute utilisation des services de la société AlbaSanté est soumise au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse des Conditions Générales de fonctionnement & de règlement, décrites ci-dessous :

Article 1. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation du service proposé sur le site albasante.fr ainsi que de définir les droits et obligations des parties dans ce cadre ainsi que les conditions pécuniaires attachées à l'utilisation du service AlbaSanté.

Elles sont notamment accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en bas des pages du site.

Elles peuvent être complétées, le cas échéant, par des conditions d'utilisation particulières à certains services. En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent sur ces conditions générales.

A noter : **AlbaSanté n'est pas un service d'urgence.** En cas de doute ou de situation d'urgence, l'utilisateur se doit de contacter immédiatement son médecin traitant, le 15 ou le 112.

Article 2. Exploitant du Service

Le service est exploité par la société AlbaSanté, Société par Actions Simplifiées au capital de 100.000 euros, enregistrée au RCS de Montauban sous le numéro 931 331 755, dont le siège social est situé au 2 allée de Floride 82 000 Montauban, représentée par ALBA GESTION agissant en qualité de Président.

ALBA SANTE peut être contactée aux coordonnées suivantes : 2 allée de Floride 82 000 Montauban

Adresse électronique : contact@albasante.fr

Article 3. Services proposés par le Site

Le Site AlbaSanté permet à l'Utilisateur de prendre un rendez-vous pour une consultation assistée par un infirmier qui se rendra physiquement à son domicile afin de le mettre en relation avec un médecin présent en téléconsultation.

L'infirmier réalisera un premier recueil d'informations de ses antécédents médicaux, traitements en cours et sur les symptômes ayant nécessité la prise de rendez-vous.

Il effectuera ensuite la prise des paramètres vitaux et assistera l'Utilisateur pour la téléconsultation avec un médecin.

Le médecin quand à lui assurera la téléconsultation afin d'établir un diagnostic, définir le(s) traitement(s) nécessaire(s) et établira la ou les ordonnances pour examens ou/et médicaments.

Cette téléconsultation est fournie par visioconférence ou par un système de messagerie instantanée, à la suite de la demande effectuée à distance par l'Utilisateur via le site AlbaSanté.

Ce service constitue une consultation médicale au même titre qu'une consultation physique.

Les médecins suggérés par AlbaSanté sont tous inscrits au Conseil National de l'Ordre des Médecins, tout comme les infirmiers inscrits au Conseil National de l'Ordre des Infirmiers.

Par ailleurs, les informations échangées entre l'Utilisateur et le médecin répondent à un impératif de confidentialité, en application du secret médical, et leur interprétation relève de la seule responsabilité de l'Utilisateur.

Article 4. Acceptation des conditions générales

L'accès et l'utilisation du site www.albasanté.fr sont soumis à l'acceptation et au respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

En navigant sur le site AlbaSanté, quels que soient les moyens techniques d'accès et les terminaux utilisés vous êtes présumé connaître les présentes *CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT & de REGLEMENT du SERVICE AlbaSanté®*

L'acceptation sera matérialisée par le fait de cocher la case à cet effet lors de l'inscription sur le site www.albasante.fr

Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. Tout Utilisateur qui n'adhérerait pas à tout ou partie des conditions générales d'utilisation doit s'abstenir d'utiliser le service AlbaSanté.

La société AlbaSanté se réserve le droit de refuser l'accès au service unilatéralement et sans notification préalable, à tout Utilisateur ne respectant pas les conditions d'utilisation du site.

La société AlbaSanté décline toute responsabilité à l'égard de l'usage non conforme aux conditions générales d'utilisation fait par tout utilisateur.

En utilisant le site l'Utilisateur déclare avoir la pleine capacité juridique pour utiliser le Service et s'engage à n'utiliser ledit Service qu'à des fins licites et conformes aux bonnes mœurs.

AlbaSanté se réserve le droit de modifier et compléter ces conditions d'utilisation à tout moment.

En cas de modification, l'Utilisateur en sera notifié à sa connexion suivante sur le site et devra accepter ces conditions d'utilisation modifiées pour pouvoir continuer à utiliser le site www.albasante.fr. Cette acceptation sera matérialisée par le fait de cocher la case à cet effet lors de sa connexion suivante sur le site. A défaut, l'Utilisateur sera considéré comme n'ayant pas accepté les nouvelles conditions d'utilisation et ne pourra plus bénéficier, pour le futur, des services de AlbaSanté sur le Site.

L'Utilisateur pourra alors récupérer ses données mais son compte personnel sera supprimé par AlbaSanté conformément à sa politique de gestion des comptes.

Article 5. Inscription au Site

Pour pouvoir utiliser le service proposé par AlbaSanté, l'Utilisateur doit s'inscrire, en fournissant un identifiant et un mot de passe, qui seront ensuite utilisés pour se connecter à son compte personnel.

Il est conseillé à l'Utilisateur de fournir un mot de passe fort. Ce dernier est responsable de sa solidité. AlbaSanté ne sera pas responsable en cas d'accès au compte par une attaque par force brute.

Avant de pouvoir s'inscrire, il doit vérifier préalablement l'éligibilité du service selon son département. Si ce dernier est éligible il pourra alors créer son compte personnel et accéder à la prise de RDV avec un personnel de santé pour une consultation assistée à domicile.

Le cas contraire, AlbaSanté ne pourra malheureusement pas lui fixer de rendez-vous. L'utilisateur pourra alors accepter d'être averti par mail, quand le service AlbaSanté sera déployé dans sa ville et recevoir ainsi des informations commerciales lors de sa mise en service.

Lors de son inscription l'Utilisateur déclare être une personne physique et être âgé d'au moins seize ans (16) ans pour pouvoir utiliser le service AlbaSanté.

L'accès et la consultation du site sont réservés aux seuls Utilisateurs situés sur le

territoire français. Le site et les informations peuvent ne pas être appropriées en dehors du territoire de la France, notamment au regard de la spécificité des réglementations étrangères applicables.

Le Site édité par AlbaSanté respecte la réglementation française. En conséquence, AlbaSanté ne pourra être tenue responsable, en cas de consultation du site par un Utilisateur situé hors du territoire français, en cas de non-respect des réglementations étrangères applicables.

AlbaSanté pourra supprimer le compte de tout Utilisateur qui ne respecterait pas ces conditions, sans engager sa responsabilité.

Toute inscription incomplète ne sera pas validée.

L'Utilisateur garantit que toutes les informations qu'il donne dans le formulaire d'inscription sont exactes, à jour et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur.

L'Utilisateur est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son compte personnel, valent preuve de son identité. Les informations saisies par l'Utilisateur l'engagent dès leur validation.

Article 6. Prestations et Tarifications

®

6.1 | Honoraires du service AlbaSanté

La Société AlbaSanté propose un service de prise de rendez-vous avec des professionnels de santé afin d'assurer une consultation assistée à domicile et la mise relation avec un médecin présent lui en télé consultation.

La prise de rendez-vous pour une consultation assistée à domicile assurée par AlbaSanté est fixée à :

— 35€ TTC les jours ouvrés

(du lundi au vendredi de 8h à 20h. Pas de visite possible entre 20h et 8h)

— 45€ TTC le week-end et jours fériés

(Visite de 8h à 20h)

Ce service pourra faire l'objet d'un remboursement partiel ou intégral par la mutuelle de l'Utilisateur. Ce dernier doit s'en rapprocher pour connaître les conditions de celle à laquelle il a souscrit.

Lors de votre prise de rendez-vous, AlbaSanté identifie un médecin disponible et pré-

réserve le créneau pour la téléconsultation.

Le coût de la téléconsultation avec le médecin est couvert par le tiers-payant, sur présentation de la Carte Vitale.

En cas de non-validité, le paiement de la téléconsultation est dû par le patient.

6.2 | Honoraires des médecins

Les honoraires des médecins collaborant avec AlbaSanté sont tous conventionnés secteur 1 conformément aux dispositions réglementaires édictées par la sécurité sociale.

Pour connaître le tarif en vigueur des téléconsultations des médecins généralistes du secteur 1. Veuillez consulter le site www.ameli.fr

Les actes de téléconsultation peuvent ouvrir droit à un remboursement, partiel ou intégral, par l'assurance maladie.

Les téléconsultations sont facturées suivant les tarifs en vigueur pour les consultations présentes (majorations comprises).

La téléconsultation sera prise en charge comme une consultation classique : 70 % remboursés par l'Assurance Maladie et 30 % remboursés par la complémentaire (prise en charge à 100 % pour les soins concernant des affections longue durée).

Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site service-public.fr ou ameli.fr.

6.3 | Conditions Modification, Annulation et Remboursement

L'annulation de votre consultation assistée AlbaSanté est possible jusqu'à 6 (six) heures avant la confirmation de l'heure du rendez-vous (reçue par SMS).

En cas d'annulation dans un délai d'au moins 6 (six) heures avant l'heure fixée, la totalité du paiement vous sera remboursée.

Si vous souhaitez annuler votre visite AlbaSanté :

1. Connectez-vous à votre compte sur le site www.albasante.fr
2. Depuis votre compte « ma consultation à venir »
3. Cliquer sur mon rendez-vous
4. Cliquer sur Annuler mon rendez-vous
5. Sélectionner le motif de votre annulation
6. Si annulation possible (respect du délai) vous recevez un SMS de validation

Si les conditions d'annulation sont respectées en rapport à nos conditions générales, un remboursement se fera sur votre compte bancaire sous quelques jours (durée de traitement variable selon votre banque)

Toutefois si vous n'honorez pas le rendez-vous ou ne respectez pas les modalités d'annulation, la consultation restera entièrement à votre charge et vous sera débitée.

Pour une modification de votre consultation assistée AlbaSanté

Si vous voulez modifier votre consultation assistée à domicile, vous devrez en référence à l'organisation AlbaSanté, annuler votre consultation dans le délai d'au moins 6 (six) heures avant l'heure fixée.

Puis reprogrammer une nouvelle consultation sur votre compte via le site www.albasante.fr

Si vous ne respectez pas ce délai, la consultation est intégralement due et restera entièrement à votre charge. Par conséquent, le montant de la consultation vous sera débité.

Cas particulier : Un remboursement sera effectué si l'annulation est faite en cas d'urgence (*accident, hospitalisation, décès...*) Remboursement qui se fera sur justificatif attestant de l'incapacité à pouvoir honorer le rendez-vous.

6.4 | Retard ou Absence

En cas de retard de l'Utilisateur au rendez-vous fixé par AlbaSanté, le jour de sa consultation assistée, un délai de 15 (quinze) minutes lui sera octroyé.

Passé ce délai, le soignant devra quitter les lieux par assurer son prochain RDV. La consultation quand à elle sera intégralement due par l'Utilisateur.

En cas d'absence de l'Utilisateur au rendez-vous fixé par AlbaSanté par son système, le jour de sa consultation assistée, la consultation lui sera intégralement facturée.

6.5 | Empreinte Bancaire

Lors de la prise de rendez-vous, une empreinte bancaire est requise afin de garantir la disponibilité d'un créneau de visite avec un personnel de santé qui assurera votre consultation assistée AlbaSanté.

L'utilisateur recevra un code par SMS et/ou mail, qu'il devra communiquer le jour du rendez vous au soignant présent au domicile. La consultation assistée AlbaSanté pourra alors démarrer et l'activation du code - par le personnel de santé présent - entraînera la validation du paiement de la prestation.

Un justificatif de paiement par CB sera envoyé par e-mail à l'issue de la consultation assistée.

Article 7. Données

L'Utilisateur reconnaît et accepte expressément :

- que les données recueillies sur le site et sur les équipements informatiques de AlbaSanté font foi de la réalité des opérations intervenues dans le cadre des présentes
- que ces données constituent le seul mode de preuve admis entre les parties.

Dans le cas contraire, AlbaSanté se réserve le droit de :

- suspendre ou résilier l'accès aux Services de l'Utilisateur, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé
- supprimer tout contenu mis en ligne sur le site

Article 8 | Obligations de l'Utilisateur

8.1 L'Utilisateur se doit d'avoir une adresse mail valide d'usage.

8.2 L'Utilisateur se doit d'avoir un téléphone portable valide d'usage.

8.3 L'Utilisateur doit obligatoirement avoir une Carte Bleue en cours de validité pour accéder au service AlbaSanté. Elle lui sera impérative pour la prise d'empreinte bancaire qui permettra la validation du créneau octroyé et par conséquent au paiement de la prestation à l'issue de la consultation assistée.

8.4 L'Utilisateur doit disposer d'une carte vitale. Dans le cas contraire, il devra aussi s'acquitter de l'intégralité de la consultation en visioconférence faite par le médecin, en plus de la consultation assistée à domicile facturée par AlbaSanté.

8.5 L'Utilisateur est informé et accepte que la mise en œuvre du service AlbaSanté nécessite qu'il soit connecté à internet et que la qualité du service AlbaSanté dépend directement de cette connexion, dont il est seul responsable.

8.6 L'Utilisateur reconnaît que le service AlbaSanté lui offre une solution supplémentaire mais non alternative des moyens qu'il utilise déjà par ailleurs pour atteindre le même objectif et que cette solution ne saurait se substituer à ces autres moyens.

8.7 L'Utilisateur doit prendre les mesures nécessaires pour sauvegarder par ses propres moyens les informations de son Espace Personnel qu'il juge nécessaires, dont aucune copie ne lui sera fournie.

Article 9. Respect de la déontologie médicale

Chaque Médecin et professionnel de santé, partenaire de AlbaSanté, s'engage à fournir des informations médicales appropriées et intelligibles par l'Utilisateur.

Les Médecins, agissant en toute indépendance par rapport à la société AlbaSanté, assument l'entière responsabilité des informations qu'ils apportent à l'Utilisateur suite aux téléconsultations effectuées.

Les Médecins sont tenus au respect du secret médical et aucune donnée confidentielle n'est transmise par moyen non sécurisé.

Les données sont collectées et traitées conformément à la Politique de Confidentialité, disponible en fin de page sur le site www.albasante.fr

A noter que le médecin effectuant la téléconsultation via le service AlbaSanté ne peut légalement vous délivrer un certain nombre de documents :

- Arrêt de travail de plus de 3 jours

- Bons de transport

- Certificat médical

- Courrier pour consulter un spécialiste

- Un certains nombres d'ordonnances spécifiques (*)

(*) Sont exclus de télé-prescription, les prescriptions suivantes :

« Médicaments soumis à prescription restreinte » :

- Les médicaments classés en réserve hospitalière (RH)

- Les médicaments à prescription hospitalière (PH)

- Les médicaments à prescription initiale hospitalière (PIH)

- Les médicaments à prescription réservée à des médecins spécialistes (PRS)
- Les médicaments nécessitant une surveillance particulière (SP)

- Médicaments soumis à accord préalable
- Médicaments d'exception

- Prescription de stupéfiants

- Les ordonnances de lunette et/ou de lentilles de contact

Toutefois un renouvellement d'ordonnance doit rester un évènement exceptionnel. Dans ce cas il se fera selon l'évaluation du médecin et ce en fonction de votre situation médicale.

Une copie de la dernière ordonnance est indispensable pour effectuer un renouvellement d'ordonnance.

Par la suite, pour le respect du parcours de soins, l'Utilisateur doit en informer son médecin traitant.

Article 10 | Garantie de l'Utilisateur & Mise en oeuvre des droits des utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits ci-dessous mentionnés, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante : contact@albasante.fr

- Le droit d'accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant. Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, le site web peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.
- Le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le site web sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.
- Le droit de suppression des données : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- Le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent de demander au site web de limiter le traitement des données personnelles conformément aux

hypothèses prévues par le RGPD.

- Le droit de s'opposer au traitement des données : les utilisateurs peuvent s'opposer à ce que ses données soient traitées conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.
- Le droit à la portabilité : ils peuvent réclamer que le site web leur remette les données personnelles qui lui sont fournies pour les transmettre à un nouveau site web.

L'Utilisateur garantit AlbaSanté contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ou revendications quelconques que AlbaSanté pourrait subir du fait de la violation, par l'Utilisateur de l'une quelconque de ses obligations ou garanties aux termes des présentes conditions générales.

Il s'engage à indemniser AlbaSanté de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

Article 11 | Responsabilités et garanties de AlbaSanté

11.1 AlbaSanté s'engage à fournir à l'Utilisateur le services avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte expressément.

11.2 AlbaSanté décline toute responsabilité en cas de perte éventuelle des informations accessibles dans l'Espace Personnel de l'Utilisateur, celui-ci devant en sauvegarder une copie et ne pouvant prétendre à aucun dédommagement à ce titre.

11.3 AlbaSanté s'engage à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité du site. A ce titre, AlbaSanté se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès au site pour des raisons de maintenance.

De même, AlbaSanté ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès au site qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication.

11.4 AlbaSanté ne garantit pas à l'Utilisateur que le service, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts.

11.5 En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par AlbaSanté au titre des présentes est expressément limitée aux seuls dommages directs avérés subis par l'Utilisateur.

Article 12 - Propriété intellectuelle

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc ...) exploités par

AlbaSanté au sein du site sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur.

Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de AlbaSanté sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

Article 13 - Publicité

AlbaSanté se réserve la faculté d'insérer sur toute page du site www.albasante.fr et dans toute communication aux Utilisateurs tous messages publicitaires ou promotionnels sous une forme et dans des conditions dont AlbaSanté sera seule juge.

Article 14 - Modifications

AlbaSanté se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes conditions générales.

L'Utilisateur sera informé de ces modifications par tout moyen utile.

L'Utilisateur qui n'accepte pas les conditions générales modifiées doit se désinscrire des Services selon les modalités prévues à l'article 4.

Tout Utilisateur qui a recours aux Services postérieurement à l'entrée en vigueur des conditions générales modifiées est réputé avoir accepté ces modifications.

Article 15 - Langue

Dans l'hypothèse d'une traduction des présentes conditions générales dans une ou plusieurs langues, la langue d'interprétation sera la langue française en cas de contradiction ou de contestation sur la signification d'un terme ou d'une disposition.

Article 16 - Loi applicable et juridiction

Les présentes conditions générales sont régies par la loi française.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales, les parties conviennent que les tribunaux de Montauban seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.

Article 17 | Entrée en vigueur

Les présentes conditions générales sont entrées en vigueur le 11 Octobre 2024