



dokBody

**CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**

Révision 31.05.2016

dokBody constitue un service applicatif sécurisé, conçu, édité et exploité par la SAS DoYouKnow située au 314, rue Saint-Martin - 75003 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 817 448 756 et représentée par son représentant légal.

En consultant le site internet ou l'application mobile dokBody et/ou en créant un Profil gratuitement, le Membre accepte de respecter les conditions générales d'utilisation mentionnées ci-après.

## 1. DÉFINITIONS

Aux fins de compréhension et d'interprétation des présentes conditions générales d'utilisation de la Plateforme dokBody, les termes suivants sont définis comme suit :

**La Plateforme** : Présente la plateforme dokBody, composée du site internet « [www.dokbody.com](http://www.dokbody.com) » et de l'application mobile dokBody.

**Profil** : Interface permettant à chaque Membre d'avoir accès au Service dokBody du Site et/ou de l'Application.

**Membre** : Toute personne ayant créé un Profil sur la Plateforme dokBody selon les modalités précisées dans les présentes conditions générales d'utilisation. Seuls les membres peuvent avoir accès au Service dokBody.

**Le Service** : Présente le service dokBody, un service en ligne gratuit permettant :

- de rechercher et d'obtenir des informations utiles sur un médecin, une pharmacie ou un centre de soins à partir de critères sélectionnés,
- de connaître les médecins, pharmacies ou centres de soins à proximité via un moteur de géolocalisation,
- d'émettre et partager des recommandations,
- de bénéficier d'informations complémentaires sur ce professionnel de santé (médecin, pharmacie, centre de soins...) et/ou d'avis laissés par d'autres membres du Service dokBody

**L'Éditeur** : SAS DoYouKnow, société administrant la Plateforme et le Service dokBody.

## 2. PRÉSENTATION

Le Service a pour vocation de donner gratuitement des informations pratiques et utiles sur un nombre important de médecins, de pharmacies et de centres de soins (hôpitaux, cliniques, laboratoires...) selon des critères sélectionnés par le Membre, de faciliter la recherche de ces professionnels situés à proximité du Membre via un moteur de géolocalisation et de faciliter leur mise en relation.

Ce Service permet également le partage d'informations et de recommandations relatives aux professionnels susmentionnés.

L'utilisation du Service est gratuite pour ses Membres.

Toutefois, les prestations des professionnels de santé référencés au sein du Service sont payantes. Le Service référence autant que possible et à titre indicatif le tarif des prestations des professionnels de santé susvisés.

Cependant, le Service ne peut garantir l'exactitude de ce tarif et n'est en aucun cas contractuel.

Le Service ne peut garantir l'exhaustivité des professionnels de santé disponibles dans la spécialité et la zone géographique demandées.

Le Service n'a pas pour objet d'orienter les Membres vers un professionnel de la santé en particulier mais seulement de diffuser l'information la plus complète et la plus pratique possible à ses Membres ; le Membre conservant le libre choix de son professionnel de santé conformément à la législation légale et réglementaire applicable. Le Membre garde l'entière liberté de recourir ou non à l'un des professionnels de santé référencé au sein du Service.

Le Service se contente uniquement de mettre en relation les patients et les professionnels de la santé (médecins, pharmacies, centres de soins...). Ces présentes conditions générales d'utilisation ne sauraient aucunement régir ni réguler les relations entre les membres du Service et lesdits professionnels de santé.

Le Service ne permet que de mettre en relation, grâce à la Plateforme, les membres et lesdits professionnels de santé, sans en contrôler l'usage qui en est fait.

Le Service n'a pas vocation à porter un jugement sur l'acte médical lui-même ni à orienter vers un quelconque professionnel de santé. Le Service ne donne pas de conseil santé et ne se substitue en aucun cas à un professionnel de santé.

De même, il ne s'agit pas non plus de porter un jugement sur une personne en particulier (patient, médecin, pharmacien, chirurgien ou tout autre professionnel du corps médical) mais de partager / recommander ou non son expérience médicale aux membres de la communauté.

L'Editeur informe également le Membre que malgré tous ses efforts pour présenter un service irréprochable, il n'a pas la capacité technique et matérielle de vérifier l'exactitude et la véracité des diplômes agréés des professionnels et établissements de santé référencés sur sa Plateforme.

### **3. GESTION DU PROFIL**

La création d'un Profil sur la Plateforme est réservée aux majeurs ou aux mineurs ayant l'autorisation des personnes détenant l'autorité parentale.

En l'absence de possibilité technique permettant d'authentifier l'âge des Membres, il incombe à chaque Membre de mettre en œuvre les dispositifs de sécurité adéquats permettant une protection et une restriction des accès des mineurs au Service.

Seuls les Membres peuvent accéder au Service.

Le Membre s'engage à ne pas utiliser de pseudonyme ou d'adresse électronique qui pourrait porter atteinte aux droits des tiers (notamment utilisation du nom patronymique, du pseudonyme, de la marque d'autrui, ou d'œuvres protégées par le droit d'auteur et/ou un droit voisin) à quelque titre que ce soit et quel qu'en soit le fondement.

Le Membre s'engage à fournir, lors de la création de son Profil, des informations exactes et véritables nécessaires à sa bonne identification et à produire, dans un délai raisonnable, un justificatif de son identité sur simple demande de la part de l'Éditeur.

Le caractère obligatoire ou facultatif de la communication des données sollicitées est mentionné sur le formulaire pour chaque champ de collecte. Dans le cas où la communication des données est obligatoire, l'absence de leur communication aura pour conséquence l'absence de traitement de la demande d'inscription du Membre.

L'accès au Service et son utilisation par le Membre sont soumis à son acceptation pleine et entière des présentes conditions générales d'utilisation, laquelle est matérialisée, lors de la création de son Profil, par le fait, pour le Membre de cocher la case « J'accepte les conditions générales d'utilisation ».

Les Membres ont accès aux contributions des autres Membres. Chaque Membre est identifié publiquement par un pseudonyme et un avatar.

De manière générale, l'Éditeur se réserve le droit de refuser la création d'un Profil, notamment s'il décèle ou s'il lui est notifié à quelque titre que ce soit et quel que soit le champ concerné dans le formulaire d'inscription, une atteinte manifeste aux droits de tiers, une usurpation d'identité ou une information inexacte.

La suppression d'un Profil dans de telles circonstances pourra entraîner sans préavis l'interdiction définitive pour l'ancien Membre de s'inscrire au Service.

#### **4. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES**

L'Éditeur garantit que les données à caractère personnel ne seront transmises à aucun tiers non autorisé.

Le Membre est informé du fait que, conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, il bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données qui le concernent, qu'il peut exercer en s'adressant à l'Éditeur. Pour de plus amples informations sur cette loi, veuillez visiter le site de la Commission nationale de l'informatique et des libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

Il est rappelé que chaque Membre a nécessairement préalablement consenti à la collecte, au traitement et à l'hébergement de ses données à caractère personnel qu'il a lui-même transmis.

Le Membre est informé du fait que les données à caractère personnel collectées lors de la création du Profil sont utilisées uniquement dans le cadre du Service et sont destinées exclusivement à l'Éditeur. Elles ont pour finalité la gestion du compte du Membre et la fourniture du Service dokBody. Ces données pourront également être utilisées pour adresser au Membre des notifications (courriels, alertes ou autres types de messages). A cet effet, le Membre donnera son accord lors de son inscription au Service ou ultérieurement.

Les données à caractère personnel collectées du Membre sont principalement :

- Avatar
- Nom et prénom
- Adresse email
- Date de naissance
- Genre
- Pseudonyme
- Code de sécurité à 4 chiffres lui permettant d'accéder de façon sécurisée à l'application mobile dokBody
- Mot de passe (non stocké en clair)
- Adresse IP (adresse virtuelle de son ordinateur)

Ces données n'ont pas pour objet et ne permettent pas de faire apparaître, directement ou indirectement, les origines ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ni des données relatives à la vie sexuelle des Membres.

Dans le cadre de jeu concours, ces données personnelles pourront également être collectées.

Ces données ne feront pas l'objet d'une utilisation commerciale par l'Éditeur et ne pourront pas être communiquées à des tiers hormis les personnes dûment habilitées à les demander.

Les outils d'administration du Profil proposent des options de modification pour chaque information personnelle renseignée lors de la création du Profil.

Pour procéder à la modification de son adresse email (identifiant de connexion), le Membre doit envoyer un email à l'adresse suivante : [support@dokbody.com](mailto:support@dokbody.com). Une fois sa demande formulée et réceptionnée, elle sera traitée dans les meilleurs délais.

Pour obtenir la suppression de son compte, le Membre peut se rendre dans la rubrique « Mon Profil » de l'Application et cliquer sur « supprimer mon compte ». Suite à la réception de cette demande, le compte du Membre sera supprimé dans les plus brefs délais et ne sera donc plus accessible.

Ce Membre pourra également demander à ce que ses contributions soient supprimées. Autrement, ses contributions resteront visibles et publiées.  
Le Membre dont le Profil aura ainsi été supprimé n'aura plus accès au Service.

Par ailleurs, l'Éditeur se réserve le droit de supprimer le Profil du Membre, si celui-ci ne se conforme pas aux présentes conditions générales d'utilisation.

Le Profil pourra alors être désactivé, immédiatement et sans préavis, temporairement ou définitivement, sans préjudice des autres droits de l'Éditeur. Le Membre dont le Profil a été supprimé pourra demander à ce que l'intégralité des données personnelles renseignées lors de la création de son Profil soit supprimée.

Il pourra également demander à ce que ses contributions soient supprimées. A défaut, si l'Éditeur le souhaite, les contributions de ce Membre resteront visibles et publiées.

L'Éditeur se réserve également la possibilité de supprimer toute contribution portée à sa connaissance qui contreviendrait manifestement aux règles mentionnées dans les présentes conditions générales d'utilisation et/ou qui serait signalée comme illicite ou attentatoire aux droits de tiers.

Par ailleurs, à tout moment, un professionnel de santé référencé au sein du Service peut demander expressément à ne plus faire partie de la liste des professionnels de santé accessible via le Service. Cette demande peut être formulée en envoyant un email à [support@dokbody.com](mailto:support@dokbody.com) en précisant bien son nom, prénom, email, profession, ou en se rendant sur le site [www.dokbody.com](http://www.dokbody.com) et formuler sa demande en cliquant sur le lien « Vous êtes professionnels de la santé ? ». La demande sera alors traitée dans les plus brefs délais.

## **5. CONTRIBUTIONS DU MEMBRE**

### **5.1 Anonymat du Membre**

Il est précisé que les contributions des Membres ne permettent pas leur identification par les autres Membres.

Le Membre est identifié publiquement par un pseudonyme et un avatar, qui sont alors inscrits devant sa contribution.

### **5.2 Responsabilité du Membre**

Le Membre est seul responsable de ses contributions au contenu du Service via son Profil.

Le Membre s'engage donc à publier uniquement des contributions qui ne portent pas atteinte aux droits de tiers.

Le Membre s'engage expressément à publier une contribution uniquement sur la base d'une expérience médicale avérée et réelle (rendez-vous médical honoré, acte d'achat, etc.). Tout contrevenant s'expose à la suppression sans préavis de sa contribution, voire de son compte.

Les contributions de toute nature ne pourront en aucun cas donner lieu à une rémunération de la part de l'Éditeur.

En acceptant les présentes conditions générales d'utilisation, le Membre reconnaît être seul responsable des données qu'il diffuse et/ou transfère et s'engage :

- à délivrer des informations réelles, exactes, et à jour au moment de leur saisie ;
- à respecter le secret professionnel et médical unissant un patient à son professionnel de santé ;
- à ne pas fournir d'information non-anonymisée qui pourrait être considérée comme confidentielle ou devant relever du secret médical.

- à ne pas diffuser des propos, opinions ou informations à caractère diffamatoire, dénigrant, injurieux, obscène, violent, raciste et plus généralement contrevenant aux textes légaux ou réglementaires en vigueur, aux droits des personnes, à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- à ne pas diffuser de contenus publicitaires à caractère commercial (tout lien vers un site de nature à concurrencer l'Éditeur pourra être supprimé sans préavis ni indemnité) ;
- à ne pas poster de contribution pouvant relever du dénigrement, du parasitisme ou de la concurrence déloyale ;
- à ne pas rendre disponible ou distribuer des informations, des programmes ou des éléments illégaux, répréhensibles ou encore nuisibles (tels que des virus, des logiciels de piratage ou de copie).

Par ailleurs, le Membre a la possibilité de constituer et de modifier sa liste de professionnels de santé directement depuis son Profil (« Favoris »).

Le Membre peut partager avec un tiers un ou plusieurs professionnels de santé directement depuis la page de chaque professionnel de santé. Lors du partage au sein de l'application, une notification est envoyée au Membre dans son compte.

Lors du partage par email, le Membre, dans le cadre de la fonctionnalité « partager la fiche du professionnel de santé », est susceptible de communiquer à l'Éditeur les adresses emails de tiers.

Le Membre s'engage en communiquant ces adresses à avoir obtenu le consentement explicite et informé de leurs propriétaires. En conséquence le Membre dégage l'Éditeur de toute responsabilité quant à l'utilisation de ces emails dans le cadre du partage de la fiche.

L'Éditeur s'engage à ne pas utiliser les adresses emails des tiers pour d'autres utilisations que celles pensées pour le bon fonctionnement du Service.

Le Membre accepte par ailleurs qu'un autre membre lui recommande un ou plusieurs professionnels de santé au sein même du service au moyen d'un code généré automatiquement.

### **5.3 Signalement d'une contribution abusive**

L'Éditeur décide seul de l'organisation des rubriques, de la mise en avant de telle ou telle contribution dans son intégralité ou avec la possibilité d'en connaître son intégralité, et de la suppression éventuelle de certaines contributions illicites.

Toutefois, l'Éditeur n'est pas responsable du contenu des contributions des Membres, et n'en garantit pas l'exactitude.

L'Éditeur ne garantit pas non plus l'exactitude, la légalité ou encore la fiabilité des contenus diffusés via les différents espaces de contribution qu'il met à disposition du Membre.

Les contributions sont la propriété de leur auteur, expriment la pensée du Membre, et sont publiées sous la pleine et entière responsabilité du Membre.

Les contributions des Membres sont modérées par l'Éditeur avant leur publication sur la Plateforme (modération a priori).

Tout Membre peut notifier à l'Éditeur un contenu manifestement erroné et/ou abusif.

La mise en valeur de certaines contributions, messages, commentaires sur la Plateforme ne constitue en aucun cas une adhésion de l'Éditeur à leur contenu, une approbation, ou un report des responsabilités.

Par ailleurs, une modération a posteriori pourra avoir lieu sur toute contribution publiée.

## **6. SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES**

Dans le cadre de l'utilisation du Service, le Membre déclare être conscient des caractéristiques et des limites d'Internet décrites ci-dessous :

- les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses. De ce fait, nul ne peut garantir le bon fonctionnement d'Internet ;
- les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par le Membre à ses risques et périls ;

Il appartient au Membre de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le service d'accès.

En conséquence de ce qui précède, et en parfaite connaissance des caractéristiques d'Internet, le Membre renonce à engager la responsabilité de l'Éditeur concernant un ou plusieurs des faits ou événements mentionnés ci-dessus.

L'Éditeur n'est donc pas responsable des pertes ou dommages éventuels que les Membres pourraient subir et résultant d'une rupture de la confidentialité des données fournies lors de leur transit sur Internet jusqu'aux serveurs de la Plateforme.

L'Éditeur s'engage à respecter la sécurité des données personnelles des Membres et utilise plusieurs technologies et procédures sécurisées afin d'aider à la protection de ces données personnelles contre des accès, des utilisations, ou des publications non autorisés.

Le Membre s'engage à s'assurer de la sécurité de son mot de passe et de son code d'accès, de ne pas les révéler à d'autres personnes, et de veiller aux risques d'accès de tiers lorsque son compte est ouvert sur son mobile ou sur son ordinateur en raison de la sensibilité des données qu'il saisit.

Le Membre doit également mettre en place les techniques de sécurité informatiques appropriées comme notamment la mise en place d'un antivirus et d'un code secret pour le déverrouillage des écrans, et ce pour les besoins de la protection des accès aux données du Service.

Par ailleurs, l'Éditeur ne saurait être tenu responsable des conséquences de la publication volontaire, par le Membre, de ses données personnelles sur les espaces publics et interactifs.

## **7. RESPONSABILITÉ DE L'ÉDITEUR**

Le Membre reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser la Plateforme, et avoir vérifié que la configuration informatique utilisée ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

A défaut, le Membre accepte le risque des conséquences préjudiciables afférentes.

L'ouverture d'un compte Membre au titre du bénéfice du Service est gratuite, les frais de connexion au réseau internet étant à la charge exclusive du Membre.

L'Éditeur décline toute responsabilité liée aux conséquences de la connexion Internet du Membre à la Plateforme.

Le Membre reconnaît avoir été informé que le Service est susceptible d'interruption en cas de difficultés informatiques, difficultés liées à la structure des réseaux de communications ou difficultés techniques.

Pour des raisons de maintenance, l'Éditeur pourra interrompre le Service et s'efforcera d'en avertir préalablement les Membres.

L'Éditeur ne pourra être tenu pour responsable de manière directe ou indirecte d'un quelconque préjudice causé au Membre ou à un tiers du fait de la non disponibilité ou d'un dysfonctionnement d'un de ses services et ce, quelles qu'en soient la cause et la durée.

Le Membre est expressément informé du fait que :

- les professionnels de santé identifiés à partir du Service ne représentent pas nécessairement l'exhaustivité des professionnels de santé compétents et disponibles dans la spécialité et la zone géographique sélectionnées ;
- en aucun cas, l'Éditeur ne garantit la compétence des professionnels de santé référencés au sein du Service;
- l'utilisation du Service n'interfère aucunement sur la responsabilité et les obligations des professionnels de santé mis en relation via le Service, ces derniers continuent d'exercer sous leur propre responsabilité;
- L'Éditeur ne peut être tenu responsable d'une quelconque annulation ou indisponibilité du professionnel de santé consécutivement à sa mise en relation via le Service.

EN CONSÉQUENCE, L'ÉDITEUR DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT À L'ÉVENTUELLE INEXACTITUDE, L'INADÉQUATION OU L'ILLICÉITÉ DES CONTRIBUTIONS DES MEMBRES, AINSI QUE DES DOMMAGES CONSÉCUTIFS À L'UTILISATION DE TOUT CONTENU FOURNI PAR UN MEMBRE.

Il est également rappelé que le Service n'est qu'un outil de mise en relation de potentiels patients avec des professionnels de la santé.

Avant d'aller voir un spécialiste, l'avis du médecin traitant est fortement conseillé.

De plus, les recommandations émises par les Membres font écho à des besoins personnels qui ne sont pas nécessairement les mêmes pour chaque Membre.

En conséquence, les recommandations et contributions présentes sur la Plateforme revêtent un caractère subjectif qui ne peut être partagé par l'intégralité des Membres.

L'ÉDITEUR NE POURRA PAS ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE DES DÉCISIONS MÉDICALES PRISES PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ MIS EN RELATION PAR LE SERVICE.

Plus globalement, l'Éditeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable de toute conséquence qui pourrait survenir au cours, à l'issue de rencontres ou de prises de contact entre un Membre, un non Membre et/ou un professionnel de santé en utilisant le Service.

L'Éditeur est le titulaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle portant sur la structure, sur le contenu (à l'exclusion des contributions des Membres, tel qu'énoncé dans l'Article 5.3 des présentes conditions générales d'utilisation) et sur les logiciels du site et de l'application mobile, et ce dans le monde entier.

L'Éditeur et son représentant légal sont donc propriétaires de la Plateforme et du Service tant dans ses composantes techniques que graphiques, textuelles ou autres, sous la seule réserve des contenus fournis par les Membres eux-mêmes.

Le contenu mis en ligne sur la Plateforme par l'Éditeur appartient également à ce dernier, sous les réserves précisées ci-dessus. L'Éditeur est donc seul titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents au Service, à la Plateforme, à son contenu ainsi qu'aux logiciels et bases de données assurant son fonctionnement et son utilisation.

L'utilisation du Service ne donne au Membre aucun droit sur l'un de ces éléments, sous réserve des droits afférents aux contenus fournis par les Membres eux-mêmes.

Les noms de domaine constituant des antériorités opposables aux dépôts de marques, tout dépôt de marque littéraire et/ou figurative identique ou similaire à la dénomination, créant un risque de confusion dans l'esprit du public, serait de nature à porter atteinte au nom de domaine

antérieurement enregistré ou légalement repris par l'Éditeur ou son représentant légal, serait notamment constitutif d'un acte de concurrence déloyale à son encontre.

Toute représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale de la Plateforme et du Service, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation individuelle, expresse et préalable de l'Éditeur est interdite et expose à des poursuites judiciaires.

De même, les graphiques, présentations, illustrations, photographies, mises en forme, images et sons ou tout autre élément figuratif, contenus sur la Plateforme sont la propriété exclusive de l'Éditeur et sont soumis aux mêmes restrictions d'utilisation.

Le Membre s'interdit donc de reproduire et/ou d'utiliser les marques, logos et autres signes distinctifs présents sur la Plateforme (site internet ou application mobile).

La violation de ces dispositions impératives soumet le contrevenant, et toutes personnes responsables, aux peines pénales et civiles prévues par la loi.

Indépendamment des droits d'auteur susmentionnés, l'Éditeur dispose, conformément à l'article L. 112-3 du Code de la Propriété Intellectuelle, de droits sur la base de données constituée par l'ensemble des Membres.

## **8. AU SUJET DE LA NORME AFNOR NF Z74-501**

Le Service respecte la Norme française homologuée AFNOR NFZ74-501 en matière d'avis en ligne de consommateurs - Principes et exigences portant sur les processus de collecte, modération et restitution des avis en ligne de consommateurs.

La norme AFNOR NFZ74-501 définit l'ensemble des exigences qui s'appliquent aux systèmes et dispositifs mis en place par l'Éditeur permettant de traiter de manière fiable les contributions de Membres. Le traitement des contributions comprend les étapes de leur collecte, leur modération et leur restitution.

### **8.1 Informations**

L'Éditeur informe le Membre que les opérations de collecte, modération et restitution des contributions sont totalement indépendantes des opérations de publicité et de vente de produits et services susceptibles d'être réalisés sur le Service dokBody.

### **8.2 Le processus d'identification du Membre**

Lors de l'inscription du Membre au Service, l'Éditeur recueille les informations personnelles du Membre afin de pouvoir le contacter à des fins de vérification de l'authenticité de sa contribution.

Une vérification de la validité de l'adresse email du Membre est également mise en place, avec l'envoi d'un email de validation avec un lien cliquable lors de l'inscription du Membre au Service.

### **8.3 La contribution**

La contribution du Membre est constituée obligatoirement des attributs suivants :

- identification de l'auteur de la contribution (au travers d'un pseudonyme ou tout autre moyen)
- horodatage du dépôt de la contribution du Membre
- date de l'expérience médicale
- note moyenne attribuée à l'expérience médicale vécue

Et/ou :

- un questionnaire par étape
- une notation de l'expérience médicale vécue
- la description de l'expérience médicale en texte libre dans le formulaire proposé.

Le Membre peut décrire son expérience médicale avec ses mots et son langage.

Dans tous les cas, l'Éditeur donne au Membre la possibilité de saisir du texte libre pour décrire son expérience (avec le cas échéant des restrictions de longueur de texte).

L'Éditeur veille à ce que les questions :

- couvrent le mieux possible l'ensemble de l'expérience médicale dans sa globalité sans avoir attrait à une quelconque analyse de l'avis médical ;
- n'orientent pas l'avis dans un sens ou un autre (les termes employés sont les plus neutres possibles).

#### 8.4 La notation

Chaque Membre évalue un professionnel de santé sur la base de 4 critères de satisfaction de l'expérience médicale, allant de 0 à 10 :

- Aspect général du cabinet (accueil, confort, propreté...)
- Temps d'attente et ponctualité du professionnel de santé
- Qualité d'écoute et d'information
- Recommandation à vos proches et à la communauté.

Il en résulte une moyenne sur 10 qui est la note attribuée par le Membre au professionnel de santé.

La note affichée sur la fiche du professionnel de santé est la moyenne générale de toutes les notations individuelles publiées par les Membres.

Le pourcentage affiché sur la fiche du professionnel de santé représente la part des notes supérieures à 5 sur 10 parmi l'ensemble des notes publiées par les Membres.

#### 8.5 La collecte

Tous les Membres doivent pouvoir laisser une contribution à partir du moment où ils certifient se baser sur une expérience médicale avérée (et honorée). Seule une personne physique peut déposer une contribution.

La contribution doit être reliée à un auteur contactable. L'Éditeur pourra donc être amené à contacter le Membre à des fins de vérification de son identité ou de l'authenticité de la publication.

L'Éditeur rappelle que le Membre s'engage à avoir vécu personnellement l'expérience médicale pour laquelle il laisse une contribution.

Afin de laisser une contribution sur la Plateforme, le membre confirme :

- être une personne physique et communiquer des éléments permettant à l'Éditeur de l'identifier ou de le contacter personnellement en tant que de besoin. Le Membre accepte d'être recontacté à des fins de vérification de sa situation.
- avoir eu personnellement l'expérience médicale avec le professionnel / l'établissement de santé sur lequel porte sa contribution ;
- avoir validé les présentes conditions générales d'utilisation ;
- ne pas être en situation de conflits d'intérêts.

En cas de non respect de ces conditions, l'Éditeur se verra dans l'obligation de rejeter la contribution du Membre.

Si l'Éditeur découvre des éléments qui lui donnent des raisons de croire qu'une contribution est mensongère ou incorrecte, celle-ci sera à nouveau soumise à modération, qui pourra aboutir à sa suppression immédiate. Le Membre sera alors défini comme suspect.

Les analyses effectuées lors de la collecte de la contribution s'appuient notamment sur :

- les attributs recueillis pendant le processus d'identification du Membre en tant qu'utilisateur du site,
- le comportement du Membre (fréquence de rédaction de contribution, historique des contributions, localisation...),
- la comparaison de la note attribuée par le membre par rapport à la moyenne,
- l'examen du langage utilisé dans la contribution.

Sur la base de ces analyses, l'Éditeur peut :

- enclencher immédiatement le processus de modération et de restitution du contenu non problématique ;

- faire remonter le contenu potentiellement problématique à l'équipe de modération du Service qui a pour mission d'identifier et de prévenir l'envoi de contenu émanant notamment :
  - de personnes ayant créé plusieurs comptes utilisateurs à l'aide de fausses informations
  - de comptes utilisateurs ou d'inscriptions créés automatiquement par des robots
  - des personnes écrivant des contributions dans le but de porter atteinte à la réputation du professionnel ou de l'établissement de santé
  - de tout tiers envoyant des contributions au nom d'un individu ou d'une société dans le but de fausser la réputation du professionnel ou de l'établissement de santé
  - de tout dispositif ayant tenté de masquer, déformer ou dissimuler son identité.

## 8.6 La modération

Toutes les contributions font l'objet du même processus de modération sans distinction de leur contenu.

Le même délai de modération s'applique à l'ensemble des contributions, qu'elles soient positives ou négatives.

La modération est faite dans un délai de 24h à compter de la date de dépôt de la contribution du Membre.

La modération est réalisée par des outils informatiques et/ou des personnes humaines que l'on désigne comme modérateurs.

Une modération automatique est mise en place notamment pour :

- un contenu textuel présentant des propos grossiers, injurieux et discriminatoires dans la zone de texte ou dans les éléments relatifs à l'identité du Membre ;
- un contenu inintelligible (suite de caractères dénués de sens, suite de mots inexistantes...)

La contribution du Membre est publiée dans un délai de 24h après modération. Le Membre sera alors averti notamment par email de la publication de sa contribution sur la Plateforme.

## 8.7 Rejet de la contribution

Le Membre est informé par email dès lors que sa contribution est rejetée. Il lui est alors possible de rectifier sa contribution rejetée afin de la soumettre à nouveau à modération.

La contribution du Membre peut être rejetée notamment pour les motifs suivants (liste non exhaustive) :

- si l'Éditeur estime que sa responsabilité civile ou pénale peut être engagée ;
- si le contenu textuel comporte des injures ou grossièretés ;
- si les éléments relatifs à l'identité du Membre comportent des injures ou grossièretés ;
- si le contenu textuel comporte des caractères aléatoires ou des suites de mots sans aucune signification ;
- si le contenu (texte, document, image...) est sans rapport avec le sujet noté ;
- si les attributs de la contribution comportent des éléments concrets de conflits d'intérêts ;
- si les attributs de la contribution comportent des éléments concrets relevant de la concurrence déloyale ;
- si le contenu textuel est mal écrit au point d'en être inintelligible ;
- si un Membre formule un commentaire inapproprié sur un autre contenu ou son auteur ;
- si le contenu textuel destiné à être publié comporte des informations personnelles, telles que le nom ou prénom d'individus qui ne sont pas des personnes publiques, un numéro de téléphone, une adresse physique précise ou une adresse email ;
- si le contenu textuel comporte un numéro de carte de crédit, de sécurité sociale, de compte bancaire ou toute autre information susceptible d'aboutir à un vol d'identité ;
- si le contenu textuel indique que le Membre n'a pas réalisé son expérience médicale ;
- si le contenu textuel comporte un appel à une action en justice ;
- si le contenu textuel est clairement du spam ;
- s'il est fait mention d'autre chose que de l'expérience médicale vécue.

Toute contribution publiée et modérée le sera pour une durée minimale d'un an. Toutefois, le Membre pourra exercer son droit de retrait pendant cette période.

Le délai de péremption des contributions intervient à compter de la suppression du référencement du compte du professionnel de santé / de l'établissement de santé.

### 8.8 Signaler un avis

Il est possible de signaler une contribution comme inappropriée. Il faut pour cela être Membre du Service et connecté à la Plateforme.

Dans le cas d'une contribution reconnue comme illicite ou inappropriée après modération, l'Éditeur doit prioriser la suppression de la contribution dans les plus brefs délais.

### 8.9 Droit de réponse

L'Éditeur permet aux professionnels et établissements de santé évalués de répondre aux contributions les concernant dans la limite du respect des contributions rappelées à l'Article 5.2. Ce droit de réponse pourra se faire par l'intermédiaire d'une application web tierce. Les informations relatives à son utilisation sont disponibles dans la rubrique FAQ, accessible depuis l'adresse internet : [www.dokbody.com](http://www.dokbody.com).

## 9. COOKIE

L'Utilisateur est informé que, lors de ses visites sur la Plateforme, des informations relatives à sa navigation sur cette dernière sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers « Cookies », installés sur son terminal (ordinateur, tablette, « smartphone », télévision connectée, etc).

Les Cookies utilisés sur la Plateforme permettent d'identifier les services et rubriques que l'Utilisateur a visités, et plus généralement son comportement en matière de visites. Ces informations sont utiles pour mieux personnaliser les services et contenus. Toutefois, ils ne permettent pas en tant que tel d'identifier l'Utilisateur.

L'Utilisateur est informé par un bandeau de l'existence de Cookies, dès qu'il arrive sur le site Internet [www.dokbody.com](http://www.dokbody.com). En poursuivant sa navigation sur le Site, il consent à l'installation de ces Cookies sur son terminal.

Il est possible de s'opposer à l'enregistrement de « cookies » en configurant les paramètres de connexion de son navigateur. L'Éditeur ne peut cependant garantir le fonctionnement optimal de la Plateforme si l'Utilisateur refuse la réception de cookies.

Par ailleurs, conformément à l'article 5 de la Délibération de la CNIL n°2013-378 du 5 décembre 2013 portant adoption d'une recommandation relative aux Cookies et autres traceurs visés par l'article 32-II de la loi du 6 janvier 1978, la durée de validité du consentement de l'Utilisateur au dépôt de Cookies est limitée à 13 mois et supposera une nouvelle manifestation de volonté pour être prolongée.

## 10. DURÉE ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Les présentes conditions générales d'utilisation prennent effet à compter de la date de la création du Profil par le Membre.

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne du Service.

L'Éditeur se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales d'utilisation à tout moment. Le membre en est alors informé et doit les accepter afin de poursuivre l'utilisation pleine et entière du Service.

Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la connexion du Membre sur la Plateforme.

Le Membre est ainsi invité à consulter régulièrement la dernière version des conditions générales d'utilisation sur cette page et idéalement avant chaque utilisation du Service.

## 11. LOI APPLICABLE

En cas de litige, chacune des parties s'engage à rechercher dans un premier temps une solution amiable. Si le litige devait ne pas se solutionner amiablement, les règles du droit français seront applicables.