

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET D'ABONNEMENT A DOCTOR MANAGER

1. DÉFINITIONS

- DOCTOR MANAGER, DM, NOUS ou SYLHO : désigne la société SYLHO GROUP et chacune de ses filiales ou personne mandatée dans la distribution de ses logiciels et services. SYLHO GROUP est une société à responsabilité limitée établie en Belgique dont le siège se trouve au 46 avenue du Prince de Ligne, 1180 Uccle, BELGIQUE (numéro de BCE : 0681 618 703).
- CU / CONTRAT : Conditions d'utilisation et présent contrat
- STRIPE : Prestataire de paiement (stripe.com)
- LOGICIEL/APPLICATION/SERVICE : Le logiciel et l'ensemble des modules fournis par DOCTOR MANAGER
- GROUPE : un environnement dédié et isolé du LOGICIEL pouvant représenter un praticien, un groupement de praticiens, une société, etc., souhaitant profiter des services de DOCTOR MANAGER pour la gestion commune de la prise de rendez-vous, gestion de dossiers patients, télésecrétariat, et tout autre service fourni par DOCTOR MANAGER directement accessible depuis le LOGICIEL
- UTILISATEUR : toute personne ayant accès au LOGICIEL
- ADMINISTRATEUR : type de compte pour UTILISATEURS permettant l'ajout, la modification et la suppression d'UTILISATEURS
- STANDARD : le type de compte pour UTILISATEURS n'offrant pas les fonctionnalités limitées aux types de compte ADMINISTRATEUR tels que l'ajout, la modification et la suppression d'UTILISATEURS
- SECRÉTAIRE TELESECRÉTARIAT : membre de l'équipe DOCTOR MANAGER pouvant prendre des rendez-vous pour les différents agendas de spécialiste lors de la mise en place du service de Télé Secrétariat par DOCTOR MANAGER.
- PATIENT : désigne le PATIENT OU CLIENT de l'UTILISATEUR pour qui des données sont sauvegardées au sein du LOGICIEL (rendez-vous pris, consultations, antécédents, documents générés, photos et documents importés, etc.)
- DONNÉES : ce sont toutes les données présentes au sein d'un GROUPE. Elles comprennent les données des UTILISATEURS et leurs PATIENTS
- EMAIL/MAIL : tout courriel, courrier électronique, e-mail, email.
- ABONNEMENT : la souscription au LOGICIEL pour un GROUPE aux conditions des présentes CU.
- L'ABONNÉ : la personne physique ou morale contractualisant l'ABONNEMENT du GROUPE avec DOCTOR MANAGER

2. OBJET

Les présentes conditions d'utilisation (CU) de SYLHO GROUP, ses filiales, ci-après dénommé DOCTOR MANAGER ou NOUS, décrivent les termes régissant l'accès à nos services. Toute personne physique ou morale souhaitant profiter d'un ou plusieurs de nos services, ci-après dénommée l'UTILISATEUR, se doit de lire et d'accepter les CU présentes ainsi que notre [Politique de Protection de la vie Privée](#) (d'application conformément au RGPD).

DOCTOR MANAGER se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions d'Utilisation (CU) en publiant une version mise à jour sur le site. Un email de notification sera envoyé à l'adresse que l'UTILISATEUR a fournie pour informer de ces modifications. Les modifications des CU entrent en vigueur à la date de leur mise en ligne sur le Site. Tout message envoyé à l'adresse mail de l'UTILISATEUR sera considéré comme reçu et lu dès sa date d'envoi. L'utilisation continue du LOGICIEL et des services par UTILISATEUR après la réception de cet email implique l'acceptation des CU modifiées.

3. PRÉSENTATION DES SERVICES PROPOSÉS PAR DOCTOR MANAGER

DOCTOR MANAGER s'adresse à tous les UTILISATEURS qui :

- travaillent sur rendez-vous et qui souhaitent augmenter l'efficacité de leur activité et avoir un meilleur contrôle sur leur emploi du temps.
- souhaitent simplifier et automatiser leurs consultations et la gestion électronique de leurs DONNÉES PATIENTS.

DOCTOR MANAGER permet au sein d'un même GROUPE, pour soi-même ou pour un collaborateur, de prendre des rendez-vous et de gérer l'ensemble des dossiers patients.

Les services décrits ci-dessus, fournis par DOCTOR MANAGER par le biais de votre utilisation du LOGICIEL, seront désigné ci-après par « le LOGICIEL ».

4. CONDITION D'INSCRIPTION AU LOGICIEL

4.1 Création du groupe et du premier compte UTILISATEUR de type ADMINISTRATEUR

L'inscription au LOGICIEL s'effectue sur demande soit par DOCTOR MANAGER, soit au travers du site <https://doctormanager.be> par le premier UTILISATEUR souhaitant créer un compte DOCTOR MANAGER pour un GROUPE défini.

Compte tenu de la nature des données traitées par les UTILISATEUR, DOCTOR MANAGER se réserve le droit de vérifier et/ou de faire vérifier, par un prestataire tiers spécialisé, l'identité de chaque UTILISATEUR notamment en lui demandant de transmettre une copie de sa carte d'identité, et, le cas échéant, son droit d'exercice.

En validant son inscription, l'UTILISATEUR exprime de façon irrévocable et définitive son acceptation des présentes CU. L'UTILISATEUR accepte que DOCTOR MANAGER lui envoie des EMAILS à l'adresse électronique fournie par l'UTILISATEUR, afin de l'informer sur le LOGICIEL et les différents services fournis par DOCTOR MANAGER.

L'UTILISATEUR accepte que DOCTOR MANAGER lui envoie des courriels promotionnels proposant des nouveautés, des offres ponctuelles, des informations et actualités, ebooks, etc. L'UTILISATEUR peut demander à ne plus recevoir de courriers électroniques de la part de DOCTOR MANAGER à tout moment en cliquant sur le lien prévu à cet effet et inséré en pied de page de chacun des courriers électroniques que DOCTOR MANAGER vous adressera ou en formulant sa demande via l'adresse : hello@doctormanager.be

DOCTOR MANAGER est le seul détenteur des informations concernant l'UTILISATEUR.

À la suite de cette demande est créé un accès DOCTOR MANAGER spécifique au GROUPE. Le premier compte UTILISATEUR créé et associé se verra recevoir l'ensemble des informations de connexion par mail tel que le lien vers sa page spécifique, son identifiant et un lien pour la création du mot de passe afin de terminer son inscription. Il pourra dès lors commencer à utiliser le service DOCTOR MANAGER. Ce premier compte est un compte avec un accès de type ADMINISTRATEUR permettant de régir la création des autres comptes au sein de son GROUPE. Il en est de la responsabilité du/ des ADMINISTRATEUR(S) de créer/gérer et supprimer les autres comptes au sein du GROUPE créé. DOCTOR MANAGER ne pourra être en aucun cas responsable d'une mauvaise utilisation du LOGICIEL par l'ADMINISTRATEUR.

4.2 Création des comptes UTILISATEURS suivants

Les comptes d'UTILISATEURS se répartissent selon deux types d'Accès :

- Administrateur
- Standard



Et quatre Catégories :

- Praticien
- Assistant
- Secrétaire
- Secrétaire Télésecrétariat

Seul DOCTOR MANAGER ainsi que les comptes avec un type d'accès Administrateur peuvent créer des comptes UTILISATEURS au sein d'un GROUPE. Toute catégorie de compte peut se voir octroyer un type d'accès Administrateur à sa création.

Libre à DOCTOR MANAGER ou à/aux Administrateur(s) de définir quel compte a un accès de type Administrateur ou Standard.

Dans le cadre de la mise en place d'un service de télé secrétariat, DOCTOR MANAGER se réserve le droit d'ajouter et supprimer autant de comptes de type Secrétaire Télésecrétariat que nécessaire afin d'assurer le bon fonctionnement continu et optimal du service.

Seuls les Administrateurs disposent d'un droit absolu dans la gestion des paramètres généraux au sein du LOGICIEL tels que la gestion des droits pour chaque UTILISATEUR au sein du SERVICE, la gestion des adresses, le nom du groupe, le pays par défaut, la liste des spécialités, les champs administratifs additionnels, les modèles de Tâches, etc.

Une fois les comptes créés, il est de la responsabilité de l'Administrateur de fournir les informations adéquates à l'UTILISATEUR concerné tel que les éventuels liens de connexion.

La création du mot de passe lors de la première connexion par l'UTILISATEUR, et la validation de celui-ci, entraîne l'acceptation définitive et univoque des présentes CU et décharge de toute responsabilité DOCTOR MANAGER dans le cas de la suppression / modification de comptes / réinitialisation de mot de passe au sein du LOGICIEL, liée ou non à une mauvaise utilisation, par un Administrateur.

L'acceptation des présentes CU mandate le/les gestionnaires existants et futurs à utiliser pleinement le LOGICIEL tant dans la gestion des droits associés à l'UTILISATEUR, la réinitialisation de mot de passe, et tout autre action nécessaire et possible dans le cadre de leurs rôles de gestion du LOGICIEL.

En cas d'usurpation d'identité, DOCTOR MANAGER ne pourra être tenu pour responsable, ne pouvant s'assurer de la véracité des informations fournies lors de l'inscription par le premier Administrateurs et/ou des informations des comptes suivants créés par le/les Administrateur(s).

4.3 Connexion et informations

Dès la première connexion, l'UTILISATEUR est seul responsable de ses données d'accès. L'UTILISATEUR s'engage à ne pas communiquer ses informations et codes d'accès à quiconque et à prendre les mesures nécessaires pour préserver leur confidentialité. L'UTILISATEUR s'engage notamment à se déconnecter du LOGICIEL après chaque utilisation.

L'UTILISATEUR veillera à faire savoir toute utilisation non autorisée de son compte. DOCTOR MANAGER ne peut être en aucun cas tenu responsable pour la perte ou le vol du mot de passe de l'UTILISATEUR. DOCTOR MANAGER, ou tout UTILISATEUR GESTIONNAIRE, n'a en aucun cas accès aux mots de passe, et pour des raisons de sécurité, ne peut que réinitialiser celui-ci. Si les accès de l'UTILISATEUR sont compromis, ce dernier doit informer sans délai DOCTOR MANAGER, qui procédera sur demande au blocage des accès concernés.

L'UTILISATEUR, qu'il soit le premier gestionnaire ou un UTILISATEUR créé par le premier gestionnaire, s'engage à vérifier que l'ensemble de ses informations (mail, nom et prénom) sont toujours complètes, à jours, non illicites, et ne portent pas atteinte à quelconque droit de tiers.

En s'inscrivant au LOGICIEL où en se voyant créer un compte sur le LOGICIEL, l'UTILISATEUR s'engage à fournir à DOCTOR MANAGER des

informations sincères et véritables. La communication de fausses informations est contraire aux présentes conditions d'utilisation ainsi qu'aux conditions de confidentialité présentées sur le site.

Dans l'hypothèse où l'UTILISATEUR fournirait des informations fausses, inexacts, obsolètes, incomplètes ou de nature à induire en erreur, DOCTOR MANAGER pourra, immédiatement sans préavis ni indemnité, suspendre ou résilier le Compte de l'UTILISATEUR et lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive à tout ou partie des modules du LOGICIEL.

L'adresse mail de l'UTILISATEUR doit être la propriété exclusive de celui-ci et consultée régulièrement. Tout message envoyé à l'adresse mail sera considéré comme reçu et lu dès sa date d'envoi.

4.4 Suppression de Compte

En cas de non-respect des présentes CU, DOCTOR MANAGER se réserve le droit de supprimer, et ce sans préavis, tout compte de catégorie Secrétaire ou Assistant sans possibilité de recours pour ce dernier.

Pour un compte de catégorie Praticien, en cas de non-respect des présentes CU, DOCTOR MANAGER se réserve le droit de supprimer, après envoi d'un avertissement resté sans réponse, le compte à partir du 10ème jour suivant la date d'envoi de l'avertissement, sans possibilité de recours pour ce dernier.

DOCTOR MANAGER s'engage à mettre ses moyens à dispositions pour supprimer tout type de compte dans le cas d'une mauvaise utilisation récurrente et nuisible à l'ensemble du Groupe utilisant le LOGICIEL.

4.5 Suppression de Groupe

En cas de non-respect des présentes CU ou du non-paiement de l'ABONNEMENT au LOGICIEL, DOCTOR MANAGER se réserve le droit de supprimer le GROUPE suivant un préavis de six mois.

4.6 Scission de Groupe

Dans le cas où des UTILISATEURS souhaiteraient séparer d'un GROUPE pour créer ou non, un nouveau groupe, DOCTOR MANAGER offrira son assistance sur devis pour scinder et récupérer les éventuelles données concernées.

5. DONNÉES DE SANTE

Chaque UTILISATEUR est responsable du respect des règles attachées au secret médical de l'ensemble des données de chaque GROUPE.

En cas de mise en commun de plusieurs bases de patient contenant des Données de santé et/ou des Documents, ceux-ci sont intégralement accessibles par chaque UTILISATEUR d'un GROUPE donné.

6. CONDITIONS PARTICULIÈRES DU MODULE AGENDA ET PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE

Seuls les Administrateurs disposent d'un droit absolu dans la gestion des paramètres généraux relatifs à la prise de rendez-vous au sein du LOGICIEL tels que la gestion d'adresses, les liens de prise de rendez-vous en ligne pour l'ensemble du groupe, des spécialités, des congés, etc.

Seuls les UTILISATEURS de catégorie Praticien ou Assistant peuvent profiter au sein du module Agenda de la création d'agendas en leur nom et des fonctions de prise de rendez-vous.

Seul DOCTOR MANAGER, les Administrateurs et les Praticiens ou Assistants sont habilités à définir quels UTILISATEURS peuvent gérer leurs agendas et leur paramétrage.



Tous les UTILISATEURS peuvent créer des patients, prendre des rendez-vous et gérer et suivre l'historique des rendez-vous de tous les plannings du GROUPE.

En fonction de ses habilitations, tout UTILISATEUR peut ou non activer sur chaque agenda la prise de rendez-vous en ligne, ou profiter d'une prise de rendez-vous en ligne globale à l'ensemble du groupe. Les créneaux proposés en ligne se baseront sur le paramétrage individuel de chaque agenda (adresses, motifs, restrictions, etc.).

Il est de la responsabilité de l'Administrateur de fournir les éventuels liens de prise de rendez-vous en ligne globaux (reprenant l'ensemble des motifs et/ou agendas disponibles à la prise de rendez-vous en ligne).

L'UTILISATEUR peut inclure le lien de chaque agenda, ou les liens de prises de rendez-vous en ligne globale sur les sites, pages et support de son choix (site du praticien, lien indépendant, fiche Google My Business, carte de visite, QR code, etc.).

Les PATIENTS pourront ainsi accéder aux diverses plages de prises de rendez-vous en ligne pour prendre un rendez-vous en ligne en fonction des paramètres. Pour prendre rendez-vous en ligne, le PATIENT /est également tenu d'accepter la [Politique de Protection de la vie Privée](#) (d'application conformément au RGPD). Le PATIENT accepte que ses données personnelles, telles qu'ils les déclarent lorsqu'ils soumettent leur rendez-vous, seront conservées et traitées par les UTILISATEURS du LOGICIEL, qui ont le droit de les partager avec tout UTILISATEUR d'un même groupe dans le seul but d'assurer le bon fonctionnement du LOGICIEL.

Chaque rendez-vous est transmis en temps réel au sein du groupe, et sur demande par email à l'UTILISATEUR qui, en cas de besoin, peut décaler voire supprimer le rendez-vous dans son agenda de DOCTOR MANAGER (et en aucun cas un éventuel agenda tier synchronisé avec l'agenda de DOCTOR MANAGER).

L'UTILISATEUR peut également prendre rendez-vous pour l'ensemble de ses patients sur sa propre page internet de gestion de rendez-vous au sein de DOCTOR MANAGER. L'UTILISATEUR est libre de reprogrammer les rendez-vous pris par les Patients.

DOCTOR MANAGER décline toute responsabilité en cas d'annulation du rendez-vous par le Patient ou s'il ne s'y présente pas, et en cas de tout autre litige, quel qu'en soit le fondement, entre L'UTILISATEUR et un PATIENT.

7. CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SMS ADRESSÉS AU PATIENT

Seuls les Administrateurs disposent d'un droit absolu dans la gestion des paramètres généraux au sein du LOGICIEL, notamment pour la gestion des modèles de SMS. L'UTILISATEUR autorise DOCTOR MANAGER à envoyer des SMS (de confirmation, rappels de rendez-vous, communications futures, manuelles, groupées, etc.) en son nom.

Le PATIENT, via la prise de rendez-vous en ligne, autorise DOCTOR MANAGER, au nom de l'UTILISATEUR concerné et pour tout autre UTILISATEUR d'un même GROUPE, à lui envoyer des SMS (de confirmation, rappel de rendez-vous, rappels futurs, manuels, communications groupées, etc.).

L'UTILISATEUR peut activer ou désactiver les rappels automatiques pour chacun de ses agendas via son interface DOCTOR MANAGER. Cette fonctionnalité reste active uniquement si elle est activée dans l'interface de l'UTILISATEUR.

Les SMS, qu'ils soient envoyés automatiquement via ces rappels ou manuellement pour des confirmations ou d'autres communications, sont facturés. L'UTILISATEUR peut choisir de régler ces SMS soit à l'unité pour toute période non encore facturée, soit en optant pour des packs de SMS proposés par DOCTOR MANAGER.

Il est important de noter que, en raison de la manière dont les fournisseurs

de services de télécommunication fonctionnent, les SMS de plus de 160 caractères seront comptabilisés comme plusieurs unités SMS. Chaque tranche de 160 caractères sera considérée comme un SMS indépendant. Le système DOCTOR MANAGER indiquera le nombre d'unités pour chaque message lors de la création et de l'envoi de SMS types.

DOCTOR MANAGER décline toute responsabilité en cas de non-réception d'un SMS résultant de problèmes techniques du côté des fournisseurs de services, indépendants de sa volonté.

Les UTILISATEURS de DOCTOR MANAGER ont accès à des statistiques détaillées via l'interface du logiciel, où ils peuvent consulter le nombre de messages envoyés et le nombre total d'unités SMS consommées. Cette fonctionnalité est conçue pour aider les praticiens à surveiller leur utilisation et à gérer leur budget de communication plus efficacement.

En utilisant le service SMS de DOCTOR MANAGER, l'UTILISATEUR accepte les conditions de tarification basées sur le nombre d'unités SMS et s'engage à respecter les limites de caractères pour chaque message envoyé. Les UTILISATEURS doivent être conscients que la gestion de la longueur des messages et de la consommation des unités SMS incombe entièrement à eux.

En acceptant ces conditions, l'UTILISATEUR reconnaît avoir compris le fonctionnement du service SMS et accepte les termes relatifs à la tarification, à la facturation, et au suivi des statistiques offerts par DOCTOR MANAGER.

8. CONDITIONS PARTICULIÈRES DES EMAILS ADRESSÉS AU PATIENT

Seuls les Administrateurs disposent d'un droit absolu dans la gestion des paramètres généraux au sein du LOGICIEL, notamment pour la gestion des modèles d'EMAILS. L'UTILISATEUR autorise DOCTOR MANAGER à envoyer des emails (de confirmation, rappels de rendez-vous, communications futures, manuelles, groupées, etc.) en son nom.

Il est important de noter que l'envoi d'emails via DOCTOR MANAGER est gratuit.

Le PATIENT, via la prise de rendez-vous en ligne, autorise DOCTOR MANAGER, au nom de l'UTILISATEUR concerné et pour tout autre UTILISATEUR d'un même GROUPE, à lui envoyer des EMAILS (de confirmation, rappel de rendez-vous, rappels futurs, manuels, communications groupées, etc.).

DOCTOR MANAGER décline toute responsabilité en cas de non-réception d'un EMAIL résultant de problèmes techniques du côté des fournisseurs de services, indépendants de sa volonté.

Tous les UTILISATEURS peuvent envoyer des communications de type EMAIL aux patients, qu'elles soient manuelles, groupées ou sous la forme de rappels futurs, etc. DOCTOR MANAGER décline toute responsabilité en cas d'erreur dans la saisie des coordonnées par l'UTILISATEUR, rendant impossible l'envoi ou la réception de tout EMAIL.

9. CONDITIONS PARTICULIÈRES DES MODULES CONSULTATION ET PHOTOS

Toutes les catégories de compte peuvent également accéder à l'ensemble des modules Consultation et Photos, ainsi que les dossiers patients dans leur intégralité.

Le module de Consultation ainsi que tous les documents et formulaires types sont fournis avec pour objectif la simplification de la gestion des dossiers patients et leur consultation mais ne saurait en aucun cas être assimilés à une quelconque aide à la décision. Les UTILISATEURS exercent leur activité en totale indépendance et responsabilité.



Malgré tout le soin apporté à la création de ses libraires de formulaires et documents types, ainsi qu'à leur maintien et mise à jour, DOCTOR MANAGER ne garantit aucunement la pertinence ou la qualité de ceux-ci. A ce titre, l'Utilisateur conserve l'entière responsabilité du contenu des Documents qu'il édite et des informations saisies au travers des formulaires via l'interface de DOCTOR MANAGER.

Tous les UTILISATEURS d'un GROUPE ont accès à l'ensemble des fonctionnalités du module ainsi qu'aux données enregistrées par chaque UTILISATEUR supposant ainsi un droit d'accès, édition, modification et suppression conféré à tout UTILISATEUR rajouté au sein du GROUPE.

DOCTOR MANAGER ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de l'utilisation faite du module par les UTILISATEURS et donc de l'édition, modification ou suppression de quelque information administrative ou médicale, consultation, document, photo ou dossier patient dans son ensemble, etc.

Tout UTILISATEUR a la possibilité d'importer des fichiers au sein de chaque dossier patient tels que des documents, scans, photos, etc. Tout import de fichier qui n'est pas en lien avec le dossier patient est interdit.

L'UTILISATEUR reconnaît que tout fichier scanné importé n'a pas de valeur probante particulière. Ces fichiers ne sont que des copies d'originaux qui doivent être conservés par L'UTILISATEUR.

L'UTILISATEUR est le seul responsable des fichiers qu'il dépose, stocke et consulte. A ce titre, L'UTILISATEUR s'interdit toute action violant les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, d'entraver le bon fonctionnement du LOGICIEL, de transmettre des fichiers contenant des virus informatiques ou équivalents pour lesquels il sera responsable, et garantit DOCTOR MANAGER et ses représentants contre toutes actions, dont ils pourraient faire l'objet, en lien avec le contenu et la qualité des fichiers.

DOCTOR MANAGER n'est pas responsable de la qualité et/ou du contenu des fichiers stockés et de la sécurité des transferts des fichiers effectués par L'UTILISATEUR vers DOCTOR MANAGER.

10.CONDITIONS PARTICULIÈRES DU MODULE EHEALTH

DOCTOR MANAGER propose à ses utilisateurs exerçant en Belgique avec un numéro INAMI valable l'accès à la messagerie sécurisée eHealth.

Les UTILISATEURS sont responsables de l'utilisation de la messagerie dans les bonnes conditions stipulées par eHealth. Un utilisateur sera limité ainsi à maximum 4 connexions par jour à la messagerie pour récupérer ses messages en accord avec les directives dictées par eHealth.

Les messages récupérés par DOCTOR MANAGER sont stockés au sein de celui-ci et suppriment les originaux des serveurs eHealth (sur base des consignes imposées par eHealth).

DOCTOR MANAGER ne pourra être tenu pour responsable en cas de suppression d'un message reçu par un UTILISATEUR.

11.CONDITIONS PARTICULIÈRES DES MODULES PARTENAIRES

DOCTOR MANAGER permet des intégrations directes depuis son interface utilisateur avec diverses plateformes partenaires telles que Mediportal, Doctoranytime, Rosa, Medispring, et Simply Cure, parmi d'autres. Ces intégrations améliorent l'expérience utilisateur en permettant le partage de données entre DOCTOR MANAGER et les plateformes partenaires, facilitant ainsi des fonctionnalités étendues.

L'UTILISATEUR est responsable de toute communication directe avec les fournisseurs des plateformes partenaires pour toute anomalie ou problème rencontré au sein de leurs interfaces. Ces situations sont

indépendantes de DOCTOR MANAGER et relèvent de la responsabilité directe du fournisseur avec lequel l'UTILISATEUR a contractualisé.

En acceptant ces intégrations, l'UTILISATEUR donne son consentement explicite au partage de ses données avec ces partenaires tiers. L'UTILISATEUR reconnaît et accepte les risques associés à ces intégrations. DOCTOR MANAGER s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection des données conformément aux standards de sécurité et de confidentialité.

12.CONDITIONS PARTICULIÈRES DES SOLUTIONS INTÉGRÉES

DOCTOR MANAGER intègre divers services tiers pour enrichir son LOGICIEL, incluant l'envoi de SMS, les emails, les intégrations de calendriers, et l'utilisation de l'intelligence artificielle. Ces services peuvent être situés dans ou hors de l'Espace Économique Européen (EEE), ce qui permet à DOCTOR MANAGER d'offrir des fonctionnalités améliorées.

En cas d'anomalies ou de dysfonctionnements liés à ces services intégrés, l'UTILISATEUR doit informer DOCTOR MANAGER afin que des mesures correctives puissent être mises en place. Cependant, DOCTOR MANAGER ne peut pas garantir la délivrabilité parfaite des SMS ou des emails ni la performance optimale des autres services intégrés en raison de problèmes qui peuvent survenir chez les fournisseurs tiers.

En utilisant ces solutions intégrées, l'UTILISATEUR accepte que la résolution des problèmes liés à ces services dépende des politiques et des procédures des fournisseurs tiers. L'UTILISATEUR reconnaît les risques associés à l'utilisation de ces services, en particulier les risques liés à la sécurité des données et à la confidentialité lors des transferts de données hors de l'EEE. DOCTOR MANAGER est responsable uniquement de l'intégration de ces services dans son LOGICIEL, mais il est crucial que l'UTILISATEUR soit conscient des limitations inhérentes à la qualité et à la sécurité des services fournis par des tiers.

13.CONDITIONS PARTICULIÈRES DE PERSONNALISATION D'INTERFACE

L'UTILISATEUR confère à DOCTOR MANAGER un droit d'utilisation de ses marques et/ou logos dans le cadre de la personnalisation d'interface de prise de rendez-vous en ligne.

L'UTILISATEUR confère à DOCTOR MANAGER un droit de diffusion de ses marques et/ou logos ainsi que de toute interface personnalisée de prise de rendez-vous qui en découle dans les cadres d'activité de promotion du LOGICIEL.

14.ACCÈS AU LOGICIEL

DOCTOR MANAGER apporte tout le soin raisonnablement possible afin de fournir le LOGICIEL à l'UTILISATEUR dans les conditions prévues aux présentes CU.

Le LOGICIEL est accessible via le réseau Internet. Tous les coûts afférents à l'accès au LOGICIEL, quels qu'ils soient (notamment frais matériels ou accès à Internet) sont exclusivement à la charge de l'UTILISATEUR qui est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à Internet.

DOCTOR MANAGER est tenu à une obligation de moyen. DOCTOR MANAGER mettra en œuvre tous les moyens raisonnables à leur disposition afin que le LOGICIEL soit accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sans pour autant le garantir. En tout état de cause, l'utilisation du LOGICIEL s'effectue sous le seul contrôle et la seule responsabilité de l'UTILISATEUR.

Aucun conseil et aucune information, qu'ils soient oraux ou écrits, obtenus



par l'UTILISATEUR de DOCTOR MANAGER ou lors de l'utilisation du LOGICIEL ne seront susceptibles de créer des garanties non expressément prévues par les présentes CU.

DOCTOR MANAGER se réserve le droit d'interrompre temporairement ou définitivement le fonctionnement de tout ou partie du LOGICIEL à tout moment afin de le maintenir ou de le mettre à jour, ou pour toute autre raison, sans aucune autre responsabilité.

Afin de préserver le bon fonctionnement des fonctionnalités proposées, DOCTOR MANAGER se réserve le droit de bloquer l'accès au LOGICIEL dans le cas où l'infrastructure de l'UTILISATEUR pour y accéder est jugée obsolète. A la connexion, le LOGICIEL pourra vérifier la version du navigateur utilisé et proposera à l'UTILISATEUR de le mettre à jour vers une version minimale spécifiée. Cette mise à jour peut être limitée par le matériel physique que l'UTILISATEUR se devra de remplacer ou mettre à jour pour continuer à profiter de son accès dans des conditions normales de travail.

Les accès via Internet Explorer, jugé obsolète, ne sont pas autorisés. La configuration minimale recommandée est de 8Gb de RAM et un processeur de moins de 6 ans ainsi qu'un écran d'une définition de 1080p.

15. MODIFICATION DU LOGICIEL

DOCTOR MANAGER peut à tout moment modifier la totalité ou une partie du LOGICIEL, ainsi que ses tarifs. Dans cette hypothèse, l'UTILISATEUR pourra être informé par email. Tout nouveau module, service ou modification sera soumis aux présentes CU ou aux CU modifiées.

16. RESPONSABILITÉS

16.1 De DOCTOR MANAGER

DOCTOR MANAGER s'engage à informer l'UTILISATEUR de toutes évolutions apportées au LOGICIEL et à mettre à disposition du l'UTILISATEUR toutes les mises à jour du LOGICIEL.

Sont expressément exclus de toute demande de réparation : les préjudices indirects (notamment les préjudices financiers, commerciaux ou pertes de bénéfices) subis par l'UTILISATEUR.

Sous réserve des dispositions impératives belges, DOCTOR MANAGER et ses fournisseurs ne pourront être tenus pour responsables de tout dommage, incident, accessoire ou indirect, relatif à l'assistance, à la fourniture ou au défaut de fourniture, par DOCTOR MANAGER, de l'assistance en application des présentes conditions générales et ce, quel qu'en soit le fondement. L'UTILISATEUR reconnaît que DOCTOR MANAGER et ses fournisseurs ne pourront pas être tenus pour responsables envers lui, d'une quelconque perte de revenus, réclamation ou action judiciaire intentée par tout tiers à l'encontre de DOCTOR MANAGER, perte de données, de tout préjudice commercial, de toute perte de chiffre d'affaires ou bénéfices, de toute perte d'une chance.

DOCTOR MANAGER sera déchargée de toute responsabilité en cas d'inobservation par l'UTILISATEUR d'au moins une des clauses du présent contrat et dans les cas prévus dans l'article « EXCLUSIONS ».

Sauf convention contraire expresse, les obligations de DOCTOR MANAGER sont des obligations de moyen. Les interventions de DOCTOR MANAGER sont limitées explicitement à la réparation du LOGICIEL, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

DOCTOR MANAGER ne pourra en aucun cas être considérée comme responsable des dommages directs ou indirects, y compris ceux résultant d'un dysfonctionnement du LOGICIEL, y compris la perte de données ou d'informations, et ne pourra en aucun cas être tenue de les réparer.

Le LOGICIEL est fourni « tel quel » sans aucune garantie explicite ou

implicite, DOCTOR MANAGER ne pourra être rendue responsable des anomalies de fonctionnement du LOGICIEL, quelles que puissent en être les causes, les conséquences ou la durée de dysfonctionnement du LOGICIEL.

La responsabilité de DOCTOR MANAGER ne pourra en tous cas pas être recherchée en cas de force majeure ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que, non limitativement énumérés, une grève, des conflits sociaux, une guerre, une famine, une catastrophe naturelle, des sinistres ou des accidents, etc.

DOCTOR MANAGER ne pourra être rendue responsable des anomalies de fonctionnement du ou des LOGICIEL(s), quelles que puissent être les conséquences ou la durée d'immobilisation du système.

Dans le cas où la responsabilité de DOCTOR MANAGER serait retenue pour faute prouvée, DOCTOR MANAGER ne sera tenu à réparation que du préjudice direct et immédiat, dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant facturé au titre des 6 derniers mois précédant le mois de la survenance de l'évènement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile ne pourra excéder un montant égal au montant facturé au titre des 12 derniers mois.

DOCTOR MANAGER s'engage à fournir à l'UTILISATEUR une assistance technique qualifiée, visant à corriger les problèmes de fonctionnement du ou des LOGICIEL(s) concerné(s). Cette assistance technique sera fournie par l'intermédiaire d'un chat au sein du LOGICIEL ou de courriers électroniques (e-mails). L'Assistance sera fournie aux horaires suivants : du lundi au vendredi, de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, hors jours fériés légaux (les « Heures de Service »). L'assistance technique par mail est illimitée pendant toute la durée du présent contrat. Une solution de « prise en main à distance » pourra être proposée à l'UTILISATEUR, si la configuration de son infrastructure informatique le permet.

Pour les problèmes d'accès aux données traitées moyennant l'utilisation du LOGICIEL, DOCTOR MANAGER fera les efforts raisonnables afin de solutionner ce genre de problèmes dans un délai raisonnable et de préférence dans les 24 (vingt-quatre) heures, sur base des Heures de Service à partir de la réception de la demande d'Assistance (pour autant qu'elle contienne toutes les informations raisonnablement requises). Les autres problèmes de fonctionnement du LOGICIEL seront traités au fur et à mesure des prochaines mises à jour, de nouveau dans des délais raisonnables.

Dans les cas exceptionnels, et pour une Assistance ne pouvant être fournie que sur place et nécessitant le déplacement sur site d'un technicien de DOCTOR MANAGER, un technicien de DOCTOR MANAGER se rendra à l'endroit désigné par l'UTILISATEUR contre paiement d'un montant couvrant les frais de déplacement (l'« Indemnité de Déplacement »).

Cette Indemnité de Déplacement équivaut au plus grand des deux montants suivants : (I) un montant de 50 EUR pour la prise en charge ou (II) un montant forfaitaire par kilomètre parcouru entre les bureaux de DOCTOR MANAGER et l'endroit désigné par l'UTILISATEUR correspondant à l'indemnité kilométrique dont question à l'article 13 de l'arrêté royal du 18 janvier 1965 portant réglementation générale en matière de frais de parcours, telle que revue annuellement à la date du 1er juillet (l'« Indemnité Kilométrique »). A titre informatif, cette Indemnité Kilométrique est portée à 0,4170 EUR pour la période du 1er juillet 2022 au 30 juin 2023 inclus.

Les prestations qui ne sont pas expressément prévues dans la liste des prestations fournies pourront être assurées par DOCTOR MANAGER à titre de prestations supplémentaires et facturées en sus en appliquant le tarif en vigueur (voir article PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES).

DOCTOR MANAGER pourra proposer un support en dehors des Heures de Service (par exemple le dimanche, la veille au soir, jours fériés, etc.) à titre de prestations supplémentaires et facturées en sus en appliquant le tarif en vigueur (voir article PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES).

16.2 De l'UTILISATEUR



L'UTILISATEUR s'engage à mettre à la disposition de DOCTOR MANAGER tous les documents, renseignements et éléments nécessaires à la bonne exécution des prestations.

L'UTILISATEUR est responsable des utilisations qu'il fait du LOGICIEL et s'engage à en faire une utilisation conforme aux présentes CU ainsi qu'à toutes recommandations formulées par DOCTOR MANAGER. À cet égard, un UTILISATEUR appartenant à une profession réglementée s'engage à respecter l'ensemble des règles qui lui sont applicables.

L'UTILISATEUR s'engage à notifier à DOCTOR MANAGER toutes anomalies éventuelles survenant au cours de son utilisation du LOGICIEL.

L'UTILISATEUR devra laisser pénétrer dans ses locaux le personnel de DOCTOR MANAGER ou toutes personnes mandatées par DOCTOR MANAGER afin d'évaluer le bon fonctionnement du LOGICIEL et assurer toute prestation de support et maintenance à chaque fois que DOCTOR MANAGER l'estime utile.

L'UTILISATEUR s'engage à indemniser DOCTOR MANAGER à hauteur des coûts que DOCTOR MANAGER devraient supporter à la suite de toute réclamation, judiciaire ou extrajudiciaire, liée à l'utilisation du LOGICIEL par l'UTILISATEUR et garantit DOCTOR MANAGER contre toutes condamnations à ce titre.

L'UTILISATEUR s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du LOGICIEL et à appliquer strictement les instructions données par DOCTOR MANAGER.

L'UTILISATEUR s'engage à s'équiper d'un système de « prise en main informatique à distance » spécifié par DOCTOR MANAGER ainsi qu'à maintenir ce système de sorte qu'il soit toujours conforme à la dernière mise à jour disponible.

L'UTILISATEUR s'engage à ne pas corriger ou essayer de corriger les erreurs affectant le LOGICIEL, les Parties convenant expressément de réserver cette correction à DOCTOR MANAGER.

L'UTILISATEUR s'engage à informer DOCTOR MANAGER (de préférence par écrit) de toutes anomalies dans le fonctionnement du LOGICIEL dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les 3 (trois) jours.

L'UTILISATEUR s'engage à laisser DOCTOR MANAGER déployer les mises à jour du LOGICIEL dès leur mise à disposition.

L'UTILISATEUR s'engage à maintenir un parc informatique à jour (matériel, système exploitation, réseau, etc.) permettant d'effectuer toutes les mises à jour du LOGICIEL dès leur mise à disposition.

L'UTILISATEUR s'engage à ne pas modifier le LOGICIEL, de quelle que manière que ce soit et à ne pas installer de versions beta des systèmes d'exploitation sur les postes où le LOGICIEL est utilisé.

L'UTILISATEUR s'engage à utiliser en bon père de famille la session professionnelle sur laquelle est installé le LOGICIEL, en vue d'éviter toute installation de tout type de malware (virus, etc.).

L'UTILISATEUR s'engage à n'accéder au LOGICIEL que depuis des postes informatiques sûrs et non publics et à ne pas utiliser de connexions internet publiques (cafés, hôtels, aéroports, etc.).

L'UTILISATEUR s'engage à protéger la session de son ordinateur et l'accès au LOGICIEL par mot de passe et en général à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir la confidentialité de sa session et des données traitées.

L'UTILISATEUR s'engage à fournir à DOCTOR MANAGER toutes les informations nécessaires à l'environnement du LOGICIEL, ou toutes informations de nature à influencer son fonctionnement et à mettre à sa disposition tous les documents et données relatifs audit LOGICIEL.

L'UTILISATEUR reconnaît expressément avoir reçu de DOCTOR MANAGER toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation du LOGICIEL à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour la mise en œuvre et l'exploitation du LOGICIEL.

L'UTILISATEUR sera seul responsable de l'utilisation du LOGICIEL. L'UTILISATEUR s'engage à respecter les clauses du présent Contrat.

L'UTILISATEUR s'engage à ajouter à sa liste blanche tous les emails provenant du domaine doctormanager.be et à informer DOCTOR MANAGER de tout changement d'adresse email de correspondance.

17. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'UTILISATEUR se doit de respecter l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents au contenu présent sur les sites et l'ensemble des services de DOCTOR MANAGER ou ses partenaires.

L'ensemble de ses droits sont protégés par les droits nationaux et internationaux de la propriété intellectuelle

Tous les éléments présents sur le site, le logiciel et l'ensemble des services de DOCTOR MANAGER (qu'ils soient marques, dessins, textes, liens, logos, contenu multimédia, code source, savoir-faire, modèles types de documents, formulaires de consultations, etc..) sont la propriété exclusive de DOCTOR MANAGER, ou font preuve d'une cession des droits ou des autorisations nécessaires par un tiers pour l'exploitation par DOCTOR MANAGER.

Le droit d'utilisation du LOGICIEL ne confère en aucun cas un droit à l'utilisation ou l'exploitation (partielle ou non) de quelconque élément présent, sauf autorisation préalable et écrite faite par DOCTOR MANAGER ou l'un de ses partenaires habilités.

L'UTILISATEUR reconnaît que DOCTOR MANAGER a le droit d'utiliser et publier les données issues de l'utilisation de son LOGICIEL, tant que ces données n'identifient pas individuellement l'UTILISATEUR et ou ses UTILISATEURS, dans le but de tester, maintenir, améliorer et promouvoir sur tout support son LOGICIEL et/ou ses autres produits.

Aucune stipulation du Contrat ne peut être interprétée comme une cession de droits de Propriété Intellectuelle. DOCTOR MANAGER concède, à l'Utilisateur, pour la durée du Contrat un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transférable du LOGICIEL et l'ensemble de ses modules.

L'UTILISATEUR s'engage à ne pas tenter d'accéder ou copier les codes sources du LOGICIEL.

L'UTILISATEUR s'engage à ne pas utiliser le LOGICIEL à d'autres fins que celles prévues par les présentes CU et limitées par son activité professionnelle médicale.

L'UTILISATEUR se voit interdire de communiquer quelconque accès au LOGICIEL à tout tiers en vue de quelconque activité concurrente ou en non-relation avec son activité médicale.

L'UTILISATEUR s'interdit de copier, corriger, extraire, modifier, télécharger tout ou partie du code source ou reproduire la technologie propriétaire de DOCTOR MANAGER.

L'UTILISATEUR sera responsable de toute utilisation faite via ses accès et allant à l'encontre des présentes clauses de Propriété intellectuelle.

L'UTILISATEUR ne pourra vendre, sous-louer ou exploiter commercialement le LOGICIEL.

L'UTILISATEUR ne peut pas pirater le service ou tenter d'obtenir un déni de service.



L'UTILISATEUR reconnaît que toute violation du présent article constitue un acte de contrefaçon civilement et pénalement sanctionnable.

Tous les services tiers sous licence, qu'ils soient inclus ou non dans le logiciel, seront soumis aux conditions de licence applicables à ces services.

18. ABONNEMENT, TARIFICATION ET PAIEMENTS

A la date d'entrée en vigueur des présentes CU, l'ABONNÉ du GROUPE s'engage à payer DOCTOR MANAGER, à chaque facture émise pour son GROUPE, et ce pour l'ensemble des UTILISATEURS du GROUPE qu'ils l'utilisent effectivement ou non, selon les tarifs Hors Taxes mentionnés dans le document [Tarification de Doctor Manager](#) disponible au sein de son GROUPE. Une copie en format électronique peut être envoyée à L'UTILISATEUR sur demande à l'adresse : hello@doctormanager.be.

Si un GROUPE se voit ajouter ou retirer des UTILISATEURS, DOCTOR MANAGER pourra adapter l'Abonnement Mensuel dès la mensualité suivante.

L'ABONNÉ peut aussi choisir de payer sous la forme d'un Abonnement Annuel étant égale à 12 Mensualités.

En cas d'Abonnement Annuel, DOCTOR MANAGER fournira une nouvelle facture sur base du nouveau nombre d'UTILISATEURS supplémentaires au prorata du nombre de mois restants couvert par l'annualité en cours.

En cas d'Abonnement Annuel, si un GROUPE réduit son nombre d'UTILISATEURS, l'Abonnement Annuel sera adapté en conséquence uniquement pour l'annualité suivante, réduits des valeurs de tout utilisateurs ayant arrêté d'utiliser le service l'année précédente.

L'ABONNÉ pourra se voir proposer par DOCTOR MANAGER un tarif différent, uniquement sur devis, supplantant les présentes CU. Toutes autres offres, ainsi que des informations, des présentations, des calculs manuscrits, détails communiqués par email, etc. émanant de DOCTOR MANAGER ne peuvent être considérées qu'à titre informatif et n'engagent nullement DOCTOR MANAGER.

Les factures sont payables toutes taxes comprises (à charge de l'ABONNÉ). L'évolution de ces taux ne peut entraîner la nullité des présentes CU.

Les prix sont par défaut fixés pour une période d'utilisation d'un (1) mois.

En cas de retard de paiement, sans qu'un rappel soit nécessaire, DOCTOR MANAGER se réserve le droit d'appliquer d'intérêt des pénalités de retard, exigible le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. Ce taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, au jour de l'exigibilité de la créance.

En l'absence ou retard de paiement, DOCTOR MANAGER se réserve le droit de résilier de plein droit l'ABONNEMENT et mettre un terme aux présentes CU, sans préavis et sans indemnité.

Tout retard, suspension ou annulation (du fait notamment de défaillances techniques inhérentes au fonctionnement du réseau Internet) ne peut motiver un refus de paiement, même partiel, de la part de l'UTILISATEUR, ni ouvrir droit à une indemnisation, sous quelque forme que ce soit.

Toutes les factures sont envoyées par email à l'ABONNÉ.

Sur simple demande, et au prix de 2 euros HT par envoi, DOCTOR MANAGER pourra adresser une facture à l'UTILISATEUR par courrier postal.

DOCTOR MANAGER est susceptible de changer ses tarifs à tout instant en publiant une nouvelle version du document [Tarification de Doctor Manager](#) sur l'ensemble des GROUPEs et/ou en notifiant ses UTILISATEURS par email. Tout email envoyé sera considéré comme lu.

Les nouveaux tarifs seront applicables tous les 1ers du mois avec au minimum 30 jours calendrier entre la notification et la mise en effet. En cas d'abonnement Annuel, les nouveaux tarifs seront d'application au terme

de la période en cours.

Si l'ABONNÉ refuse le changement de tarifs, il pourra résilier son ABONNEMENT sans aucune pénalité et ce sur envoi de lettre recommandée avec accusé de réception dans les 15 jours suivant la notification.

Les paiements peuvent être faits de deux manières, d'une part par prélèvement SEPA (domiciliation bancaire européenne) et d'autre part par virement bancaire.

I. Prélèvement SEPA

Dans ce cas, l'UTILISATEUR donne mandat à DOCTOR MANAGER pour effectuer cette domiciliation et autorise DOCTOR MANAGER à procéder au prélèvement SEPA sans notification préalable.

Le formulaire SEPA sera envoyé sur demande à l'ABONNÉ.

Le premier prélèvement aura lieu au moment du prochain prélèvement SEPA ayant lieu durant la première dizaine de chaque mois. Le prélèvement SEPA pourra inclure toutes les factures relatives aux autres Prestations Supplémentaires (tels que définis dans l'article PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES) ainsi que matériel commandé, sauf refus préalable de l'UTILISATEUR qui dans ce cas effectuera un Virement bancaire.

II. Virement bancaire

Bénéficiaire : Sylho Group S.A.

Numéro de compte : BE16 0689 0673 1674 Adresse : 46 avenue du Prince de Ligne

Communication : Communication Structurée ou N° de Facture

19. PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Certaines prestations qui ne font pas partie des responsabilités de DOCTOR MANAGER du présent Contrat pourront être assurées par DOCTOR MANAGER à titre de prestations supplémentaires.

DOCTOR MANAGER n'est pas dans l'obligation de réaliser ces prestations demandées par l'UTILISATEUR et pourra en fonction des possibilités proposer des partenaires tiers pour leur réalisation.

Ces prestations seront définies de commun accord entre les Parties et feront l'objet soit d'une offre globale au travers d'un forfait défini soit d'une rémunération supplémentaire comprenant : (i) l'Indemnité de Déplacement ainsi que (ii) une rémunération de 90 EUR par heure, TVA non comprise (la « Rémunération Supplémentaire »). Pour le calcul de la Rémunération Supplémentaire, toute heure de travail entamée est considérée comme une heure pleine. A titre d'exemples, ces prestations pourront inclure :

- maintenance du parc informatique (ordinateurs, serveurs, routeurs, installation et sécurisation de réseau internet.
- installation et maintenance de tous SERVICES tiers installés ou non initialement par DOCTOR MANAGER et suppression de malwares.
- réinstallations et reconfigurations après passage de fournisseurs tiers (reconfigurations box internet, reconfiguration ordinateur, réinstallation SERVICES, etc.).
- migrations de données depuis un SERVICE tiers ou entre des solutions DOCTOR MANAGER.

20. DURÉE ET RÉSILIATION

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) mois pour un Abonnement mensuel ou un (1) an pour un Abonnement annuel, à compter de sa Date d'entrée en vigueur. Le Contrat est tacitement reconduit pour la même période que la précédente.

L'UTILISATEUR peut mettre fin au présent contrat à n'importe quel instant



et ce sans indemnité.

Les frais déjà engagés (relatif à l'Abonnement ou non) ne seront pas remboursés et tout mois ou annualité entamée reste dû.

DOCTOR MANAGER se réserve le droit de mettre fin au présent Contrat de plein droit et sans mise en demeure préalable, par simple e-mail envoyé à l'UTILISATEUR, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts, dans l'un des cas suivants :

- le non-respect par l'UTILISATEUR d'une de ses obligations en vertu du présent Contrat, si le Client reste en demeure de réparer ladite faute dans les 10 jours calendaires de sa notification écrite par DOCTOR MANAGER.
- le partage du Logiciel, d'outils d'installation, de support ou de maintenance du Logiciel avec des tiers au Contrat.
- l'utilisation du LOGICIEL contraire aux lois et réglementations en vigueur et/ou contraire à la déontologie
- toute utilisation par l'UTILISATEUR pouvant porter préjudice à DOCTOR MANAGER
- toute utilisation ou communication par l'UTILISATEUR jugée inconvenante, tel que l'utilisation de propos diffamatoires, injurieux, haineux, inappropriés, menaçants, qu'ils soient tenus à l'oral ou à l'écrit et qui serait porté à l'attention de DOCTOR MANAGER, son équipe et/ou ses partenaires.

Nonobstant toute stipulation contraire, DOCTOR MANAGER se réserve en outre le droit de mettre fin au présent Contrat sans préavis, avec effet immédiat et par simple e-mail envoyé à l'UTILISATEUR, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts, dans l'un des cas suivants :

- non-paiement des factures échues dans un délai de deux (2) mois ;
- au cas où l'UTILISATEUR est déclaré en état de faillite ou insolvable, admet par écrit son incapacité à honorer ses dettes à leur maturité ou fait l'objet d'une procédure quelconque en matière d'insolvabilité ou de protection des droits des créanciers ;
- au cas où la pratique de l'UTILISATEUR fait l'objet d'une cession quelconque (y compris par voie de cession d'actifs ou de cession d'actions).
- au cas où le Client porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle de DOCTOR MANAGER de quelle manière que ce soit.

En cas de résiliation du présent Contrat pour quelle raison que ce soit, DOCTOR MANAGER s'engage, sur devis, à exporter à l'UTILISATEUR l'ensemble de la base de données de ses patients dans un format assurant son interopérabilité de type « CSV » ou « SQL », dans un délai maximum de six (6) mois suivant la date de résiliation du présent Contrat. DOCTOR MANAGER se réserve un délai de 10 jour ouvrable pour récupérer et fournir ces fichiers et la base de données complète à la suite de la demande faite par l'UTILISATEUR.

Tout UTILISATEUR demandant un export reconnaît avoir tous les droits et/ou autorisations nécessaires pour pouvoir récupérer ses données et Documents.

Pour un export non limité à l'exclusivité de sa propre patientèle, l'accord du premier Administrateur du GROUPE sera nécessaire. Aucun export ne sera fait pour les comptes de catégorie Assistant ou Secrétaire sauf acceptation de l'Administrateur du GROUPE et des Praticiens concernés.

Lorsque toutes ces données auront été restituées au Client, DOCTOR MANAGER s'engage à détruire toutes ces données. Une fois ce délai de six (6) mois expiré, le Client donne à DOCTOR MANAGER toute décharge de responsabilité quant à l'exportation de ses données.

Toute résiliation du Contrat entraîne automatiquement la fin du droit d'accès au LOGICIEL par l'UTILISATEUR.

Lorsque le CONTRAT a été résilié pour quelle que raison que ce soit, les articles suivants restent d'application : ELECTION DE FOR ET DROIT APPLICABLE, DUREE ET RESILIATION, ABONNEMENT, TARIFICATION ET PAIEMENTS, PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, RESPONSABILITES.

21. HÉBERGEMENT

Le LOGICIEL ainsi que l'ensemble des DONNÉES sont hébergés exclusivement sur des serveurs sécurisés situés dans le territoire de l'Espace Économique Européen (« EEE »). Les serveurs des prestataires suivent les normes ISO/IEC 27001. L'infrastructure profite également d'un système de sauvegarde automatisée. Les DONNÉES de santé ne peuvent être vendues ou cédées à des tiers à des fins commerciales ou publicitaires.

DOCTOR MANAGER maintient les sauvegardes des données pour une durée maximale de six mois. Ceci signifie que si un utilisateur supprime des données par erreur, DOCTOR MANAGER peut, à la demande de l'utilisateur et via l'équipe technique, effectuer les opérations nécessaires pour récupérer d'éventuelles données depuis ces sauvegardes. Ce service de récupération de données sera facturé au taux horaire tel que défini dans l'article Prestations Supplémentaires.

L'UTILISATEUR marque son accord explicite pour l'accès aux données en dehors de l'EEE vers toute société partenaire de DOCTOR MANAGER dans le cas des activités de télésecrétariat, retranscription, helpdesk, support et éventuellement d'autres activités. DOCTOR MANAGER garantit la conformité du Traitement des Données en vertu de l'article 46 du RGPD ainsi que l'existence de clauses contractuelles types de protection des données à caractère personnel adoptées par la Commission européenne en vertu de l'article 47 du RGPD.

22. RECOMMANDATIONS POUR UTILISATION OPTIMALE

DOCTOR MANAGER recommande aux UTILISATEURS de se munir d'une connexion rapide à Internet soit un minimum de 70Mb/s en téléchargement et 20Mb/s en téléversement (vérifiable à l'aide de l'outil [HTTPS://SPEEDTEST.NET](https://speedtest.net)), et de s'assurer de profiter toujours des dernières versions des navigateurs web.

DOCTOR MANAGER décline toute responsabilité quant aux lenteurs de chargement ou de téléchargement dues au réseau Internet de l'UTILISATEUR.

DOCTOR MANAGER recommande également à l'UTILISATEUR de prendre toutes mesures appropriées susceptibles de protéger ses propres DONNÉES (notamment en équipant son ordinateur, si PC, d'un logiciel anti-virus).

DOCTOR MANAGER décline toute responsabilité en cas d'atteinte à la sécurité et à la confidentialité des informations communiquées par l'UTILISATEUR sur le LOGICIEL via Internet.

23. DONNÉES PERSONNELLES ET NON DIVULGATION

DOCTOR MANAGER s'engage à traiter toutes les données et informations de manière confidentielle, conformément à la [Politique de Protection de la vie Privée](#) (d'application conformément au RGPD).

Par extension, les conditions de protection de la vie privée sont également applicables sur les DONNÉES PATIENTS.

Toutes les DONNÉES PATIENTS sont la propriété de l'UTILISATEUR. L'UTILISATEUR est responsable de ces données lors de l'utilisation du logiciel.

L'UTILISATEUR s'engage donc à respecter toute réglementation applicable en matière de DONNÉES Personnelles tel que permettre à tout moment aux PATIENTS d'exercer leurs droits d'accès, de modification et d'opposition aux données qui les concernent.

À ce titre, l'UTILISATEUR garantit DOCTOR MANAGER contre tout recours, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels DOCTOR MANAGER ne pourrait prétendre du fait du non-respect des engagements de l'UTILISATEUR ci-dessus visés.



Excepté dans les cas prévus ci-après ou en cas d'accord écrit exprès de l'UTILISATEUR, DOCTOR MANAGER s'engage à garder confidentielles les DONNEES, à ne pas les divulguer à des tiers, à empêcher toute divulgation à des tiers ou toute utilisation par des tiers exception faite des divulgations faites sur base confidentielle à ses employés, fournisseurs ou sous-traitants qui ont besoin d'avoir accès à ces DONNEES afin de permettre l'exécution correcte de leur mission, ou si DOCTOR MANAGER est obligé de divulguer ces informations en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire ou administrative.

Les obligations de DOCTOR MANAGER au titre de la présente obligation de non-divulgation ne s'appliquent pas aux Informations Confidentielles :

- Qui étaient connues de DOCTOR MANAGER préalablement à la première divulgation faite à DOCTOR MANAGER par l'UTILISATEUR ou au nom du CLIENT dans le cadre de la Mission, la charge de la preuve de cette connaissance appartenant à DOCTOR MANAGER ;
- Qui étaient ou sont devenues accessibles au public sans que DOCTOR MANAGER soit fautif ;
- Qui sont requises par une autorité publique pour l'exercice de ses missions officielles en vertu de la loi.

24. TRANSFERT DE DONNÉES VERS LE LOGICIEL

L'Utilisateur autorise expressément DOCTOR MANAGER à procéder au transfert vers DOCTOR MANAGER de toutes les DONNÉES nécessaires et fournies pour une parfaite utilisation des Services.

Le transfert pourra faire l'objet d'une rémunération complémentaire en fonction du LOGICIEL d'origine et du format des données fournies.

25. SIGNALER UN PROBLÈME

Pour toute question et/ou réclamation, concernant le LOGICIEL, vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :

Nous contacter par téléphone au +32 2 588 55 88 ou de préférence par email à l'adresse hello@doctormanager.be ou via l'onglet « Signaler un bug » présent au sein du logiciel.

26. DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes CU constituent la totalité de l'accord passé entre DOCTOR MANAGER et l'UTILISATEUR pour l'utilisation du LOGICIEL et se substituent à tout accord éventuellement intervenu antérieurement entre l'UTILISATEUR et DOCTOR MANAGER.

Cession : L'UTILISATEUR n'est pas autorisé à céder ou transférer ses droits, devoirs ou obligations au titre des présentes CU à quelque tiers que ce soit sans avoir obtenu au préalable l'accord écrit de DOCTOR MANAGER.

Force majeure : DOCTOR MANAGER ne sera en aucun cas responsable de tout retard ou manquements à ses obligations aux termes des présentes CU, survenant en raison d'un cas de force majeure, et notamment sans que cette énumération soit limitative : incendie, conflits sociaux de toute nature, mauvais fonctionnements ou interruptions du réseau de télécommunication ou du réseau électrique, troubles civils etc. DOCTOR MANAGER et ses partenaires ne pourront être tenus responsables en cas d'indisponibilité du Service qui résulterait de la survenance d'un cas de force majeure, tels que ceux habituellement retenus par la jurisprudence belge, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grève, conflits sociaux, sinistres ou accidents etc. DOCTOR MANAGER fera son maximum afin que l'UTILISATEUR puisse réutiliser le Service immédiatement après que le cas de force majeure ait disparu.

Validité : Dans le cas où une ou plusieurs dispositions des CU seraient

considérées comme nulles et non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'une réglementation ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions des CU garderaient toute leur force et leur portée. Les parties conviennent alors de se concerter afin d'intégrer dans les CU une nouvelle clause ayant pour effet de rétablir leur volonté commune telle qu'exprimée dans la clause initiale, et ce, dans le respect des dispositions légales et règlements applicables. Le fait que DOCTOR MANAGER n'exerce pas les droits qui lui sont reconnus en application des présentes, ne constitue pas une renonciation à faire valoir ces droits.

Retours d'expériences : Si un UTILISATEUR fournit des commentaires à DOCTOR MANAGER en ce qui concerne la fonctionnalité ou la performance des Services (incluant l'identification d'erreurs ou d'améliorations), l'UTILISATEUR s'engage à concéder à DOCTOR MANAGER sans restriction ni paiement, tout droit, titre et intérêt pour ceux-ci.

Version Bêta : DOCTOR MANAGER peut proposer à l'Utilisateur d'essayer les versions bêta de certains modules et/ou logiciels. Ces versions bêta sont fournies uniquement à des fins d'évaluation et ne peuvent être utilisées dans un environnement de production. L'Utilisateur reconnaît que ces services bêta peuvent contenir des bugs, erreurs et autres problèmes et accepte ceux-ci « en l'état », sans garantie d'aucune sorte. DOCTOR MANAGER n'est pas responsable des problèmes liés à l'utilisation des services bêta par l'UTILISATEUR et peut en interrompre l'utilisation.

Test : l'accès aux LOGICIEL en mode test est soumis à l'acceptation préalable par l'UTILISATEURS des présentes CU. Les services d'essai sont également fournis « en l'état » sans assistance ni aucune garantie expresse ou implicite de quelque nature que ce soit

Tout UTILISATEUR est informé que l'unique version des CU qui fait foi est celle qui se trouve en ligne sur son compte, ce qu'il reconnaît et accepte sans restriction. L'UTILISATEUR est tenu de se référer à la version en ligne des CU à la date de son accès et de chaque utilisation du LOGICIEL.

Interprétation : les mots au singulier incluent le pluriel et vice versa. Une référence à un document, une norme, une disposition législative, code ou tout autre document implique toute modification ou mise à jour de ce document, norme, disposition législative ou code. Une quelconque référence à une somme d'argent renvoie à la devise euro.

27. ELECTION DE FOR ET DROIT APPLICABLE

Les présentes CU sont régies par le droit Belge et seront interprétées conformément à ce même droit.

Notre équipe est à votre disposition pour le règlement de tout litige.

Tous différends entre les Parties relatifs à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution et la résiliation du présent Contrat, que les Parties ne pourraient pas résoudre à l'amiable, sera soumis aux cours et tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire (francophone) de Bruxelles.



TARIFICATION ET MODULES DE DOCTOR MANAGER

	MODULE CONSULTATION	€99 ^{HTVA} /mois
	MODULE AGENDA	€39 ^{HTVA} /mois
	MODULE EHEALTH	€39 ^{HTVA} /mois
	MODULE INTERVENTION	€39 ^{HTVA} /mois
	MODULE COMPTABILITÉ	€39 ^{HTVA} /mois
	MODULE PHOTOS	€39 ^{HTVA} /mois
	MODULE MESURES	€19 ^{HTVA} /mois
	MODULE TRAÇAGE	€19 ^{HTVA} /mois

TARIFS DE GROUPE

Les modules du LOGICIEL définis au sein du présent document Tarification de Doctor Manager sont activables pour l'ensemble du GROUPE. Le Montant de Base servant au calcul de l'Abonnement Mensuel cumule l'ensemble des tarifs individuels des modules.

Par exemple, si un GROUPE opte pour les modules Agenda à 39€ HTVA et Consultation à 99€ HTVA, le Montant de Base est $39 + 99 = 138$ € HT. En fonction de sa catégorie de compte, chaque UTILISATEUR profite d'un tarif de :

- 100% du Montant de Base pour la Catégorie Docteur
- 30% du Montant de Base pour la Catégorie Assistant
- 15% du Montant de Base pour la Catégorie Secrétaire
- 0% du Montant de Base pour la Catégorie Secrétaire Télésecrétariat

L'Abonnement Mensuel du GROUPE est égal à la somme de l'ensemble des tarifs de chaque UTILISATEUR.

Par exemple un groupe avec 1 Docteur, 2 Assistants et 3 Secrétaires, toujours sur base des modules Agenda et Consultation pour un total de 138€ HT profitera d'un Abonnement Mensuel de : $(1 \times 100\% + 2 \times 30\% + 3 \times 15\%) \times 138 = 282,90$ € HTVA.



SERVICES SUPPLEMENTAIRES



MIGRATION DE DONNÉES

à pd €349^{HTVA}



EXTENSION DE STOCKAGE 20GB

€10^{HTVA}/mois



SMS

(minimum 1000 sms) €0,08^{HTVA}/sms

FORMULAIRE SEPA



MANDAT DE DOMICILIATION EUROPEENNE

SEPA B2C

Créancier

SYLHO GROUP SA
46 avenue du Prince de Ligne
1180 Uccle
Belgique

Identification du créancier

B E 2 2 Z Z Z 0 6 8 1 6 1 8 7 0 3

En signant le mandat vous autorisez

- le créancier à envoyer des encaissements à votre banque afin de débiter votre compte.
- votre banque à débiter votre compte selon les instructions reçues du créancier.

Signature

Sous certaines conditions, vous avez le droit de demander à votre banque le remboursement d'une domiciliation. Le délai pour demander le remboursement prend fin 8 semaines après le débit effectué sur votre compte. Votre banque vous fournira volontiers plus d'informations concernant vos droits et obligations.

Référence du mandat

Encaissement unique

Encaissement récurrent

X

Nom

Adresse

Commune

Numéro de compte

Date

Raison de paiement/contrat

Prénom

Code postal

Pays

BIC de la banque

Lieu

S E R V I C E S E T P R E S T A T I O N S