

Conditions générales de vente

Ces conditions générales de vente sont divisées en :

A : Conditions générales de vente entre OnlineDoctor et les utilisateurs - Contrat d'intermédiation

B : Conditions générales de vente entre dermatologues et utilisateurs - Contrat de traitement

C : Conditions générales de vente entre utilisateurs, partenaires et OnlineDoctor

A : Conditions générales de vente entre OnlineDoctor et les utilisateurs - Contrat d'intermédiation

1. Généralités

La société OnlineDoctor AG (« OnlineDoctor ») exploite la plateforme de commutation Internet onlinedoctor.ch (la « plateforme »). Par l'intermédiaire de la plateforme, les personnes privées résidant en permanence en Suisse (les « utilisateurs ») peuvent faire évaluer un changement cutané par des dermatologues agréés par la Confédération (« dermatologues »), en envoyant à l'un d'eux des informations et des photos de la zone cutanée altérée via la plateforme. Le dermatologue évalue le site cutané modifié sur la base des informations et des photos et recommande une action.

Les dermatologues proposent l'évaluation en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. La société OnlineDoctor ne fournit elle-même aucune évaluation. Elle encourage plutôt la conclusion d'un contrat entre un utilisateur et l'un des dermatologues partenaires par le biais de la plateforme (« contrat d'intermédiation »). Ce contrat d'intermédiation est soumis aux conditions générales de vente (« CGV ») de la section A. Si un utilisateur soumet une demande relative à une modification cutanée à l'un des partenaires dermatologues via la plateforme, un contrat de traitement est conclu entre cet utilisateur et le dermatologue (« contrat de traitement »). Ce contrat de traitement est soumis aux CGV de la section B. OnlineDoctor n'est pas partie contractante du contrat de traitement.

2. Mode de fonctionnement de la plateforme ; conclusion du contrat d'intermédiation

Si l'utilisateur souhaite obtenir une évaluation, il sélectionne d'abord l'un des dermatologues partenaires via la plateforme. Les profils des dermatologues partenaires sont accessibles sur la plateforme. Après avoir sélectionné un dermatologue, l'utilisateur remplit le questionnaire, télécharge des images de la partie cutanée modifiée sur la plateforme et transmet les informations personnelles et de paiement requises. L'utilisateur a maintenant la possibilité de vérifier et d'accepter les CGV et de soumettre sa demande d'évaluation. En soumettant la demande, un contrat d'intermédiation est conclu avec OnlineDoctor. Parallèlement, un contrat de traitement est conclu avec le dermatologue sélectionné (cf. Section B, par. 2).

OnlineDoctor transmet les photos et les informations au dermatologue sélectionné. Le dermatologue procédera à une évaluation basée sur ces informations, au plus tard dans les 48 heures. L'utilisateur recevra un e-mail avec un lien vers l'évaluation. De plus, l'utilisateur recevra un code SMS à 6 chiffres sur le numéro de portable qu'il aura communiqué, grâce auquel il pourra télécharger l'évaluation depuis la plateforme.

3. Rémunération

L'utilisateur paie pour chaque évaluation une somme forfaitaire de 55 CHF (TVA incluse). Cette somme forfaitaire comprend (i) les frais d'intermédiation que l'utilisateur doit à OnlineDoctor pour l'utilisation de la plateforme et la mise en relation avec un dermatologue et (ii) les frais d'analyse que l'utilisateur doit au dermatologue pour l'évaluation. La somme forfaitaire est due lors de la conclusion du contrat de traitement, c'est-à-dire avec l'envoi de la demande d'évaluation à un dermatologue. OnlineDoctor perçoit le montant forfaitaire du cas par carte de crédit, conserve les frais d'intermédiation et transmet les frais de dossier médical au dermatologue ; le dermatologue a autorisé OnlineDoctor à percevoir les frais de dossier. La somme forfaitaire est également due si, en raison d'une qualité défectueuse des photos, le dermatologue ne peut pas établir d'évaluation.

4. Archivage et stockage

L'archivage des photos, des autres données de santé et de l'évaluation du dermatologue relèvent de la seule responsabilité de l'utilisateur, pour autant qu'il le souhaite. À cette fin, l'utilisateur dispose du lien de téléchargement disponible pendant six semaines pour exporter les données de la plateforme et les enregistrer sur son propre système.

5. Protection des données

Consultez la politique de confidentialité d'OnlineDoctor pour les renseignements relatifs à la protection des données. Elle est accessible ici [[Lien](#)]. L'utilisateur prend connaissance de la politique de confidentialité. En acceptant ces CGV, l'utilisateur accepte également les termes de la politique de confidentialité.

6. Responsabilité

OnlineDoctor exclut toute responsabilité (y compris la responsabilité de ses assistants, employés, fournisseurs et sous-traitants) pour toute réclamation découlant de ou liée à la plateforme (y compris les réclamations contractuelles et non contractuelles) dans toute la mesure permise par la loi, surtout en cas de dommages résultant d'erreurs de transmission, de lacunes techniques, d'interruptions ou de défauts. Le fonctionnement sans interruption ni erreur de la plateforme n'est pas garanti.

OnlineDoctor n'est pas responsable des réclamations découlant de ou en relation avec le contrat de traitement ; en particulier, OnlineDoctor ne pourra pas être tenu responsable des éventuels dommages consécutifs à l'évaluation de la zone cutanée altérée par le dermatologue.

7. Dispositions finales

Les droits et obligations en vertu de l'accord entre OnlineDoctor et l'utilisateur peuvent être assignés et transférés à un tiers via OnlineDoctor à tout moment. L'utilisateur ne peut jouir de ce droit qu'avec le consentement écrit d'OnlineDoctor.

Tout ajout ou modification aux présentes CGV doit être convenu entre OnlineDoctor et l'utilisateur par écrit. Cela vaut également pour la clause de réserve de la forme écrite ci-dessus.

8. Compétence et droit applicable

Sauf dans l'éventualité d'un tribunal imposé, toute question en lien avec les CGV ou la plateforme sera réglée par le tribunal compétent sur le territoire du siège social d'OnlineDoctor. Le droit suisse s'applique (à l'exception des règles de conflit de lois).

Cette version a été traduite de la version originale en allemand à titre indicatif et sans valeur légale : 1 octobre 2018

Dernière révision de la version originale : 26 septembre 2017

Les CGV ont été créées avec l'aide du cabinet d'avocats BakerMcKenzie.

B : Conditions générales de vente entre utilisateurs et dermatologues - Contrat de traitement

1. Généralités

La société OnlineDoctor AG (« OnlineDoctor ») exploite la plateforme de commutation Internet OnlineDoctor.ch (la « plateforme »). Par l'intermédiaire de la plateforme, les personnes privées résidant en permanence en Suisse (les « utilisateurs ») peuvent faire évaluer un changement cutané par des dermatologues agréés par la Confédération (« dermatologues ») en envoyant à l'un d'eux des informations et des photos de la zone cutanée altérée via la plateforme. Le dermatologue évalue le site cutané modifié sur la base des informations et des photos et recommande une mesure.

Les dermatologues proposent l'évaluation en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. La société OnlineDoctor ne fournit elle-même aucune évaluation. Elle encourage plutôt la conclusion d'un contrat entre un utilisateur et l'un des dermatologues partenaires par le biais de la plateforme (« contrat d'intermédiation »). Ce contrat de médiation est soumis aux conditions générales de vente (« CGV ») de la section A. Si un utilisateur soumet une demande relative à une modification cutanée à l'un des partenaires dermatologues via la plateforme, un contrat de traitement est conclu entre cet utilisateur et le dermatologue (« contrat de traitement »). Ce contrat de traitement est soumis aux CGV de la section B. OnlineDoctor n'est pas partie contractante du contrat de traitement.

2. Conclusion du contrat de traitement

Le contrat de traitement entre l'utilisateur et le dermatologue est conclu lorsque l'utilisateur soumet la demande au dermatologue pour évaluer un changement cutané via la plateforme.

3. Portée des prestations

Le dermatologue, sur la base des photos et des données de santé téléchargées sur la plateforme, effectuera généralement un diagnostic spécialisé de la zone cutanée altérée dans les 48 heures et fournira une recommandation (par ex., traitement nécessaire / non nécessaire par un dermatologue). L'utilisateur recevra un e-mail avec un lien vers l'évaluation et un code SMS à 6 chiffres pour télécharger l'évaluation depuis la plateforme. L'objectif est de donner à l'utilisateur une première évaluation de la zone cutanée altérée ; le dermatologue n'établit pas de diagnostic précis.

Les bases de l'évaluation par un spécialiste sont exclusivement les informations et les photos de la zone cutanée altérée que l'utilisateur envoie au dermatologue via la plateforme. Il en va de la responsabilité de l'utilisateur de s'assurer que les photos téléchargées et les données de santé soumises sont à jour, précises et complètes. L'utilisateur est seul responsable des conséquences liées à des photos ou des données obsolètes, incorrectes ou incomplètes.

L'utilisateur prend note que les changements de peau ne peuvent pas être systématiquement observés avec la plateforme (pas de « surveillance »). La prestation du dermatologue se limite à une recommandation unique pour des cas individuels. En outre, le dermatologue n'est pas tenu de prendre d'autres mesures. Une thérapie n'est pas comprise dans la prestation.

L'utilisateur reconnaît également que les conseils fournis par les dermatologues sur la plateforme ne sont pas des prestations au sens de la LAMal. Il n'est pas non plus possible d'obtenir des justificatifs de facturation qui seraient remboursables par la LAMal.

4. Rémunération

L'utilisateur paie pour chaque évaluation une somme forfaitaire de 55 CHF (TVA incluse). Cette somme forfaitaire comprend (i) les frais d'intermédiation que l'utilisateur doit à OnlineDoctor pour l'utilisation de la plateforme et la mise en relation avec un dermatologue et (ii) les frais d'analyse que l'utilisateur doit au dermatologue pour l'évaluation. La somme forfaitaire est due lors de la conclusion du contrat de traitement, c'est-à-dire avec l'envoi de la demande d'évaluation à un dermatologue. OnlineDoctor perçoit le montant forfaitaire du cas par carte de crédit, conserve les frais d'intermédiation et transmet les frais de dossier médical au dermatologue ; le dermatologue a autorisé OnlineDoctor à percevoir les frais de dossier. La somme forfaitaire est également due si, en raison d'une qualité défailante des photos, le dermatologue ne peut pas établir d'évaluation.

5. Protection des données

Consultez la politique de confidentialité d'OnlineDoctor pour les renseignements relatifs à la protection des données. Elle est accessible ici [\[Lien\]](#). L'utilisateur prend connaissance de la politique de confidentialité. En acceptant ces CGV, l'utilisateur accepte également les termes de la politique de confidentialité.

6. Responsabilité

Le dermatologue exclut sa responsabilité pour toutes les réclamations découlant du contrat de traitement ou en relation avec celui-ci (y compris les réclamations contractuelles et non contractuelles) dans la mesure maximale autorisée par la loi.

L'utilisateur reconnaît que l'évaluation dermatologique dépend de l'exactitude, de la qualité et de l'exhaustivité des photos téléchargées et des données de santé transmises. Une première évaluation via la plateforme ne remplace pas une consultation personnelle par un médecin. L'évaluation via la plateforme n'est pas un système d'urgence. Il ne convient pas aux personnes nécessitant une surveillance médicale immédiate ou nécessitant une attention médicale rapide.

7. Dispositions finales

Tout ajout ou modification aux présentes CGV doit être convenu entre OnlineDoctor et l'utilisateur par écrit. Cela vaut également pour la clause de réserve de la forme écrite ci-dessus.

8. Compétence et droit applicable

Le droit suisse s'applique (à l'exception des règles de conflit de lois).

Cette version a été traduite de la version originale en allemand à titre indicatif et sans valeur légale : 1 octobre 2018

Dernière révision de la version originale : 26 septembre 2017

Les CGV ont été créées avec l'aide du cabinet d'avocats BakerMcKenzie.

C : Conditions générales de vente entre utilisateurs, partenaires et OnlineDoctor

1. Patients CSS dans le cadre du projet pilote

Le projet pilote de télédermatologie ne concerne ni l'assurance de base, ni les modèles alternatifs d'assurance éventuels. Pour les utilisateurs, notamment pour ceux ayant opté pour un modèle alternatif d'assurance (forme d'assurance particulière) de l'assurance de base, les dispositions du produit d'assurance (respectif) s'appliquent, indépendamment des informations fournies par OnlineDoctor et de sa recommandation de traitement. Si un traitement est dispensé sans orientation préalable de l'assuré ou sans que son médecin de famille ou le centre de télémédecine en ait eu connaissance, le remboursement des frais de traitement n'est (en principe) pas possible. Dans les situations où le pronostic vital est engagé, il faut directement contacter les urgences puis informer ensuite sans tarder le médecin ou le centre de télémédecine (selon les dispositions réglementaires du produit d'assurance).

Les modèles alternatifs d'assurance de la CSS sont les suivants (énumération non exhaustive): Profit, FIRST MED, assurance du médecin de famille, assurance Cabinets de santé, Callmed, FIRST CALL. Les règlements des modèles alternatifs d'assurance sont disponibles sur www.css.ch.

Les données saisies dans OnlineDoctor sont utilisées par le dermatologue de votre choix pour qu'il émette une recommandation d'action. Toutes les données collectées dans le cadre de l'enregistrement et pendant l'utilisation sont traitées de manière anonymisée pour l'exploitation d'OnlineDoctor et à des fins de documentation des symptômes médicaux. Ces données sont traitées exclusivement par OnlineDoctor et ne sont pas transmises à des tiers. Elles servent de base pour des évaluations statistiques qui sont effectuées avec des données agrégées. Les symptômes saisis par l'utilisateur ne font pas l'objet d'une évaluation personnelle. L'utilisateur accepte que ses données soient traitées dans cette mesure.

Dernière révision : 1 avril 2019