

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE

## SOMMAIRE

DEFINITIONS _____	p.3
PREAMBULE _____	p.4
1. OBJET _____	p.5
2. CADRE JURIDIQUE DE LA TELECONSULTATION _____	p.5
3. DESCRIPTION ET MODALITES D'ACCES DU SERVICE _____	p.5
4. RESPONSABILITE _____	p.7
5. CAS DE FORCE MAJEURE _____	p.8
6. SECRET MEDICAL _____	p.8
7. PROPRIETE INTELLECTUELLE _____	p.9
8. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES _____	p.9
9. INFORMATION ET RECLAMATION _____	p. 11
10. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION _____	p. 11

## DEFINITIONS

Les mots commençant par une majuscule au sein des présentes conditions générales d'utilisation, au pluriel ou au singulier, sont définis comme suit :

**Bénéficiaires** : Les personnes physiques qui peuvent demander la mise en œuvre de la garantie de téléconsultation médicale. Il s'agit de l'assuré, de son conjoint et des enfants de l'assuré. Les notions d'« assuré », de « conjoint » et d' « enfants de l'assuré » sont définies dans les conditions générales valant notice d'information de l'assistance santé à domicile, qui a été préalablement souscrite par l'employeur de l'assuré.

Au sein des présentes conditions générales, chaque Bénéficiaire est individuellement désigné par « le Bénéficiaire ».

**Médecin** : désigne le docteur en médecine inscrit auprès de l'Ordre des médecins

**IDE** : désigne les infirmiers diplômés d'Etat,

**Réglementation** : désigne toute réglementation applicable aux Données personnelles et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données personnelles et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ainsi que la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

**Responsable de traitement** : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le Service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre.

**Service** : désigne le service de téléconsultation médicale opéré par la société BIEN ETRE ASSISTANCE

## PREAMBULE

Le Service de téléconsultation médicale est proposé par

- La société AUXIA ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des assurances, SA au capital entièrement libéré de 1 780 000 euros – RCS de Paris 351 733 761 – siège social au 21, rue Laffitte 75009 PARIS –

L'organisme chargé du contrôle d'Auxia Assistance est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

Ci- après dénommé « AUXIA ASSISTANCE »

Le Service est mis en œuvre au nom d'AUXIA ASSISTANCE, par :

- BIEN-ETRE ASSISTANCE, Société par Actions Simplifiée au capital de 1 000 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 494 810 641, dont le siège social se situe au 1 rue Mozart, 92110 Clichy La Garenne,

Ainsi que par des entités tierces liées à BEA, ce que reconnaît et accepte le Bénéficiaire.

Ci-après dénommé « BEA »

Les données personnelles de santé recueillies dans le cadre du présent Service sont hébergées par la société CLARANET - Hébergeur de données de santé agréé - SAS au capital de 21 112 143 € - 18-20 Rue du Faubourg du Temple, 75011 PARIS - RCS Paris 419 632 286

### AVERTISSEMENT

**Le Service de téléconsultation médicale ne constitue en aucun cas un service d'urgence.**

**En cas d'urgence le Bénéficiaire contacte en priorité les services de secours suivants :**

Samu - 15  
Police Secours - 17  
Pompiers - 18  
Général – 112

## 1. OBJET

Les Présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les règles d'utilisation du Service de téléconsultation médicale ainsi que les droits et obligations respectifs de tout Bénéficiaire du Service et de la société BEA.

## 2. CADRE JURIDIQUE DE LA TELECONSULTATION

Le Service constitue un service de télémedecine tel que défini par l'article L. 6316-1 du Code de la Santé Publique.

La société BEA est autorisée par l'Agence régionale de santé (ARS) d'Ile-de-France, via un contrat de télémedecine en date du 16 juin 2017, à réaliser des actes de téléconsultation.

La société BEA a procédé à toutes les formalités préalables auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (délibération n°2039807 du 4 mai 2017).

La téléconsultation proposée au titre de la présente garantie d'assistance n'entre pas dans le cadre du parcours de soins coordonnés et n'ouvre pas droit à remboursement par l'Assurance Maladie.

## 3. DESCRIPTION ET MODALITES D'ACCES DU SERVICE

### 3.1 Les conditions d'accès au Service

Dans le cadre de son offre d'assistance, AUXIA ASSISTANCE propose au Bénéficiaire un droit d'accès à la plateforme téléphonique de la société BEA composée d'IDE et de Médecins.

La plateforme téléphonique, est accessible 24h/24h, 7J/7J au numéro suivant :  
**09 86 86 00 67.**

Chaque Bénéficiaire dispose d'un droit à cinq (5) téléconsultations par année civile sur la plateforme téléphonique de la société BEA. Au-delà de ce seuil, le Service ne sera pas délivré.

Les téléconsultations non utilisées au cours d'une année ne pourront pas être reportées sur l'année suivante et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement. Elles ne peuvent être cédées à un tiers.

L'accès au Service est réservé au Bénéficiaire présumé majeur. Lorsque le Bénéficiaire est majeur sous protection juridique, il est accompagné de son tuteur ou curateur.

Le Service est ouvert aux mineurs dans les conditions suivantes : les utilisateurs mineurs doivent être accompagnés de la personne titulaire de l'autorité parentale. L'accès au Service est réalisé sous la responsabilité propre et exclusive du titulaire de l'autorité parentale.

Pour pouvoir demander la mise en œuvre du Service, le Bénéficiaire est invité à s'assurer au préalable que :

- Sa situation ne relève pas de l'urgence,
- Et que son médecin traitant est absent ou indisponible.

Ce Service requiert l'utilisation de moyens de communications à distance et en particulier :

- Un numéro de téléphone portable permettant au Bénéficiaire de recevoir des SMS,
- Un accès Internet pour la réception, le cas échéant, des prescriptions médicales.

Le Bénéficiaire reconnaît et accepte que l'intégralité des frais de connexion Internet et de téléphonie demeure à sa charge exclusive.

### 3.2 Description du Service :

Les services fournis via la plateforme téléphonique sont de trois types :

- Une information générale sur la santé (renseignement d'ordre général, non personnalisé),
- Une aide à l'orientation dans le parcours de soins,
- Une consultation médicale à distance.

**La consultation médicale à distance n'a pas vocation à se substituer à une consultation médicale avec le médecin traitant du Bénéficiaire et ne peut remplacer le parcours de soins coordonnés.**

Lorsqu'un examen physique est nécessaire pour établir un diagnostic, le Médecin réoriente le patient vers son médecin traitant et met un terme à l'appel.

**Lorsque la situation décrite par le Bénéficiaire fait apparaître un risque grave pour sa santé ou sa vie, l'IDE ou le Médecin procédera à un transfert accompagné de l'appel auprès des services d'urgence compétents.**

#### MISE EN ŒUVRE DU SERVICE LORS D'UN DEPLACEMENT A L'ETRANGER

**La garantie est applicable à l'étranger, dans certaines limites :**

- **Les services proposés (téléconsultation, orientation dans le parcours de soins, information générale sur la santé) sont accessibles selon la réglementation locale.**
- **Aucune prescription médicale n'est faite au Bénéficiaire résidant hors de France.**

**La prise en charge des appels dirigés vers la plateforme téléphonique de BEA est assurée dans les conditions suivantes :**

Avant l'enregistrement de sa demande, le Bénéficiaire est informé des modalités de fourniture du Service, de ses droits et obligations. Il donne son consentement à l'opération et à l'enregistrement de la conversation.

**En semaine du lundi au samedi entre 8h à 20h**, un Infirmier Diplômé d'Etat réceptionne l'appel.

L'Infirmier(e), délivre, selon le cas, des informations générales de santé et/ou orientations dans le parcours de soins et le cas échéant, met le Bénéficiaire en relation avec Médecin ou permet un rappel de ce dernier qui procède(ra) à une consultation médicale à distance.

**La nuit (entre 20h à 8h), le dimanche ainsi que les jours fériés**, les demandes d'assistance sont enregistrées pour permettre au Médecin de rappeler le Bénéficiaire en vue d'une consultation médicale à distance.

Avec l'autorisation du Bénéficiaire, un compte rendu de consultation peut être adressé à son médecin traitant, lorsque le Médecin estime qu'il y a un intérêt médical à cette transmission.

Lorsque le Médecin estime nécessaire d'établir une prescription médicale, celle-ci pourra être transmise :

- A la pharmacie désignée par le Bénéficiaire, de façon sécurisée. Cette possibilité ne peut être mise en œuvre que si le pharmacien désigné y donne son accord préalable.
- A défaut, directement au Bénéficiaire par messagerie à distance (e-mail),  
Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, l'accès à la prescription médicale sur Internet requiert la saisie d'un code d'authentification. A cet effet, lors de l'appel, un code à usage unique est adressé par sms sur le numéro de téléphone portable communiqué par le Bénéficiaire. En l'absence de numéro de téléphone portable, la transmission par messagerie à distance ne peut être mise en place.

### 3.3 Exclusions du Service de téléconsultation

Les exclusions déjà prévues dans les garanties principales couvrant les frais de santé sont applicables au Service de téléconsultation.

En plus de ces exclusions, les situations suivantes sont exclues du Service :

- Les situations d'urgence médicale,
- Les situations nécessitant un examen physique du Bénéficiaire,
- Les demandes de téléconsultation avec un médecin autre qu'un médecin généraliste,
- Le suivi de pathologies chroniques, de grossesse, des nourrissons de moins de 12 mois,
- Les prescriptions d'arrêt de travail et de certificat médical,
- Les demandes de second avis médical,
- Les prescriptions pour un renouvellement de traitement (inférieur à 7 jours),
- Les prescriptions de traitement supérieur à 7 jours,
- Les prescriptions de médicaments soumis à prescription restreinte, soumis à accord préalable, d'exception et de stupéfiants,
- Les prescriptions de préparations magistrales ou officinales.

## **4. RESPONSABILITE**

### 4.1 Responsabilité du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire est seul responsable de l'exactitude des données et informations qu'il transmet.

En aucun cas, AUXIA ASSISTANCE et BEA ne sont en mesure d'effectuer des vérifications ou des contrôles de cohérence, d'exactitude ou de pertinence (notamment au plan scientifique, médical ou sanitaire) des données ou informations communiquées par le Bénéficiaire.

Toute situation d'urgence médicale doit conduire le Bénéficiaire à contacter immédiatement son médecin traitant ou médecin spécialiste qui le suit pour sa pathologie ou à composer les numéros d'urgence.

### 4.2 Responsabilité d'AUXIA ASSISTANCE et de BEA

AUXIA ASSISTANCE et BEA ne sauraient être tenus responsable des interruptions de Service et/ou dommages résultant de la défaillance ou l'interruption des réseaux téléphoniques et Internet.

Le Bénéficiaire est informé qu'AUXIA ASSISTANCE et BEA ne sont pas responsables des dommages résultant de :

- L'utilisation par le Bénéficiaire des contenus mis à sa disposition et notamment de l'interprétation qu'il en fera et des conséquences de leur utilisation,

- La transmission par le Bénéficiaire à des tiers de toute information concernant son état de santé et notamment des conseils donnés par les Médecins dans le cadre de la mise en œuvre du Service,
- La transmission par le Bénéficiaire aux Médecins d'informations incomplètes ou erronées,
- Des conseils délivrés au Bénéficiaire par les Médecins et les IDE ; ces derniers étant seuls responsables, chacun en ce qui les concerne, à l'égard du Bénéficiaire des prestations médicales fournies.

#### 4.3 Responsabilité et déontologie des professionnels de santé :

Les Médecins et les IDE s'obligent à apporter, dans le domaine de leurs qualifications professionnelles respectives, des informations appropriées et intelligibles au Bénéficiaire du Service, en se fondant sur les données acquises de la science et les pratiques usuellement admises.

Les échanges entre le Bénéficiaire et le Médecin peuvent donner lieu dans certaines conditions à un diagnostic et/ou à une prescription de la part du Médecin dans le respect des obligations déontologiques incombant à ces-derniers.

Les professionnels de santé sont exclusivement responsables des informations, orientations, décisions qu'ils délivrent aux Bénéficiaires dans le cadre de l'utilisation du Service conformément aux obligations légales, réglementaires et déontologiques qui président à l'exercice de leur activité professionnelle.

Dans le cadre d'une communication à distance, les Médecins et IDE ne sont pas en mesure d'effectuer des vérifications ou des contrôles de cohérence, d'exactitude ou de pertinence des informations communiquées par le Bénéficiaire. A ce titre et dans le cas de transmission d'informations erronées par le Bénéficiaire, leur responsabilité ne pourra être engagée.

## **5. CAS DE FORCE MAJEURE**

AUXIA ASSISTANCE et BEA ne seront pas tenues responsables de toute inexécution ou retard dans l'exécution du Service, causés par des événements hors de leur contrôle qui ne pouvaient être raisonnablement prévus et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et empêchant l'exécution de leurs obligations au sens de la définition légale figurant à l'article 1218 du code civil.

## **6. SECRET MEDICAL**

A compter du moment où le Bénéficiaire est pris en charge dans le cadre du Service, le Bénéficiaire acquiert la qualité de patient et l'ensemble des données recueilli ou produit à l'occasion de cette prise en charge entrent dans la sphère du secret médical.

A ce titre, les mesures de sécurité conformes aux exigences légales et réglementaires en vigueur sont déployées aux fins d'assurer la protection des données de santé à caractère personnel qui seront transmises par le Bénéficiaire aux IDE et Médecins de la plateforme téléphonique.

Les données de santé à caractère personnel du Bénéficiaire sont hébergées chez un hébergeur de données de santé agréé conformément à l'article L.1111-8 du Code de la santé publique.

Le Bénéficiaire est informé des risques inhérents à l'utilisation des télécommunications et ce, même en présence d'un accès sécurisé tel qu'il est mis en œuvre dans le cadre du Service, et tout particulièrement en termes de :

- Défaut de sécurité dans la transmission des données ;
- Fiabilité relative des informations présentes et échangées sur le réseau de télécommunication.

## 7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Service proposé par AUXIA ASSISTANCE est exclusivement destiné à l'information et l'usage personnel du Bénéficiaire qui bénéficie d'un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif.

L'ensemble des contenus accessibles par le biais du Service ainsi que toutes les marques utilisées au sein de ce même Service, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle.

Sont interdites toutes reproductions, représentations et utilisations par le Bénéficiaire autres que celles visées ci-dessus et notamment :

- toute adaptation, mise à disposition du public à sa demande ou non, distribution, rediffusion sous quelque forme que ce soit, mise en réseau, communication publique, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie des œuvres, prestations, marques et tous éléments protégés ou susceptibles de protection par le droit de la propriété intellectuelle reproduits au sein du Service ;
- tout lien, accès, modification, ajout, suppression qui porte sur le système de traitement automatisé de l'édition en ligne et modifie les conditions de publication ou la politique éditoriale.

Tout manquement du Bénéficiaire à ces obligations constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

## 8. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Au regard de la Réglementation en matière de protection des données, il est précisé que :

- AUXIA ASSISTANCE qui propose le Service de téléconsultation au Bénéficiaire, est Responsable du traitement de ce Service,
- BEA qui décide de manière autonome des conditions de mise en œuvre du Service, est Responsable des traitements de ce Service.

Le Service est destiné à permettre aux Bénéficiaires consentants de bénéficier de consultation médicale à distance en lien avec leur état de santé. La mise en œuvre du Service nécessite la collecte et le traitement de données à caractère personnel au sens de la Réglementation.

Le Bénéficiaire est informé que ses données de santé collectées et transmises dans le cadre du Service sont nécessaires à l'utilisation et à la réalisation du Service. A défaut, le Bénéficiaire ne pourra profiter de ce Service.

Les données de santé à caractère personnel, collectées et traitées dans le cadre de la mise en œuvre du Service de téléconsultation sont, conformément aux exigences de l'articles L.1111-8 du code de la santé publique, hébergées auprès d'un hébergeur de données de santé agréé. Le Bénéficiaire est informé qu'il dispose d'un droit d'opposition à l'hébergement des données à caractère personnel le concernant par un hébergeur tiers, qu'il peut exercer auprès de la société BEA.

Dans le respect des règles relatives au secret médical et au partage des données de santé couvertes par le secret médical, les données à caractère personnel de santé communiquées par le Bénéficiaire sont destinées exclusivement aux IDE et aux Médecins.

Les données à caractère personnel du Bénéficiaire sont destinées à BEA et AUXIA ASSISTANCE, Responsables de traitement, à la seule fin de permettre aux Bénéficiaires de pouvoir accéder et utiliser le Service.

AUXIA ASSISTANCE et BEA s'engagent à ce que ces données ne soient en aucun cas transmises à des tiers non autorisés.

Le Bénéficiaire est informé que les données qu'il aura transmises dans le cadre du Service, une fois que celles-ci auront été anonymisées, pourront être exploitées à des fins d'études statistiques.

AUXIA ASSISTANCE et BEA s'engagent à ne pas exploiter ces informations à d'autres fins que celles précitées.

Les données à caractère personnel sont conservées pendant une durée de 5 ans.

Le Bénéficiaire ne peut utiliser le Service qu'après avoir émis un consentement exprès et préalable au titre de la collecte, du traitement et de l'hébergement de ses données de santé.

Des dispositifs renforcés en termes de sécurité sont mis en place afin de permettre une collecte et un traitement des données personnelles (en ce compris ses données administratives et de santé) dans les conditions garantissant leur confidentialité, leur intégrité et de manière plus générale leur sécurité dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, ainsi que des dispositions légales et réglementaires applicables.

Par ailleurs, le Bénéficiaire est informé que les conversations téléphoniques échangées avec les équipes du Service de Téléconsultation feront l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des Services. Ces conversations sont conservées trois mois à compter de leur enregistrement. Le Bénéficiaire pourra s'y opposer en manifestant son refus auprès de son interlocuteur.

Conformément à la Réglementation, le Bénéficiaire est titulaire d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression des données à caractère personnel le concernant, qu'il peut exercer, en justifiant de son identité, par l'envoi d'un courrier ou courriel auprès de :

**BIEN ETRE ASSISTANCE**  
**Délégué à la protection des données personnelles**  
**1 rue Mozart**  
**92110 CLICHY**  
[dpd@bienetreassistance.fr](mailto:dpd@bienetreassistance.fr)

En outre, le Bénéficiaire peut exercer ses droits, suivant les mêmes modalités :

- Un droit à l'effacement,
- Un droit de solliciter une limitation du traitement des données personnelles,
- Un droit d'opposition au regard du traitement des données personnelles,
- Un droit de portabilité,
- Un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL,
- Un droit de définir des directives relatives au sort de ses données après sa mort.

## 9. INFORMATION ET RECLAMATION

Toute demande de renseignement, d'information ou réclamation relative au Service de téléconsultation médicale et aux présentes CGU doivent être adressées par courrier postal à :

**Direction Médicale  
BIEN ETRE ASSISTANCE  
Rue Mozart  
1, Rue Mozart  
92110 Clichy**

## 10. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige relatif au Service de téléconsultation sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Le présent contrat est soumis à la loi française.