

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TELECONSULTATION

version du 05 février 2019



Les présentes Conditions Générales de Téléconsultation définissent l'ensemble des droits et obligations issus de la relation contractuelle entre :

- D'une part, le Praticien délivrant la Téléconsultation (Ci-après, le Praticien).
- Et, d'autre part, toute personne inscrite sur la Plateforme souhaitant participer à une Téléconsultation auprès d'un Praticien (Ci-après, l'Utilisateur).

Les Parties acceptent, sans réserve, les Conditions Générales de Téléconsultation lorsqu'elles valident l'ouverture de leur Compte.

Les présentes Conditions Générales de Téléconsultation sont applicables à l'ouverture du Compte et pendant toute la durée d'ouverture du Compte. Toute réservation ou Commande sera soumise, selon le cas, aux Conditions Générales d'Utilisation ou Conditions Générales de Prestations de Services, ainsi qu'aux Conditions Générales de Téléconsultation régissant les relations entre les Utilisateurs et les Praticiens.

Lorsque les Conditions Générales de Téléconsultation sont modifiées une acceptation est alors demandée aux Parties. Le refus de ces Conditions Générales de Téléconsultation nouvelles conduira à l'arrêt d'utilisation de la Plateforme, à la fermeture du Compte et à l'impossibilité de bénéficier, ou de dispenser selon le cas, la Téléconsultation.

Aucunes conditions particulières autres que les Conditions Générales de Téléconsultation ne peuvent prévaloir sur les Conditions Générales de Téléconsultation. Toute clause contraire sera donc inopposable, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance du Praticien.

Les services proposés de Téléconsultation sont destinés aux seules personnes ayant la capacité de consentir à un traitement de données personnelles. Il est interdit aux personnes ne disposant pas de cette capacité et notamment aux mineurs de souscrire aux services proposés.

1. Objet

Les présentes Conditions Générales Téléconsultation ont pour objet de régir les relations entre les Praticiens et les Utilisateurs souhaitant bénéficier d'une Téléconsultation par le biais de la Plateforme.



2. Définitions

Commande : désigne le processus initié par l'Utilisateur au terme duquel SHERFI SAS permet l'accès d'un Utilisateur à une Téléconsultation dont il s'acquittera du prix auprès de SHERFI SAS.

Compte : désigne l'espace réservé aux Utilisateurs et aux Praticiens leur permettant de personnaliser leur espace, de consulter leurs Téléconsultations, et de gérer les notifications et rendez-vous.

Données à caractère personnel : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques qui lui sont propres.

Identifiants : désigne le nom du Compte ainsi que le mot de passe permettant à l'Utilisateur ou au Praticien de se connecter à son Compte sur la Plateforme.

Inscription : désigne le processus initié par l'Utilisateur ou le Praticien au terme duquel SHERFI SAS lui crée un espace personnel sur la Plateforme.

Plateforme : désigne le site hébergé à l'adresse suivante : <https://www.wepsee.com> et tous les services logiciels associés disponibles à l'utilisation ou en téléchargement destiné aux Utilisateurs.

Praticien : désigne la personne réalisant une prestation de Téléconsultation sous sa responsabilité par l'intermédiaire de la plateforme SHERFI SAS. SHERFI SAS n'agit qu'en tant qu'intermédiaire, les Praticiens sont seuls responsables de leurs Téléconsultations et des conseils prodigués.

Prix : désigne le prix total de la prestation de Téléconsultation. Les prix sont exprimés TTC.

Téléconsultation : désigne le rendez-vous réalisé sur l'interface de téléconsultation mise à disposition sur la Plateforme entre l'Utilisateur et le Praticien.

Traitement : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de Données à caractère personnel.

Utilisateur : toute personne se connectant à la Plateforme. L'Utilisateur peut être un simple visiteur de la Plateforme ou bien titulaire d'un Compte.

Validation de la Commande : désigne l'opération de validation des informations transmises notamment concernant le contenu de la Commande et le Prix payé par l'Utilisateur lors de la Commande.



3. Entrée en vigueur et durée

Les présentes Conditions Générales Téléconsultation entrent en vigueur à la date de création des Comptes et concomitamment à l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation par l'Utilisateur et des Conditions Générales de Prestations de services par les Praticiens.

Les Conditions Générales de Téléconsultation sont applicables tant que les Comptes sont actifs ou jusqu'à l'acceptation des nouvelles Conditions Générales Téléconsultation qui pourront être émises.

4. Accès et déroulement des Téléconsultations

Au préalable, le Praticien et l'Utilisateur doivent avoir créé un Compte sur la Plateforme SHERFI SAS conformément aux Conditions Générales d'utilisation pour l'Utilisateur et aux Conditions Générales de Prestations de services pour le Praticien.

Il est rappelé que l'Utilisateur choisit le Praticien avec lequel il souhaite s'entretenir lors d'une Téléconsultation.

Toutes les réservations sont effectuées en temps réel par les Utilisateurs par l'intermédiaire de la Plateforme. Le Praticien devra soit accepter, soit refuser la réservation.

À réception des informations requises par SHERFI SAS prévues dans les Conditions Générales d'Utilisation pour l'Utilisateur et des Conditions Générales de Prestations de services pour le Praticien, des codes d'accès seront acheminés automatiquement à l'Utilisateur et au Praticien, par courriel, en fonction des informations transmises lors de leur inscription, et sous réserve de l'acceptation du paiement par l'Utilisateur.

L'interface de téléconsultation sera accessible par un lien crypté fourni par SHERFI SAS à l'Utilisateur et au Praticien dix (10) minutes avant l'heure du début de la Téléconsultation fixée dans l'agenda et acceptée par le Praticien.

La Téléconsultation débutera par l'actionnement, par le Praticien et l'Utilisateur, du bouton spécifiquement prévu à cet effet sur l'interface de Téléconsultation. Le temps de la Téléconsultation sera calculé à compter de cette connexion et jusqu'à la déconnexion de l'Utilisateur.

Le temps de la Téléconsultation pourra être suspendu par le Praticien. Seules les minutes comptées seront facturées.

Ensuite, la Plateforme enregistre le temps exact de la Téléconsultation :

- si le temps de la Téléconsultation est inférieur à celui anticipé, le trop perçu sera déduit du montant de la Commande. Tout ¼ heure entamé est dû.



- si le temps de la Téléconsultation dépasse le temps prévu, ce temps reste à la charge du Praticien (aucune facturation complémentaire), dans la limite de 60 minutes.

Postérieurement à la Téléconsultation (deux heures après en moyenne) le Prix de la Téléconsultation sera prélevé sur le compte bancaire de l'Utilisateur.

Par ailleurs, un remboursement est prévu si le service proposé par SHERFI SAS n'a pas pu être délivré en raison de problèmes techniques du fait de SHERFI SAS ou du Praticien.

Le Praticien s'engage à assurer le service après-vente relatif aux Téléconsultations et à traiter les demandes des Utilisateurs.

5. Conditions tarifaires

Le Prix des Téléconsultation est mentionné sur la Plateforme et récapitulé lors de la Commande. Ces prix sont exprimés en euros toutes taxes comprises et comprennent le temps de la consultation pour la durée indiquée à l'avance.

Le fait pour un Utilisateur de valider une Commande implique l'obligation de payer le Prix indiqué.

Les frais de télécommunication inhérents à l'accès à la Plateforme restent à la charge exclusive de l'Utilisateur.

Le règlement du Prix du ou des Téléconsultations s'effectue par carte bancaire via **STRIPE**

Pour rappel, le paiement n'intervient qu'après la réalisation de la Téléconsultation.

Un seul mode de paiement est autorisé par Commande.

Les cartes bancaires acceptées sont celles des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard / MasterCard. Les paiements par carte bancaire sont effectués en euros sur la Plateforme par l'intermédiaire de **STRIPE**

L'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, l'Utilisateur autorise SHERFI SAS et ses prestataires à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au Prix de la ou les Téléconsultation(s).

À cette fin, l'Utilisateur confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien. Le Client communique les seize chiffres et la date d'expiration de sa carte bleue ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

Dans le cas où le débit serait impossible, la Commande est immédiatement résiliée de plein droit et annulée.



6. Annulation – Droit de rétractation

6.1 Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance ». Ce délai commence à courir à compter du jour où le contrat à distance est conclu, cette date étant précisée au sein du mail de confirmation de la Commande.

L'Utilisateur peut exercer son droit de rétractation avant la fin du délai de 14 jours, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais, au choix :

- Par toute déclaration indiquant sa volonté dénuée d'ambiguïté de renoncer à sa Commande (telle que par exemple en adressant à la Société un courrier électronique à l'adresse mail support@wepsee.com ou postal à l'adresse 11 villa Collet 75014 PARIS avec indication claire de son identité et ses coordonnées (nom, prénom – coordonnées postales/téléphoniques) et de son numéro d'abonnement ;
- Ou en utilisant le modèle de formulaire ci-après, à adresser à la Société, par courrier postal à l'adresse 11 villa Collet 75014 PARIS ou électronique à l'adresse withdrawal@wepsee.com :

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(A l'attention de la société SHERFI SAS – 11 rue Villa Collet 75014 PARIS – email : _____)

Je soussigné(e) _____ (nom, prénom), domicilié _____ Code postal _____ Ville _____

vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur consultation par la Plateforme du _____, commandée le : ____/____/____

Signature de l'Utilisateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

Toutefois, si la Téléconsultation est totalement exécutée avant la fin du délai de rétractation et l'exécution ayant commencé avec l'accord et la demande expresse de l'Utilisateur (ce qui est le cas lorsque l'Utilisateur sélectionne une date de Téléconsultation à moins de 14 jours et qu'il coche la case relative à la renonciation à son délai de rétractation) aucune rétractation ne sera possible. Ainsi, si l'Utilisateur a réservé une Téléconsultation pour le 20 septembre mais qu'il ne l'a pas utilisée, il ne pourra pas utiliser son droit de rétractation le 21 septembre.

Par ailleurs, des frais d'annulation pour un montant forfaitaire de 100 € TTC seront appliqués, en cas de non présentation d'un Utilisateur à un rendez-vous pris auprès d'un Praticien ou d'impossibilité technique de délivrer le service du fait d'un Utilisateur, sans information préalable de SHERFI SAS avant le rendez-vous.

Les Utilisateurs peuvent annuler ou reporter une Téléconsultation, dans les conditions suivantes :



- Annulation ou report plus de 48 h avant la Téléconsultation : aucune somme ne sera prélevée.
- Annulation ou report entre 48h et 12h avant la Téléconsultation : le prix de la Téléconsultation est réduit de moitié et est prélevé immédiatement
- Annulation ou report moins de 12h jours avant la Téléconsultation : le prix de la Téléconsultation est facturé en totalité.

7. Responsabilités

L'Utilisateur et le Praticien s'engagent à utiliser le service de Téléconsultation de manière loyale et conforme à sa destination ainsi que dans le respect des lois, règlements et droits de tout tiers, notamment s'agissant des droits de propriété intellectuelle.

L'Utilisateur et le Praticien sont tenus de mesurer leurs propos, de respecter le droit à l'image et à la vie privée de l'autre. A ce titre, l'Utilisateur et le Praticien ne doivent, notamment, pas enregistrer par quelques moyens que ce soit (images, son, vidéo) une partie ou la totalité de la Téléconsultation sans le consentement écrit de l'autre, y compris pour leur usage personnel.

En cas de non-respect de ces engagements, l'Utilisateur et/ou le Praticien peuvent faire l'objet de poursuite judiciaire et entraîner la réclamation de dommages et intérêts ainsi que l'arrêt immédiat de la Téléconsultation.

7.1 Responsabilité du Praticien

Le déroulement des Téléconsultations (contenus, échanges, conseils, ...) est soumis à la seule et exclusive responsabilité du Praticien dans les conditions de droit commun, en sa qualité de professionnels.

Le Praticien s'engage à se conformer à l'ensemble de ses obligations en matière professionnelle, déontologique, fiscales, sociales et à effectuer toutes les déclarations auprès des autorités compétentes découlant de l'organisation de la Téléconsultation.

Chaque Praticien est assuré au titre de sa Responsabilité Civile Professionnelle.

En cas de réclamation, l'Utilisateur est invité à la porter à la connaissance de la Plateforme via le service client de SHERFI SAS.

SHERFI SAS effectuera alors une étude de la réclamation. A ce titre, SHERFI SAS contactera le Praticien afin qu'il apporte ses propres observations sur celle-ci. Un remboursement éventuel, par le Praticien uniquement, pourra intervenir, dans la limite de la moitié du Prix de la Téléconsultation.

7.2 Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur est seul responsable dans les conditions de droit commun de l'utilisation qu'il fait de la Plateforme et de l'utilisation de la Téléconsultation, en particulier des informations dont il a bénéficié grâce à celle-ci.



L'Utilisateur admet que l'utilisation de la Plateforme et de la Téléconsultation est conforme à ses besoins. Le cas échéant, il certifie qu'il prend seul toute décision fondée sur le service de Téléconsultation proposé par SHERFI SAS.

8. Inaccessibilité

Les parties ne pourront pas céder ou transférer ou apporter, directement ou indirectement, à titre onéreux ou gratuit, les avantages ou obligations que lui confèrent les Conditions Générales de Téléconsultation.

9. Indépendance des parties

Aucune des parties ne peut prendre d'engagement au nom et/ou pour le compte de l'autre partie.

Par ailleurs, chacune des parties demeure seule responsable de ses allégations et de ses engagements, prestations, produits et personnels.

10. Données personnelles

L'Utilisateur, est informé que lors de la Téléconsultation ses données (nom, prénom, adresse mail, téléphone) peuvent être recueillies par le Praticien afin d'assurer le suivi des Téléconsultations.

Conformément à la loi « informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation et d'un droit à la portabilité des données personnelles le concernant en en faisant la demande par courrier électronique ou postal au Praticien. L'Utilisateur peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL en cas d'atteinte aux droits dont il dispose (<https://www.cnil.fr/fr/>).

11. Litige

Les Conditions Générales de Téléconsultation sont régies par le droit français, quel que soit le lieu de résidence de l'Utilisateur et/ou le lieu duquel a été passée la Commande.

Les parties s'efforceront de régler leurs différends par voie amiable préalablement à la saisine des Tribunaux. A défaut, tout litige sera soumis à la compétence des juridictions territorialement compétentes.