

Conditions de service pour les patients

Objet de ce document

Ce document établit le cadre contractuel pour la fourniture de services par Rosa aux personnes privées. “Rosa” désigne Rosa ASBL, une association sans but lucratif établie à Cantersteen 10, 1000 Bruxelles, numéro d’entreprise 0745.832.604.

Le patient

Le patient, désigné “vous” dans ce document, est la personne privée qui utilise les services de Rosa pour prendre un rendez-vous avec un professionnel de la santé, soit pour elle-même, soit pour un proche. Nous utilisons le terme “patient” parce que Rosa est active dans le secteur de la santé.

Description du service

Rosa fournit une application de prise de rendez-vous en ligne vous permettant de prendre rendez-vous avec des professionnels de la santé qui ont activé la fonctionnalité “rendez-vous en ligne”.

Rosa fournit également des services de support pour vous aider si vous rencontrez des problèmes avec les applications.

Les applications et services fournis par Rosa évolueront au fil du temps, en fonction des choix de l’équipe de développement et des retours d’expérience des utilisateurs. Rosa communiquera ces changements en temps utile.

Engagements et responsabilités

Rosa développe et fournit ses applications et services selon des standards professionnels. Rosa ne garantit pas que ses services sont disponibles en permanence ou qu’ils sont exempts d’erreurs, mais Rosa remédiera les problèmes identifiés aussi vite que possible.

Rosa publie des informations à propos des professionnels de la santé et de leurs disponibilités pour des rendez-vous. Ces informations sont directement gérées par les professionnels de la santé et ne sont pas vérifiées par Rosa.

Vous devez utiliser le service de manière raisonnable. Ceci implique notamment de fournir des informations correctes, de prendre des rendez-vous uniquement pour vos besoins (ou ceux de vos proches, pour autant que vous ayez le droit de le faire) et de respecter le temps et la disponibilité des professionnels de la santé.

Données à caractère personnel

Rosa traite des données à caractère personnel à propos de vous (et/ou de vos proches), pour le compte des professionnels de la santé avec qui vous prenez rendez-vous.

Rosa traite également des données à caractère personnel à propos de vous (et/ou de vos proches) pour ses propres besoins.

Les conditions détaillées dans lesquelles Rosa traite des données à caractère personnel sont décrites dans [la Politique de Rosa en matière de respect de la vie privée](#) de Rosa, qui fait partie du contrat entre vous et Rosa.

Suspension des services

Rosa peut suspendre votre accès aux services immédiatement en cas de suspicion de fraude, d'activité illégale, de faille de sécurité ou d'activité anormale. Rosa réactivera votre accès aux services dès que possible après la résolution de la cause de suspension.

Rosa peut occasionnellement suspendre l'accès aux services pour des opérations de maintenance. Rosa le fera autant que possible durant des périodes de faible activité.

Prix et paiement

L'application de prise de rendez-vous en ligne est fournie aux patients gratuitement.

Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Vous pouvez y mettre fin à tout moment en demandant à Rosa de désactiver votre compte. Rosa vous enverra une confirmation par écrit.

Rosa peut mettre fin au contrat à tout moment si vous commettez une fraude ou si vous ne respectez pas le contrat. Rosa peut refuser de contracter avec vous dans le futur.

Communications

Vous reconnaissez que l'envoi d'emails à l'adresse de contact principale renseignée dans votre compte est un moyen valable de communiquer avec vous à propos de ce contrat. Vous devez maintenir cette adresse à jour.

Modification des conditions de service

Ce document est à jour en date du 21 avril 2022. Rosa peut changer ces conditions de services mais doit annoncer toute modification substantielle à l'avance ainsi que leur date d'entrée en vigueur. Le contrat entre vous et Rosa sera modifié en conséquence à partir de

cette date. Toute modification non-substantielle entrera en vigueur à la date de sa publication sur ce site internet.

Droit applicable et litiges

Le contrat est soumis au droit belge. S'il n'est malheureusement pas possible de régler à l'amiable un litige entre vous et Rosa, les tribunaux compétents de votre domicile, ou les tribunaux compétents de Bruxelles, section française ou néerlandaise, trancheront le litige.