

Conditions de service pour les Visiteurs et Utilisateurs

Objet de ce document

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

Le visiteur et l'utilisateur

Le visiteur est l'individu qui navigue sur le(s) site(s) Web de Rosa et/ou l'Application de Rosa (l'application mobile accessible via différents "apps stores" sur le marché et qui permet d'accéder à une partie ou à l'ensemble des services de Rosa), sans créer ou se connecter à un compte d'utilisateur. Les visiteurs peuvent chercher et trouver un professionnel de la santé mais ne peuvent pas prendre de rendez-vous et/ou gérer leurs rendez-vous sans créer de compte d'utilisateur.

L'utilisateur est la personne physique qui a créé un compte (le 'compte patient') sur Rosa et qui accède aux services offerts par Rosa sur son site Web et/ou son Application. L'utilisateur peut chercher et trouver un professionnel de la santé, prendre des rendez-vous, soit pour lui-même, soit pour un proche, et/ou gérer ses rendez-vous.

A moins que le contexte ne l'exige autrement, "vous" se réfère à la fois au visiteur et à l'utilisateur.

En accédant et en utilisant notre site Web et/ou notre Application, vous confirmez avoir lu et accepté d'être lié par ces conditions, telles que modifiées le cas échéant. Si vous n'acceptez pas tout ou partie de ces conditions, vous ne devez pas utiliser notre site Web ou notre Application.

Description des Services

Rosa vous offre la possibilité d'accéder à ses Services, incluant : (i) un répertoire en ligne de divers professionnels de la santé à travers la Belgique ; (ii) une plateforme de prise de rendez-vous en ligne, vous permettant de prendre rendez-vous avec des professionnels de la santé qui ont activé la fonctionnalité de prise de rendez-vous en ligne ; et (iii) des services additionnels qui peuvent être offerts de temps à autre par Rosa, incluant, par exemple, la possibilité de gérer vos rendez-vous.

Rosa fournit également des services de support pour vous aider si vous rencontrez des problèmes avec votre compte patient, notre site Web ou notre Application. Si vous rencontrez des problèmes dans le cadre d'une demande de rendez-vous ou d'un

rendez-vous pris avec un professionnel de la santé, veuillez contacter ce professionnel de la santé.

L'Application et les 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.

Accès au site Web et à l'Application

Tous les visiteurs peuvent accéder à notre site Web et à notre Application, y chercher un professionnel de la santé et consulter les informations relatives aux professionnels de la santé via leur profil public.

Création de votre compte et prise de rendez-vous en ligne

Afin de prendre (et de gérer) un rendez-vous avec un professionnel de la santé, vous devez devenir un "utilisateur" en créant un compte utilisateur en ligne sur Rosa. En tant qu'utilisateur, vous devez respecter les conditions suivantes :

- être âgé d'au moins 13 ans ;
- fournir et garder les informations que vous communiquez à Rosa exactes, à jour et complètes ;
- lorsque vous prenez un rendez-vous pour une autre personne (le patient), vous devez garantir que vous êtes un représentant autorisé de ce patient (par exemple, un proche parent qui vous a donné son consentement), ou que vous avez l'autorité d'agir au nom du patient (par exemple, si vous êtes le parent ou le tuteur légal du patient).

Lorsque vous prenez un rendez-vous en ligne avec un professionnel de la santé, vous reconnaissez et acceptez que :

- vous avez le droit de consulter le professionnel de santé de votre choix ;
- vous devez procéder à toutes les vérifications nécessaires avant de prendre rendez-vous avec l'un des professionnels de la santé répertoriés sur notre site Web ou Application ;
- chaque rendez-vous est communiqué au professionnel de la santé concerné qui peut, le cas échéant, reporter ou annuler le rendez-vous dans son agenda ; dans ce cas, vous recevrez une notification ;
- vous êtes seul responsable des conséquences de la non présentation à votre rendez-vous : si vous ne pouvez pas vous présenter à votre rendez-vous, vous devez le reporter ou l'annuler soit via Rosa, soit en contactant directement le professionnel de la santé concerné.

Utilisation acceptable et vos obligations

Vous devez accéder à notre site Web et/ou à notre Application et les utiliser de manière raisonnable, responsable et en toute bonne foi. Plus précisément, vous devez vous assurer de ne pas :

- enfreindre les présentes Conditions ou toute loi applicable ;

- utiliser le site Web ou l'Application à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus ;
- perturber ou interrompre l'accès ou le fonctionnement du site Web et/ou de l'Application ;
- interférer avec l'accès et l'utilisation de tout autre visiteur ou utilisateur ;
- faire quoi que ce soit qui puisse nuire, interférer ou violer la sécurité ou la confidentialité de nos systèmes ou des informations qui s'y trouvent ;
- adopter un comportement illicite, diffamatoire, obscène, menaçant, harcelant, abusif, haineux ou embarrassant pour toute autre personne, ou qui est raisonnablement susceptible de nuire aux services ou à la réputation de Rosa et/ou des professionnels de la santé ;
- s'engager dans toute forme d'extraction de données non autorisées du site Web ou de l'Application, tel que le web scraping ;
- enfreindre les droits d'une autre personne, y compris les droits de propriété intellectuelle, les droits de confidentialité ou les droits au respect de la vie privée ;
- créer une fausse identité ou usurper l'identité d'une autre personne ;
- tenter d'accéder à un rendez-vous ou à des données qui ne vous sont pas destinées;

et vous devez toujours vous assurer de :

- n'utiliser notre site Web ou notre Application qu'à des fins privées, à l'exclusion de toute fin commerciale ;
- obtenir tous les consentements ou autorisations nécessaires avant de fournir à Rosa de l'information sur un autre individu ;
- ne prendre de rendez-vous qu'en cas de besoin, prendre toutes les mesures raisonnables pour vous présenter au rendez-vous pris ou informer à l'avance le professionnel de la santé en cas d'annulation, et veiller à être respectueux du temps des professionnels de la santé ;
- préserver la sécurité et la confidentialité de l'accès à votre compte utilisateur afin d'éviter toute utilisation ou tout accès non autorisé ; et
- nous informer immédiatement (support@rosa.be) si vous avez connaissance de problèmes de sécurité ou de préoccupations concernant l'utilisation ou l'accès à notre site Web et/ou à notre Application.

Engagements et responsabilités de Rosa

Rosa développe et fournit son site Web, ses Applications et Services selon des standards professionnels. Rosa ne garantit pas que ses site Web, Applications et 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 sous le contrôle de Rosa. Rosa n'est aucunement responsable et exclut toute responsabilité quant à l'information fournie, la conduite ou les activités des professionnels de la santé sur ou via le site Web ou l'Application de Rosa.

Rosa facilite l'accès aux soins de santé en tant que simple intermédiaire ; Rosa n'est pas un professionnel de la santé ou un établissement de santé et n'exerce aucune activité dans le

domaine de la santé. Rosa ne fournit pas de conseils médicaux et les Services, le site Web et l'Application ne sont pas conçus pour, et ne doivent pas être utilisés dans des circonstances médicales critiques, d'urgence ou de soins aigus.

Liens externes

Le site Web et l'Application peuvent inclure des liens vers des sites web de tierces parties. Rosa n'est pas responsable en aucune façon, et exclut toute responsabilité, pour toute information contenue sur ces sites web.

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'accès aux Services, site Web et Application vous est fourni gratuitement.

Propriété intellectuelle

Rosa (ou ses donneurs de licences) conserve la propriété de tous les droits, incluant les droits de propriété intellectuelle, dans et pour les Services, le site Web et l'Application et leur contenu.

Rosa vous accorde une licence non exclusive, non transférable et libre de redevance (sans droit de sous-licence) pour promouvoir, accéder et utiliser les Services, le site Web et l'Application selon les termes spécifiés dans ces Conditions.

Vous déclarez et garantissez de ne pas :

- adapter, modifier, dupliquer, distribuer ou reproduire, en tout ou en partie, tout élément des Services, du site Web et de l'Application, quel qu'en soit la nature ;

- procéder à l'ingénierie inverse, à la décompilation, au désassemblage des composants et/ou à l'utilisation de tout composant des Services, du site Web et de l'Application à des fins d'analyse concurrentielle ou de création d'œuvres dérivées.

Nonobstant toute disposition contraire, Rosa est libre d'utiliser et d'implémenter dans ses produits et services toute idée, feedback ou savoir-faire que vous fournissez à Rosa ou que Rosa développe ou acquiert durant l'exécution des Services, sans qu'aucune compensation ne soit due et sans que cela ne soit considéré comme une violation de vos droits de propriété intellectuelle, de votre savoir-faire ou d'autres droits de propriété qui vous reviennent.

Rosa ne revendique pas la propriété de vos données ou matériaux fournis à Rosa ou à un professionnel de la santé en vertu de ces Conditions.

Tout manquement à ce qui précède constitue un manquement important à ces Conditions et amènera Rosa, à sa discrétion, à suspendre ou à résilier immédiatement votre droit d'accès aux Services.

Durée du contrat

Ces Conditions forment le contrat entre vous et Rosa et ce contrat est conclu pour une durée indéterminée. Vous pouvez y mettre fin à tout moment en demandant à Rosa de supprimer votre compte (en envoyant un email à support@rosa.be). Rosa vous enverra une confirmation par écrit.

Rosa peut mettre fin au contrat immédiatement si vous ne respectez pas ces Conditions, si vous utilisez les Services en violation de la loi ou si vous avez agi d'une façon qui, selon l'opinion raisonnable de Rosa, affecte votre capacité à respecter vos obligations en vertu de ce contrat ou l'intégrité, la réputation ou le statut de Rosa, d'un professionnel de la santé ou d'un autre visiteur ou utilisateur. Rosa peut refuser de contracter à nouveau avec vous dans le futur.

S'il est mis fin au présent contrat, vous devez cesser d'utiliser les Services.

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 15 juillet 2023. 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.

Modifications des présentes conditions d'utilisation pour les visiteurs et les utilisateurs

Il s'agit de la version 1.2 de nos conditions d'utilisation pour les visiteurs et utilisateurs, en vigueur au 15 juillet 2023. Nous révisons régulièrement les présentes conditions d'utilisation pour les visiteurs et utilisateurs afin de nous assurer qu'elles sont à jour et nous pouvons les modifier au fil du temps pour refléter les changements apportés à nos Services. Dans ce cas, nous publierons les conditions mises à jour sur cette page web. Veuillez vous reporter à ce document pour prendre connaissance de toute modification, car les conditions révisées s'appliqueront à tous les services que nous fournissons.

Modifications apportées depuis la version précédente (v 1.1) : nous sommes sur le point de lancer notre application mobile destinée aux patients et avons mis à jour les présentes conditions afin qu'elles restent pertinentes ; nous avons également élargi le champ d'application des présentes conditions afin qu'elles s'appliquent aux visiteurs et aux utilisateurs (tels qu'ils sont définis ci-dessus). Nous avons également inclus une clause relative à la propriété intellectuelle et clarifié ce qui constitue un usage acceptable de nos Services, afin de nous assurer que nous sommes tous sur la même longueur d'onde.