

1. Préambule

1. DOKILIKO FRANCE met à disposition de ses Utilisateurs un service de téléconseil personnalisé leur permettant de disposer d'un temps de communication privilégié avec un Professionnel de santé, dans le domaine de spécialité de leur choix ; ce Service est appelé DOKPASS.

2. Les Conditions Générales d'Utilisation des Services proposés par DOKILIKO FRANCE sont pleinement applicables au Service DOKPASS. Les présentes Conditions Particulières d'Utilisation du Service DOKPASS présentent, conformément à l'article 1.2 alinéa 2 des Conditions Générales d'Utilisation, les conditions et modalités d'utilisation spécifiques au Service DOKPASS.

2. Définitions

3. Les définitions figurant dans les Conditions Générales d'Utilisation sont applicables aux présentes Conditions Particulières d'Utilisation.

4. Les termes spécifiques au Service DOKPASS sont définis comme suit :

- « Téléconseil personnalisé » : Service fourni par DOKILIKO FRANCE sous le nom DOKPASS et consistant à mettre en relation un Utilisateur avec un Professionnel de santé afin que ce dernier lui fournisse une écoute et des conseils personnalisés notamment par téléphone, visio ou tchat.

3. Accessibilité et opposabilité

5. L'accès au Service DOKPASS se fait via le Site internet www.dokiliko.com.

6. L'Utilisateur formule à partir de son Compte personnel, par un formulaire spécifique, sa demande de Téléconseil personnalisé à un Professionnel de santé. Dans le cadre de cette demande, il accepte les présentes Conditions Particulières d'Utilisation et confirme son acceptation. Ce double clic positif valide le consentement et l'acceptation sans réserve de l'Utilisateur aux présentes Conditions Particulières d'Utilisation ainsi qu'aux tarifs proposés par le Professionnel de santé au jour de la demande.

7. La version des Conditions Particulières d'Utilisation opposable à l'Utilisateur est celle acceptée par l'Utilisateur au moment de la demande de Téléconseil personnalisé.

4. Présentation du Service DOKPASS

4.1 Description du Service DOKPASS

8. Le Service DOKPASS est un service de Téléconseil personnalisé qui facilite la mise en relation entre des Professionnels de santé et des Utilisateurs. Les prestations de Téléconseil personnalisé sont assurées par des Professionnels de santé volontaires ayant souscrit un abonnement aux Services DOKILIKO et à l'option DOKPASS.

9. L'Utilisateur formule sa demande de Téléconseil personnalisé, à partir du site www.dokiliko.com, auprès d'un Professionnel de santé nominativement identifié ou auprès d'un Professionnel de santé non identifié au préalable.

10. Les coordonnées du Professionnel de santé (nom, prénom, domaine de spécialité et adresse) qui va réaliser la prestation de Téléconseil personnalisé sont transmis à l'Utilisateur. L'Utilisateur est

également informé du temps moyen de réponse ou de rappel du Professionnel de santé ainsi que des moyens techniques de communication proposé.

11. L'entretien avec le Professionnel de santé peut notamment se faire par téléphone, visioconférence ou tchat, selon les choix formulés par l'Utilisateur et les moyens dont disposent le Professionnel de santé.

- pour un échange via tchat ou visio : un courrier électronique et un message texte sont adressés à l'Utilisateur pour l'informer de la disponibilité du Professionnel de santé ;
- pour un échange téléphonique : un appel téléphonique de l'Utilisateur est réalisé par DOKPASS qui se charge ensuite de mettre l'Utilisateur en relation avec le Professionnel de santé.

4.2 Accès au Service DOKPASS

12. La procédure de demande d'une prestation de Téléconseil personnalisé via le Service DOKPASS comprend les étapes suivantes :

- Etape 1 : l'Utilisateur doit se connecter à son profil ou créer un profil en remplissant le formulaire d'inscription au service Dokiliko et accepter les Conditions Générales d'Utilisation DOKILIKO FRANCE ;
- Etape 2 : l'Utilisateur formule une demande de Téléconseil personnalisé sur le site dokiliko.com en utilisant le formulaire du service DOKPASS et complète les champs prévus ; les champs indiqués par un astérisque doivent nécessairement être complétés par l'Utilisateur ; à défaut la demande de Téléconseil ne pourra aboutir ;
- Etape 3 : l'Utilisateur après validation de sa demande est redirigé vers une page qui récapitule sa demande et l'ensemble des critères complétés, qui lui indique les coordonnées du Personnel de santé qui va réaliser la prestation de Téléconseil personnalisé ; il lui est alors demandé de sélectionner un moyen de communication parmi ceux proposés dans cette plage horaire par le Professionnel de santé, cette page indique également le prix / minute de la prestation commandée. Lors de cette étape, l'Utilisateur a la possibilité d'anonymiser sa commande, de vérifier le détail de la commande et son prix total, la modifier ou annuler sa commande ;
- Etape 4 : pour terminer le processus de commande, l'Utilisateur doit valider la commande récapitulée et accepter les présentes Conditions Particulières d'Utilisation ; en choisissant une option de paiement ; la demande n'est finalisée qu'une fois le paiement préautorisé auprès de l'organisme financier payeur ;
- Etape 5 : DOKILIKO FRANCE accuse réception de la commande de l'Utilisateur par l'envoi d'un courrier électronique récapitulant la commande et confirme sa validation.

3

5. Mises en garde

5.1 Sur l'accès au service de téléconseil personnalisé

13. Il est rappelé à l'Utilisateur que conformément aux Conditions Générales d'Utilisation les frais de connexion internet et le paiement des communications téléphoniques dans le cadre de l'utilisation du Service DOKPASS sont à la charge exclusive de l'Utilisateur.

14. L'Utilisateur est par ailleurs pleinement responsable des services commandés à partir de son profil Dokiliko et de ses identifiants de connexion.

5.2 Sur l'absence de droit de rétractation

15. Conformément au Code de la consommation qui liste les hypothèses dans lesquels le droit de rétractation pour les contrats conclus à distance ne s'applique pas, l'Utilisateur est informé et reconnaît que aucun droit de rétractation ne pourra être exercé dans le cadre du Service DOKPASS, ce service ayant vocation à être pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation.

16. L'Utilisateur accepte de renoncer expressément à son droit de rétractation dans le cadre du Service DOKPASS.

5.3 Sur la réalisation de la prestation de Téléconseil personnalisé

17. L'Utilisateur est informé et accepte que le délai de réponse du Professionnel de santé ainsi que les moyens techniques indiqués lors de la commande de la prestation de Téléconseil personnalisé relèvent de la seule responsabilité du Professionnel de santé. Par conséquent, DOKILIKO FRANCE en tant que simple intermédiaire technique ne pourra être tenue responsable à cet égard.

18. L'Utilisateur est informé et accepte également que la prestation de Téléconseil personnalisé est réalisée par un Professionnel de santé et que DOKILIKO FRANCE est un simple intermédiaire technique qui facilite la mise en relation entre des Professionnels de santé et des Utilisateurs via le Service DOKPASS. Par conséquent, les avis rendus par les Professionnels de santé dans le cadre du Service DOKPASS ne pourront engager la responsabilité de DOKILIKO FRANCE.

19. Chaque Professionnel de santé est seul responsable de ses avis rendus conformément à la législation et aux règles déontologiques qui gouvernent sa profession.

4

20. L'Utilisateur reconnaît également être informé que la prestation de Téléconseil personnalisé :

- ne constitue pas une consultation médicale et ne peut se substituer à une consultation médicale ;
- ne peut concerner des situations d'urgence ; en cas d'urgence, l'Utilisateur est invité à composer des numéros de services d'urgence (le 15 pour les urgences médicales et le SAMU, le 18 pour les pompiers ou le 112 numéro d'urgence européen) ;
- ne donnera lieu à l'établissement d'aucun certificat médical, arrêt de travail ou prescription.

21. L'Utilisateur reconnaît et accepte que le Professionnel de santé ne pourra être tenu pour responsable dans le cas où les informations données par l'Utilisateur sont erronées, insuffisantes ou incomplètes.

22. En cas d'empêchement ou de contraintes particulières du Professionnel de santé pour réaliser la prestation de Téléconseil personnalisé, celui-ci doit en informer le plus rapidement possible DOKILIKO FRANCE qui s'engage à transmettre l'information à l'Utilisateur et à lui proposer :

- soit un nouveau rendez-vous de Téléconseil personnalisé avec le même Professionnel de santé ;
- soit un rendez-vous de Téléconseil personnalisé avec un autre Professionnel de santé de même spécialité.

23. Il est rappelé, en application de la Partie 3, article 10.G (« Prestations réalisées par les Professionnels de santé ») des Conditions Générales d'Utilisation, que DOKILIKO FRANCE ne peut en aucun cas être tenue responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution de la Prestation proposée par le Professionnel de Santé et ne pourra être redevable d'aucune somme à ce titre.

6. Conditions financières

6.1 Tarifs

24. Par dérogation à l'article 6.1 des Conditions Générales d'Utilisation relatif à la gratuité des services, le Service DOKPASS est fourni à titre payant.

25. Le montant du service DOKPASS comprend :

- Un montant fixe de 1 (un) euro rémunérant la mise en relation et la prestation de l'intermédiaire de paiement ;
- Le prix de la prestation de Téléconseil personnalisé calculé en fonction de la durée de la communication entre le Professionnel de santé et l'Utilisateur et le tarif à la minute défini par le Professionnel de santé au moment de la commande et en fonction du moyen de communication choisi par l'Utilisateur.

26. La durée finale de communication entre le Professionnel de santé et l'Utilisateur est celle relevée sur les serveurs de DOKILIKO FRANCE.

27. Dans le cadre de la commande d'une prestation de Téléconseil personnalisé réalisée par téléphone uniquement, l'Utilisateur est informé que si la communication dure moins d'une minute ou si le Professionnel de santé est mis en relation avec la boîte vocale de l'Utilisateur :

- le Professionnel de santé peut décider de ne pas facturer la communication : cette décision lui appartient et est discrétionnaire ;
- les frais fixes de 1 (un) euro resteront dus en toute hypothèse à DOKILIKO FRANCE et prélevés à l'Utilisateur.

5

28. Les prix sont exprimés en euros, définis hors taxes, et sont majorés des taxes, notamment de la TVA en vigueur au jour de la facturation. Ils tiennent compte des commissions des intermédiaires.

6.2 Paiement

29. L'Utilisateur est informé que la plateforme de paiement en ligne utilisée est MangoPay. Les conditions générales d'utilisation de MangoPay sont consultables ici.

30. En acceptant les présentes Conditions Particulières d'Utilisation, l'Utilisateur accepte également sans réserve les conditions générales d'utilisation de MangoPay.

31. Le paiement est effectué par l'Utilisateur via la plateforme par carte bancaire, Paypal ou virement bancaire. Une pré-autorisation d'un montant maximal correspondant à 20 (vingt) minutes de prestation est adressée à l'organisme bancaire de l'Utilisateur. La somme correspondant aux prestations effectivement réalisées sera prélevée sur le compte bancaire de l'Utilisateur à la fin de la prestation de Téléconseil personnalisé et pour le montant qui sera indiqué dans l'email récapitulatif adressé à l'Utilisateur.

6.3 Conditions d'annulation

32. L'Utilisateur est libre d'annuler une prestation de Téléconseil personnalisé réservée via le Service DOKPASS.

33. En cas d'annulation de la commande de prestation de Téléconseil personnalisé, aucuns frais fixes ne seront dus par l'Utilisateur.

7. Réclamation

34. L'Utilisateur peut formuler des réclamations sur le Service DOKPASS ou sur les prestations de Téléconseils personnalisés en remplissant le formulaire prévu à cet effet ou en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : dokpass@dokiliko.com.

8. Informatiques et libertés

35. A moins qu'il n'ait opté pour l'anonymisation l'Utilisateur est informé que les données qu'il a renseignées dans le formulaire d'inscription au Service DOKPASS sont transmises au Professionnel de santé qui assure la prestation de Téléconseil personnalisé dans le seul but de permettre la réalisation de cette prestation. Conformément aux conditions générales d'utilisation l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant.

36. Il est rappelé à l'Utilisateur, que dans le respect des dispositions de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique, le Site internet comprenant le Service DOKPASS est hébergé par A2COM hébergeurs agréés en données de santé par le Ministère de la santé.

9. Autres dispositions

37. Toutes les dispositions des Conditions Générales d'Utilisation accessibles ici sont pleinement applicables aux présentes Conditions Particulières d'Utilisation, sauf dérogation expresse prévue aux présentes.