

Voiladoc, marque déposée représentée par TELEHEALTH, est une plateforme mettant techniquement en relation les patients et les professionnels de santé sans interférer aucunement dans la pratique de la médecine le présent contrat est un document juridique entre :

TELEHEALTH, SARL enregistrée au Maroc, au Capital de **1 200 000,00 MAD**, immatriculée à Casablanca sous les numéros : **RC 472731 IF 45968446 ICE 002599369000029** dont le siège social est situé à 119 Avenue Emile Zola, 9ème étage, N° 35, Casablanca, représentée par Monsieur <<Mohamed TBER >> en qualité de Gérant, et ses clients Médecins, infirmiers(es), pharmacies, laboratoires, et autres professionnels de santé.

Le présent Contrat de licence d'utilisateur final (« CLUF ») régit l'utilisation des services offerts par TELEHEALTH via la plateforme Voiladoc (« Le service »). Le Service et la Méthode Voiladoc sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et industrielle, les droits d'auteur, le secret professionnel, les brevets et le droit des marques.

ARTICLE 1 : SERVICE, LICENCES ET RESPONSABILITES

1.1. Service et Codes d'Accès.

- Le Client déclare qu'il sera responsable des actes et omissions de toute personne qui accède au Service en utilisant son compte ou accède aux procédures fournies ou créés par le Client.
- TELEHEALTH se réserve le droit de refuser l'inscription à Voiladoc, ou d'annuler les identifiants de connexion qui violent les termes et conditions du présent Contrat.

1.2. Droits d'Accès.

- TELEHEALTH accorde au Client une licence non-exclusive et non-transférable sous forme d'un Service mis à disposition du Client uniquement.
- L'accès et l'utilisation du Service par le Client devront se conformer à toutes les autres conditions détaillées dans la documentation mise à disposition du Client sur le site web www.voiladoc.ma ou via Email ou tout autre moyen reconnu par la loi.
- Toute interruption ou suspension ou modification de l'accès à tout ou partie du Service en cas de maintenance par Voiladoc doit être notifiée au Client moyennant un préavis d'au moins vingt-quatre (24) heures.

ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DES PARTIES

2.1. Obligations de TELEHEALTH

a) Hébergement.

- Le Client reconnaît et accepte que, afin de respecter les dispositions concernant les Données à caractère personnel de Santé, TELEHEALTH a recours à un transfert de données à Microsoft France en tant qu'Hébergeur de Données de Santé (certifié HDS). Ce transfert de données est autorisé par la CNDP sous n° A-S-368/2021.

b) Données du Client

- Le Client, en tant que fournisseur de services de santé, conserve la propriété des données des Patients, et détient tous les droits et intérêts relatifs aux Données de ses Patients.
- Les données échangées par TELEHEALTH et le Client peuvent être utilisées par TELEHEALTH, copiées, conservées, traitées, transmises et présentées dans la mesure nécessaire à la fourniture du Service selon les termes du présent contrat.
- Le Client reconnaît et accepte que TELEHEALTH n'assume aucune responsabilité concernant, et ne s'engage point à vérifier, l'exactitude et l'intégrité des Données du Client ou de toute autre donnée que le Client pourra fournir.
- Les dossiers médicaux des patients sont accessibles (uniquement) par les professionnels de santé traitants desdits patients, sauf la partie psychiatrie qui n'est accessible que pour les psychiatres.

c) Sécurité et Conformité avec la loi 09-08

- TELEHEALTH fournira ses meilleurs efforts afin de conserver et traiter toutes les Données du Client en accord avec les standards de protection et de sécurité conformément aux dispositions de la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

d) Support et Niveaux de Service

- TELEHEALTH fournira au Client un support technique et des mises-à-jour du Service en accord avec ses pratiques commerciales habituelles. TELEHEALTH déclare et garantit qu'à tout moment pendant la durée du présent Contrat, TELEHEALTH fera en sorte de se conformer aux droits, règles et règlements applicables à la fourniture des Services tels que définis dans le document « accord du niveau deservice » existant sur le site www.voiladoc.ma.

e) Notifications aux Patients

- Le Client accepte qu'afin de préserver la sécurité, l'accès et la disponibilité des services actuels et futurs,



TELEHEALTH notifiera, par tous les moyens légaux, les patients du Client en temps utile.

2.2. Obligations du Client

a) Données du Client

- Le Client reconnaît qu'il est avec ses Utilisateurs Finaux Autorisés par lui-même et ses Patients, seul responsable de l'exactitude et de l'intégrité des Données du Client transmises à travers ce Service.

b) Termes et Conditions, Politique de Protection des Données Personnelles et autres exigences.

Le Client reconnaît et accepte que l'utilisation du Service soit sujette aux versions des Termes et Conditions, Politique de Protection des Données Personnelles et tous autres documents concernant le Service et disponibles sur www.voiladoc.ma.

ARTICLE 3 : REDEVANCE ET PAIEMENTS

- Le Client reconnaît et accepte que, à l'exception de la période d'essai, TELEHEALTH renouvelle automatiquement la Période d'Abonnement du Client au Service à son expiration pour une durée équivalente, sauf si une partie notifie l'autre du non-renouvellement au moins trente (30) jours avant l'expiration de la Période d'Abonnement en cours.

- Le Client pourra résilier le présent Contrat à tout moment, étant entendu que toute Redevance de Service facturée avant la date effective de résiliation ne sera pas remboursée, que ce soit entièrement ou partiellement. Si le Client annule son abonnement, il continuera à en bénéficier jusqu'à expiration de la Période d'Abonnement payée en cours, et l'abonnement expirera à la fin de la Période d'Abonnement en cours.

- Le Client pourra demander par écrit ou tout autre moyen légal à tout moment à TELEHEALTH la modification de sa formule d'abonnement gratuit vers une autre formule payante proposée.

ARTICLE 4 : GARANTIES ET NON-RESPONSABILITE

4.1. Données du Client.

- Le Client déclare et garantit qu'il est propriétaire de, ou détient une licence suffisante pour, les Données du Client.

- Le Client sera intégralement responsable de l'exactitude et de l'intégrité de ses propres Données et de l'accès, possession, utilisation et/ou divulgations par le Client dans le respect de la loi.

4.2. Injonctions affectant le Service.

Si le Service est, ou risque, selon TELEHEALTH, d'être l'objet d'une quelconque injonction qui empêcherait son utilisation comme décrit dans le présent Contrat, TELEHEALTH pourra, à sa discrétion

(1) obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser le Service ou ;

(2) remplacer ou modifier le Service de manière à ce qu'il soit non-contrefaisant sans remettre en question ses principales fonctionnalités.

Si (1) et (2) ne sont pas raisonnablement possibles pour TELEHEALTH, cette dernière pourra mettre fin au présent Contrat immédiatement sur notification au Client et rembourser toute Redevance de Service au prorata de la période prépayée restante.

4.3. Non-Responsabilité.

TELEHEALTH, pour son propre compte, de ses partenaires et de ses fournisseurs, ne donne aucune garantie que les services rempliront toutes les exigences du client ou ne seront jamais interrompus ou que toutes les erreurs signalées seront prises en charge.

ARTICLE 5 : INDEMNISATION

5.1. Indemnisation par TELEHEALTH.

TELEHEALTH défendra et tiendra indemne le Client contre toute réclamation d'un tiers et toutes pertes, responsabilités, couts et dépenses attribuables à ou résultant de :

(a) une quelconque violation prouvée des obligations de TELEHEALTH vis-à-vis du Client concernant le respect la loi Marocaine sur la protection des données, ou

(b) toute demande selon laquelle le Service ou autres documents fournis par TELEHEALTH violent les droits d'un tiers (y compris les droits de propriété intellectuelle ou droits à la vie privée ou de publicité) ; et

(c) toute violation par TELEHEALTH de ses obligations découlant du présent Contrat concernant les Données du Client.

5.2. Indemnisation par le Client.

Le Client défendra et tiendra indemne TELEHEALTH et ses partenaires contre toute réclamation d'un tiers et toutes pertes, responsabilités, couts, charges et dépenses que TELEHEALTH pourrait être amenée à subir et attribuables à ou résultant de :

a) l'utilisation non-autorisée des Services et de la Méthode Voiladoc par le Client ;

b) toute violation avérée ou réelle par le Client des droits de tiers (y compris les droits de propriété intellectuelle ou



droits à la vie privée ou de publicité) ;

c) toute violation par le Client de ses obligations concernant les Données du Client ou du Patient ;

d) toute pratique non-autorisée par le Client de sa profession ou autre faute professionnelle du Client et et/ou d'erreur médicale et/ou d'erreur de diagnostic dans le cadre d'un acte de Consultation/Soin/téléconsultation/Analyse ; le professionnel de santé est le seul responsable en pareille situation ; et

e) Le client convient qu'il est assuré pour et engage sa responsabilité quant au résultat de ses actes et ceux de ses collaborateurs dans l'exécution de l'acte.

5.3. Procédure.

La partie indemnisée notifiera promptement la partie indemnisante dans la rédaction de toute réclamation, action en justice ou procédure dans le cadre de laquelle une indemnité est réclamée.

ARTICLE 6 : TERME ET RESILIATION

6.1. Terme.

Le présent Contrat démarre à la date à laquelle le Client (ou un représentant autorisé en son nom) accepte les termes de ce Contrat en finalisation de l'achat du Service de Voiladoc (la « **Date d'Entrée en Vigueur** ») et se poursuit jusqu'à sa résiliation.

6.2. Résiliation

a) **Résiliation pour manquement aux obligations**

Le présent Contrat pourra être résilié par anticipation par l'une ou l'autre des parties si l'autre partie viole une disposition du présent Contrat et ne remédie pas à cette violation dans les trente (30) jours suivant la réception d'une notification écrite de cette violation de la part de l'autre partie. Tous frais de procédure, sommations, poursuites ou mesures conservatoires seront mis à la charge de la Partie défaillante et facturés sur le terme suivant :

b) **Résiliation pour juste motif**

L'une des Parties pourra résilier de plein droit et sans délai le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception :

- si l'autre Partie se trouve en situation de défaillance dûment constatée.

- en cas d'abandon de ses activités par le Client, dans ce cas, le contrat sera résilié de plein droit et sans indemnité.

- au cas où le Client n'honore pas les rendez-vous de ses Patients pour les consultations de manière répétitive et suite à 2 notifications écrites de TELEHEALTH.

c) **En cas de fautes graves avérées du Client**

En cas de fautes graves avérées, le présent contrat sera résilié de plein droit, et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement des montants de cotisations avancés.

Font partie des fautes graves dans le cadre de l'exécution de la présente convention :

- la condamnation judiciaire ;

- la suspension ou la radiation de l'Ordre Professionnel.

d) **Résiliation par consentement mutuel**

Nonobstant les dispositions précédemment citées, le présent contrat pourra également être résilié à tout moment avant expiration, sur un commun accord des Parties formellement exprimé par une « convention écrite de résiliation » fixant les termes dudit accord.

e) **Service de Gestion des Dossiers après Rupture.**

Après la rupture du contrat, le Client peut demander à TELEHEALTH une copie des données de ses Patients (Format PDF) dont il est l'auteur dans le respect de la loi en vigueur.

6.3. Effets de la Résiliation.

À l'expiration ou à la résiliation du présent Contrat :

a) Le Client n'utilisera plus le Service, étant entendu cependant qu'aucune résiliation ne libère le Client de l'obligation de payer les redevances accumulées ou payables à TELEHEALTH et ses partenaires ;

b) Les Données des Patients du Client resteront à l'état actif et opérationnel jusqu'à ce que le Patient demande par écrit la résiliation de son compte Voiladoc.

c) Les Patients du Client peuvent autoriser l'utilisation et / ou la divulgation, ou demander l'accès à tout ou partie des Données du Patient conservées par Voiladoc.

6.4. Survie.

Les dispositions intitulées Confidentialité, Droits de Propriété Intellectuelle, Garanties et Exclusions de Responsabilité, Indemnisation, Limitation de Responsabilité, Service de Gestion des Dossiers après Résiliation et Effets de la Résiliation, et Dispositions Générales survivront à la résiliation du présent Contrat.

ARTICLE 7 : DISPOSITIONS GENERALES



7.1. Dérogations, Consentements et Modifications.

Ce Contrat peut être modifié (Renonciation, Consentement, Modification) uniquement sur l'accord écrit du Client et de TELEHEALTH.

7.2. Séparabilité.

Si une disposition du présent Contrat est jugée illégale ou inapplicable, cette disposition sera limitée ou éliminée dans la mesure minimale nécessaire pour que le présent Contrat reste pleinement en vigueur et applicable.

7.3. Transfert.

Le présent Contrat lie TELEHEALTH, le Client et leurs successeurs et ayants-droit autorisés, et s'applique à leur profit. Chaque partie peut céder le présent Contrat à ses Sociétés Affiliées et dans le cadre d'une réorganisation d'entreprise, de consolidation, de fusion ou de vente de la quasi-totalité de ses actifs ou de l'entreprise à laquelle le présent Contrat se rapporte. Sauf indication contraire express dans le présent Contrat, aucune des parties ne peut céder ses droits ou obligations en vertu du présent Contrat, en tout ou en partie, sans avoir préalablement notifié par écrit et obtenu le consentement écrit de l'autre partie.

ARTICLE 8 : FORCE MAJEURE

Si l'exécution requise par le Contrat est retardée par un cas de force majeure, la partie concernée sera dispensée de cette exécution pendant la période de temps raisonnablement nécessaire pour remédier aux effets de l'événement à l'origine du retard. Les cas de force majeure entraînent le report automatique des échéances de paiement prévues au titre du présent accord. Cette situation ne pourra être considérée comme manquement aux obligations du Client. Toutefois, l'accord peut être résilié par l'une ou l'autre partie si l'Événement de Force Majeure se poursuit pendant une période supérieure à soixante (60) jours. Toute partie dont l'exécution des obligations est retardée ou empêchée par une cause ou une condition relevant du présent Article notifiera sans délai à l'autre partie la durée prévue du retard ou de l'empêchement, ainsi que les mesures prises pour surmonter et atténuer le retard ou le défaut d'exécution.

ARTICLE 9 : RECLAMATIONS – ELECTION DE DOMICILE

9.1. Réclamation

Toute réclamation du Client devra être adressée par écrit dans un délai raisonnable suivant la découverte notifiée, de l'événement motivant ladite réclamation.

9.2. Élection de domicile

Chacune des Parties fait élection de domicile en son siège social/ adresse tel que mentionné en tête des présentes. Tout transfert de siège devra, à peine d'inopposabilité, être notifié par écrit à l'autre Partie.

ARTICLE 10 : DROIT APPLICABLE

Le présent Contrat est régi et interprété conformément au droit Marocain. TELEHEALTH peut demander un redressement équitable ou similaire auprès de tout tribunal compétent pour prévenir ou limiter toute violation ou menace de violation de ce Contrat par le Client, la juridiction exclusive et le lieu des actions liées à ce Contrat ou à l'utilisation du Service par le Client seront situés à Casablanca - Maroc et les deux parties consentent à la compétence des tribunaux Marocains en ce qui concerne ces actions.

