

## Conditions Générales d'Utilisation de l'application



Les présentes conditions générales d'utilisation (dites « CGU ») ont pour objet l'encadrement juridique des modalités d'utilisation, des conditions d'accès des services par l'« Utilisateur » de l'application CAREADVISORS.

Les présentes CGU sont accessibles sur le site dans l'onglet « CGU ».

Toute inscription ou utilisation du portail ou de l'application CAREADVISORS implique l'acceptation des présentes CGU par l'Utilisateur. Lors de l'inscription sur le site via le formulaire d'inscription, chaque Utilisateur accepte expressément les présentes CGU en cochant la case précédant le texte : « Je reconnais avoir lu et compris les CGU et je les accepte ».

En cas de non acceptation des CGU stipulées dans le présent contrat, l'Utilisateur se doit de renoncer à l'accès des services proposés par le site.

OREXIAL se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment le contenu des présentes et en informer les « Utilisateurs ».

### ARTICLE 1 : MENTIONS LEGALES

CareAdvisors éditée par OREXIAL, est une application de création, publication, diffusion et de suivi de questionnaires de satisfaction, conçue notamment pour les établissements médico-sociaux pour la gestion de la qualité de service.

Éditeur : SAS OREXIAL

39, rue Vaubecour 69002 LYON

contact@orexial.com

RESPONSABLE de CAREADVISORS

Hébergement OVH

L'application CAREADVISORS, est développée en Full web et disponible en mode SaaS directement sur des tablettes connectées et sécurisées en mode HTTPS.

## ARTICLE 2 : FINALITES ET ACCES A L'APPLICATION CAREADVISORS

Un Utilisateur dans le sens des présentes CGU, est toute personne inscrite et ayant le rôle de créer des questionnaires dans l'application et d'en effectuer le suivi.

Un répondant quant à lui, est toute personne physique à qui les questions sont directement adressées, il peut s'agir notamment d'un patient, d'un résident ou toute autre personne admise dans un organisme médicosocial donné.

A cette fin, l'application CAREADVISORS permet de :

- Modéliser les questionnaires ;
- Renseigner des questionnaires de satisfaction par le répondant ;
- Et produire des statistiques pour améliorer la qualité des prestations servies.

Seuls ont accès à CareAdvisors, les services facturiers des établissements dûment identifiés. Pour cela, ils doivent s'inscrire en remplissant le formulaire. En acceptant de s'inscrire aux services réservés, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations sincères et exactes concernant sa fonction, son état civil et ses coordonnées, son adresse mail.

L'Éditeur s'efforcera de communiquer aux Utilisateurs toutes modifications substantielles qui nécessiteront une nouvelle validation de leur part. Par ailleurs, afin d'éviter toute forme de ré identification, CareAdvisors génère une « URL Unique » envoyée directement et de manière aléatoire aux adresses mail des répondants pour recueillir les réponses aux questionnaires de satisfaction. L'accès est gratuit et est soumis à une inscription préalable ou aux détenteurs d'un abonnement.

Pour accéder aux services, l'Utilisateur doit ensuite s'identifier à l'aide de son identifiant et son mot de passe qui lui sont communiqués lors de son inscription.

Tout Utilisateur régulièrement inscrit pourra également solliciter sa désinscription en se rendant à la page dédiée sur son espace personnel. Celle-ci sera effective dans un délai raisonnable.

Tout événement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement de l'application ou du serveur et sous réserve de toute interruption ou modification en cas de maintenance, n'engage pas la responsabilité de l'Éditeur. Dans ce cas, l'Utilisateur accepte ainsi ne pas tenir rigueur à l'Éditeur de toute interruption ou suspension de service, même sans préavis.

L'Utilisateur a la possibilité de contacter l'Éditeur par messagerie au moyen d'une adresse e-mail communiquée lors de l'inscription ou par voie postale.

### ARTICLE 3 : COLLECTE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'Éditeur assure à l'Utilisateur une collecte et un traitement d'informations personnelles dans le respect de la vie privée et de la législation en vigueur. Le traitement des données personnelles respecte la loi Informatique et Libertés et le Règlement Européen sur la Protection des Données et fait l'objet d'une inscription au registre de l'Éditeur.

OREXIAL est responsable de ce traitement de données personnelles ayant pour finalités :

- De modéliser des questionnaires ;
- De renseigner la satisfaction du répondant ;
- De produire des statistiques pour améliorer la qualité des prestations servies et de les consolider sous forme de rapports pour la direction des établissements : par exemple en des synthèses pour un établissement donné mais également pour les directions générales et conseils d'administration de

Groupes ou de Réseaux d'établissements.

En outre, l'exploitation des résultats obtenus via CareAdvisors, permet de communiquer auprès des patients, résidents et usagers de l'établissement sur les efforts réalisés.

Pour les Utilisateurs, les données traitées sont : l'identité, l'adresse mail, la ville, l'établissement, le type de compte et éventuellement les données de navigation.

Pour les répondants, des données facultatives peuvent être collectées, à savoir, le numéro de chambre, la mesure de sa satisfaction avec éventuellement ses commentaires sur la qualité du service tout au long du séjour en milieu médicosocial.

Les personnes dont les données sont contenues dans CAREADVISORS peuvent accéder à leurs données, les rectifier, en demander l'effacement ou la portabilité, s'opposer au traitement ou le limiter. Elles bénéficient également d'un droit à la gestion post mortem des données les concernant et d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. L'exercice de ces droits peut s'effectuer auprès du Délégué à la protection des données d'OREXIAL : Sylvie GABRIEL, 39, rue Vaubecour 69002 LYON ; e-mail : [dpo@orexial.com](mailto:dpo@orexial.com)

CareAdvisors assure un système d'export de fichier CSV qui est seulement disponible sur le périmètre dont le gestionnaire des Utilisateurs relève. En aucun cas, des données personnelles ne sont rendues accessibles à des Utilisateurs qui n'ont pas un besoin de les connaître.

Par ailleurs, les données personnelles des Utilisateurs et éventuellement des répondants, sont susceptibles d'être transférées à des tiers fournissant des services informatiques, tels que des fournisseurs de plateformes, des services d'hébergement, de support technique pour nos logiciels et applications pouvant contenir des données vous concernant, l'analyse de données, la distribution des emails. A ce titre, des partenaires d'Orexial peuvent éventuellement être destinataires de ces données et donc seront soumis aux mêmes règles de confidentialité, de discrétion et de sécurité qu'Orexial.

Également, les autorités administratives, judiciaires et de tutelle peuvent en être destinataires, lorsque cette communication est requise par la Loi.

## ARTICLE 4 : CONSERVATION DES DONNÉES

Orexial s'efforce de ne pas conserver les données personnelles contenues dans CAREADVISORS au-delà de deux ans du temps nécessaire au traitement pour lequel elles ont été collectées et qu'elles sont conservées dans des conditions de sécurité satisfaisantes. A l'issue de cette période, les données sont conservées conformément aux durées légales et réglementaires imposées. A l'issue de la période d'archivage, toutes les données à caractère personnel sont détruites.

## ARTICLE 5 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus (textes, images, visuels, logos, marques, etc.) mis en œuvre par l'Éditeur sur l'Application sont protégés par des droits de propriété intellectuelle en vigueur.

Conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, l'utilisation ou la réutilisation de l'Application pour un usage commercial ne peut être autorisée que sous certaines conditions définies par l'Éditeur.

Toute autre utilisation, sauf autorisation préalable d'OREXIAL, est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la propriété intellectuelle.

Toutes reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ses éléments, y compris désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, téléchargement réutilisations, copies, en tout ou partie, sans l'autorisation de l'Éditeur sont strictement interdits, sous peine de poursuites judiciaires.

## ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉ

Les sources d'informations disponibles sur CareAdvisors sont réputées fiables mais l'Éditeur ne garantit pas qu'elles soient exemptes de défauts, d'erreurs ou d'omissions.

Les informations communiquées de manière déclarative sont sans valeur contractuelle. Malgré les mises à jour régulières, l'application CAREADVISORS ne peut être tenue responsable de la modification des

dispositions administratives après la publication. De même, l'Éditeur ne peut être tenu responsable de l'utilisation et de l'interprétation de l'information contenue dans l'application.

L'Utilisateur s'assure de garder son mot de passe secret. Toute divulgation de mot de passe, quelle que soit sa forme, est interdite. Il assume les risques liés à l'utilisation de son identifiant et mot de passe. L'Éditeur décline toute responsabilité sur ce point.

L'Éditeur de CAREADVISORS ne peut être tenu pour responsable d'éventuels virus qui pourraient infecter l'ordinateur ou tout autre terminal de l'internaute, suite à son utilisation, ou à l'accès, ou au téléchargement provenant de ce portail.

La responsabilité de l'Éditeur ne peut être engagée en cas de force majeure du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.

#### ARTICLE 7 : COOKIES

L'Utilisateur est informé que lors de ses visites sur l'application ou le portail, qu'un cookie peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation.

Les cookies sont de petits fichiers stockés temporairement sur le disque dur de l'ordinateur de l'Utilisateur par votre navigateur et qui sont nécessaires à l'utilisation des services de CAREADVISORS. Les cookies ne contiennent pas d'information personnelle et ne peuvent pas être utilisés pour identifier une personne physique. Un cookie contient un identifiant unique, généré aléatoirement et donc anonyme. Certains cookies expirent à la fin de la visite de l'Utilisateur, d'autres restent.

L'information contenue dans les cookies est utilisée pour améliorer le parcours sur l'application CAREADVISORS. En naviguant sur le site, l'Utilisateur les accepte de manière explicite.

L'Utilisateur pourra désactiver ces cookies par l'intermédiaire des paramètres de son logiciel de navigation.

#### ARTICLE 8 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La langue des présentes CGU est le français et la version française prédominera sur toutes autres versions traduites dans une autre langue.

Toute difficulté née de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes CGU qui n'aura pu être résolue à l'amiable par les parties, sera soumise à l'appréciation des Tribunaux français compétents.

Les seules lois applicables aux présentes CGU sont les lois françaises.

Pour toutes question relative à l'application des présentes CGU, vous pouvez joindre l'Éditeur aux coordonnées inscrites à l'ARTICLE 1.

Lyon, le 1<sup>er</sup> janvier 2019