

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICE FOLLOW HEALTH

## Article 1. Définitions

Dans le présent document, les mots ou expressions commençant par une majuscule auront la signification qui suit :

« **Anomalie** » : désigne une non-conformité reproductible de l'Application à sa Documentation entraînant un résultat erroné, ou un dysfonctionnement reproductible de la Plateforme entraînant une indisponibilité.

« **Application** » désigne le progiciel Follow Health, développé et édité par Follow Health, et choisi par le Client, au moment de la conclusion du Contrat. Le terme « progiciel » s'entend d'un programme informatique conçu pour être commercialisé auprès de plusieurs utilisateurs, leur offrant de façon standard les mêmes fonctionnalités. L'Application est mise à la disposition du Client par connexion à la Plateforme via internet. L'Application est décrite dans le Bon de Commande, qui mentionne les modules de l'Application commandés par le Client.

« **Base de Données** » désigne l'ensemble des données, organisé en vue de son utilisation par l'Application, dont la structure est la propriété de Follow Health et le contenu (les Données) est la propriété du Client.

« **Base de Données Pseudonymisées** » désigne la base de données, dont la structure est la propriété de Follow Health et le contenu la propriété du Client, constituée exclusivement de données ne permettant pas directement ou indirectement l'identification des patients du Client.

« **Bon de Commande** » désigne le document annexé au présent document lors de sa signature, décrivant les caractéristiques du Service fourni au Client, les options, ainsi que le prix.

« **Contrat** » désigne l'ensemble contractuel constitué par le présent document et le Bon de Commande, à l'exclusion de toutes conditions générales ou particulières d'achat du Client.

« **Documentation** » désigne la description des fonctionnalités de l'Application et la liste des prérequis nécessaires à l'utilisation de l'Application, disponible sur le site web de Follow Health.

« **Données** » désigne les données du Client, qui sont sous sa responsabilité et demeurent sa propriété. Les Données sont relatives aux patients du Client.

« **Identifiant** » désigne un code unique d'accès attribué au Client et qui, associé à un mot de passe, permet au Client de procéder à son authentification sur la Plateforme.

« **Plateforme** » désigne l'ensemble de serveurs rendus accessibles au Client par Follow Health, sur lesquels s'exécute l'Application et est hébergée la Base de Données, permettant l'accès à l'Application en mode « SaaS » (c'est-à-dire à distance via internet), accessible à l'adresse communiquée par Follow Health.

« **Système d'Information** » : désigne l'ensemble des ressources matérielles, logicielles et réseau du Client, qui sont sous sa propre responsabilité.

« **Utilisateurs** » : désigne les personnes habilitées par le Client pour utiliser le Service pour son compte.

## **Article 2. Objet**

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles :

Follow Health concède au Client, qui l'accepte, un droit d'utilisation à distance en mode SaaS de l'Application Follow Health fournit au Client des prestations de service associées stipulées au Contrat (hébergement, formation et maintenance) Le Client s'engage à régler la redevance contractuelle. Cette dernière étant répartie de la manière suivante : 35% : mise en place et mise à jour de la plateforme ;30% : formation initiale et continue ;25% : paramétrage initial et continu ;10% : assistance tout au long du contrat.

Le Client se déclare parfaitement informé de ce que l'Application permet de partager entre professionnels de santé des données et notamment des données de santé, relatives à des patients communs. Le partage et l'échange avec d'autres professionnels de santé, de Données ou de toute information relative à un patient dans le cadre de l'exécution du Contrat se fait sous l'entière responsabilité du Client, à charge pour ce dernier (i) de recueillir le consentement du patient à la collecte, au partage et à l'exploitation de ces Données, qu'il ne partage qu'avec des professionnels de santé autorisés à les recevoir, (ii) de s'assurer, au regard des textes législatifs et réglementaires en vigueur, qu'il dispose bien du pouvoir de le faire et plus généralement (iii) de respecter les lois et règlements en vigueur relatifs aux données de santé des patients.

Follow Health s'engage à mettre en œuvre les moyens humains et techniques commercialement raisonnables pour fournir les services objet du Contrat. Toute prestation non expressément prévue au Bon de Commande, telle que formation, migration de Données, etc. devra faire l'objet d'une commande spécifique, sur la base d'un devis établi selon les tarifs en vigueur de Follow Health.

## **Article 3. Durée**

Le présent Contrat entre en vigueur à la date de réception par Follow Health du Bon de Commande signé par le Client, pour une durée initiale ferme convenue à la signature du contrat. Il sera ensuite renouvelé par tacite reconduction par périodes d'une durée identique à la durée initiale du Contrat. Chaque Partie dispose du droit de résilier le Contrat :

le Client, par courriel adressé au service résiliation de Follow Health (support@follow.fr) avec un préavis de 3 mois avant la fin de la période contractuelle en cours. Follow Health, moyennant le respect d'un préavis d'un mois avant la fin de la période contractuelle en cours, par courriel à l'adresse du Client spécifiée sur le Bon de Commande, ou par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet à la date indiquée dans la demande de résiliation, dans le respect du préavis contractuel.

En cas de résiliation à l'initiative du Client, les sommes versées par le Client à Follow Health au titre de l'exécution du Contrat resteront acquises par cette dernière, et les sommes non encore versées deviendront immédiatement exigibles.

## **Article 4. Démonstration préalable à la commande**

Le Client déclare avoir pu librement vérifier, sous sa responsabilité, que l'Application, son ergonomie, l'architecture de sa Base de Données et les technologies mises en œuvre par l'Application ou requises pour son

utilisation, sont parfaitement conformes à ses attentes et compatibles avec son Système d'Information. Aucune réclamation ou demande de remboursement ne pourra être formulée par le Client au motif que l'un de ces éléments ne serait pas satisfaisant ou poserait un quelconque problème. Il appartient au Client de s'assurer de la compatibilité de son Système d'Information avec les prérequis techniques du service proposé par Follow Health.

## **Article 5. Accès à l'Application**

Le Client fait son affaire personnelle, sous sa seule responsabilité, de l'acquisition des matériels et logiciels, ainsi que de la souscription des abonnements de télécommunication (accès internet) nécessaires à l'utilisation à distance de l'Application. L'accès à l'Application suppose que le Client soit préalablement connecté à internet. Les spécifications en matière de télécommunications nécessaires à l'accès et à l'utilisation de l'Application sont décrites dans le Bon de Commande. Les coûts de connexion au réseau Internet permettant l'accès à l'Application sont à la charge exclusive du Client. L'Application demeure sur la Plateforme de Follow Health et Follow Health ne remet donc en aucun cas une copie de l'Application au Client, sous quelque forme ni sur quelque support que ce soit.

Follow Health fournit au Client le service d'accès à l'Application en mode SaaS 24h/24 et 7 jours/7, sous réserve des interruptions pour cause de maintenance, de panne ou encore de défaillance extérieure à Follow Health. Ces interruptions temporaires ne pourront en aucun cas donner lieu à indemnisation au profit du Client.

Les Identifiant et mot de passe du Client sont choisis par ce dernier lors du paramétrage de son compte Follow Health. Ils sont confidentiels, uniques et personnels. Le mot de passe peut être modifié par le Client par l'intermédiaire de l'interface de gestion de son compte Follow Health intégrée dans l'Application. Le Client s'engage à assurer la confidentialité et la sécurité de ses Identifiant et mot de passe et du dispositif d'accès de sorte à ne permettre l'utilisation de l'Application et l'accès à la Plateforme de Follow Health, qu'à ses seuls Utilisateurs, à l'exclusion de tout tiers. En cas de divulgation accidentelle (perte, vol, etc.) ou volontaire, le Client s'engage à en informer Follow Health dès qu'il en a connaissance, par téléphone et par lettre recommandée avec accusé de réception. L'authentification du Client au moyen de son Identifiant et de son mot de passe emporte, de manière irréfragable, imputabilité au Client des opérations effectuées au moyen de cet Identifiant.

## **Article 6. Obligations du Client**

Le Client déclare avoir pu s'assurer de l'adéquation de l'Application à ses besoins et disposer des prérequis décrits dans le Bon de Commande. Le Client déclare être formé à l'utilisation de l'Application et aux technologies de base d'Internet. Le Client s'engage notamment à :

transmettre avec précision, sous son entière responsabilité, l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution du Contrat, et garantit l'exactitude de ces informations. Il s'engage à ce titre à signaler à Follow Health toute modification de ces informations ;régler la redevance contractuelle dans les conditions fixées à l'article « Conditions financières » ;respecter les droits de propriété intellectuelle de Follow Health ;ne pas utiliser l'Application dans des conditions de nature à porter atteinte au bon fonctionnement ou à la sécurité de la Plateforme ou aux droits de propriété intellectuelle de Follow Health ;ce que le volume des Données qu'il stocke sur la Plateforme n'excède pas le seuil maximal autorisé mentionné dans le Bon de Commande ;veiller à ce que les Données transférées sur la Plateforme ne nuisent pas au bon fonctionnement de cette Plateforme ou de l'Application. Il s'engage notamment à ne pas stocker sur la Plateforme de Données contenant ou susceptibles de

contenir des virus ou présentant un caractère illicite, contraire aux bonnes mœurs ou attentatoire aux droits des tiers, notamment à des droits de propriété intellectuelle. Le Client ne charge que des Données nécessaires à son activité professionnelle et conformes aux exigences de la réglementation applicable à ladite activité.

En conséquence, le Client est responsable des dommages que ces Données ou lui-même pourraient causer à Follow Health, à un tiers, à la Plateforme ou à l'Application et garantit Follow Health contre tout recours qui pourrait être exercé contre elle par un tiers du fait de ces Données.

## **Article 7. Propriété intellectuelle**

### **7.1 Propriété des Parties**

Follow Health garantit qu'elle dispose des droits de propriété intellectuelle sur l'Application, ainsi que sur la structure de la Base de Données propre à l'Application, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle. Follow Health est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les programmes informatiques qui sont susceptibles d'être automatiquement téléchargés sur les machines des Utilisateurs du Client lors de l'utilisation de l'Application. Ces programmes, bien qu'ils ne soient pas exécutés sur la Plateforme de Follow Health, font partie intégrante de l'Application et sont protégés au même titre. Il n'est opéré aucun transfert de droits de propriété sur les éléments susvisés au profit du Client au titre du Contrat. En particulier, le Contrat ne confère aucun droit au Client sur le code source de l'Application.

En conséquence de ce qui précède, le Client s'interdit tout acte ou comportement pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle sur l'Application, ainsi que sur les marques associées. Il s'interdit notamment de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de Follow Health sur les programmes informatiques visés à l'alinéa précédent.

Le Client reste propriétaire des Données et informations intégrées dans la Base de Données et dans la Base de Données Pseudonymisées dans le cadre du Contrat. Il est expressément convenu que le Client reste propriétaire des Données qu'il charge et/ou collecte dans la Base de Données et est seul autorisé à y accéder. Follow Health met en œuvre la pseudonymisation des Données afin de n'accéder qu'à la Base de Données Pseudonymisées, sans possibilité d'identifier les patients.

Le Client autorise expressément Follow Health à utiliser la Base de Données Pseudonymisées pendant toute la durée du Contrat aux fins de son exécution. Il est indiqué qu'en Follow Health peut conserver et utiliser au-delà du terme du Contrat des données purement techniques ou statistiques liées à l'utilisation de l'Application par le Client aux fins d'améliorer ses produits ou à des fins statistiques et scientifiques. Cette utilisation sera réalisée dans le strict respect de la réglementation en vigueur et les données statistiques traitées excluent toute Données directement ou indirectement identifiante et ne sont en aucun cas transférées à des tiers.

### **7.2 Droit d'utilisation de l'Application**

Au titre du Contrat, Follow Health concède au Client, qui l'accepte, un droit personnel d'utilisation de l'Application, non exclusif et non cessible, pour la durée du Contrat, via les seuls Utilisateurs désignés par le Client et pour les seuls besoins propres du Client. Le droit d'utilisation s'exerce par accès distant, via le réseau Internet, à compter de la connexion depuis le Système d'Information du Client à la Plateforme, et exclusivement pour l'utilisation des fonctionnalités de l'Application telles qu'elles sont décrites dans le Bon de Commande.

Le droit concédé au Client est subordonné au parfait paiement de l'intégralité de la redevance prévue par l'article « Conditions financières ».

Le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter toutes les conditions d'utilisation de l'Application qui lui sont communiquées, quel que soit leur support.

Toute utilisation non expressément autorisée par Follow Health au titre des présentes est illicite, conformément aux dispositions de l'article L.122-6 du Code de la propriété intellectuelle. Le Client s'interdit donc notamment de procéder à (i) toute reproduction, représentation, diffusion ou distribution de tout ou partie de l'Application, que ce soit à titre onéreux ou gracieux, (ii) toute forme d'utilisation de l'Application, de quelque façon que ce soit, aux fins de conception, de réalisation, de diffusion ou de commercialisation de produits ou services similaires, équivalents ou de substitution, (iii) l'adaptation, la modification, la transformation, l'arrangement de l'Application, pour quelque raison que ce soit, y compris pour corriger des erreurs, (iv) toute transcription, directe ou indirecte, toute traduction dans d'autres langues de l'Application, (v) toute décompilation de l'Application, en dehors des cas expressément prévus par la loi, (vi) toute utilisation pour un traitement non autorisé par Follow Health, (vii) toute modification ou contournement des codes de protection tels que, notamment, les Identifiants et mots de passe, (viii) toute tentative d'intrusion non autorisée sur la Plateforme. En outre, le Client s'interdit de développer un logiciel susceptible de concurrencer directement ou indirectement l'Application, et s'interdit de permettre, directement ou indirectement, l'utilisation de l'Application par des personnes non autorisées.

L'utilisation du Service implique l'utilisation du module de télétransmission tiers édité par le fournisseur OLAQIN, et l'acceptation sans réserve des conditions générales d'utilisation OLAQIN figurant en annexe des présentes.

## **Article 8. Hébergement**

### **8.1 Stockage**

La redevance contractuelle d'utilisation de l'Application inclut la mise à disposition d'un espace disque alloué au Client, sur la Plateforme, lors de la commande, pour le stockage de ses Données. Le volume de cet espace, suffisant dans le cadre d'une utilisation normale de l'Application, est précisé dans le Bon de Commande. Cependant, en cas de stockage d'un volume de Données dépassant le seuil maximal autorisé et indiqué par Follow Health, celle-ci se réserve le droit d'appliquer une facturation complémentaire au tarif en vigueur. Le cas échéant, le tarif applicable est indiqué au barème en ligne.

Follow confie, sous sa responsabilité, à la société GCP, hébergeur agréé de données de santé à caractère personnel (ou à tout autre hébergeur agréé que Follow déciderait ultérieurement de lui substituer après en avoir informé le Client), en tant qu'hébergeur sous-traitant, la Base de Données dont il a la charge d'en assurer la sécurité.

### **8.2 Disponibilité de la Plateforme**

Follow Health s'engage à une disponibilité optimale de l'Application sous réserve (i) des plages de maintenance planifiée et de montée de version de l'Application, (ii) de mise à jour de sécurité de l'Application ou de la Plateforme, et (iii) des éventuelles suspensions de service consécutives à un manquement du Client.

Follow Health peut procéder à des interventions de maintenance planifiée ou préventive sur l'Application ou la Plateforme, susceptible d'entraîner une indisponibilité temporaire, dont Follow Health s'efforce de prévenir le Client au préalable et de minimiser la durée. En outre, le Client déclare avoir connaissance que la transmission de données sur internet est sujette à des aléas totalement indépendants de Follow Health, notamment en termes de vitesse de transfert, de fiabilité des connexions, de sécurité et d'intégrité des Données transmises. Follow Health ne saurait par conséquent en aucun cas être tenue responsable de toute difficulté trouvant son origine dans un problème de transmission des Données par le réseau Internet, et ne peut en aucun cas garantir la disponibilité permanente de l'Application.

Le Client est seul responsable des Données qu'il transmet ou reçoit dans le cadre de l'exécution du présent Contrat et s'engage à indemniser Follow Health de tout dommage que pourraient causer ces Données.

### **8.3 Sécurité**

Il est expressément convenu entre les Parties que la Base de Données ainsi que les traitements sont hébergés chez un hébergeur agréé au sens des dispositions de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique, habilité à ce titre à assurer des prestations d'hébergement de données de santé, auquel Follow Health confie en sous-traitance l'hébergement des Données.

Follow Health s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques décrits dans la Documentation pour assurer la sécurité de la Base de Données. Toutefois, le Client est seul responsable de la sécurisation de son Système d'Information et de son accès internet ainsi que de la confidentialité de ses Identifiants et mot de passe permettant d'accéder aux Données. Le Client reconnaît qu'il lui appartient de faire des sauvegardes régulières de ses Données et de vérifier l'intégrité des Données collectées et sauvegardées. Plus généralement, il reconnaît qu'il utilise l'Application sous sa propre responsabilité, que l'Application ne doit pas se substituer au raisonnement clinique et qu'aucune décision médicale ne doit être basée uniquement sur les données fournies par l'Application. L'Application ne constitue en aucun cas un dispositif médical et en particulier, n'est pas un outil de diagnostic ou de prise de décision thérapeutique.

Le Client s'engage, en son nom et au nom des personnes travaillant pour son compte, à ne pas contourner ou tenter de contourner le système de protection intégré dans la Base de Données.

Follow Health permet la méthode d'authentification Pro Santé Connect (PSC) mise à disposition par l'Agence du Numérique en Santé (ANS), permettant à tout professionnel de santé bénéficiant d'une carte de professionnel de santé (CPS) de se connecter au service sur la base d'authentification de son profil professionnel. Le service Pro Santé Connect étant fourni par l'ANS, la disponibilité de ce dernier est soumise aux infrastructures de l'Agence; Follow Health ne pourra être tenu responsable de l'indisponibilité de ce service d'authentification, mais met à disposition une authentification traditionnelle en cas d'indisponibilité.

### **8.4 Sauvegardes**

Follow Health effectuera une sauvegarde quotidienne de la Base de Données. Le Client a la faculté de demander à tout moment à Follow Health de lui transmettre une sauvegarde de ses données sur support CD ou DVD. Cette prestation sera facturée au tarif en vigueur. Les sauvegardes excluent toute tentative de reconstitution des Données, que le Client peut toutefois commander à Follow Health en tant que prestation complémentaire en cas d'incident ayant provoqué la détérioration ou perte des Données, dans le cadre d'un engagement de moyens. La sauvegarde proposée par Follow Health est un accessoire à l'utilisation de l'Application, et ne dispense pas le Client de réaliser lui-même une sauvegarde de ses systèmes et Données pour se prémunir des risques de perte de

Données.

## **Article 9. Assistance et maintenance**

### **9.1 Demandes du Client**

Follow Health fournira des prestations d'assistance et de maintenance corrective et évolutive de l'Application. Il est expressément convenu que les demandes d'assistance et de maintenance devront être formulées par le Client auprès de la hotline de Follow Health, accessible par téléphone au +33 2 30 88 00 48, les jours ouvrés du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures, à l'exception des jours éventuels de fermeture générale de Follow Health, ou par email à l'adresse support@follow.fr.

Follow Health s'engage à prendre en compte les demandes formulées auprès de la hotline dans un délai de 48 heures ouvrées. A cette fin, le Client désignera une personne physique en tant qu'interlocuteur privilégié, seul habilité à appeler la hotline.

### **9.2 Maintenance corrective**

La maintenance corrective couvre la réception des signalements d'Anomalie du Client et leur traitement par Follow Health. En cas de dysfonctionnement, le Client le signale par email ou par téléphone et décrit de façon précise ses circonstances. Tout retard ou imprécision de sa part ainsi que tout défaut de signalement, exonère Follow Health de sa responsabilité au titre de la maintenance. À compter de la réception du signalement du Client et dans le cadre de ses jours ouvrés, Follow Health effectue un diagnostic pour définir s'il s'agit d'une Anomalie. Seules les Anomalies reproductibles et imputables à l'Application ou la Plateforme relèvent de la maintenance. Follow Health s'engage à corriger ou fournir une solution de contournement des Anomalies dans les meilleurs délais, pendant les jours ouvrés. Chaque intervention de maintenance fait l'objet d'un ticket chez Follow Health, qui consigne l'heure de prise en compte du signalement, les explications du Client et les solutions proposées, jusqu'à clôture de l'Anomalie sur la plateforme de suivi. En cas de litige, seuls les logs et enregistrements de Follow Health font foi, ce que le Client reconnaît.

En toute hypothèse, Follow Health ne peut être tenue responsable ni prendre en charge les dysfonctionnements non imputables à l'Application ou la Plateforme, ni toute Anomalie non-reproductible ou qui serait liée à : (i) une utilisation de l'Application non conforme à sa destination, à sa Documentation, au Contrat ou aux préconisations de Follow Health, (ii) un dysfonctionnement du Système d'Information du Client, (iii) un refus du Client de collaborer avec Follow Health dans la résolution des Anomalies, (iv) une incompatibilité entre l'Application et des matériels ou logiciels tiers mis en œuvre par le Client, (v) une contamination par un virus informatique, (vi) un acte de piratage ou une intrusion frauduleuse dans le Système d'Information du Client, (vii) et plus généralement à tout acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage du Client ou d'un tiers, ou cas de force majeure.

### **9.3 Assistance**

L'assistance technique couvre (i) les questions sur l'utilisation de l'Application, et (ii) les conseils métiers sur les fonctionnalités présentes dans l'Application. L'assistance technique n'a pas vocation à se substituer aux prestations de formation des Utilisateurs du Client ou des interlocuteurs privilégiés.

### **9.4 Evolution de l'Application**

L'évolution fonctionnelle et technique de l'Application est décidée de manière discrétionnaire par Follow Health, qui pourra mettre en ligne, dans le cadre de la maintenance évolutive, de nouvelles versions de l'Application (minimum deux mises à jour par an). Compte tenu du mode SaaS, le Client ne peut refuser une évolution de l'Application, qui est effectuée dans le respect des fonctionnalités existantes. L'évolution de l'Application ne comprend pas d'éventuelles demandes fonctionnelles spécifiques que le Client souhaiterait, ni la mise à niveau des logiciels tiers en cas d'évolution de l'Application, ni la mise à niveau de l'Application en cas d'évolution des logiciels tiers du Client. Le Client s'engage à mettre à jour sa configuration informatique, et notamment son navigateur Internet, si Follow Health en fait la demande, les services ne pouvant être fournis que sur la base de la configuration requise par Follow Health pour la dernière version en date de l'Application. La demande de mise à jour de Follow Health est adressée au Client par courrier électronique et signalée au Client au moment de chaque connexion sur la Plateforme de Follow Health, jusqu'à ce que la mise à jour soit effectivement réalisée par le Client. A défaut, Follow Health dégage toute responsabilité dans le fonctionnement conforme de l'Application ou la Plateforme. Au titre de l'évolution, Follow Health pourra être amenée à modifier l'Application sans information préalable auprès du Client et sans indemnité.

## **9.5 Formation**

La formation est incluse à la commande. La formation (portant sur l'utilisation de l'Application et plus généralement le numérique en santé) est fournie moyennant la signature d'une convention de formation spécifique, et via un outil dédié.

## **Article 10. Conditions financières**

Les dispositions du présent Article s'appliquent sauf dispositions contraires du Bon de Commande.

Follow Health émettra chaque année la facture correspondant à la redevance d'utilisation de l'Application et d'accès à la Plateforme, pour l'année à échoir et, le cas échéant, pourra émettre une facturation du montant des prestations et coûts complémentaires (espace disque utilisé au-delà de l'espace alloué, sauvegarde des Données sur cédérom, etc.) pour le mois écoulé, sur la base des tarifs alors en vigueur.

La redevance annuelle couvre les droits d'utilisation de l'Application, ainsi que la maintenance, la formation et l'hébergement dans les conditions stipulées au Bon de Commande. De ce fait, aucune facture additionnelle mensuelle n'est adressée par Follow Health.

Les prix sont mentionnés TTC. Le paiement s'effectuera par prélèvement automatique, sur le compte bancaire dont les références ont été renseignées par le Client lors de son inscription en ligne. Le Client s'interdit de résilier l'autorisation de prélèvement pendant la durée du Contrat.

En outre, Follow Health est susceptible d'actualiser ses tarifs, qui s'appliquent en cas de renouvellement du Contrat par référence aux prix publics en vigueur à la date dudit renouvellement, indiqués sur le site web de Follow Health. Il appartient au Client de consulter les prix publics applicables en cas de renouvellement du Contrat. En conséquence, le Client est invité à consulter régulièrement, pendant l'exécution du présent Contrat, et en tout cas avant chaque renouvellement du Contrat, les tarifs en vigueur sur le site [www.follow.fr](http://www.follow.fr). En dehors des dates de renouvellement, le tarif ne peut être revu sauf si et seulement si la société Follow Health devait changer de propriétaire.

En cas de contestation sur le montant ou la nature des prestations facturées, le Client devra notifier cette contestation et ses explications par lettre recommandée avec accusé de réception, avant le 10 du mois d'émission



de la facture. Toute contestation postérieure sera irrecevable.

Les frais concernant les impayés sont facturés au Client. Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'exigibilité d'intérêts de retard à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi que le paiement d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante euros. Les intérêts et l'indemnité sont dus par le seul fait de l'échéance, et sans préjudice de la faculté de résiliation du Contrat.

En cas de non-paiement, même partiel, d'une facture, quelle qu'elle soit, à son échéance, Follow Health se réserve le droit de suspendre tout accès à l'Application jusqu'à réception du paiement complet des sommes dues, sans remboursement ni indemnités, et sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du Contrat, mais sans préjudice de la faculté pour Follow Health de résilier le Contrat conformément à l'article « Résiliation ».

## **Article 11. Garanties**

Le Client a pu apprécier, avant de conclure le présent Contrat, la conformité de l'Application et des services associés proposés par Follow Health par rapport à ses besoins, tant en termes de fonctionnalités que de finalité. En conséquence, Follow Health ne fournit aucune garantie de conformité de l'Application aux besoins propres du Client.

Follow Health garantit la conformité de l'Application à sa Documentation disponible sur le site internet fw-health.com. Follow Health ne garantit pas que l'Application fonctionnera sans interruption, ni qu'elle sera exempte d'Anomalies ou d'erreurs, ni que de telles Anomalies ou erreurs pourront être corrigées.

Follow Health s'engage à assurer, à ses frais, la défense du Client contre toute allégation portant sur la contrefaçon en France de droit d'auteur d'un tiers du fait de l'utilisation de l'Application mise à sa disposition dans le cadre du Contrat. A ce titre, Follow Health prendra à sa charge tous dommages et intérêts auxquels pourrait être condamné le Client par une décision de justice devenue définitive et ayant pour base exclusive la démonstration d'une contrefaçon. Cette garantie ne sera acquise au Client qu'à la condition (i) que le Client ait notifié à bref délai, par écrit, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette action, (ii) que Follow Health ait été en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Client, et pour ce faire, que le Client ait collaboré loyalement à ladite défense en fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien une telle défense. Dans le cas où l'interdiction d'utilisation serait prononcée en conséquence d'une action en contrefaçon ou résulterait d'une transaction signée avec le demandeur de l'action en contrefaçon, Follow Health s'efforcera, à son choix et à ses frais, soit (i) d'obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation, ou (ii) de remplacer l'élément contrefaisant par un élément équivalent ne faisant pas l'objet d'une action en contrefaçon, ou de modifier l'Application de façon à éviter ladite contrefaçon. Les dispositions ci-dessus fixent les limites de la responsabilité de Follow Health en matière de contrefaçon du fait de l'utilisation des Applications.

La garantie ci-dessus ne s'applique pas aux éventuels composants open source qui seraient intégrés ou utilisés au sein de l'Application, ni dans tous les cas d'exclusion de maintenance et/ou de responsabilités stipulés au Contrat, ni en toute hypothèse à toute action en contrefaçon résultant (i) d'une Donnée ou d'une instruction ou spécification du Client, (ii) d'un logiciel du Client ou (iii) d'une utilisation, combinaison, adaptation ou exploitation de l'Application non conforme à la Documentation, au Contrat, ou non expressément autorisée au préalable par Follow Health.

De son côté, le Client apporte à Follow Health la même garantie sur les Données transmises à Follow Health aux fins d'exécution du Contrat, ainsi que tous éléments fournis par le Client, et tient Follow Health indemne de toute réclamation ou condamnation poursuivie par un tiers et fondé sur ses droits de propriété intellectuelle.

## **Article 12. Protection des données personnelles**

Follow Health s'engage à respecter l'ensemble des dispositions qui lui est applicable au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, notamment les dispositions (i) de la loi n° 78-17 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, (ii) du décret n° 2007- 960 du 15 mai 2007 relatif à la confidentialité des informations médicales conservées sur support informatique ou transmises par voie électronique, et (iii) du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Dans le cadre de l'utilisation du service d'accès à l'Application fourni par Follow Health, le Client traite des données à caractère personnel. Ces traitements de données à caractère personnel, dont la finalité et les moyens sont déterminés par le Client, sont effectués par Follow Health pour le compte et exclusivement sur instruction du Client, lequel a la qualité de « responsable du traitement » au sens de la réglementation relative aux données à caractère personnel. Dans le cadre de l'exécution du service, Follow Health a la qualité de sous-traitant du Client. Follow Health s'engage à ne pas accéder aux données personnelles sans l'accord préalable du Client. Follow Health s'engage à ne pas céder, divulguer, utiliser les données figurant au sein de la Base de Données hébergée pour le compte du Client si ce n'est pour les stricts besoins de l'exécution du Contrat ou à la demande d'une autorité judiciaire.

Le Client déclare connaître les obligations qui lui incombent en sa qualité de responsable du traitement, particulièrement ses éventuelles obligations de tenue d'un registre de ses activités de traitement et de désignation d'un délégué à la protection des données, ou encore ses obligations de notification en cas de violation de données, de réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection de la vie privée, ou de consultation préalable de l'autorité de contrôle, étant précisé que cette liste n'est pas limitative et qu'il appartient au Client de se renseigner et de faire le nécessaire pour se mettre en conformité avec la réglementation susvisée. Le Client s'engage à respecter ses obligations. Follow ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque manquement du Client à ses obligations.

Le Client déclare notamment avoir connaissance que des données à caractère personnel ne peuvent être collectées ou traitées que dans le respect de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, notamment des dispositions de la loi n° 78-17 et du Règlement (UE) 2016/679 susvisés. En conséquence, le Client doit informer les personnes concernées du traitement de leurs données et doit s'assurer, sous sa responsabilité, que les traitements de ces données reposent sur une base légale et que les personnes concernées ont, le cas échéant, donné leur consentement à la collecte et au traitement de leurs données ainsi qu'à leur transfert à des tiers, tout particulièrement s'agissant des données de santé qui requièrent un consentement explicite dont le Client doit conserver la preuve. Il incombe au Client d'informer les personnes concernées de leurs droits sur leurs données et des modalités d'exercice de ces droits. Le Client garantit en conséquence Follow contre tout recours de tiers au sujet du traitement par l'Application ou sur la Plateforme de données à caractère personnel.

Les traitements informatiques de données à caractère personnel, effectués par Follow en qualité de « sous-traitant » au sens de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, pour le compte et sur instruction du Client, sont décrits à la charte de protection des données disponible sur le site de Follow

Health, qui est incorporée au Contrat. La description porte notamment sur l'objet, la durée, la nature et la finalité des traitements, le type de données à caractère personnel, et les catégories de personnes concernées. Follow s'engage à respecter la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat.

En sa qualité de « sous-traitant » au sens de la réglementation susmentionnée, Follow s'engage à :

ne traiter, dans le cadre du Contrat, les données à caractère personnel que sur instruction documentée du Client, responsable du traitement, y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'elle ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit français ; dans ce cas, Follow Health informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public; veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel dans le cadre du Contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité; mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque ; prendre des mesures afin de garantir que toute personne physique agissant sous son autorité, ayant accès à des données à caractère personnel, ne les traite pas, excepté sur instruction du Client, à moins d'y être obligée par le droit français ou le droit de l'Union européenne. aider dans la mesure du possible le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage). Dans l'hypothèse où une personne concernée par un traitement de données à caractère personnel s'adresserait directement à Follow Health pour exercer ses droits, Follow Health transmettra cette demande au Client, dès réception, par courrier électronique, le Client étant seul responsable de la suite à donner à la demande de la personne concernée ; aider le Client à garantir le respect de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, et notamment des obligations prévues aux articles 32 à 36 du Règlement (UE) 2016/679, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition de Follow Health, notamment aider le Client, si nécessaire et sur demande, à assurer le respect de ses obligations découlant de la réalisation des analyses d'impact relatives à la protection des données et de la consultation préalable de Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Le cas échéant, Follow Health facturera l'assistance apportée au Client par application de ses tarifs en vigueur au jour de la demande ; selon le choix du Client stipulé à l'article « Sort des Données » ci-après, supprimer toutes les données à caractère personnel à la cessation du Contrat, ou les lui renvoyer et détruire les copies existantes, à moins que le droit français ou le droit de l'Union européenne n'exige la conservation des données à caractère personnel ; mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent Article et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. A ce titre, Follow informe immédiatement le Client de ce qu'une instruction de ce dernier constituerait, selon elle, une violation de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Dans l'hypothèse où Follow aurait connaissance, dans le cadre du Contrat, d'une violation de données à caractère personnel, elle s'engage à notifier cette violation de données au Client dans les meilleurs délais et à fournir au Client toutes informations qui lui permettront de respecter ses propres obligations.

Follow s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à participer, dans le cadre du Contrat, aux opérations de traitement de données à caractère personnel, soient sensibilisées et reçoivent une formation appropriée en matière de protection des données à caractère personnel.

Follow déclare tenir un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client, comprenant (i) le nom et les coordonnées du ou des sous-traitants ainsi que, le cas échéant, les noms et les coordonnées du représentant du Client ou du sous-traitant et celles de leur éventuel délégué à la protection des données, (ii) les catégories de traitements effectués pour le compte du Client, (iii) le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa, du Règlement (UE) 2016/679, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées, (iv) dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles visées à l'article 32, paragraphe 1 du Règlement (UE) 2016/679.

En aucun cas la responsabilité de Follow Health ne peut être recherchée en cas de non-respect par le Client des mesures organisationnelles et techniques de protection des données personnelles lui incombant en tant que responsable de traitement, en ce compris l'information et le recueil du consentement des personnes concernées, ni en cas de défaut de protection des données personnelles dû à un cas d'exclusion de responsabilité de Follow Health, à une instruction du Client ou à une action d'un Utilisateur quelle qu'elle soit. Il est rappelé que Follow Health n'est susceptible d'engager sa responsabilité que pour un dommage directement lié à un manquement de Follow Health à ses engagements en tant que sous-traitant ou si elle a agi en dehors ou contrairement aux instructions conformes à la réglementation émanant du Client. En cas d'amende, de condamnation ou de préjudice subi par Follow Health (i) du fait d'un manquement du responsable de traitement à ses obligations au regard de la réglementation, ou (ii) du fait d'une instruction adressée à Follow Health notamment si l'instruction conduit à une non-conformité des traitements confiés à Follow Health à la réglementation, le Client s'engage à indemniser Follow Health de toute condamnation ou préjudice subi.

### **Article 13. Responsabilité**

Les Parties conviennent qu'au titre du Contrat, Follow Health est soumise à une obligation générale de moyens, compte tenu notamment des aléas inhérents aux technologies et communications électroniques.

Les prestations fournies par Follow Health ne sauraient être assimilées à une prestation de conseil, de quelque nature qu'elle soit, ni à une immixtion de Follow Health dans la gestion du Client. Le rôle de Follow Health consiste dans la fourniture de l'Application, dont l'adéquation à ses besoins et l'utilisation est laissée à la discrétion et à la responsabilité du Client.

Le Client est seul responsable de l'utilisation et du traitement des Données, la responsabilité de Follow Health se limitant à l'hébergement, la sécurisation et la sauvegarde des Données. Par conséquent, Follow Health n'encourt aucune responsabilité du fait de ces Données et n'est notamment pas responsable des conséquences dommageables d'éventuelles erreurs dans les Données ou dans les résultats des traitements.

Follow Health ne pourra en aucun cas être tenue responsable des préjudices indirects, prévisibles ou non, résultant de l'utilisation de l'Application ou de son indisponibilité, quelles qu'en soient l'origine et la durée ou plus généralement en cas de manquement de Follow Health. De convention expresse, Follow Health n'est pas responsable des préjudices tels que notamment le préjudice financier, commercial, la perte de clientèle, le trouble commercial quelconque, la perte de bénéfice, la perte d'image de marque, la perte de données, de fichiers ou de logiciels subis par le Client, l'augmentation des charges, le coût des prestations nécessaires pour mettre en œuvre ou corriger les Données ou les résultats obtenus, qui pourraient résulter de l'inexécution du Contrat, lesquels préjudices sont réputés avoir le caractère de préjudice indirect. Est assimilée à un préjudice indirect et en conséquence, n'ouvre pas droit à réparation, toute action dirigée contre le Client par un tiers. La responsabilité de Follow Health est également exclue dans tous les cas d'exclusion de responsabilité stipulés aux conditions

générales OLAQIN figurant en annexe des présentes.

La responsabilité de Follow Health ne peut être engagée que pour des préjudices directs, subis par le Client et démontrés par ses soins, en lien direct avec un manquement de Follow Health à ses engagements prouvé par le Client. Dans tous les cas, si la responsabilité de Follow Health devait néanmoins être retenue, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à sa charge ne saurait excéder, tous préjudices confondus, les sommes effectivement perçues par Follow Health au titre de l'exécution du présent Contrat pendant le trimestre civil au cours duquel sa responsabilité serait invoquée. Les présentes stipulations répartissent le risque entre les Parties, qui déclarent que le prix convenu reflète cette répartition du risque et la limitation de responsabilité qui en résulte. Enfin, le Client renonce à tout recours contre Follow Health au-delà d'une durée d'un (1) an après la survenance d'un événement dommageable.

Le Client s'engage pour sa part à prendre toutes précautions utiles pour réduire le préjudice susceptible de résulter pour lui de l'exécution du présent Contrat et de l'utilisation de l'Application, et notamment à effectuer très régulièrement des sauvegardes complètes de ses Données et à utiliser un logiciel anti-virus à jour. Il appartient au Client de s'assurer que les Données transmises par lui sur la Plateforme de Follow Health sont licites et exemptes d'erreur.

Il appartient au Client de contracter, à sa charge et sous sa responsabilité, toute police d'assurance en liant avec ses activités et Données, y compris s'agissant des prestations dont il passe commande.

Il est expressément convenu que le présent article survivra à la résiliation ou à la résolution du Contrat pour quelque cause que ce soit.

#### **Article 14. Confidentialité**

Chacune des Parties s'oblige à tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie dans le cadre du Contrat et qui auront été expressément et clairement désignées comme « confidentielles » par la Partie les divulguant. Sur ces documents et éléments notés « confidentiels », chaque Partie s'engage notamment à (i) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre qu'à des préposés ayant besoin de les connaître dans le cadre de leur fonction, et (ii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie que pour exercer ses droits et obligations aux termes du Contrat. Par exception, les Données du Client d'une part, et toute information émanant de Follow Health et relative à l'Application, la Plateforme ou sa roadmap d'autre part, sont confidentielles même sans labellisation expresse.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations (i) tombées dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devant être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de trois (3) ans après le terme du Contrat.

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause. Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers préalablement autorisé qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

## **Article 15. Résiliation**

Le Contrat pourra être résilié par une Partie en cas de manquement significatif de l'autre Partie à l'une de ses obligations au sens du Contrat, à savoir (i) un manquement de Follow Health à ses engagements de fourniture conforme de l'Application, (ii) un manquement du Client à son devoir de collaboration, (iii) un manquement du Client à son obligation de paiement.

Dans ce cas, la Partie lésée pourra mettre en demeure la Partie défaillante de remédier à son manquement dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception par la Partie défaillante d'une lettre recommandée avec accusé de réception envoyée par la Partie créancière de l'obligation, lettre visant expressément la présente clause et précisant qu'à défaut pour la Partie défaillante de satisfaire à son obligation dans le délai susmentionné, l'autre Partie sera en droit de résilier le Contrat. Passé ce délai, le Contrat sera immédiatement et de plein droit résilié aux torts de la partie défaillante, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par la Partie lésée.

En cas de résiliation du Contrat aux torts de Follow Health, celle-ci pourra conserver tous les paiements précédemment encaissés. En cas de résiliation du Contrat aux torts du Client, Follow Health conservera tous les paiements précédemment encaissés et facturera l'ensemble des prestations en cours jusqu'au terme du préavis.

## **Article 16. Sort des données**

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, le droit d'utilisation de l'Application prendra fin.

Au terme du Contrat, le Client a la faculté de télécharger ses Données, ou d'indiquer à Follow Health s'il souhaite que Follow Health (i) lui restitue les Données et n'en conserve pas de copie, (ii) détruise les Données, ou (iii) les transfère à un autre prestataire. Le Client indique son choix à l'adresse suivante : [resiliation@follow.fr](mailto:resiliation@follow.fr). En cet effet, Follow Health conserve les Données du Client pendant une durée maximale de deux (2) mois à compter de la cessation du Contrat. Follow s'engage à fournir à ses clients un export de sa base patient sous format d'archive numérique. La demande sera prise en charge de manière gratuite par Follow selon les critères d'éligibilité suivants : une fois par an et/ou en cas de changement de logiciel de gestion de cabinet au profit d'un logiciel concurrent. La profondeur d'historique de la base patient est à discrétion du client lors de sa demande.

## **Article 17. Dispositions générales**

Le Contrat comporte l'intégralité des obligations des Parties. Il annule et remplace tous les accords antérieurs entre les Parties, écrits ou verbaux, ayant le même objet. Seul un avenant écrit dûment signé par les deux Parties pourra valablement opérer une modification des dispositions du présent Contrat. Sauf exception expressément

prévue par le Contrat, aucune modification du Contrat ne pourra résulter d'un échange, même écrit, intervenu entre les Parties, ou être déduite du comportement ou des propos d'une Partie, sans la signature d'un tel avenant.

En cas de nullité d'une disposition du Contrat, les autres dispositions resteront en vigueur. Les Parties s'entendront alors pour adopter une nouvelle disposition qui se substituera à la disposition concernée.

Les Parties conviennent que Follow Health pourra librement confier la réalisation de tout ou partie des prestations à sa charge au titre du Contrat à un tiers sous-traitant, dont Follow Health demeure responsable dans les limites du Contrat.

Le Client s'interdit de céder le présent Contrat à un tiers. Follow Health pourra librement, sans autre formalité que l'information du Client par lettre recommandée avec accusé de réception, céder le Contrat à tout tiers de son choix, sous réserve de l'engagement de ce tiers d'assurer l'exécution des obligations incombant à Follow Health.

Chaque Partie agit en son nom propre et pour son propre compte en qualité d'entrepreneur indépendant. Elle n'a ni le pouvoir, ni l'autorisation d'engager l'autre Partie de quelque façon que ce soit. Aucune stipulation du Contrat ne pourra être interprétée comme créant entre les Parties un mandat, une filiale, une relation d'agent ou d'employé à employeur.

En fonction notamment des évolutions légales ou des technologies auxquelles elle recourt, Follow Health se réserve le droit de modifier à tout moment la teneur du présent document, qui entrera en vigueur à compter de sa mise à disposition par Follow Health. En cas de modification substantielle, le Client aura le choix entre accepter l'application des nouvelles conditions en poursuivant le Contrat, ou demander par courrier RAR adressé à Follow Health la résiliation du Contrat sous un (1) mois, sans faute ni indemnité de la part de Follow Health.

Le fait qu'une Partie n'ait pas exigé l'application d'une stipulation du Contrat ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits que cette Partie tient de cette stipulation.

## **Article 18. Droit applicable et juridiction compétente**

En cas de litige, Follow Health pourra valablement administrer la preuve des actions du Client et ses Utilisateurs à l'aide des logs de connexion et transmission relevés par Follow Health ou son sous-traitant, qui seuls font foi, notamment en ce qui concerne la date, la nature et le contenu des Données et traitements, ce que le Client reconnaît.

En cas de litige, les Parties s'efforceront de trouver une issue amiable à leur différend, en faisant intervenir leurs directions générales. Si aucune issue n'est trouvée, les Parties seront libres de faire valoir leurs droits par toute voie légale.

Le Contrat est régi par la loi française. Les Parties font attribution de compétence au Tribunal de Commerce de Rennes, qui sera seul compétent même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé, pour tout différend relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat.