



Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de WIC Doctor

Pour Utilisateur (visiteur et patient)

Préambule :

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) régissent l'accès et l'utilisation de la plateforme WIC Doctor (ci-après "la Plateforme") proposée par Way Interactive Convergence Tunisia (ci-après « nous », « notre », « la Société », « WIC Doctor »). En accédant à la Plateforme, vous acceptez pleinement ces conditions. Si vous n'acceptez pas ces conditions, vous devez vous abstenir d'utiliser la Plateforme.

1. Objet et champ d'application

Les présentes CGU définissent les conditions d'accès et d'utilisation des services proposés par la Plateforme. Elles s'appliquent à tous les services accessibles par les utilisateurs (ci-après « Utilisateurs », « Patient » ou « Vous »), incluant :

- **Service annuaire**
- **Service de prise de rendez-vous en ligne**
- **Service de téléconsultation**
- **Service de messagerie patient**
- **Service de demande de patient**
- **Service de gestion de documents**
- **Service de notes médicales**
- **SMS, COURRIELS et APPELS téléphoniques adressés à l'utilisateur**
- **Conseils de prévention et accès à des informations médicales**

Ces conditions complètent nos [Conditions Générales de vente \(CGV\)](#), à lire conjointement avec elles. D'autres conditions peuvent s'appliquer à certains services spécifiques ; il est donc nécessaire de les consulter avant d'utiliser ces services.

2. Accès et inscription

1. Accès à la Plateforme

L'accès à la Plateforme est gratuit, sous réserve d'accepter les présentes CGU. Vous devez fournir des informations exactes lors de votre inscription et les maintenir à jour. L'accès est réservé aux personnes de plus de 15 ans capables de s'engager légalement. Les mineurs peuvent utiliser les Services sous certaines conditions légales ou avec l'accord de leurs représentants légaux.

2. Création d'un compte utilisateur

Pour accéder à certaines fonctionnalités, l'Utilisateur doit créer un compte en ligne avec des informations exactes. Toute fausse déclaration ou usurpation d'identité est interdite. L'Utilisateur doit mettre à jour ses informations en cas de modification. Si les données sont incorrectes, WIC Doctor peut suspendre ou supprimer l'accès au compte sans préavis.

Après avoir créé son compte et accepté les CGU, l'Utilisateur reçoit un code de confirmation par SMS et un e-mail de validation. Il doit s'assurer que ses coordonnées sont correctes. Un mot de passe sécurisé lui est attribué, qu'il peut modifier à tout moment. L'Utilisateur est responsable de la confidentialité de ses Identifiants et doit signaler toute utilisation frauduleuse. Toute action effectuée depuis son compte est considérée comme venant de lui, et il doit protéger ses Identifiants, notamment sur des appareils partagés ou publics.

3. Alertes et notifications pour l'Utilisateur

L'Utilisateur autorise tout Praticien avec lequel il a pris rendez-vous ou soumis une Demande de Patient à lui envoyer des notifications (push, SMS ou e-mails) via WIC Doctor concernant : la confirmation, l'annulation ou le rappel d'un rendez-vous, l'envoi de documents, de messages via la Messagerie Patient ou la réponse à une Demande de Patient, les rappels de renouvellement, et toute information liée aux rendez-vous pris sur la Plateforme WIC Doctor.

Ces notifications sont envoyées par WIC Doctor **pour le compte** du Praticien, qui en reste seul responsable. L'Utilisateur reconnaît que WIC Doctor agit uniquement comme un intermédiaire technique facilitant l'envoi des notifications et n'intervient pas dans leur contenu ou leur gestion.

WIC Doctor **ne peut être tenu responsable** en cas de non-réception des notifications pour des raisons techniques indépendantes de sa volonté (problème réseau, erreur dans les coordonnées, refus de réception par l'Utilisateur, etc.).

L'Utilisateur peut demander à ne plus recevoir certaines notifications en contactant directement le Praticien concerné. Ce dernier est responsable de leur désactivation et doit en informer WIC Doctor pour que la modification soit prise en compte.

Il appartient à l'Utilisateur de fournir des coordonnées exactes et à jour (numéro de téléphone, e-mail) afin d'assurer la bonne réception des notifications. Ni WIC Doctor ni le Praticien ne pourront être tenus responsables des conséquences d'une erreur dans les informations saisies par l'Utilisateur.

3. Utilisation de la Plateforme

3.1 Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à utiliser la Plateforme conformément à la législation en vigueur et à ne pas publier de contenu illégal, nuisible, ou offensant.

3.2 Propriété intellectuelle

Tous les contenus présents sur la Plateforme (textes, images, logos, etc.) sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction, utilisation ou diffusion non autorisée de ces contenus est strictement interdite.

4. Les Services pour Utilisateur

4.1 Service annuaire

Le service d'annuaire de WIC Doctor permet aux patients de rechercher un praticien selon différents critères et de consulter son profil, y compris ses horaires de consultation.

En cas d'urgence, WIC Doctor conseille de contacter immédiatement les services d'urgence locaux.

Si la prise de rendez-vous en ligne n'est pas encore disponible pour un praticien, cela signifie qu'il n'est pas inscrit sur la plateforme. L'Utilisateur sera informé qu'il a tenté de prendre rendez-vous en ligne avec ce praticien via WIC Doctor.

WIC Doctor ne garantit pas l'exhaustivité de son annuaire, ce qui signifie qu'il est possible que l'Utilisateur ne trouve pas tous les praticiens de sa zone géographique. Si l'Utilisateur ne trouve pas un praticien, il peut nous contacter via le formulaire pour confirmer son identité et vérifier s'il fait partie de notre réseau.



Pour une liste complète des praticiens, l'Utilisateur peut consulter les sites des autorités compétentes, telles que les Ordres professionnels. [La liste des Ordres](#) est disponible sur notre site.

Il est important de noter que l'annuaire de WIC Doctor n'est pas un service de mise en relation directe avec les praticiens. L'Utilisateur garde toujours le choix de consulter les praticiens de son choix, en respect des règles du Code de la santé publique et des normes déontologiques applicables. WIC Doctor n'est pas responsable de l'exactitude des informations affichées sur les profils des praticiens, celles-ci étant mises à jour par les praticiens eux-mêmes.

Si un praticien est inscrit, l'Utilisateur peut prendre rendez-vous dans son cabinet, organiser des consultations vidéo, recevoir des rappels de rendez-vous, vérifier les disponibilités de dernière minute, évaluer la qualité du service et gérer ses informations médicales. Le praticien peut organiser son agenda, gérer ses suivis et donner son avis sur les consultations.

4.2 Service de prise de rendez-vous en ligne

Le service de prise de rendez-vous en ligne proposé par WIC Doctor permet aux patients de planifier facilement et rapidement des consultations avec des Praticiens partenaires. En utilisant ce service, vous acceptez les conditions suivantes :

Création de compte et informations personnelles : Pour utiliser le service de prise de rendez-vous en ligne, il est nécessaire de créer un compte. Lors de l'inscription, vous devrez fournir certaines informations personnelles, telles que : Informations d'identification : Nom, Prénom, Genre, Date de naissance, Numéro de téléphone fixe et mobile, Adresse e-mail. Informations médicales : Groupe sanguin, Poids, Taille, Allergies, Historique médical, Antécédents médicaux, Notes médicales (utilisées pour le suivi). Informations relatives à l'assurance : Détails sur votre assurance santé (le cas échéant). Informations supplémentaires : Personne de confiance à contacter en cas d'urgence.

Vous vous engagez à fournir des informations exactes et à maintenir la confidentialité de vos identifiants de connexion.

Disponibilité des créneaux : Les créneaux de rendez-vous disponibles sur la plateforme dépendent de la disponibilité des Praticiens partenaires. Bien que nous nous efforçons de proposer des créneaux à jour et exacts, WIC Doctor ne peut garantir que tous les créneaux seront toujours disponibles au moment de votre réservation.

Annulation et modification de rendez-vous : Vous pouvez modifier ou annuler votre rendez-vous via la plateforme, dans le respect des délais d'annulation fixés par le Praticien. Vous pouvez effectuer l'annulation via le système de la plateforme ou en contactant directement le professionnel. Si vous annulez via la plateforme, vous devrez indiquer un motif et pourrez ajouter un message personnalisé pour expliquer la raison de l'annulation.

Utilisation des services de santé : La prise de rendez-vous en ligne ne constitue pas une consultation médicale. En utilisant ce service, vous comprenez que la consultation commencera uniquement lors de la rencontre avec le Praticien. Pour toute question médicale urgente, veuillez contacter directement un professionnel qualifié.

Protection des données personnelles : Toutes les informations fournies lors de la prise de rendez-vous en ligne sont collectées pour faciliter votre prise en charge médicale et assurer le bon déroulement des consultations, conformément à notre [Politique de confidentialité](#) et aux exigences légale. Vos données personnelles seront uniquement utilisées pour gérer votre rendez-vous et ne seront pas partagées avec des tiers sans votre consentement explicite.

Responsabilité : Bien que nous nous efforçons de maintenir une plateforme fiable et sécurisée, WIC Doctor ne peut être tenu responsable des erreurs, omissions ou interruptions concernant le service de prise de rendez-vous en ligne. Nous ne garantissons pas l'accès continu au service ni la disponibilité des créneaux sélectionnés.

En utilisant le service de prise de rendez-vous en ligne, vous acceptez ces termes et conditions. Nous vous invitons à consulter régulièrement cette section pour toute mise à jour des conditions d'utilisation.

4.3 Service de téléconsultation

La téléconsultation, conformément à l'article 3 Décret Présidentiel n° 2022-318 du 8 avril 2022, fixant les conditions générales d'exercice de la télémédecine et les domaines de son application est l'acte qui consiste, pour un médecin ou un médecin dentiste, à donner une consultation médicale à distance à un patient, éventuellement assisté d'un professionnel de santé qualifié.

Le service de téléconsultation proposé par WIC Doctor permet aux patients de consulter des Praticiens à distance via une plateforme sécurisée. Ce service est accessible sur des dispositifs électroniques compatibles (ordinateur, tablette, smartphone) et nécessite une connexion Internet stable. En utilisant ce service, vous acceptez les conditions suivantes :

Accès au service de téléconsultation : Pour accéder à la téléconsultation via WIC Doctor, vous devez disposer d'un compte utilisateur valide et avoir pris un rendez-vous avec un praticien partenaire. Vous êtes responsable de la qualité de votre équipement et de votre connexion Internet afin d'assurer le bon déroulement de la consultation.

La décision de recourir à la téléconsultation repose sur une évaluation conjointe du patient et du praticien.

Conformément à l'**arrêté du ministre de la Santé du 13 juin 2024**, fixant les conditions spécifiques de réalisation des actes de télémédecine pour chaque spécialité :

Article 3 : À l'exception des actes de téléimagerie, la première consultation à distance ne peut être réalisée que pour un patient ayant déjà été examiné en présentiel par le médecin concerné.

Toutefois, une dérogation peut être accordée par décision du ministre de la Santé, après avis des collèges de spécialités en médecine ou médecine dentaire et des ordres des médecins et médecins dentistes, notamment pour les patients étrangers et certaines pathologies ayant des implications de santé publique. Cette règle vise à garantir que le médecin dispose d'une connaissance préalable de l'historique médical du patient avant d'effectuer une consultation à distance.

Article 4 : Le médecin ou le médecin dentiste doit évaluer la pertinence de la téléconsultation en fonction de la situation clinique du patient. Si l'état du patient ne permet pas d'assurer une consultation concluante, la téléconsultation doit être exclue.

Exceptions : Toutefois, dans certaines situations, la téléconsultation reste possible même en l'absence d'un suivi médical préalable en présentiel :

- Si le patient ne dispose pas de médecin traitant.
- Si le médecin traitant est indisponible dans un délai incompatible avec l'état de santé du patient.

Ces dispositions garantissent un accès encadré et sécurisé à la télémédecine tout en assurant la continuité des soins.

Nature de la consultation : La téléconsultation permet un échange en temps réel entre vous et un Praticien par vidéo, téléphone ou messagerie instantanée. Ce service ne remplace pas une consultation en personne pour les situations nécessitant un examen physique approfondi. Le Praticien pourra vous orienter vers une consultation physique si nécessaire.

Confidentialité et sécurité des échanges : Tous les échanges réalisés dans le cadre de la téléconsultation sont confidentiels et protégés par des protocoles de sécurité conformes aux normes en vigueur. Les informations échangées, ainsi que les données médicales partagées, sont traitées conformément à notre politique de confidentialité et aux obligations légales liées à la protection des données personnelles.

Responsabilité du Praticien : Les Praticiens partenaires de la plateforme sont responsables de la qualité et de la sécurité de la consultation, de l'établissement du diagnostic et de la prescription des traitements si nécessaire. En cas d'urgence médicale ou de doute sur la nature de votre problème de santé, vous devez immédiatement consulter un professionnel en présentiel ou vous rendre aux urgences.

Conditions d'annulation et de remboursement : Vous avez la possibilité d'annuler ou de reprogrammer une téléconsultation avant l'heure prévue, sous réserve des conditions définies par le Praticien. Les remboursements sont soumis aux politiques de remboursement des services médicaux en vigueur et peuvent varier selon la situation et l'assurance santé.



Exclusion de la responsabilité : WIC Doctor ne peut être tenu responsable des problèmes techniques pouvant survenir durant la consultation (pannes de connexion, dysfonctionnements de l'équipement, etc.), ni de l'impossibilité de consulter un Praticien en cas de force majeure ou d'indisponibilité. Lorsqu'un patient effectue une demande de rendez-vous via WIC Doctor, le praticien fixe le montant de la consultation, qui est communiqué à l'utilisateur avant confirmation. Selon la situation, le praticien peut décider de réduire le tarif ou d'exonérer totalement le patient du paiement de la téléconsultation.

Une fois le rendez-vous confirmé, le patient reçoit un lien sécurisé pour accéder à la salle de téléconsultation, qui est également conservé par le praticien.

Avant la consultation, il est de la responsabilité des deux parties de préparer les documents médicaux nécessaires (comptes rendus, résultats d'examen, ordonnances, etc.) afin d'optimiser la prise en charge.

Conformément à l'article 6 de l'arrêté du ministre de la Santé du 13 juin 2024, fixant les conditions spécifiques de réalisation des actes de télémédecine pour chaque spécialité : **Si le médecin ou le médecin dentiste estime, à tout moment avant ou pendant la consultation, que la téléconsultation n'est pas ou n'est plus adaptée à la situation du patient, il doit :**

Inscrire dans le dossier médical électronique sa décision de ne pas réaliser ou d'interrompre la téléconsultation, et proposer, si nécessaire, une prise en charge adaptée en coordination avec le médecin traitant, et ce, après consentement du patient ou de son représentant légal.

Ces mesures garantissent que la téléconsultation reste un outil médical pertinent et sécurisé, utilisé dans l'intérêt exclusif du patient.

Le jour du rendez-vous, les participants rejoignent la salle virtuelle via le lien communiqué. La téléconsultation se fait uniquement par vidéoconférence et est strictement réservée aux personnes invitées. Aucun enregistrement vidéo n'est réalisé par WIC Doctor. Si le patient se connecte avant le professionnel, il est dirigé vers une salle d'attente virtuelle jusqu'au début de la consultation. L'utilisateur ne peut se connecter qu'après avoir effectué le paiement. L'établissement d'une prescription est à la discrétion du Praticien. Le praticien peut utiliser le service de transcription et de génération de rapports médicaux via IA, tout en se conformant à notre [Charte éthique IA](#).

L'utilisateur s'engage à ne pas enregistrer, copier, ni diffuser tout contenu lié à la téléconsultation, quel que soit le moyen, le support ou la finalité. Toutefois, dans certains cas médicaux, le Praticien peut capturer une image à des fins de diagnostic ou pour compléter le dossier médical, et ce, uniquement dans l'intérêt du patient. L'utilisateur est informé que toute violation du droit à l'image, du respect de la vie privée ou du secret médical peut entraîner des sanctions, y compris pénales.

En utilisant le service de téléconsultation, vous confirmez avoir lu et accepté ces conditions d'utilisation. Nous vous encourageons à consulter régulièrement cette section pour toute mise à jour des conditions.

Document établi à l'occasion de l'acte de téléconsultation

Conformément à l'article 9 de l'arrêté du ministre de la Santé du 13 juin 2024, fixant les conditions spécifiques de réalisation des actes de télémédecine :

Transmission des documents médicaux : Les prescriptions médicales, comptes rendus et tout autre document établi lors de la téléconsultation sont transmis au patient ou à son tuteur légal de manière sécurisée. Avant toute transmission, le médecin ou le médecin dentiste doit informer le patient du contenu de ces documents.

Conservation et partage des documents : Une copie des documents doit être conservée dans le dossier médical électronique du patient. Avec le consentement du patient ou de son tuteur légal, le compte rendu de consultation peut être transmis de manière sécurisée au médecin traitant et aux autres professionnels de santé impliqués dans la prise en charge du patient.

Ces mesures garantissent la confidentialité et la continuité des soins tout en respectant les obligations réglementaires en matière de télémédecine.

4.4 Service de messagerie patient

Le service de messagerie patient permet aux Utilisateurs d'échanger de manière sécurisée avec leur Praticien via une messagerie intégrée. Ce service est exclusivement destiné aux échanges d'informations médicales ou administratives en lien avec le suivi du patient. Chaque utilisateur patient peut bénéficier de ce service uniquement avec les praticiens avec lesquels il a une interaction.

L'utilisateur s'engage à utiliser la messagerie de manière responsable et à respecter les règles de courtoisie et de confidentialité. Les messages échangés ne remplacent pas une consultation médicale et ne doivent en aucun cas être utilisés pour des situations d'urgence. Le Praticien répondra aux messages dans un délai raisonnable, sans engagement de réponse immédiate.

Les échanges via la messagerie sont strictement confidentiels et protégés conformément aux réglementations en vigueur sur la protection des données personnelles et médicales. La plateforme ne permet pas d'enregistrer ou d'exporter les conversations en dehors de l'environnement sécurisé du service.

4.5 Service de demande de patient

Le service de demande de patient permet à l'utilisateur d'adresser une requête spécifique à un Praticien, notamment pour : prendre un rendez-vous médical via WIC Doctor, transmettre une demande administrative, telle qu'un renouvellement d'ordonnance ou une attestation et soumettre des informations médicales en vue d'un suivi ou d'une évaluation.

Toute demande effectuée via ce service est soumise à l'acceptation et à la disponibilité du Praticien. L'utilisateur reconnaît que l'envoi d'une demande ne garantit pas une réponse immédiate ni un rendez-vous automatique. Ce service ne doit pas être utilisé pour des **situations d'urgence**.

Le Patient est responsable de l'exactitude des informations transmises lors d'une demande. En cas d'erreur ou d'informations incomplètes, le Praticien peut refuser ou reporter le traitement de la demande. La plateforme ne saurait être tenue responsable des délais de traitement ou d'une absence de réponse du Praticien.

4.6 Service de gestion de documents

Le service de gestion de documents de WIC Doctor permet aux Patients et aux Praticiens d'importer, stocker et partager des documents médicaux de manière sécurisée.

Transmission et conservation des documents médicaux (Conformément à l'article 9 de l'arrêté du ministre de la Santé du 13 juin 2024) : Les prescriptions médicales, comptes rendus et autres documents établis lors d'un acte de télémédecine sont transmis de manière sécurisée au patient ou à son tuteur légal. Avant la transmission, le médecin ou le médecin dentiste doit informer préalablement le patient du contenu de ces documents.

Archivage et partage des documents médicaux : Une copie des documents est conservée dans le dossier médical électronique du patient. Avec le consentement du patient ou de son tuteur légal, le compte-rendu peut être transmis de manière sécurisée au médecin traitant et aux autres professionnels de santé impliqués dans la prise en charge du patient.

Ce service garantit la confidentialité, la traçabilité et la continuité des soins, tout en assurant le respect des obligations réglementaires en matière de télémédecine.



Conditions d'Utilisation : Le Patient peut ajouter et consulter ses documents médicaux (ordonnances, résultats d'examen, comptes rendus, etc.) via l'espace sécurisé de la plateforme. Seuls les Professionnels de santé autorisés peuvent consulter les documents mis à leur disposition par le Patient. Le Patient est responsable de l'exactitude et de la pertinence des documents qu'il télécharge.

Tous les documents sont stockés conformément aux normes de protection des données de santé en vigueur. La plateforme ne partage pas les documents en dehors du cadre strictement médical et sécurisé du service.

WIC Doctor ne peut être tenu responsable d'une mauvaise utilisation du service par l'Utilisateur ou d'un partage involontaire de documents résultant d'une erreur de l'Utilisateur. Les documents sont conservés pendant une durée conforme à la réglementation.

4.7 Service de notes médicales

Le Service de Notes Médicales est un service facultatif, activé par l'Utilisateur depuis son Compte Utilisateur.

Confidentialité : Les notes médicales sont strictement personnelles et confidentielles. Aucun tiers, y compris WIC Doctor, n'a accès à leur contenu.

Durée de conservation : Les notes médicales sont conservées tant que le Compte Utilisateur est actif. Si le Compte Utilisateur reste inactif pendant trois (3) ans, il sera automatiquement supprimé, ainsi que toutes les notes médicales associées. L'Utilisateur peut retirer son consentement à tout moment dans la section "[Mes préférences](#)". Dans ce cas, toutes les notes médicales seront immédiatement et définitivement supprimées.

WIC Doctor n'assure pas la conservation des notes médicales sur le long terme. Il appartient à l'Utilisateur (patient ou Praticien) de conserver toute information jugée nécessaire en dehors de la plateforme.

En cas de suppression du Compte Utilisateur, toutes les notes médicales seront immédiatement et définitivement supprimées. En cas d'arrêt du Service de Notes Médicales par WIC Doctor, l'Utilisateur sera informé et pourra récupérer ses données avant leur suppression définitive.

En utilisant ce service, l'Utilisateur reconnaît et accepte que la responsabilité de WIC Doctor est strictement limitée à la mise à disposition du Service de Notes Médicales et que l'Utilisateur reste seul responsable de la conservation de ses données médicales.

4.8 SMS, COURRIELS et APPELS téléphoniques adressés à l'utilisateur

Dans le cadre de l'utilisation de nos services, WIC Doctor peut être amené à communiquer avec l'Utilisateur par SMS, courriel ou appel téléphonique. Ces communications sont nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du service et répondre aux demandes de l'Utilisateur.

SMS et Courriels : L'Utilisateur peut recevoir des SMS ou des courriels relatifs à la gestion de son compte (confirmation de rendez-vous, rappel de téléconsultation, mise à jour de ses préférences, etc.).

L'Utilisateur pourra recevoir des SMS ou des courriels à des fins marketing ou promotionnelles si et seulement s'il a consenti explicitement à recevoir de telles communications. L'Utilisateur peut à tout moment se désinscrire de ces communications via les liens de désabonnement disponibles dans chaque message ou via les paramètres de son compte.

Appels téléphoniques : WIC Doctor pourra contacter l'Utilisateur par téléphone pour des questions liées à la gestion de son compte ou des services rendus (rappel de rendez-vous, suivi après téléconsultation, etc.).

Des appels téléphoniques à des fins commerciales ou promotionnelles ne seront effectués que si l'Utilisateur a donné son consentement explicite au préalable. L'Utilisateur peut, à tout moment, refuser de recevoir des appels téléphoniques marketing en indiquant son souhait via son compte ou en informant WIC Doctor par tout autre moyen.

Droit de modification ou de retrait du consentement : L'Utilisateur peut, à tout moment, modifier ses préférences concernant la réception de SMS, courriels ou appels téléphoniques via son espace personnel. Il peut également retirer son consentement pour les communications marketing en en répondant par « STOP » ou en contactant le support client de WIC Doctor.

Respect de la vie privée et protection des données : Toutes les communications par SMS, courriel ou téléphone respectent la confidentialité des informations personnelles de l'Utilisateur, en conformité avec la **politique de confidentialité** et les **réglementations applicables** en matière de protection des données personnelles.

4.9 Conseils de prévention et accès à des informations médicales

La plateforme de télémedecine met à disposition des utilisateurs un ensemble de services dédiés à la prévention et à l'éducation à la santé. Cela inclut des recommandations sur les habitudes de vie, les régimes alimentaires, l'exercice physique, et d'autres pratiques de bien-être, en fonction des besoins de chaque patient.

De plus, la plateforme donne accès à une lettre d'information et une bibliothèque d'informations médicales fiables et à jour, permettant aux patients de se renseigner sur des conditions de santé spécifiques, des traitements, des médicaments, ainsi que des pratiques de prévention. Ce contenu éducatif aide à mieux comprendre les enjeux de santé, à prendre des décisions éclairées et à adopter des comportements préventifs pour réduire les risques de maladies ou de complications.

5. Protection des données personnelles

5.1 Collecte et traitement des données

Nous collectons vos données personnelles dans le but de fournir nos services, répondre à vos demandes et respecter nos obligations légales. Ces données peuvent inclure des informations de contact, de santé et d'utilisation des services.

5.2 Droits des Utilisateurs

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez des droits suivants :

- Consentement explicite
- Droit d'accès, de rectification et de suppression
- Droit à la portabilité des données
- Droit d'opposition et de limitation du traitement

Pour exercer vos droits, contactez-nous à : dpo@wicdoctor.com ou via nos [formulaires](#) de contact.

5.3 Sécurisation et conservation des données

Nous mettons en place des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité de vos données. Elles sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Pour plus d'informations, consultez notre [Politique de confidentialité](#).

5.4 Sous-traitants

Nous pouvons faire appel à des sous-traitants pour certaines opérations. Ceux-ci sont tenus de respecter la Loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004, portant sur la protection des données à caractère personnel et de protéger vos données conformément à nos exigences.

6. Cookies et technologies similaires

Nous utilisons des cookies pour améliorer votre expérience sur la Plateforme. Pour plus d'informations, consultez notre [Politique de cookies](#).



7. Responsabilité

Les parties s'engagent à respecter les lois et règlements en vigueur, y compris ceux relatifs à la protection des données personnelles. En cas de conflit entre les utilisateurs et les autorités compétentes, WIC Doctor coopérera avec les autorités pour résoudre la situation.

7.1 Disponibilité des services

Nous nous efforçons de maintenir l'accès à la Plateforme en permanence. Cependant, des interruptions temporaires peuvent survenir pour des raisons techniques, de maintenance ou indépendantes de notre volonté, telles que des problèmes de connexion ou de fiabilité des services fournis par des tiers.

Nous mettons à disposition un support technique pour résoudre les problèmes d'accès à la plateforme et répondre aux questions des utilisateurs. Cependant, la disponibilité du support n'est pas garantie 24/7, en fonction de la nature des demandes.

7.2 Limitation de responsabilité

WIC Doctor n'est pas responsable des interruptions ou retards des Services liés à des tiers. Elle ne peut être tenue responsable des dommages indirects, ni des litiges entre Utilisateurs et Praticiens. Sa responsabilité ne peut être engagée en cas de négligence de l'Utilisateur, ou de non-conformité aux règles en vigueur. De plus, WIC Doctor n'est pas responsable du comportement des Praticiens, de la qualité des soins, du contenu des échanges, ni des effets secondaires après une consultation. Les informations sur les honoraires des Praticiens sont fournies à titre indicatif et ne garantissent pas l'exactitude des prix finaux, lesquels peuvent varier en fonction du type de consultation effectuée. Le Praticien est responsable de l'information du Patient concernant le coût des soins.

WIC Doctor s'engage à vérifier que les Praticiens respectent un certain standard de qualité et les conditions préalables avant de les intégrer à la plateforme. Cependant, WIC Doctor ne peut être tenu responsable du comportement des Praticiens une fois intégrés.

8. Responsabilité de l'Utilisateur et indemnisation

8.1 Responsabilité en cas de contenu illégal ou diffamatoire

L'Utilisateur s'engage à ne pas publier de contenu illégal, diffamatoire, nuisible ou offensant sur la Plateforme. En cas de publication de contenu illégal ou diffamatoire, l'Utilisateur pourra être soumis à des poursuites pénales et/ou civiles. WIC Doctor se réserve le droit de supprimer tout contenu qui contrevient à ces règles, et peut suspendre l'accès de l'Utilisateur en cas de violation répétée.

L'Utilisateur s'engage à indemniser WIC Doctor pour tous les frais, pertes, ou dommages résultant de sa violation des présentes CGU, y compris les frais juridiques raisonnables en cas de recours. Cette obligation inclut toute réclamation d'un tiers concernant l'utilisation des services, qu'il s'agisse de l'utilisation illégale de la plateforme ou de la publication de contenu non conforme.

8.2 Responsabilité liée à l'utilisation des services

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation des services offerts par la Plateforme. Il accepte de ne pas tenir WIC Doctor responsable des conséquences de ses actions ou omissions résultant de l'utilisation de la Plateforme, des services ou du contenu mis à disposition.

8.3 Droits des tiers

Les présentes CGU n'accordent aucun droit à des tiers, conformément au principe de relativité des contrats établi par le Code des Obligations et des Contrats tunisien. Seules les parties signataires sont tenues par ces engagements.

8.4 Validité des clauses

Si une disposition des présentes CGU est jugée invalide ou inapplicable par une juridiction compétente, celle-ci sera dissociée des autres dispositions, lesquelles resteront pleinement applicables.

8.5 Acceptation des conditions et droit applicable

L'accès à la Plateforme est soumis à l'acceptation des présentes CGU et à l'application du droit tunisien. En cas de litige, seuls les tribunaux compétents du lieu de domiciliation de WIC Doctor seront habilités à statuer sur les questions relatives à la Plateforme.

8.6 Droit de rétractation

L'Utilisateur dispose d'un droit de rétractation de 10 jours à compter de la conclusion d'un contrat à distance, conformément à la législation applicable. Pour plus d'informations, consultez nos [CGV](#).

8.7 Résiliation par la Plateforme

Nous nous réservons le droit de suspendre ou résilier l'accès à la Plateforme en cas de violation des CGU, notamment en cas de comportement illicite ou abusif de l'Utilisateur.

9. Modifications des CGU

Nous nous réservons le droit de modifier ces CGU à tout moment. En cas de modification substantielle, une notification sera envoyée aux utilisateurs. Nous vous conseillons de consulter régulièrement cette section pour être informé des changements.

10. Propriété intellectuelle

Tous les contenus de la Plateforme (logiciels, textes, graphiques, logos, etc.) sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. L'utilisation de la Plateforme est soumise à une licence limitée d'utilisation conforme aux CGU.

10.1 Licence d'utilisation

Way Interactive Convergence Tunisia accorde une licence limitée permettant de copier les informations du site à des fins personnelles et non commerciales. Toute autre utilisation est interdite sans autorisation préalable.

10.2 Marques et logos

Les marques et logos de WIC Doctor sont des marques déposées. Aucun droit n'est accordé sur ces marques.

11. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes CGU sont régies par le droit tunisien ainsi que par les lois européennes applicables, notamment en matière de protection des données. En cas de litige avec un utilisateur, le droit tunisien s'applique. Les tribunaux compétents seront ceux du lieu de domiciliation de WIC Doctor.

12. Contact

Pour toute question relative à l'utilisation de la Plateforme ou à la protection de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter via les canaux suivants :

Support technique :

- +33(0)1 62 15 00 15



- +216 98 506 504
- support.lv1@way-interactive-convergence.com

Support commercial :

- +33(0)1 62 15 50 50
- +216 26 311 777
- contact@way-interactive-convergence.com
- contact@wic-doctor.com

13. Dispositions générales

13.1 Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur accepte de respecter toutes les CGU et de garantir l'indemnisation de WIC Doctor pour toute violation des présentes conditions. Cela inclut l'indemnisation pour toute perte, dommage, frais juridiques ou poursuites découlant de son utilisation des services de la Plateforme, notamment en cas de contenu illégal ou diffamatoire publié par l'Utilisateur.

13.2 Validité des conditions

Si une partie des présentes CGU est jugée invalide ou inapplicable, elle sera dissociée des autres, et celles-ci resteront pleinement en vigueur. Cette règle est également valable pour les dispositions relatives à la responsabilité et à l'indemnisation mentionnées dans le [point 7.](#)

