



Conditions Générales de Vente (CGV) de WIC Doctor

Pour Utilisateur (Praticien et Partenaire)

Préambule :

WIC Doctor est une plateforme de soins de santé innovante, utilisant des solutions basées sur l'intelligence artificielle (IA) pour faciliter la gestion des soins. Elle propose des services tels que la gestion d'agendas électroniques, la téléconsultation et des outils pour les professionnels de santé. Engagée à offrir une expérience utilisateur optimale, WIC Doctor garantit la cybersécurité et la protection des données personnelles, en conformité avec les normes tunisiennes et les standards internationaux, notamment le RGPD et le AI Act (2024), afin de protéger les informations sensibles des utilisateurs.

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après "**CGV**") définissent les modalités d'utilisation et de vente des services proposés par la plateforme WIC Doctor (ci-après dénommée "**WIC Doctor**"). Ces services permettent à l'utilisateur (ci-après "**le Praticien**" ou "**le Partenaire**") d'accéder à diverses fonctionnalités mises à disposition par le propriétaire de la plateforme.

Les CGV s'appliquent à l'ensemble des services proposés sur la plateforme WIC Doctor, dans le respect des législations tunisienne et les normes européenne en vigueur, y compris le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), l'IA Act (2024) et les normes relatives à l'Hébergement de Données de Santé (HDS).

2. Définitions

- **Données de santé** : Informations personnelles relatives à l'état de santé d'un individu, incluant les données médicales, historiques cliniques, prescriptions, etc.
- **HDS (Hébergement de Données de Santé)** : Ensemble des normes légales et techniques régissant l'hébergement sécurisé des données de santé, garantissant leur confidentialité, intégrité et accessibilité.
- **Consentement** : Accord explicite donné par un utilisateur ou un patient pour le traitement de ses données personnelles, en conformité avec la loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004, portant sur la protection des données à caractère personnel et le Code des Obligations et des Contrats.
- **Consentement** : Accord explicite donné par un utilisateur ou un patient pour le traitement de ses données personnelles, en conformité avec la loi n° 2004-63 du 27 juillet 2004 relative à la protection des données à caractère personnel, ainsi que les principes énoncés dans le **Code des Obligations et des Contrats**. Ce consentement doit être libre, spécifique, éclairé et donné de manière univoque, conformément aux exigences légales et réglementaires tunisiennes.
- **RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)** : Règlement européen (UE 2016/679) relatif à la protection des données personnelles, visant à garantir la confidentialité et la sécurité des données des utilisateurs au sein de l'Union Européenne.
- **Règlementation tunisienne relative à la protection des données personnelles** : Loi organique n° 2004-63 en date du 27 juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel.
- **Utilisateur Final** : Personne qui bénéficie des services de WIC Doctor, qu'il s'agisse d'un patient, d'un professionnel de santé ou d'un collaborateur, et qui est responsable de l'utilisation conforme des services.
- **Confidentialité des Données** : Obligation de protéger les informations personnelles et médicales des utilisateurs de la plateforme contre toute divulgation non autorisée.

3. Acceptation des CGV

L'utilisation des services de WIC Doctor est soumise à l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente (CGV). **En accédant à la plateforme ou en utilisant les services, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté les CGV dans leur intégralité.**

Cette acceptation vaut signature électronique du contrat.

En cas de non-acceptation des CGV, vous ne pourrez pas utiliser les services de WIC Doctor.

En accédant à la plateforme, vous vous engagez à respecter les conditions suivantes :

- Vous utiliserez la plateforme exclusivement à des fins légales et conformément aux termes définis dans cette politique d'utilisation.
- Vous vous engagez à fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de l'utilisation des services.
- Vous vous abstenrez de publier tout contenu inapproprié, obscène, offensant ou illégal sur la plateforme.
- Vous vous interdisez d'accéder à la plateforme de manière non autorisée, y compris par le biais de piratage ou d'autres moyens frauduleux.

4. Services payants proposés aux praticiens

WIC Doctor offre un ensemble de services dédiés aux praticiens, visant à simplifier leur pratique et améliorer la qualité des soins. Ces services sont divisés en deux catégories : **services principaux** et **services additionnels et options**.

4.1. Services principaux :

1. **Téléconsultation** : Permet aux praticiens de réaliser des consultations médicales à distance via une plateforme sécurisée, accessible sur divers appareils (ordinateur, tablette, smartphone) avec une connexion Internet stable.
2. **Télésecrétariat Médical** : Assistance administrative à distance pour gérer les appels, rendez-vous et autres tâches de secrétariat, facilitant l'organisation sans nécessiter la présence d'une secrétaire physique.
3. **Télésurveillance Médicale** : Suivi à distance des patients, notamment pour les pathologies chroniques ou les traitements nécessitant une surveillance continue, via des outils numériques sécurisés.



4. **Fibre Optique pour les Professionnels de Santé** : Accès à une connexion Internet rapide et fiable grâce à la fibre optique, garantissant une transmission fluide et sécurisée des données médicales et des consultations vidéo.
5. **Télé-expertise et Télé-assistance Médicale** : Permet aux praticiens d'obtenir des avis spécialisés à distance ou de collaborer avec d'autres professionnels pour un diagnostic ou une prise en charge plus précise.
6. **Sécurité des Données Médicales** : Service dédié à la protection des données médicales et administratives des patients, conforme aux exigences légales et réglementaires.
7. **Prescription en Ligne avec Aide à la Prescription IA** : Outil permettant de générer des prescriptions électroniques, assisté par l'intelligence artificielle pour optimiser le processus de prescription des médicaments et examens.
8. **Gestion des Dossiers Médicaux en Ligne** : Accès sécurisé et gestion électronique des dossiers médicaux des patients, facilitant la consultation et le suivi continu.
9. **SMS de Rappel pour Professionnels de Santé** : Service automatisé d'envoi de rappels par SMS aux patients pour les informer de leurs rendez-vous à venir, contribuant à réduire les absences.
10. **Gestion Complète de Cabinet Médical** : Ensemble d'outils pour gérer efficacement les aspects administratifs et organisationnels d'un cabinet médical, de la planification des rendez-vous à la gestion des documents.
11. **Agenda en Ligne Personnalisable** : Outil flexible permettant de gérer les créneaux de disponibilité des praticiens, de synchroniser avec d'autres agendas et de recevoir les demandes de rendez-vous en temps réel.
12. **Service d'Intermédiation en Ligne** : Système simplifié et sécurisé permettant aux praticiens de se connecter avec des patients à la recherche de consultations en ligne.
13. **Annuaire en Ligne** : Service d'annuaire pour faciliter la recherche de praticiens par les patients, en fonction de leur spécialité, localisation et disponibilité.
14. **Support Client 24/7** : Assistance technique pour les praticiens, afin de répondre aux questions et résoudre les problèmes liés à l'utilisation de la plateforme.
15. **Analyse des Données Médicales et Rapports** : Fourniture de rapports détaillés sur les performances des consultations en ligne, les statistiques de rendez-vous, et d'autres données utiles pour améliorer la gestion du cabinet.
16. **Consultations et Formations en Ligne** : Des sessions de formation pour les praticiens sur l'utilisation de la plateforme, les bonnes pratiques médicales, ou la gestion de la relation avec les patients à distance.
17. **Médecine Préventive et Conseils Personnalisés** : Services de prévention et conseils médicaux adaptés à chaque patient, axés sur la santé préventive et l'accompagnement personnalisé.

4.2. Services additionnels et options :

- **Rapports personnalisés** : Création de rapports détaillés adaptés aux besoins spécifiques des utilisateurs.
- **Modules d'intégration** : Intégration des services WIC Doctor avec des systèmes tiers pour une meilleure interopérabilité.

Certains services peuvent être soumis à des [Conditions Particulières](#), détaillées dans des annexes spécifiques à chaque service. Ces services sont soumis à une **tarification séparée**, détaillée dans les conditions particulières.

5. Tarifs et modalités de paiement

5.1. Tarifs

Les tarifs des services sont exprimés dans les devises suivantes :

- Euro (€)
- Dollar américain (US \$)
- Dinar tunisien (TND)

Des devises supplémentaires peuvent être acceptées en fonction de votre localisation géographique et du service choisi. Veuillez nous [Contacter](#) pour connaître les options disponibles.

Les prix affichés sont hors taxes. Les taxes applicables seront ajoutées au moment du paiement, sauf indication contraire. Avant toute validation de commande, un devis détaillé, incluant le montant total toutes taxes comprises (TTC), vous sera fourni afin de vous permettre de prendre connaissance du coût global de votre achat.

5.2 Modalités de Paiement

Les paiements peuvent être effectués par les moyens suivants :

- Cartes bancaires sécurisées (Visa, Mastercard, etc.)
- Virements bancaires
- Autres moyens de paiement électroniques compatibles avec notre plateforme

Les transactions financières sont sécurisées en conformité avec les standards internationaux de chiffrement afin d'assurer la sécurité de vos informations bancaires.

5.3 Règle du "Double Clic"

Nous appliquons strictement la règle du « double clic » pour garantir la transparence et la sécurité des transactions. Ainsi :

1. Un premier clic vous permet de valider la sélection du service et le montant total.
2. Un second clic est nécessaire pour confirmer définitivement votre commande et procéder au paiement.

Cette procédure est mise en place afin de vous assurer que vous êtes pleinement informé et d'accord avec le service et le montant à payer avant de finaliser votre transaction.

5.4 Respect du Droit du Consommateur

Nous nous engageons à respecter les droits des consommateurs en Europe, conformément à la législation en vigueur. Vous avez droit à la transparence des informations et à une totale liberté de choix dans le processus d'achat.

En tant que consommateur, vous disposez d'un droit de rétractation de 10 jours à compter de la conclusion du contrat. Ce droit vous permet d'annuler votre commande sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalité, sous réserve que les services n'aient pas été entièrement exécutés. Ce droit est détaillé au [Point 11.3](#) des présentes CGV. Pour exercer ce droit, veuillez nous contacter en précisant les détails de votre commande. Nous nous engageons à traiter votre demande dans les plus brefs délais et à vous rembourser selon les modalités prévues par la loi.

6. Sécurisation des données personnelles et de santé

Veuillez consulter la [Politique de confidentialité des données personnelles](#).

6.1. Collecte et traitement des données :



WIC Doctor collecte et traite des données personnelles ainsi que des données de santé sensibles uniquement dans le cadre de la fourniture de ses services, sous réserve de votre consentement, pour l'exécution du contrat avec ses partenaires ou sur la base d'un fondement légal. Ce traitement est effectué en conformité avec :

- La réglementation relative au traitement des données personnelles en Tunisie
- Le RGPD (Règlement (UE) 2016/679)
- Le IA Act (2024)
- Les normes HDS, garantissant un hébergement sécurisé des données de santé sensibles

6.2. Finalité du traitement

Finalités liées aux services fournis aux praticiens :

- **Gestion des comptes et accès aux services** : Traitement des données pour créer et gérer les comptes des praticiens, leur permettre d'accéder aux fonctionnalités de la plateforme (téléconsultation, gestion de rendez-vous, télésurveillance, etc.).
- **Fourniture des services médicaux à distance** : Utilisation des données pour effectuer des consultations en ligne, des prescriptions, et d'autres services comme le télé-secrétariat ou la gestion des dossiers médicaux.
- **Suivi et analyse des consultations** : Collecte des données des consultations pour permettre l'amélioration des services, la gestion de la relation avec le patient, et l'analyse des performances (par exemple, nombre de consultations, fréquence des rendez-vous, etc.).
- **Facturation et gestion des paiements** : Traitement des informations nécessaires à la facturation des services fournis (coordonnées bancaires, montants, historique de paiement).
- **Assistance technique et support client** : Utilisation des données pour fournir un support technique en cas de problème, résoudre des demandes spécifiques et améliorer la qualité des services.

Finalités liées à la sécurité et à la conformité :

- **Sécurité des données et prévention des fraudes** : Traitement des données pour assurer la sécurité des informations personnelles et médicales, détecter des comportements frauduleux et protéger la plateforme contre les cyberattaques.
- **Conformité légale et réglementaire** : Assurer le respect des obligations légales et réglementaires,
- **Archivage et conservation des données** : Conserver les données conformément aux exigences légales, fiscales et réglementaires, y compris les données relatives aux transactions financières et aux communications avec les patients.

Finalités pour l'amélioration des services :

- **Amélioration continue des services** : Collecte et analyse des données sur l'utilisation des services (notamment via des outils d'analyse de données et de Business Intelligence) pour améliorer l'expérience utilisateur, la qualité des services proposés et l'optimisation de la plateforme.
- **Enquête et retour d'expérience** : Traitement des données pour recueillir des avis et des retours d'expérience des praticiens, afin d'optimiser les fonctionnalités de la plateforme et proposer de nouveaux services.
- Dans le cadre de l'amélioration continue des services proposés aux praticiens et du développement d'outils adaptés à leurs besoins, certaines données relatives aux prescriptions médicales peuvent être traitées de manière strictement encadrée afin de permettre des analyses globales et des services personnalisés. Ces données ne contiennent aucune information permettant d'identifier un patient et sont traitées en conformité avec la réglementation en vigueur. A priori, ce traitement ne concerne pas directement des données de patients. Par conséquent, aucun consentement patient n'est requis. Toutefois, dans certains cas spécifiques, un croisement de données, même involontaire, pourrait permettre une identification indirecte. Cela pourrait notamment se produire dans le cadre de prescriptions associées à des maladies rares ou à des traitements très spécifiques, où un nombre restreint de prescripteurs et de patients pourrait rendre une ré-identification possible. Dans de telles situations, il appartient au praticien de notifier **WIC Doctor** s'il estime que la nature des prescriptions qu'il réalise pourrait conduire, même indirectement, à l'identification d'un patient. WIC Doctor mettra alors en place des mesures complémentaires de pseudonymisation et de minimisation des données afin d'éliminer tout risque de ré-identification et garantir le respect de la loi, ou décide de ne pas traiter ces données.

Finalités marketing et promotionnelles :

- **Promotion des services de WIC Doctor** : Si le consentement est obtenu ou basé sur un intérêt légitime, les données peuvent être utilisées pour informer les praticiens de nouveaux services, promotions, ou mises à jour importantes de la plateforme.
- **Communication avec les praticiens** : Envoi de newsletters, informations sur les services ou mises à jour importantes concernant les fonctionnalités de la plateforme.

Finalités liées à l'utilisation de données sensibles :

- **Gestion des données médicales** : Cette finalité sera détaillée au [Point 11.3](#) des présentes CGV.

6.3. Hébergement HDS (Hébergement de Données de Santé)

Toutes les données de santé collectées par **WIC Doctor** dans le cadre des services proposés sont hébergées sur des serveurs certifiés **HDS (Hébergement de Données de Santé)**, conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données de santé. Cette certification garantit que l'hébergeur des données respecte les exigences légales strictes et les meilleures pratiques de sécurité nécessaires pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la protection des informations sensibles.

Les principales garanties offertes par l'hébergement HDS sont les suivantes :

1. **Confidentialité des données** : Les données de santé sont traitées avec un niveau de confidentialité élevé. Cela implique que seuls les utilisateurs autorisés peuvent accéder à ces données, en fonction de leurs droits d'accès et de leur rôle dans le traitement des données.
2. **Intégrité des données** : L'intégrité des données de santé est assurée par l'application de techniques de chiffrement avancées, garantissant que les données ne peuvent pas être modifiées, altérées ou falsifiées sans détection. L'hébergeur met en place des systèmes de contrôle permettant de vérifier régulièrement l'intégrité des données.
3. **Sécurité contre les cyberattaques et accès non autorisés** : Les serveurs utilisés pour l'hébergement des données sont protégés par des mécanismes de sécurité robustes, tels que des pare-feu, des systèmes de détection d'intrusion, des protocoles de chiffrement, ainsi que des mesures de sécurité physiques pour protéger contre les risques liés aux cyberattaques, les accès non autorisés et les tentatives de piratage.
4. **Disponibilité et sauvegarde des données** : Un processus de sauvegarde régulière est mis en place pour garantir la disponibilité continue des données, même en cas de sinistre, et pour permettre une restauration rapide des données. Ce processus inclut des sauvegardes sécurisées, stockées dans des environnements isolés et conformes aux exigences de sécurité les plus strictes.



5. **Conformité aux normes légales** : L'hébergeur HDS est certifié conformément aux normes **ISO 27001** (gestion de la sécurité de l'information) et **ISO 27018** (protection des données personnelles dans le cloud), en plus d'être conforme aux obligations spécifiques imposées par la réglementation HDS pour garantir un niveau de sécurité adapté aux données de santé. De plus, les hébergeurs HDS sont soumis à un contrôle et à une vérification régulière par les autorités compétentes afin de garantir leur conformité continue.
6. **Audit et traçabilité des accès** : Un système d'audit est mis en place pour suivre et enregistrer toutes les actions réalisées sur les données de santé, y compris les accès, modifications, et transferts de données. Cela permet de garantir la transparence du traitement des données et d'assurer que toutes les actions sont traçables et respectent les conditions de sécurité et de confidentialité imposées par la loi.

6.4. Droits des clients

Les visiteurs et partenaires de WIC Doctor disposent des droits suivants sur leurs données personnelles :

Consentement explicite : Droit de donner ou retirer votre consentement à tout moment concernant le traitement de vos données personnelles.

Opposition et limitation du traitement : Droit de vous opposer au traitement de vos données ou d'en limiter l'utilisation dans certaines circonstances.

Droit d'accès : Droit de consulter les données personnelles que nous avons collectées vous concernant.

Droit de rectification : Droit de demander la correction de toute donnée personnelle inexacte ou incomplète.

Droit de suppression : Droit de demander la suppression de vos données personnelles sous réserve des conditions prévues par la législation applicable.

Portabilité des données : Droit de recevoir vos données personnelles dans un format structuré et couramment utilisé, et de les transférer à un autre responsable du traitement.

Réclamation auprès des autorités compétentes : Droit de soumettre une réclamation auprès de l'INPDP (Instance Nationale de la Protection des Données Personnelles) en Tunisie en cas de traitement non conforme à la réglementation.

Les demandes relatives aux données personnelles peuvent être envoyées à : dpo@wicdoctor.com ou via nos [Formulaires](#).

7. Responsabilité

WIC Doctor est gérée et exploitée par Monsieur Antonio ALIBRANDI.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant l'utilisation de WIC Doctor, veuillez contacter notre équipe de support technique via :

[+33\(0\)1 62 15 00 15](tel:+330162150015)

[+216 98 506 504](tel:+21698506504)

support.lv1@way-interactive-convergence.com

7.1. **Responsabilité de WIC Doctor** : WIC Doctor garantit :

- La qualité et la continuité de ses services, dans la limite des contraintes techniques et légales.
- La sécurité des données collectées et hébergées.

7.2. **Responsabilité du partenaire** : Le partenaire est responsable des informations fournies et de l'usage qu'il fait des services.

8. Propriété intellectuelle

Tout contenu publié sur WIC Doctor (textes, images, logos, codes, etc.) appartient à Way Interactive Convergence Tunisia, et est protégé par des droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction, usage ou usage à des fins commerciales sans autorisation est interdit.

9. Litiges et Loi applicable

9.1. Législation applicable

Les présentes CGV sont régies par le droit tunisien.

9.2. Résolution des litiges

En cas de différend, une résolution amiable sera recherchée. À défaut, les tribunaux compétents seront ceux du lieu de domiciliation de Way Interactive Convergence Tunisia.

10. Modification des CGV

WIC Doctor se réserve le droit de modifier les présentes CGV. Les nouvelles versions seront publiées sur la plateforme avec un préavis raisonnable. Nous vous encourageons à consulter régulièrement ces CGV pour être informé des changements.

11. Conditions de résiliation et rétractation

11.1. **Résiliation par le partenaire** Le partenaire peut résilier son abonnement ou son contrat à tout moment sous réserve de respecter les conditions suivantes :

- Notification écrite à WIC Doctor conformément au préavis spécifié dans le contrat
- Paiement de toutes les factures en cours avant la résiliation.

11.2. **Résiliation par WIC Doctor** WIC Doctor se réserve le droit de résilier un contrat ou un abonnement si :

- Les conditions d'utilisation ne sont pas respectées.
- Le paiement des services n'est pas effectué dans les délais.

11.3. Droit de Rétractation

Conformément aux dispositions de la **loi n°92-117 du 7 décembre 1992**, relative à la protection du consommateur, ainsi qu'au **décret n°2008-2471 du 5 juillet 2008**, l'Utilisateur bénéficie d'un droit de rétractation dans un délai de **10 jours** à compter de la réception du produit ou de la souscription au service, sans avoir à justifier de motif. Ce droit de rétractation s'applique uniquement aux contrats conclus à distance (par exemple, sur internet) ou hors établissement.

Modalités d'exercice du droit de rétractation : L'Utilisateur souhaitant exercer son droit de rétractation doit notifier son intention de se rétracter par écrit, en envoyant un courrier postal, un email ou en remplissant un formulaire de rétractation mis à sa disposition. Cette notification devra comporter les informations suivantes :

- Nom et prénom de l'Utilisateur,
- Adresse de livraison ou de facturation,
- Détail du produit ou service concerné par la rétractation,



- Date de réception du produit ou de la prestation de service,
- Eventuellement, numéro de commande ou facture.

À compter de la notification de rétractation, l'Utilisateur devra retourner le produit ou annuler la prestation de service dans un délai de **10 jours**. Ce délai court à partir de la réception de la notification d'annulation.

Cependant, ce droit est limité aux conditions suivantes :

1. **Période d'essai gratuite** : Si vous souscrivez à un abonnement avec une période d'essai gratuite, vous avez le droit de vous rétracter dans un délai de **10 jours** calendaires à compter de la date de souscription, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de frais. Ce droit de rétractation ne s'applique qu'à la période d'essai gratuite.
2. **Transformation en abonnement payant** : À l'issue de la période d'essai gratuite, votre abonnement sera automatiquement transformé en abonnement payant, sauf si vous avez annulé l'abonnement avant la fin de la période d'essai. Une fois l'abonnement transformé en payant, le droit de rétractation ne s'applique plus.
3. **Conditions d'exercice du droit de rétractation** : Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez simplement cliquer sur le bouton « **Résiliation** » ou nous notifier votre décision de rétractation par écrit (courrier électronique ou postal) avant la fin du délai de 10 jours, en indiquant vos coordonnées et votre intention de vous rétracter.
4. **Effets de la rétractation** : En cas de rétractation dans le délai imparti (10 jours), nous vous rembourserons la totalité des sommes payées au titre de l'abonnement. Cependant, si vous avez utilisé nos services pendant la période d'essai gratuite, nous pourrions déduire du montant remboursé toute somme relative à l'utilisation de ces services. Cette déduction correspondra à la valeur des prestations effectivement utilisées, calculée sur la base du prix total de l'abonnement, dans la mesure où l'utilisation de nos services dépasse la simple consultation d'informations liées à l'abonnement.
5. **Exclusion du droit de rétractation** : Le droit de rétractation est exclu dans les cas suivants :
 - Si vous avez commencé à utiliser les services avant la fin du délai de rétractation de 10 jours, le droit de rétractation sera réputé avoir été perdu, conformément aux dispositions légales en vigueur.
 - Si vous avez consenti expressément à la fourniture des services avant la fin du délai de rétractation et que vous avez utilisé ces services pendant la période d'essai gratuite. Dans ce cas, le droit de rétractation est également annulé, et aucune demande de remboursement ne pourra être acceptée.

Nous vous encourageons à consulter attentivement ces conditions avant de souscrire à un abonnement afin de bien comprendre vos droits et obligations.

11.4. Résiliation par le Patient Le Patient peut demander la suppression de son espace à tout moment.

12. Politique de confidentialité et sécurité des données

12.1. Engagement de WIC Doctor WIC Doctor s'engage à protéger les données personnelles conformément aux normes nationales et internationales en vigueur. Veuillez consulter la [Politique de confidentialité des données personnelles](#).

12.2. Utilisation des cookies La plateforme utilise des cookies pour :

- Améliorer l'expérience utilisateur.
- Fournir des services personnalisés.

Les visiteurs peuvent configurer leurs préférences de cookies via les paramètres du navigateur. Veuillez consulter la [Politique de Cookies](#).

13. Limitation de garantie

13.1. Exactitude des services Bien que WIC Doctor s'efforce de fournir des informations et des services exacts, elle ne garantit pas que l'utilisation des services soit exempte d'erreurs ou que les résultats obtenus répondent parfaitement aux attentes des visiteurs.

13.2. Panne ou interruption de service WIC Doctor décline toute responsabilité en cas de panne, interruption ou indisponibilité temporaire des services pour des raisons techniques ou de maintenance.

14. Force majeure

WIC Doctor ne sera pas tenue responsable en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de ses obligations en raison d'un événement de force majeure, tel que défini par la loi, incluant notamment :

- Catastrophes naturelles.
- Pannes de réseau ou cyberattaques massives.
- Conflits sociaux, épidémies ou pandémies.

15. Support client et Réclamations

15.1. Contact Support Le client peut contacter le support technique ou commercial via :

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

Notre [Formulaire de contact](#)

15.2. Délai de réponse WIC Doctor s'engage à répondre aux demandes dans un délai de 2 jours calendaires.

15.3. Gestion des réclamations Les réclamations doivent être formulées par écrit et inclure :

- Les détails de la demande ou du problème.
- Les preuves ou documents nécessaires à l'examen du dossier.

Annexe : CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES



Chaque service proposé par WIC Doctor peut faire l'objet de conditions spécifiques définies dans des annexes aux présentes CGV :

[ANNEXE 1: AGENDA ÉLECTRONIQUE INTELLIGENT](#)

[ANNEXE 2: SERVICES DE STATISTIQUES ET RAPPORTS](#)

[ANNEXE 3: SERVICE SEO ET OPTIMISATION DES PRESENCES EN LIGNE](#)

[ANNEXE 4: SERVICE DE TELESECRETARIAT](#)

[ANNEXE 5: SERVICES DE LIVRAISON MEDICALE](#)

[ANNEXE 6: SERVICE D'ANALYSE AVANCEE PAR IA](#)

[ANNEXE 7: SERVICE DE TELECONSULTATION MEDICALE](#)

[ANNEXE 8: SERVICE DE SUIVI A DISTANCE DES PATIENTS](#)

[ANNEXE 9: SERVICE D'ÉDUCATION ET DE PREVENTION SANTE](#)

[ANNEXE 10: SERVICE D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET D'ANALYSE PREDICTIVE](#)

[ANNEXE 11: SERVICE DE GESTION DE RESEAUX DE SOINS ET PARTENARIATS](#)

[ANNEXE 12: SERVICE DE TELESURVEILLANCE DES PATHOLOGIES CHRONIQUES](#)

[ANNEXE 13: SERVICE DE BIEN-ETRE ET SANTE PREVENTIVE](#)

[ANNEXE 14: LES SERVICES DE TELEMEDECINE](#)

Nous vous encourageons à consulter régulièrement ces CGV pour être informé des changements.

WIC Doctor