

Conditions générales d'utilisation de SAHTEK (CGU) **Dernière mise à jour : 15 janvier 2025**

Bienvenue sur l'application Sahtek (ci-après « l'Application »), un service distribué par l'ASBL Secrétariat Mobilité, dont le siège est situé à Avenue Louise 209/7, 1150 Bruxelles, Belgique, et enregistrée sous le numéro de TVA 0779.688.968 (ci-après « l'ASBL »). En utilisant l'Application, vous acceptez les présentes conditions générales d'utilisation (« CGU »).

Professionnels de santé et Utilisateurs sont ci-après désignés collectivement ou individuellement comme « Participant(s) » à la Plateforme.

Les prestations proposées par les professionnels de santé (PDS) sont rendues au moyen de logiciels et de services de communications électroniques (les « Outils ») fournis par l'ASBL, laquelle fournit ces Outils notamment en tant qu'opérateur de communications électroniques conformément aux termes des Conditions d'Utilisation des Outils.

Le présent document contractuel (les « CGU ») définit les droits et obligations des Participants dans le cadre de l'utilisation de Sahtek ainsi que les rôles et responsabilités de l'ASBL dans le cadre de l'administration de la Plateforme.

Il se décompose en trois parties :

- I. Conditions communes applicables à tous les Participants
- II. Conditions particulières applicables aux professionnels de santé
- III. Conditions particulières applicables aux Utilisateurs

Les règlements associés (les « Règlements Associés ») sont les documents contractuels suivants :

- I. les Conditions d'utilisation des outils;
- II. la Charte sur la Protection des Données Personnelles;
- III Les Conditions Tarifaires et modalités de paiement;
- IV. La Charte applicable aux prestations en ligne;
- V. La Charte de modération;
- VI. Le Règlement des litiges

En cliquant sur le bouton « J'accepte » ou « Créer votre compte », le Participant confirme accepter l'ensemble des documents contractuels listés précédemment, à savoir les Conditions générales d'utilisation et les Règlements Associés.

Devenir Participant sur la Plateforme requiert l'acceptation expresse et préalable du Règlement Intérieur.

En cas de contradiction entre l'une quelconque des dispositions du Règlement Intérieur et l'un des Règlements Associés, les termes du Règlement Associé prévaudront.

- I. Conditions communes applicables à tous les Participants

I.1. Définitions

Annuaire : l'accès à toute l'information gratuite sur notre plateforme comprenant les informations publiques des experts et indépendants.

Partager ces disponibilités : en tant que professionnel de santé, prendre possession de son compte en s'inscrivant et en payant les frais de compte sur Sahtek afin de partager aux membres des disponibilités pour la réservation de vidéo-consultation sur Sahtek.

Signalement : permettre à chaque expert et/ou indépendant de signaler un problème sur sa fiche d'information, de modifier les données ou de les supprimer.

Codes Confidentiels : codes personnels sous la forme d'un identifiant et d'un mot de passe permettant au Participant d'accéder à son Compte Personnel.

Compte Personnel : espace personnel de tout Participant dans lequel se trouvent ses informations personnelles accessibles sur le Site auquel le Participant peut avoir accès par internet après saisie de ses Codes Confidentiels.

Participant : toute personne physique jouissant de sa pleine capacité juridique conformément à la loi locale et âgée d'au moins 18 ans, ou toute personne morale, dont l'enregistrement a été validé par Sahtek.

Plateforme ou Sahtek : plateforme technique de mise en relation des Utilisateurs et des professionnels de santé administrée par l'ASBL en qualité de courtier en ligne.

Professionnel de santé : tout Participant proposant la fourniture de Prestation(s) sur la Plateforme à titre non professionnel ou à titre professionnel et selon les conditions définies par ses soins. Celui-ci s'engage à fournir à Sahtek un numéro d'entreprise valide.

Prestation : service fourni par tout professionnel de santé sur la Plateforme à la demande et au bénéfice d'un Utilisateur.

Partenaire : site internet, support papier ou chaîne de TV appartenant au même groupe que l'ASBL ou entreprise, ayant conclu un accord de partenariat avec l'ASBL assurant la promotion des Prestations des professionnels de santé.

Service Clients : Service d'assistance dédié aux Utilisateurs qui peut être contacté par e-mail à l'adresse électronique support@sahtek.app

Site : site internet de Sahtek accessible directement à l'une des adresses URL suivantes : Sahtek.app et indirectement sur toute adresse URL d'un Partenaire opérée par Sahtek.

Utilisateur : tout Participant bénéficiant, à sa demande, de l'exécution d'une Prestation.

I.2. Enregistrement

Sous réserve des dispositions des Conditions particulières applicables aux professionnels de santé, peut s'enregistrer comme Participant :

en tant que particulier :

- toute personne physique âgée d'au moins 18 ans jouissant de sa pleine capacité juridique conformément à la loi française pour son utilisation personnelle ;
- toute personne physique afin d'autoriser l'utilisation de Sahtek par un mineur sur laquelle elle détient l'autorité parentale et après avoir pris connaissance et accepté la Charte Parentale ;

en tant que professionnel :

- toute personne disposant d'un numéro de TVA intracommunautaire.

L'enregistrement préalable sur la Plateforme (« Enregistrement ») est obligatoire avant toute utilisation de Sahtek par le Participant. En effet, le Participant doit procéder à la création de son Compte Personnel au moyen du formulaire d'inscription disponible sur le Site ou par téléphone en contactant l'ASBL. Le Participant s'engage à renseigner tous les champs obligatoires du formulaire et à communiquer à l'ASBL des informations exactes, complètes et à jour afin de permettre à l'ASBL de valider la création de son Compte Personnel.

Le Participant reconnaît que la fourniture de toute information erronée, incomplète, mensongère ou périmée lors de son Enregistrement est susceptible d'engager sa responsabilité tant à l'égard des autres Participants que de l'ASBL.

Le Participant est responsable de la mise à jour des informations fournies et doit en cas de changement procéder à la modification des informations dans son Compte Personnel. Le Participant assume l'entière responsabilité envers les autres Participants et l'ASBL des conséquences résultant de toute omission ou négligence à cet égard.

En cas de fourniture d'informations erronées, incomplètes, mensongères ou périmées et dans la mesure où ces informations ont une influence significative sur (i) les conditions de fourniture des Prestations par le professionnel de santé concerné comme l'autorisation ou la déclaration de l'activité exercée auprès des autorités compétentes, (ii) le respect par le Participant concerné de ses obligations essentielles comme l'obligation de paiement en tant qu'Utilisateur, l'ASBL peut décider de suspendre ou de radier le Compte Personnel du Participant, avec effet immédiat et sans préavis conformément à l'article I.10.

l'ASBL pourra, selon sa libre appréciation, mettre fin à la suspension ou autoriser un nouvel enregistrement du Participant dès rectification des informations erronées ou s'il s'avère que :

- i. celles-ci n'ont pas eu de conséquences dommageables pour les autres Participants et/ou l'ASBL et/ou,
- ii. lorsque le Participant en cause a agi de bonne foi sans volonté de dissimulation ou de fraude.

A la création de son Compte Personnel, l'ASBL attribue au Participant ses Codes Confidentiels.

l'ASBL se réserve le droit de demander au Participant de modifier tout ou partie de ses Codes Confidentiels, notamment pour des raisons réglementaires, techniques ou de sécurité, sans que le Participant puisse s'y opposer et/ou réclamer une quelconque indemnité à ce titre.

Les Codes Confidentiels sont strictement confidentiels et à usage personnel. Il revient au Participant de prendre les mesures appropriées afin d'éviter qu'un tiers puisse en avoir connaissance. De ce fait, le Participant s'engage à ne pas les communiquer à quiconque de quelque manière que ce soit. Le Participant est seul responsable de leur garde et de leur utilisation et devra répondre des actes et agissements de toute personne utilisant son Compte Personnel même, à son insu.

Toute Transaction telle que définie à l'article I.7. ci-après pour laquelle le Participant aura été identifié grâce à ses Codes Confidentiels sera prise en compte par la Plateforme et engagera le Participant concerné.

Le Participant s'engage à modifier immédiatement ses Codes Confidentiels lorsqu'il a des raisons de penser que la confidentialité de ses Codes Confidentiels a été compromise ou qu'une personne non habilitée a eu, ou est susceptible d'avoir accès à ses Codes Confidentiels. Le Participant doit en informer immédiatement le Service Clients de l'ASBL qui suspendra toute possibilité d'accès à Sahtek au moyen des anciens Codes Confidentiels.

I.3. Rôle de l'ASBL

Le rôle de l'ASBL est celui d'un intermédiaire technique et commercial qui met à disposition la Plateforme et des Outils aux Participants.

l'ASBL ne prend pas part contractuellement à la fourniture des Prestations. Les Transactions se forment directement entre le professionnel de santé et l'Utilisateur selon les modalités décrites à l'article I.7. ci-après. l'ASBL n'encourt en conséquence aucune responsabilité en relation avec les pourparlers, la conclusion puis l'exécution des Prestations - sous réserve des responsabilités qui lui incombent en tant que fournisseur des Outils - et ne fournit aucune garantie quant à la bonne fin des Prestations ou du paiement des Transactions par l'Utilisateur.

L'ASBL n'exerce notamment pas de contrôle de manière systématique et n'assume aucune responsabilité en rapport avec :

- i. la qualité, la conformité de l'offre à la loi ou l'adéquation des Prestations proposées par les professionnels de santé ;
- ii. la fiabilité, l'exactitude ou la licéité de toute information relative aux Prestations ou à l'identification des Participants ;
- iii. la qualification professionnelle des professionnels de santé (hormis les professionnels de santé exerçant la profession médicale dont il se targue ;
- iv. la solvabilité des Utilisateurs.

l'ASBL prend la responsabilité technique du traitement du paiement sur la Plateforme.

En cas de différend opposant des Participants à propos d'une Transaction, les Participants concernés sont invités à contacter l'ASBL via le Service Clients pour lui signaler l'existence d'un litige tels que

notamment réclamations, remboursements. Conformément à l'article 1.1 du Règlement des Litiges, les Participants doivent au préalable tenter de régler par eux-mêmes le différend qui les oppose. Les droits et obligations de l'ASBL en relation avec ses activités de fournisseur des Outils relèvent des Conditions d'Utilisation des Outils en vigueur.

I.4. Sites

L'ASBL n'est pas responsable du contenu des sites internet accessibles à partir des références et des liens insérés par des Participants. Il appartient au Participant de prendre toutes les précautions nécessaires pour veiller à ce que les insertions qu'il choisit de mettre à disposition soient exempts de virus, ver, cheval de Troie ou tout autre élément de nature à porter atteinte aux équipements d'autres Participants et de Sahtek. En aucun cas, l'ASBL ne pourra être tenue pour responsable envers quiconque pour tout dommage direct, indirect ou autre dommage résultant de l'utilisation de sites internet de tiers.

I.5. Engagements des Participants

L'utilisation de la Plateforme implique pour le Participant l'observation de certaines normes de comportement reposant notamment sur le respect des lois et règlements et de certaines valeurs morales telles que le respect d'autrui, la courtoisie, la bonne foi et la loyauté. L'utilisation de la Plateforme implique également le respect des principes édictés par Sahtek en matière de modération par les Participants : à ce titre, chaque Participant prend connaissance de la Charte de Modération préalablement à son acceptation.

Toutes les informations contenues dans notre annuaire ont pour objectif d'aider les visiteurs de celui-ci à trouver un professionnel de santé en fonction de divers critères dont l'expertise et le pays par exemple. Les informations reprises dans cet annuaire ont été collectées manuellement sur base d'informations professionnelles disponibles en ligne afin d'offrir une nouvelle expérience utilisateur à chaque visiteur dans sa recherche. Les experts répertoriés peuvent à tout moment prendre possession de leur espace digital afin de proposer des créneaux pour des consultations vidéos, ils peuvent également modifier des informations ou demander la suppression de leurs informations. Il est interdit à tout visiteur, participant, membre, expert de recourir à l'annuaire à d'autres fins que celle qui consiste à trouver un expert dans une démarche précise d'obtenir un rendez-vous ou une consultation en ligne. L'annuaire mis à disposition par notre plateforme peut être consulté de deux manières distinctes. Tout d'abord, il est directement accessible via notre outil de recherche, permettant aux utilisateurs de trouver les informations recherchées de manière autonome. De plus, lorsqu'un membre utilise notre outil AI ChatGPT pour obtenir une réponse à une question spécifique sur notre page d'accueil, des suggestions provenant de notre annuaire peuvent être proposées. Cependant, il est important de souligner que l'utilisation de notre annuaire doit se faire de manière responsable et sans abus. Bien que nous nous efforcions de fournir des informations précises et à jour, nous ne pouvons garantir l'exactitude de toutes les données présentes dans notre annuaire. Par conséquent, nous déclinons toute responsabilité quant à l'exactitude, à la pertinence ou à la fiabilité des informations fournies. Il incombe à chaque utilisateur de vérifier et de confirmer l'exactitude des données avant de prendre des décisions ou d'entreprendre des actions en se basant sur celles-ci.

Toute infraction aux lois et règlements pourra être signalée à l'ASBL selon la procédure définie à l'article I.8. ci-après.

Le Participant reconnaît que les informations qu'il met à la disposition sur la Plateforme le sont sous sa seule responsabilité. Le Participant s'engage en conséquence à s'assurer que les informations qu'il diffuse sur la Plateforme ne contreviennent pas aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. A ce titre, l'ASBL se réserve le droit de retirer de la Plateforme tout contenu, donnée, information ou offre manifestement illicite ou inappropriée dont elle aurait connaissance, de suspendre ou radier, définitivement et sans préavis l'Enregistrement du Participant concerné.

Il est interdit au Participant :

de violer ou tenter de violer la sécurité ou l'intégrité de la Plateforme et notamment de :

- i. mettre en œuvre toute action qui serait susceptible de mettre en péril ou d'interférer avec le fonctionnement correct de la Plateforme ou toute Transaction intervenue sur la Plateforme,
- ii. mettre en œuvre toute action imposant un chargement déraisonnable ou d'une importance disproportionnée sur l'infrastructure de la Plateforme,
- iii. accéder, ou tenter d'accéder, à des données qui ne sont pas destinées à la visualisation par le Participant ou,
- iv. pénétrer, ou tenter de pénétrer, dans un serveur ou sur un compte auquel le Participant n'est pas autorisé à accéder ;

de harceler, menacer, insulter ou de porter atteinte à la vie privée de tout autre Participant ou de diffuser des informations diffamatoires, injurieuses ou calomnieuses ; de bafouer la dignité humaine par un texte, une image ou une vidéo à caractère raciste, violent, pornographique ou révisionniste, de porter atteinte à la vie privée d'autrui ; de violer les dispositions légales sur les droits de propriété intellectuelle et notamment de ne pas commettre d'actes susceptibles de constituer une contrefaçon ; d'effectuer, sans l'autorisation expresse de l'ASBL, toute opération de « framing » ou de création de « site miroir » répliquant virtuellement le Site, de créer tout lien hypertexte sur un autre site renvoyant au Site ou d'inclure, dans toute offre de Prestation ou tout profil, un lien hypertexte pointant vers un site tiers et ce, en violation du Règlement Intérieur. Toutefois, les liens hypertextes mis en place par les professionnels de santé ayant pour objet de renvoyer vers les Conditions d'Utilisation des Outils, un règlement professionnel ou un site d'information générale relatif à l'activité du professionnel de santé ou aux Prestations proposées sont expressément autorisés ;

d'utiliser les informations concernant d'autres Participants à des fins inappropriées ou illicites telles que le démarchage non sollicité, l'envoi de propositions de participation à des loteries ou concours, chaînes de lettres, ou en violation des termes de la Charte sur la Protection des Données Personnelles.

Les Participants sont également tenus d'agir dans le respect de ces principes sur les forums ainsi que sur les blogs disponibles ou accessibles depuis la Plateforme.

I.6. Propriété intellectuelle

l'ASBL déclare être investie des droits sur les logiciels mis à disposition aux termes des Conditions d'Utilisation des Outils.

Tout acte de contrefaçon ou susceptible d'être qualifié comme tel qui serait le fait d'un tiers et dont le Participant aurait connaissance devra être dénoncé à l'ASBL qui fera son affaire des poursuites à mener.

Marques et logos : « Sahtek » ainsi que les autres marques et logos propriété de l'ASBL et les marques et les logos de ses Partenaires sont protégés par les enregistrements appropriés auprès des offices compétents.

Sites : Tous les textes, images, icônes, dessins, graphismes, photographies, programmes et autres composants des Sites sont la propriété de l'ASBL ou de ses Partenaires et sont protégés par la loi française sur les droits d'auteur.

Toute utilisation commerciale ou non commerciale des images, textes, icônes, dessins, graphismes, photographies, programmes et autres composants des Sites sans le consentement écrit et préalable de l'ASBL ou de ses Partenaires est strictement interdite.

l'ASBL dégage toute responsabilité dans l'hypothèse d'une action en contrefaçon entre les Participants ou plus généralement dans l'hypothèse de toute action en contrefaçon intentée par un tiers vers un Participant.

I.7. Conclusion des Transactions

Lorsqu'un Utilisateur souhaite bénéficier d'une Prestation, celui-ci doit tout d'abord accepter les conditions et détails des Prestations proposées avant de demander d'entrer en contact avec le professionnel de santé (« Mise en relation »).

La Mise en relation est prise en compte lorsque l'Utilisateur a reçu confirmation des conditions et détails des Prestations proposées par le professionnel de santé.

Cependant, un contrat de service (« Transaction ») n'est formé entre l'Utilisateur et le professionnel de santé qu'à compter du moment où :

le professionnel de santé et l'Utilisateur sont entrés en relation sur la Plateforme et que, le professionnel de santé a accepté la Mise en relation.

L'Utilisateur reconnaît que la Mise en relation ne constitue pas l'acceptation d'une offre ferme et que la conclusion de la Transaction est subordonnée à la confirmation par le professionnel de santé, lequel n'est nullement contraint de répondre favorablement à l'ensemble des Mises en relation qui lui sont destinées.

L'Utilisateur n'est pas redevable du prix de la Transaction préalablement à sa réalisation conformément à l'article 4 des Conditions Tarifaires et Modalités de Paiement.

Le paiement de la Transaction est réalisé par l'un des moyens de paiement sécurisés mis à la disposition des Participants par l'ASBL dont, sans que cette liste soit exhaustive : (i) carte bancaire, ou (ii) Carte Sahtek (by-pass) valable pour une catégorie de Prestations. Les conditions ainsi que les modalités régissant ces moyens de paiement sont détaillées dans le règlement associé relatif aux Conditions Tarifaires et Modalités de Paiement.

Le Participant accepte que ses relations avec l'ASBL soient régies par la loi française quel que soit le pays de résidence de l'Utilisateur ou du professionnel de santé et quel que soit le territoire d'exécution de la Prestation comme du paiement correspondant.

1.8. Sanctions des Participants - Retrait de contenus - Alertes - Indemnisation de l'ASBL

En cas de violation du Règlement Intérieur ou de tout agissement à caractère illicite, l'ASBL est en droit de retirer de la Plateforme immédiatement et sans préavis certains contenus et/ou de suspendre ou radier le Compte Personnel du Participant ou de prendre d'autres mesures appropriées à son encontre. Ces mesures peuvent consister en un avertissement, une interruption ou une radiation de l'Enregistrement sur la Plateforme.

l'ASBL n'est toutefois tenue à aucune obligation générale de surveiller les informations et contenus accessibles sur la Plateforme ni à aucune obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites.

Dans l'hypothèse où un Participant aurait connaissance de l'existence sur la Plateforme d'une infraction aux lois et règlements en vigueur, et en particulier de la présence de contenus faisant l'apologie des crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale, à la violence, à caractère pédopornographique et, de manière générale, portant atteinte à la dignité humaine, celui-ci s'engage à alerter immédiatement l'ASBL en contactant le Service Clients et à fournir les indications permettant d'identifier le contenu incriminé et/ou l'auteur.

Tout Participant s'engage à garantir et indemniser l'ASBL contre les conséquences de toute réclamation émanant d'un tiers consécutives au non-respect par le Participant des termes du Règlement Intérieur, des lois et règlements en vigueur, d'un droit de propriété intellectuelle ou de l'inexécution d'une Transaction par le Participant concerné. Le Participant s'engage à apporter sa pleine et entière coopération dans le cadre du traitement de la réclamation d'un autre Participant à son encontre ou de l'éventuelle négociation d'une solution transactionnelle telles que définies dans le Règlement des Litiges.

1.9. Responsabilités

l'ASBL n'assume aucune autre obligation que celles relevant de son rôle de courtier en ligne. l'ASBL ne donne aucune garantie sur la disponibilité ou la performance de la Plateforme et le Participant ne peut rechercher la responsabilité de l'ASBL pour tout gain manqué, perte d'une chance ou perte de chiffre d'affaires.

Dans tous les cas, l'ASBL ne répond que des dommages directs et prévisibles subis par le Participant et causés par tout manquement à ses obligations découlant des présentes ou de la loi, dans la limite d'un montant de cent cinquante (150) euros par Participant par dommage.

La limitation de responsabilité définie précédemment est inapplicable en cas de dol ou de faute lourde de l'ASBL, en cas de dommages corporels ou lorsque le Participant est un consommateur et qu'elle contrevient aux règles protégeant ce dernier.

Le Participant est responsable des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés à l'ASBL et/ou à tout Partenaire.

Le Participant accepte d'indemniser l'ASBL et ses ayants-droit, de toutes les pertes, dépenses, dommages et coûts, dans la mesure du raisonnable, pouvant résulter du non-respect du Règlement Intérieur.

I.10. Suspension / Radiation / Suppression du Compte Personnel

En cas de manquement d'un Participant à l'une de ses obligations, l'ASBL met en demeure par voie électronique ce dernier de mettre fin audit manquement dans un délai de quarante-huit (48) heures. Cette mise en demeure est le cas échéant assortie d'une mesure de suspension de l'accès à la Plateforme.

l'ASBL peut radier de plein droit, et sans préavis, le Compte Personnel d'un Participant sur la Plateforme en cas de violation d'une obligation essentielle du Participant à laquelle il n'a pas remédié conformément à l'alinéa ci-avant, ou en cas d'infractions à la loi ou aux règlements en vigueur.

Le Participant peut supprimer son Compte Personnel sur la Plateforme à tout moment en contactant le Service Clients et sous réserve du paiement intégral de toutes sommes dues pour des Prestations rendues.

I.11. Fermeture de la Plateforme

l'ASBL peut mettre fin, à son entière discrétion, à l'exploitation de la Plateforme sous réserve d'en avoir préalablement informé les Participants en respectant un préavis d'un (1) mois et sans qu'une telle décision puisse engager la responsabilité de l'ASBL, à quelque titre que ce soit. Dans les mêmes conditions, l'ASBL se réserve le droit de mettre fin, à son entière discrétion, à la fourniture d'une catégorie de Prestations sur la Plateforme, et sans qu'une telle cessation puisse engager la responsabilité de l'ASBL, à quelque titre que ce soit.

I.12. Modifications du Règlement Intérieur et évolutions de Sahtek

L'ASBL se réserve le droit de modifier à tout moment le Règlement Intérieur ainsi que de faire évoluer les caractéristiques (notamment techniques) des Outils de la Plateforme.

Le Participant est informé des modifications du Règlement Intérieur sur son Compte Personnel dans un délai compris entre quinze (15) et trente (30) jours précédant leur entrée en vigueur, à moins qu'elles ne soient dictées par une règle impérative ou une décision judiciaire, auquel cas leur entrée en vigueur sera immédiate.

Le Participant se connectant à Sahtek et/ou maintenant ses offres de Prestations sur la Plateforme après leur entrée en vigueur sera irréfragablement réputé avoir accepté lesdits amendements et modifications.

I.13. Convention de preuve

Le Participant reconnaît que les données électroniques (y compris toute donnée de connexion) et les sauvegardes réalisées sur la Plateforme (les « Documents Electroniques ») auront pleine valeur probante tant entre professionnels de santé et Utilisateurs dans le cadre des Transactions qu'entre le Participant et l'ASBL. Ainsi, les Documents Electroniques (y compris leurs date et heure) feront foi

entre les parties dans tout litige à moins que la partie contre laquelle le Document Electronique est invoqué ne fasse la démonstration du défaut de caractère probant.

Le Participant reconnaît, dans ses relations contractuelles avec l'ASBL, la validité et la force probante des courriers électroniques. De même, les tickets d'appels récapitulant les appels émis par le Participant et servant de base à la facturation, ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservés par l'ASBL sont opposables au Participant en tant qu'éléments de preuve.

L'ASBL conservera, pour le compte du Participant, les Documents Electroniques matérialisant les Transactions. Chaque Participant pourra accéder aux Documents Electroniques se rapportant aux Transactions qui le concernent sur demande adressée à l'ASBL.

I.14. Dispositions générales

Nullité partielle : Toute clause du Règlement Intérieur qui viendrait à être déclarée nulle ou illicite par un juge compétent sera privée d'effet, mais sa nullité ne saurait porter atteinte aux autres dispositions du Règlement Intérieur ni affecter la validité du Règlement Intérieur dans son ensemble ou dans ses effets juridiques.

Force majeure : Les Participants ne seront pas tenus pour responsables, ou considérés comme ayant failli aux dispositions du Règlement Intérieur, pour tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence de la Cour de Cassation.

l'ASBL ne pourra être tenue responsable envers le Participant ou envers tout tiers d'une éventuelle dégradation, suspension ou interruption du fonctionnement des Outils imputable à la force majeure, au fait d'un tiers ou du Participant, ainsi qu'aux aléas inévitables pouvant découler de la technique et de la complexité de la mise en œuvre des Outils.

En cas de force majeure, les obligations de l'ASBL et du Participant sont suspendues pendant toute sa durée.

Indépendance des Participants : Le Participant intervient sur la Plateforme de manière totalement indépendante et son Enregistrement n'est constitutif d'aucune relation de subordination, d'agence, de société créée de fait ou en participation ou de représentation.

Notification : Toute notification prévue par le Règlement Intérieur devra être faite par le Participant à l'ASBL par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Secrétariat Mobilité ASBL, Avenue Louise 209A, 1050 Bruxelles Belgique

Cession : l'ASBL se réserve le droit de transférer à toute société de son choix tout ou partie des droits et obligations nées entre le Participant et l'ASBL.

DROIT APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPETENTS

LE REGLEMENT INTERIEUR EST SOUMIS A LA LOI BELGE. TOUT LITIGE ENTRE UN PARTICIPANT ET l'ASBL NON RESOLU A L'AMIABLE SERA PORTE DEVANT LES JURIDICTIONS BRUXELLOISES, SECTION FRANCOPHONE, SAUF DANS LES CAS OU UNE TELLE ATTRIBUTION CONVENTIONNELLE DE JURIDICTION NE SERAIT PAS OPPOSABLE AU PARTICIPANT EN SA QUALITE DE CONSOMMATEUR.

II. Conditions particulières applicables aux professionnels de santé

II.1. Enregistrement du professionnel de santé

L'ASBL procède à la validation de l'enregistrement des professionnels de santé après avoir vérifié les informations fournies par chaque professionnel de santé.

Ainsi, l'ASBL se réserve pour sa part le droit de demander au professionnel de santé des informations complémentaires notamment les déclarations déposées par les professionnels de santé auprès d'autorités fiscales et sociales compte tenu des obligations des professionnels de santé selon les dispositions légales, l'ASBL peut même sans justification annuler, suspendre ou bloquer l'inscription d'un professionnel de santé.

De même, la conclusion régulière de Transactions en ligne peut entraîner l'obligation d'affiliation à l'organisme de gestion des cotisations sociales dont dépend le professionnel de santé ou à tout autre organisme de gestion collective des professions indépendantes (caisses d'assurance maladie...).

Le professionnel de santé est informé qu'en fournissant des Prestations sur la Plateforme (ou sur tout autre site ou place de marché) de manière habituelle, il est susceptible d'être soumis à des obligations de déclaration, notamment auprès des autorités fiscales et sociales. Ainsi, la conclusion régulière de Transactions sur la Plateforme est susceptible d'entraîner une obligation de déclaration auprès de l'administration fiscale et d'assujettir le professionnel de santé à diverses taxes telles que la Taxe sur la Valeur Ajoutée (« TVA ») et la contribution économique territoriale. Le professionnel de santé reconnaît être à jour du paiement de l'ensemble des impôts et taxes résultant de la conclusion de Transactions sur la Plateforme.

Il est donc recommandé aux professionnels de santé non commerçants de se rapprocher de ces organismes afin d'obtenir tout renseignement utile quant aux critères et aux obligations d'affiliation.

Sahtek se réserve le droit de procéder à la sélection des professionnels de santé et d'en limiter le nombre en fonction :

- de la demande des Utilisateurs,
- de la performance de la Plateforme,
- des contraintes techniques en lien avec l'administration de la Plateforme.

II.2. Obligations du professionnel de santé (ou Expert)

Toute Transaction réalisée par l'intermédiaire de la Plateforme est conclue directement entre le professionnel de santé et l'Utilisateur. Par conséquent, le professionnel de santé est seul responsable des termes du contrat qu'il conclut avec l'Utilisateur. A ce titre, le professionnel de santé s'engage à respecter les lois et les règlements en vigueur. Il est interdit aux professionnels de santé de communiquer toute information trompeuse ou délibérément erronée, imprécise ou incomplète lors de la mise en ligne d'une offre de Prestations.

Le professionnel de santé est tenu de décrire aussi exactement et précisément que possible l'objet, le prix et les caractéristiques de la Prestation proposée, préalablement à toute Transaction, grâce aux Outils mis à sa disposition par l'ASBL dans la rubrique « Créer un service ».

De manière générale, le professionnel de santé garantit qu'il est habilité à fournir les Prestations proposées en conformité avec les lois et les règlements en vigueur. Le professionnel de santé répond envers les Utilisateurs, l'ASBL, les tiers et les autorités compétentes de toute violation des réglementations applicables aux Prestations fournies selon leur nature.

Le professionnel de santé s'engage à ne pas mettre à profit l'exécution d'une Transaction pour assurer la promotion de prestations proposées sur une plateforme concurrente. Le professionnel de santé s'engage également à ne pas faire la promotion de son site internet personnel dans le cadre de Prestations rendues.

Le professionnel de santé peut également créer une organisation à travers laquelle il peut inviter tous les experts de son cabinet ou de son entreprise à le rejoindre. Cette page permet de gérer l'activité de chaque expert invité et également de nommer éventuellement d'autres administrateurs. Cet accès est entièrement sous la responsabilité du professionnel de santé qui crée et/ou qui prend l'initiative d'inviter d'autres experts.

II.3. Professionnel de santé agissant en qualité de professionnel

L'ASBL rappelle que les professionnels de santé délivrant des Prestations sur la Plateforme en qualité de commerçant sont soumis à certaines obligations spécifiques, telles que l'inscription au Registre du

Commerce et des Sociétés (« RCS »), la tenue d'une comptabilité conformément aux règles applicables, le paiement de la TVA et des autres taxes et impôts applicables.

Si le professionnel de santé intervient en qualité de professionnel, il lui appartient de respecter l'ensemble des règles issues du droit de la consommation applicables.

Le professionnel de santé est en outre dans l'obligation de tenir à disposition de l'Utilisateur au moyen d'un accès facile, direct et permanent les informations suivantes :

- s'il s'agit d'une personne physique, ses nom et prénom(s) et, s'il s'agit d'une personne morale, sa raison sociale, le statut et la forme juridique de l'entreprise, le cas échéant ;
- l'adresse où le professionnel de santé est établi ;
- si le professionnel de santé professionnel est assujéti aux formalités d'inscription au RCS ou au répertoire des métiers, le numéro de son inscription, son capital social et l'adresse de son siège social ;
- si le professionnel de santé est assujéti à la TVA et identifié par un numéro individuel, son numéro individuel d'identification ;
- si son activité est soumise à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité ayant délivré celle-ci ;
- si le professionnel de santé est membre d'une profession réglementée, ses diplômes, la référence aux règles professionnelles applicables, son titre professionnel, l'Etat membre dans lequel ce dernier a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit,
- les modalités de paiement et d'exécution,
- l'absence d'un droit de rétractation au profit de l'Utilisateur,
- la durée de la validité de l'offre et du prix de celle-ci,
- le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance utilisée lorsqu'il n'est pas calculé par référence au tarif de base.

Le professionnel de santé agissant en qualité de professionnel s'engage à remplir les rubriques dédiées lors de son Enregistrement. En cas de changement de statut postérieurement à l'Enregistrement, le professionnel de santé s'engage à modifier ou compléter sans délai les informations fournies lors de l'Enregistrement.

II.4. Règles applicables aux Annonces

Tout contenu rédactionnel, graphique, photographique, sonore ou vidéo décrivant l'offre de Prestation hébergé sur la Plateforme ou accessible depuis celle-ci comme les supports promotionnels des Partenaires (les « Annonces ») doit respecter les engagements formulés à l'article

I.5. L'ASBL rappelle qu'elle n'exerce aucun contrôle éditorial sur les Annonces mais qu'elle pourra cependant procéder au retrait de toute Annonce illicite ou contraire aux dispositions du Règlement Intérieur dont elle aurait connaissance, conformément aux termes de la Charte de Modération.

En tant que de besoin, le professionnel de santé concède à l'ASBL une licence non exclusive et gratuite d'utilisation des Annonces afin de permettre leur reproduction et leur représentation sur la Plateforme, sur les sites de Partenaires, sur les moteurs de recherche ainsi que sur les plateformes d'affiliation. Le professionnel de santé garantit à ce titre l'ASBL contre toute allégation de contrefaçon dans les conditions définies dans la Charte de Modération.

II.5. Sanctions applicables aux professionnels de santé

Par dérogation à l'article I.10, en cas de manquement du professionnel de santé à l'une de ses obligations, l'ASBL suspend son accès à la Plateforme pour une durée maximale de trois (3) mois. Le professionnel de santé sera informé de cette mesure par courrier / courriel.

Il en sera notamment ainsi si le professionnel de santé adopte un comportement empreint de déloyauté à l'égard de l'ASBL, susceptible de constituer un acte de concurrence déloyale.

Le Compte Personnel du professionnel de santé sera réactivé dans un délai raisonnable à partir du moment où le professionnel de santé aura transmis à l'ASBL la preuve qu'il a mis fin à son manquement.

En cas de récidive de la part du professionnel de santé, l'ASBL se réserve le droit de radier de plein droit, et sans préavis, son Compte Personnel.

II.6. Convention de preuve

En complément de l'article I.13, le professionnel de santé reconnaît expressément et de façon irréfragable que les enregistrements liés aux moyens de communications à distance utilisés (notamment téléphoniques et informatiques) réalisés par l'ASBL auront pleine valeur probante tant entre le professionnel de santé et ses Utilisateurs dans le cadre des Transactions qu'entre le professionnel de santé et l'ASBL.

L'ASBL pourra procéder à de tels enregistrements sous réserve d'en avoir préalablement informé les Utilisateurs concernés.

Le professionnel de santé autorise quant à lui expressément l'ASBL à enregistrer les échanges effectués par les moyens de communication à distance utilisés (notamment les conversations téléphoniques et les échanges d'emails) et accepte expressément que la preuve de ses propos oraux et écrits résulte de l'enregistrement de ces échanges par l'ASBL.

III. Conditions particulières applicables aux Utilisateurs

L'Utilisateur s'engage à intervenir sur la Plateforme de bonne foi et aux seules fins de bénéficier des Prestations offertes par les professionnels de santé.

Lors de son Enregistrement, il revient à l'Utilisateur de déterminer les informations qui seront visibles par tout Participant, étant précisé que pour les Transactions qu'il a réalisées à titre professionnel, il ne pourra récupérer la TVA payée que si ses nom(s) et prénom(s) ou raison sociale apparaissent sur le récapitulatif de la Transaction qui lui sera délivré par le professionnel de santé conformément à l'article 1 des Conditions Tarifaires et Modalités de Paiement et par application des dispositions légales applicables en matière de TVA.

Toute contestation de la qualité ou de la conformité des Prestations devra être traitée conformément au Règlement des Litiges dans un délai de six (6) mois à partir de la réalisation de la Transaction.

L'Utilisateur ne devra pas tenter de persuader un professionnel de santé avec lequel il est en relation de lui procurer des Prestations de nature illicite, contraires au Règlement Intérieur ou telles que prévues par l'article II.1 de la Charte de Modération. Le professionnel de santé s'interdit en outre d'inciter l'Utilisateur à lui fournir les Prestations en dehors de la Plateforme et réciproquement.

Le Participant doit respecter strictement les conditions d'utilisation du Logiciel conformément aux termes des Conditions d'Utilisation des Outils.

Le Participant s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires ainsi que toutes les conditions du Règlement Intérieur.

Utilisation de la fonctionnalité Ask, Book & Call de la page d'accueil et ChatGPT

Mise à jour le 6 octobre 2024

Utilisation de la fonction "Ask, book & call", interaction avec les experts et utilisation de ChatGPT

Introduction

La fonction "Ask, book & call" est un service fourni par Sahtek qui vous permet de poser des questions, de planifier des rendez-vous et de communiquer avec des professionnels de santé dans différents domaines. Ce service intègre également l'utilisation de ChatGPT, une intelligence artificielle développée par OpenAI. Veuillez noter que ce service est destiné à vous aider à obtenir des informations et des avis généraux, et non à remplacer les conseils professionnels spécifiques à votre situation.

Limitation de responsabilité

Les réponses fournies par la fonction "Ask, book & call", ChatGPT et les experts associés ne sont que des avis. Ces opinions sont basées sur les informations que vous avez fournies et ne prennent pas en compte tous les facteurs de votre situation personnelle ou professionnelle. Il est donc recommandé de consulter un professionnel avant de prendre des décisions basées sur ces avis.

Sahtek et OpenAI ne garantissent pas l'exactitude, l'exhaustivité, la pertinence ou la fiabilité des informations fournies par la fonction "Ask, book & call", ChatGPT ou par les experts. Sahtek et OpenAI déclinent toute responsabilité pour toute action ou inaction basée sur ces informations.

Erreurs potentielles

Il est possible que des erreurs se produisent dans le fonctionnement de "Ask, book & call", ChatGPT ou lors de la mise en relation avec des experts. Sahtek et OpenAI déclinent toute responsabilité pour toute erreur de cette nature et vous encourage à utiliser d'autres sources d'information pour vérifier les informations obtenues par ce service.

Interaction avec les professionnels de santé

Lorsque vous interagissez avec un expert via "Ask, book & call", vous comprenez que ni Sahtek ni OpenAI ne vérifient l'exactitude des informations fournies par ces experts. Sahtek et OpenAI ne garantissent pas la qualité des conseils fournis et déclinent toute responsabilité en cas de conseil inexact ou trompeur.

Pour rappel, l'annuaire mis à disposition par notre plateforme peut être consulté de deux manières distinctes. Tout d'abord, il est directement accessible via notre outil de recherche, permettant aux utilisateurs de trouver les informations recherchées de manière autonome. De plus, lorsqu'un membre utilise notre outil AI ChatGPT pour obtenir une réponse à une question spécifique sur notre page d'accueil, des suggestions provenant de notre annuaire peuvent être proposées. Cependant, il est important de souligner que l'utilisation de notre annuaire doit se faire de manière responsable et sans abus. Bien que nous nous efforcions de fournir des informations précises et à jour, nous ne pouvons garantir l'exactitude de toutes les données présentes dans notre annuaire. Par conséquent, nous déclinons toute responsabilité quant à l'exactitude, à la pertinence ou à la fiabilité des informations fournies. Il incombe à chaque utilisateur de vérifier et de confirmer l'exactitude des données avant de prendre des décisions ou d'entreprendre des actions en se basant sur celles-ci.

Conditions d'Utilisation des Outils

Dans le cadre de son activité d'opérateur et d'administrateur de la plateforme, l'ASBL propose aux Participants des outils (les « Outils »).

Les présentes Conditions d'utilisation des Outils (ci-après « Conditions d'Utilisation ») constituent un Règlement associé au Règlement intérieur de Sahtek.

Conformément aux termes du Règlement intérieur, l'Enregistrement du Participant sur la Plateforme suppose l'acceptation du présent Règlement Associé, au même titre que du Règlement intérieur et des autres Règlements Associés.

En cas de contradiction entre l'une quelconque des dispositions des Conditions d'Utilisation et du Règlement intérieur, les termes des présentes prévaudront.

Article 1 : Définitions

Les mots et expressions ci-après, au singulier ou au pluriel, ont, dans le cadre des Conditions d'Utilisation, le sens suivant :

Matériel : Matériel dont doit disposer le Participant et doté des configurations minimales décrites à l'article 4 des présentes.

Outil : tout Logiciel proposé par l'ASBL aux Participants à la Plateforme :

- des outils gratuits de mise en relation par Internet via web et visioconférence (ci-après « Outils Gratuits ») ;

Article 2 : Souscription - Durée

L'enregistrement en tant que Participant à la Plateforme est obligatoire préalablement à la première utilisation de tout Outil. Pour cela, le Participant doit procéder à la création de son Compte Personnel au moyen du formulaire d'inscription disponible sur le Site. L'enregistrement est soumis aux conditions détaillées à l'article 1.2 du Règlement intérieur.

Les Conditions demeurent en vigueur entre l'ASBL et le Participant pour une durée indéterminée.

Article 3 : Conditions d'utilisation des outils

3.1. Configuration initiale

Le Participant doit impérativement disposer d'un Matériel doté des configurations minimales requises.

3.2. Conditions d'accès aux Outils

L'utilisation d'une connexion Internet d'un débit type « fubre » est fortement conseillé. L'ASBL n'est pas responsable de la qualité de la ligne téléphonique ou internet de l'Utilisateur qui est assurée par l'opérateur de téléphonie.

Lesdites conditions d'accès sont susceptibles d'évolution selon les conditions décrites à l'article 9 des présentes.

3.3. Limitation de l'accès aux Outils

Tout accès à l'Outil utilisé sur internet est interrompu en cas d'interruption de la connexion haut débit de l'un des Participant.

3.4. Outils à la disposition des Participants

Les Outils sont fournis sur la base du réseau public Internet et selon le protocole IP.

l'ASBL concède au Participant le droit d'utilisation des Outils mis à disposition à titre individuel, non exclusif et non transférable.

Le droit d'utilisation débute dès que le Participant a cliqué sur l'interface d'utilisation du Logiciel mis à disposition.

Article 4 : Assistance technique

Pour répondre aux questions techniques du Participant et aider ce dernier à résoudre d'éventuels dysfonctionnements liés à l'utilisation de tout Outil, l'ASBL propose un service d'assistance pour résoudre efficacement les problèmes que le Participant est susceptible de rencontrer. Ainsi, le Participant peut signaler un problème d'accès à un Outil en contactant le Service Clients.

En cas d'indisponibilité, le délai de rétablissement d'un Outil sera variable en fonction du problème rencontré, mais ne pourra excéder un délai maximum de quarante-huit (48) heures.

Article 5 : Absence de garantie

l'ASBL fournit les Outils réservés aux Participants « en l'état » et n'accorde aucune garantie ou condition expresse de garantie.

Le Participant reconnaît qu'il n'est pas possible de garantir que les Outils réservés aux Participants satisferont à des exigences de performances ou qu'il fonctionnera sans discontinuité ni bogue.

Article 6 : Maintenance

l'ASBL se réserve la possibilité de suspendre l'accès à un Outil pour des raisons liées à la maintenance ou la mise à jour. l'ASBL s'engage à prévenir, dans la mesure du possible, le Participant d'éventuelles coupures, suspensions et, plus généralement, de toute opération de maintenance ou de mise à jour envisagées pour un Outil.

Article 7 : Modification – Evolution

l'ASBL se réserve la faculté de modifier ou faire évoluer les fonctionnalités des Outils ainsi que les conditions d'accès définies à l'article 3 des présentes.

l'ASBL pourra être amenée à proposer de nouveaux Outils compte tenu de l'évolution des technologies ou des attentes du marché.

Article 8 : Propriété Intellectuelle

L'ASBL déclare être investie des droits sur les Outils. L'Utilisation d'un Outil implique le respect des règles de propriété intellectuelle énoncées à l'article 1.6. du Règlement intérieur.

Tout acte de contrefaçon ou susceptible d'être qualifié comme tel qui serait le fait d'un tiers et dont le Participant aurait connaissance devrait être dénoncé à l'ASBL qui fera son affaire des poursuites à mener.

Article 9 : Responsabilité

9.1. Responsabilité de l'ASBL

L'ASBL mettra en œuvre, au mieux de ses possibilités et sous réserve des contraintes techniques, tous les moyens dont elle dispose pour fournir au Participant des services fiables et exempts de vices. L'ASBL s'engage ainsi à faire ses meilleurs efforts pour rendre le(s) Outil(s) accessible(s) sans interruption sous réserve d'éventuelles pannes ou opérations de maintenance nécessaires à leur bon fonctionnement, d'un cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de l'ASBL. l'ASBL prendra toutes les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation des Outils.

L'ASBL prendra toutes précautions utiles afin d'éviter une interruption de l'accès aux Outils sous réserve des dispositions de l'article 3 des présentes.

En tout état de cause, l'ASBL ne saurait voir sa responsabilité engagée notamment dans les cas suivants :

- L'ASBL ne saurait garantir que les fichiers pouvant être téléchargés à partir du Site ou grâce aux Outils sont exempts d'infection/virus, ver, cheval de Troie ou autre code se manifestant en contaminant ou détruisant les biens. Il appartient au Participant de mettre en œuvre des procédures et points de contrôle suffisants pour satisfaire ses exigences particulières en matière d'exactitude des entrées et sorties de données et d'utiliser un système externe au Site pour récupérer les données éventuellement perdues ;
- L'ASBL ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de mauvaise utilisation d'un Outil par le Participant ou encore par la violation des conditions générales d'utilisations d'outils connexes comme Zoom par exemple ;
- L'ASBL ne saurait être responsable de l'incompatibilité d'un Outil avec les équipements du Participant ou d'éventuels dysfonctionnements et/ou dommages découlant de cette incompatibilité ;
- L'ASBL n'est pas responsable de l'utilisation frauduleuse par des tiers du Compte Personnel du Participant et des dommages en découlant ;
- L'ASBL n'est pas responsable en cas d'utilisation frauduleuse du Site ;
- L'ASBL n'est pas responsable et ne répond en aucun cas pour les dommages accessoires ou indirects notamment la perte de chiffre d'affaires, de bénéfices commerciaux, de programmes, d'informations et autres découlant de l'utilisation d'un Outil sauf en cas de défaillances techniques qui peut être imputable à l'ASBL. Le Participant est seul responsable de tout dommage qui peut apparaître suite à l'utilisation d'un Outil et il lui appartient de faire des sauvegardes régulières sur son Matériel de toute donnée et/ou contenu qu'il souhaite conserver.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de l'ASBL serait retenue dans le cadre de la fourniture d'un Outil, le montant dû au Participant professionnel est plafonné à 200 euros.

9.2. Responsabilité du Participant

9.2.1. Utilisation des Outils

Le Participant est seul responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui à l'occasion de l'utilisation des Outils et notamment des dommages résultant :

- de l'utilisation par un tiers de ses Codes Confidentiels et de la communication de toute information qu'il aura rendue accessible, sauf à démontrer que cette utilisation ou communication résulte directement d'une défectuosité technique imputable exclusivement à l'ASBL ;
- de l'utilisation qu'il aura faite de sa connexion à Internet haut débit ;
- de l'exploitation et/ou de l'utilisation des données et informations que le Participant aura communiquées sur Internet.

Le Participant est averti que le fait d'utiliser des matériels non conformes, notamment des « cartes pirates » permettant d'accéder à des outils autres que ceux fournis par l'ASBL, est susceptible d'être constitutif d'une infraction pénale.

9.2.2. Respect des lois et règlements en vigueur

Le Participant, s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur de manière à ne pas porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers. Ainsi, le Participant s'engage, sans que cela soit limitatif, à ce qu'aucune donnée transmise à l'occasion de l'utilisation des Outils :

- ne présente de caractère pornographique ou pédophile ;
- n'incite à la violence, au crime, au délit, au suicide, aux actes de terrorisme, au vol, aux actes de dégradation ou de détérioration ;

- ne fasse l'apologie des crimes de guerre, des crimes contre l'humanité et des actes de terrorisme ;
- n'incite à la discrimination, à la haine ou à la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance à une ethnie, une nation, une race ou à raison de leur religion ou de leurs mœurs ;
- ne porte atteinte de quelque manière que ce soit à l'honneur ou à la considération d'une personne ;
- ne porte atteinte à la sécurité, à la vie privée, à l'image d'un tiers.

9.2.3. Atteinte au Logiciel

Le Participant s'interdit :

- d'apporter, ou de faire apporter, toute modification au Logiciel, y compris pour corriger d'éventuelles erreurs de celui-ci ;
- de dupliquer, reproduire, copier, extraire (sauf pour effectuer une copie de sauvegarde), modifier le Logiciel ou l'intégrer dans une œuvre dérivée ;
- de désassembler, démonter, endommager, modifier, effectuer de l'ingénierie inverse, décompiler, déchiffrer le Logiciel, sa documentation ou son code source, créer des améliorations de ce Logiciel ou d'user de toute autre méthode ayant pour objet ou pour effet d'accéder au code source ou aux protocoles du Logiciel ;
- incorporer, intégrer, réutiliser, ou inclure tout ou partie du Logiciel dans un autre logiciel, programme, produit ou service ;
- distribuer, redistribuer, céder, louer, prêter, transférer, donner en garantie, sous-licencier le Logiciel.

Le Participant ne saurait prétendre accéder aux sources du Logiciel.

Toutefois, le Participant est averti qu'il peut, dans des délais raisonnables, obtenir de la part de l'ASBL les informations nécessaires à l'inter-opérabilité du Logiciel en notifiant sa demande motivée et circonstanciée conformément à l'article I.6. du Règlement intérieur

Article 10 : Réclamation

En cas de réclamation de quelque nature que ce soit, le Participant doit adresser sa demande par email à l'adresse : support@sahtek.app

Dans toute correspondance, électronique ou postale, adressée à l'ASBL, le Participant s'engage à mentionner ses nom et prénom, son adresse de courrier électronique et son identifiant afin de permettre son identification et le traitement de ses demandes. Toute demande incomplète ne pourra être traitée par l'ASBL.

Le Participant est d'ores et déjà informé que toute réclamation consécutive à une mauvaise utilisation d'un Outil ne sera pas prise en compte, le Participant étant seul responsable dans ce cas de figure conformément aux dispositions de l'article 9.2 des présentes.

Article 11 : Archivage

Les enregistrements et sauvegardes réalisés sur la Plateforme tels que les données de connexion à la Plateforme pouvant être sollicités par une autorité judiciaire au titre des obligations légales de conservation de l'ASBL seront conservés.

Article 12 : Loi applicable – règlement des litiges

LES PRESENTES CONDITIONS SONT REGIES PAR LA LOI BELGE. TOUT LITIGE CONCERNANT LA FORMATION, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION DES PRESENTES ET LES CONSEQUENCES DE LA RESILIATION DE CES CONDITIONS DONNERA LIEU A LA RECHERCHE D'UN REGLEMENT AMIABLE ENTRE LES PARTIES.

TOUTEFOIS, EN CAS D'ECHEC DES NEGOCIATIONS OU DE LA MEDIATION, LE LITIGE SERA PORTE DEVANT LES JURIDICTIONS BRUXELLOISES, SECTION FRANCOPHONE, SAUF DANS LES

CAS OU UNE TELLE ATTRIBUTION CONVENTIONNELLE DE JURIDICTION N'EST PAS OPPOSABLE AU PARTICIPANT.

Charte sur la Protection des Données Personnelles

Afin de vous fournir ses services et lors de vos échanges avec l'ASBL et Sahtek (ci-après « Nous », « Notre »), Nous sommes susceptibles de collecter des informations vous concernant relatives à votre utilisation de Nos services. Nous nous engageons (i) à être transparent dans Notre gestion de vos informations personnelles et (ii) à respecter le cadre juridique applicable en matière de protection des données personnelles.

La présente charte sur la protection des données personnelles (la « Charte ») explique (i) la procédure par laquelle Nous recueillons des informations nominatives concernant les Participants (les « Données Personnelles ») et (ii) décrit comment et dans quelles circonstances Nous serons susceptibles d'utiliser, de divulguer et de transférer ces Données Personnelles lors de :

- l'utilisation des sites www.sahtek.app (le « Site »), ou ceux de Nos Partenaires,
- l'utilisation de tout service accessible depuis le Site ou ceux de Nos Partenaires,
- Votre participation à la Plateforme.

La présente Charte constitue un Règlement Associé au Règlement Intérieur.

Les termes utilisés dans la présente Charte ont la même signification telle que définie dans le Règlement Intérieur auquel la Charte est attachée.

En cas de contradiction entre l'une quelconque des dispositions de la Charte et du Règlement Intérieur, les termes des présentes prévaudront.

ARTICLE 1 : DONNEES COLLECTEES

DONNÉES PERSONNELLES FOURNIES PAR VOUS

- Votre adresse e-mail
- Votre identifiant (pseudo) et mot de passe
- Votre numéro de téléphone fixe, mobile
- Votre historique d'achats (sur les Supports commerce électronique)
- Toute demande particulière que vous pourriez Nous adresser (principalement pour des besoins d'archivage)
- Vos données de Paiement : le paiement des Transactions conclues sur la Plateforme via le service de paiement sécurisé suppose que vous êtes titulaire d'une carte de paiement « CB » émise par un établissement bancaire et utilisable chez les commerçants et prestataires de services affiliés au réseau « CB » (« Carte Bancaire »).

Par numéro de Carte Bancaire, il faut entendre le Numéro à 16 (seize) chiffres (ci-après « Numéro ») et la date d'expiration figurant sur le recto de cette Carte Bancaire ainsi que le code de sécurité (CVV) figurant au verso de cette même Carte Bancaire.

Pour toutes vos données de Paiement, nous passons par les services du prestataire Stripe certifiés conformes à la norme PCI DSS 3.2, principale norme de sécurité international dont les objectifs sont d'assurer la confidentialité et l'intégrité des données des porteurs de cartes, et aux exigences de la directive européenne des Services de Paiement (PSD, 2007/64/CE).

Nous ne stockons pas votre Numéro de Carte Bancaire. Seuls les éléments nécessaires au traitement de vos commandes et de leurs suites (paiement, garantie, litiges ...) sont conservés : le nom du titulaire de la Carte Bancaire, les 6 premiers et les 4 derniers chiffres de la Carte Bancaire ainsi que la date d'expiration de celle-ci.

DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES AUTOMATIQUEMENT PAR NOUS PENDANT VOTRE UTILISATION DE NOS SERVICES

Lorsque vous utilisez Nos services, Nous enregistrons automatiquement des informations relatives à (i) votre utilisation de Nos services, (ii) votre interaction avec Nos publicités et Nos courriels, (iii) des informations sur les caractéristiques des logiciels et du matériel que vous utilisez, (iv) des informations obtenues depuis votre navigateur internet.

Nous collectons ces informations de deux façons :

- Fichiers journaux : lorsque vous utilisez Nos services, certaines informations sont automatiquement enregistrées dans Nos journaux de serveur comme (i) votre adresse IP (ii) votre identifiant unique, (iii) votre système d'exploitation et son emplacement, (iv) le type de navigateur que vous utilisez, (v) les pages que vous avez consultées.
- Cookies : Nous sommes susceptible d'utiliser des technologies de suivi telle que des pixels invisibles, des fichiers journaux implémentés sur Nos pages web que Nous stockons sur vos appareils (appelés « cookies »). Ces technologies Nous permettent de reconnaître vos appareils et de suivre vos échanges avec Nos services, emails et publicités.

Dans le cas où vous ne souhaiteriez pas que vos Données Personnelles soient collectées grâce à des cookies, vous pouvez désactiver la prise en charge de ces derniers directement dans votre navigateur. Cette opération peut cependant diminuer les performances et les fonctionnalités de la plateforme et de ses outils. Pour plus d'informations, veuillez consulter Notre Charte relative aux cookies.

ARTICLE 2 : COMMENT NOUS UTILISONS VOS DONNÉES

Nous utilisons principalement vos Données Personnelles dans le cadre de la gestion de Nos clients/prospects pour les besoins de la fourniture de Nos Outils, de l'administration de la Plateforme, de la mise en relation des Participants et de leur facturation ainsi que dans Nos relations avec les Participants. Vos Données Nous permettent également de vous proposer des offres promotionnelles et de mener des actions de prospection en vous adressant des sollicitations et des newsletters dès lors que vous y avez consenti.

Nous utilisons également vos Données Personnelles afin de fournir, améliorer et personnaliser Nos services en fonction de vos préférences et ainsi d'adapter Nos Sites au support (mobile, tablette, ordinateur) que vous utilisez afin de faciliter vos consultations mais aussi pour établir des statistiques de fréquentation et d'utilisation des divers éléments composant Nos Sites.

Nous collectons uniquement les Données nécessaires à la finalité du traitement envisagé.

Si Nous prévoyons d'utiliser vos Données Personnelles à d'autres fins que celles mentionnées ci-dessus, Nous nous engageons à vous en informer en premier. Vous aurez alors la possibilité de ne pas donner votre consentement ou de retirer celui-ci.

ARTICLE 3 : PARTAGE ET DIVULGATION DE VOS DONNÉES

DONNÉES COMMUNIQUÉES

Afin d'améliorer votre expérience de Nos marques et services, les informations concernant votre utilisation de Nos services sont susceptibles d'être partagées avec d'autres sociétés aux fins de recherche, d'analyse et de publicité ciblée.

DONNÉES COMMUNIQUÉES AVEC NOS PRESTATAIRES

Nous faisons appel à des tiers dans le cadre de l'exécution des services et commandes notamment concernant les services suivants : gestion, exécution, traitement et paiement. Nous partageons les informations nécessaires afin de permettre à ces derniers de réaliser leurs missions.

Nos prestataires sont tenus de respecter Notre Charte sur la protection des données personnelles et de ne pas utiliser vos Données Personnelles afin de servir leurs propres intérêts commerciaux.

DONNÉES COMMUNIQUÉES AVEC DES TIERS

Nous ne partageons vos Données Personnelles avec des tiers qu'avec votre consentement. Nous sommes néanmoins susceptibles de partager vos Données Personnelles pour répondre aux

assignations, aux injonctions d'un tribunal, aux procédures judiciaires ou à toute autre requête adressée par les autorités compétentes auxquelles Nous devons nous soumettre ou pour établir ou exercer des droits, ou encore pour se défendre contre des actions en justice.

« PLUG-INS » ET MODULES SOCIAUX

Nous utilisons des « plug-in » ou modules sociaux sur certains de Nos sites. Il s'agit notamment des boutons « j'aime », « partager » des réseaux sociaux tiers tels que Facebook, Twitter, Google+.... que vous pouvez trouver sur Nos sites. Ils vous permettent d'aimer (« liker ») et de partager des informations provenant de Nos sites avec vos amis sur les réseaux sociaux. Lorsque vous consultez une page de Nos sites (web ou mobile) contenant des plugs-in ou modules sociaux, une connexion est établie avec les serveurs des réseaux sociaux (Facebook, Twitter...) qui sont alors informés que vous avez accédé à la page correspondante du site consulté, et ce même si vous ne possédez pas de compte utilisateur Facebook ou Twitter, et même si vous n'êtes pas connecté à votre compte Facebook ou Twitter.

Si vous ne souhaitez pas que les réseaux sociaux publient vos actions issues des plug-ins dans vos comptes sur les réseaux sociaux, vous devez vous déconnecter de vos réseaux sociaux avant de visiter Nos sites.

ARTICLE 4 : OÙ NOUS STOCKONS/TRANSFÉRONS VOS DONNÉES

Vos Données Personnelles sont stockées dans nos bases de données situées dans le cloud AWS ainsi que dans celles de Nos prestataires de services.

Dans certains cas, pour des raisons essentiellement techniques, certaines Données peuvent être transférées en dehors du territoire de l'Union européenne. Dans cette hypothèse, Nous nous engageons à garantir la protection de vos informations en mettant en place des systèmes de protection conformes à la législation applicable, notamment à l'aide de contrats de traitement de données s'appuyant sur les clauses contractuelles types de l'Union européenne.

ARTICLE 5 : COMBIEN DE TEMPS ALLONS-NOUS CONSERVER VOS DONNÉES

Vos Données Personnelles sont stockées par Nous et/ou tout sous-traitant de Notre choix pour la stricte exécution de Nos obligations, et sont conservées, sauf indication contraire de votre part, pour une durée maximale de 3 (trois) ans à compter de la fin de la relation commerciale aux fins de prospection commerciale et afin de respecter Nos obligations légales, et résoudre les litiges éventuels pouvant survenir en lien avec Nos services.

Au terme de ces 3 (trois) ans, Nous nous engageons à reprendre contact avec vous afin de déterminer si vous souhaitez continuer ou non à recevoir des sollicitations commerciales. Au-delà de cette durée maximale, les données seront archivées et anonymisées ou détruites.

L'archivage de vos Données Personnelles est effectué sur un support fiable conformément aux législations en vigueur. En cas de litige entre les Données ainsi conservées et tout document fourni par vous, il est expressément convenu au titre de convention de preuve que les Données recueillies par Nos soins primeront et seront seules admises à titre de preuve. A défaut de suppression de votre part, les Données recueillies via l'implémentation de cookies sont conservées pour une durée de 13 (treize) mois à compter de l'implémentation du cookie sur votre terminal.

ARTICLE 6 : VOS DROITS

DROITS D'ACCÈS, DE MODIFICATION, DE LIMITATION, DE SUPPRESSION ET DE PORTABILITÉ

Vous disposez d'un droit général d'accès, de rectification, de limitation et de suppression, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris profilage) ainsi que d'un droit à la portabilité de l'ensemble des Données Personnelles vous concernant, collectées au fur et à mesure de votre utilisation de Nos services.

Vous pouvez à tout moment exercer ces droits en vous rendant sur votre Compte Personnel ou en Nous contactant à l'adresse suivante : support@sahtek.app en joignant une copie de votre carte d'identité.

DROIT D'OPPOSITION

Vous pouvez à tout moment vous opposer au traitement de vos Données Personnelles ou retirer votre consentement en Nous contactant à l'adresse suivante : support@sahtek.app en joignant une copie de votre carte d'identité.

PUBLICITÉ CIBLÉE ET COOKIES

Si vous ne souhaitez plus faire l'objet de publicités ciblées en fonction de vos centres d'intérêts ou de toute forme de tracking, veuillez-vous référer à Notre Charte relative aux Cookies.

ARTICLE 7 : LETTRES D'ACTUALITÉS / MESSAGES PROMOTIONNELS

Nous sommes susceptibles de vous adresser à tout moment des courriers électroniques, concernant votre Compte Personnel. Si vous donnez votre accord au cours de l'Enregistrement ou via votre Compte Personnel, Nous pourrions de surcroît vous adresser des lettres d'actualités et d'autres messages promotionnels par email, courrier et SMS. Vous pouvez à tout moment vous opposer à la réception de tout message promotionnel en utilisant le lien de désabonnement fourni ou en s'adressant par email au Service Client de l'ASBL à l'adresse suivante : support@sahtek.app

ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL DE SANTE

Tout professionnel de santé proposant ses Prestations sur Nos Plateformes s'engage à respecter ses obligations au titre de la réglementation applicable en matière de protection des données nominatives telle qu'elle résulte notamment du Règlement européen sur la protection des données personnelles. Chaque professionnel de santé déclare, en particulier en avoir informé les Utilisateurs conformément à l'article 38 de la Loi Informatique et Libertés.

Sauf consentement exprès et préalable de l'Utilisateur, le professionnel de santé s'engage à n'effectuer aucune utilisation des Données Personnelles relatives à l'Utilisateur pour des finalités autres que les stricts besoins de l'exécution et de la facturation de sa Prestation ou en vue de faire valoir ses droits dans tout litige l'opposant à un Utilisateur. De même, le professionnel de santé est informé qu'il lui est interdit de communiquer toute Donnée Personnelle à un tiers sans l'accord exprès et préalable de l'Utilisateur.

Tout professionnel de santé s'engage à garantir et à Nous indemniser contre les conséquences de toute réclamation émanant d'un Utilisateur consécutive à la violation par le professionnel de santé de ses obligations au titre de la réglementation applicable en matière de protection des données nominatives et/ou aux termes de la Charte.

ARTICLE 9 : MISE A JOUR DE LA CHARTE

Nous nous réservons le droit de modifier la présente Charte, à tout moment, en tout ou partie compte tenu des modifications et évolutions de Nos usages et procédures internes.

Nous vous invitons à consulter régulièrement cette Charte, avant toute collecte de vos Données.

Offres de Service Numériques Post-Consultation **Mise à jour le 18 octobre 2024**

1. Aperçu

Après chaque consultation, les membres de Sahtek acceptent de recevoir éventuellement une offre de service/de suivi sur mesure liée à la consultation vidéo à laquelle ils ont participé. Cette proposition de service est élaborée par l'expert consultant en fonction des informations échangées lors de la consultation.

2. Offre et processus digital

L'offre de service est délivrée de manière digitale, assurant un suivi transparent et étape par étape, de la création de l'offre à la livraison finale du service. Cette approche numérique facilite une communication efficace et transparente tout au long du processus.

3. Nature des services

Les services peuvent varier, allant de la rédaction de documents, comme la préparation de contrats, à d'autres tâches spécifiques à l'expert. La portée des services est déterminée en fonction de la nature de la consultation et du jugement professionnel de l'expert.

4. Responsabilité de l'expert

L'expert est seul responsable de la création de l'offre, y compris son prix, la qualité du service, la livraison dans les délais, et la qualité globale du résultat final. Cette responsabilité s'étend à garantir que le service répond aux besoins spécifiques identifiés pendant la consultation.

5. Outils de communication

Sahtek met à disposition un outil de messagerie dédié pour faciliter une communication fluide et efficace entre le membre et l'expert. Cet outil est conçu pour améliorer l'expérience de service en permettant une interaction facile et directe.

6. Restrictions d'utilisation

L'utilisation de l'outil de messagerie est strictement limitée aux discussions liées à l'offre de service projetée. Il est interdit aux membres et aux experts d'utiliser le chat pour des raisons non liées. De même, la fonction de partage de documents doit être utilisée uniquement pour des documents pertinents pour le service convenu.

7. Avertissements et limitations

- Sahtek n'est pas responsable du contenu de l'offre de service ni de la qualité du service.
- Les membres concluent des accords de service à leurs propres risques et sont invités à faire preuve de diligence raisonnable avant d'accepter toute offre de service.
- Sahtek ne garantit pas l'exactitude, la fiabilité ou la ponctualité des services fournis par les experts.
- Tout litige concernant les offres de service doit être résolu directement entre le membre et l'expert.
- Sahtek se réserve le droit de modifier ces termes et conditions à tout moment sans préavis.

8. Exigence de paiement en ligne

Tous les paiements pour les services offerts via Sahtek doivent être effectués en ligne via le système de paiement sécurisé de la plateforme. Le paiement doit être effectué avant le début de tout service.

9. Transfert de Propriété intellectuelle

Une fois le paiement pour un service effectué avec succès, les droits de propriété intellectuelle des livrables de ce service sont transférés au membre. Cela signifie qu'une fois le service payé et complété, le membre obtient la pleine propriété de la propriété intellectuelle contenue dans les livrables du service.

10. Confirmation du paiement et initiation du service

- L'initiation du service est conditionnée à la confirmation du paiement via le système de Sahtek.
- Les membres recevront une notification confirmant la réception du paiement, après quoi le processus de service commencera officiellement.
- Les experts sont obligés de commencer le service seulement après la confirmation du paiement.

11. Propriété intellectuelle

Tous les matériaux fournis pendant la consultation et le processus de livraison du service sont la propriété intellectuelle de l'expert ou du membre respectif et doivent être respectés comme tels. L'utilisation ou la distribution non autorisée de ces matériaux est strictement interdite.

12. Confidentialité et vie privée

Toutes les parties s'engagent à maintenir la confidentialité des informations échangées lors des consultations et de la prestation de services, conformément à la Politique de Confidentialité de Sahtek.

Conditions Tarifaires et Modalités de Paiement **Mise à jour le 6 octobre 2024**

Le présent document constitue un Règlement Associé au Règlement intérieur. Ce document a pour objet d'informer les Participants sur les conditions tarifaires et les modalités de règlement applicables aux Prestations fournies par tout professionnel de santé sur la Plateforme.

Conformément aux termes du Règlement intérieur, l'Enregistrement du Participant à la Plateforme suppose l'acceptation des présentes Conditions Tarifaires et Modalités de Paiement, au même titre que du Règlement intérieur et des autres Règlements Associés.

En cas de contradiction entre l'une quelconque des dispositions des Conditions Tarifaires et Modalités de Paiement et du Règlement intérieur, les termes des présentes prévaudront.

Article 1 : Information sur les Conditions Tarifaires

L'Utilisateur qui commande une visio-consultation sur Sahtek doit s'acquitter d'un montant fixe par créneaux par slot réservé .

Ce montant est fixe et permet à tous d'avoir recours aux services de Sahtek en toute transparence.

Le professionnel de santé s'acquitte d'une redevance dont le montant est mentionné lors de l'inscription et lui permettant la création de son espace personnel à travers duquel il propose ces slots à destination de l'Utilisateur. Il peut reconduire son abonnement manuellement via son compte personnel par période de 1 année supplémentaire.

Postérieurement à l'exécution de la Prestation et à partir des informations mises à sa disposition par l'ASBL, le professionnel de santé s'engage à délivrer par courrier électronique à tout Utilisateur qui le demande un récapitulatif de la Transaction précisant :

- la date de la Transaction,
- les noms, et adresse postale du professionnel de santé,
- l'identifiant de l'Utilisateur,
- la somme totale payée toutes taxes comprises (le « Prix »).

Le professionnel de santé indiquera également le nom et les coordonnées de l'Utilisateur à la demande de ce dernier.

Ce récapitulatif devra en outre comprendre les mentions suivantes chaque fois que le professionnel de santé agira en qualité de professionnel ou de commerçant :

- le nom complet et l'adresse, et le cas échéant le capital social et le numéro de l'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers du professionnel de santé s'il y est assujetti,
- le numéro individuel d'identification de TVA intracommunautaire.

Article 2 : Tarifs

En application de l'article II.5 du Règlement Intérieur, le professionnel de santé s'engage à ne pas pratiquer sur d'autres sites internet proposant des services similaires de tarifs inférieurs à ceux fixés sur la Plateforme Sahtek.

Article 3 : Paiement par l'Utilisateur

3.1. Exigibilité du paiement

Le paiement est dû par l'Utilisateur dès lors que la Prestation est commandée. Si le paiement n'est pas effectué, la demande n'est pas envoyée à l'expert.

3.2. Modalités de paiement de la Transaction

L'ASBL met à la disposition des Participants plusieurs moyens de paiement sécurisés dont, sans que cette liste soit exhaustive :

- Le paiement par carte bancaire via STRIPE;

La réalisation du paiement par une des modalités ci-dessus indiquées nécessite l'accord préalable du professionnel de santé.

Article 4 : Frais de services due à l'ASBL

4.1. Exigibilité des frais de service

En contrepartie de l'utilisation des Outils pour la fourniture de la Prestation, le professionnel de santé est redevable de frais de services à l'ASBL (la « Frais de service ») dont le montant est déterminé selon les modalités exposées à l'article 4.2 des présentes.

Les frais administratifs correspond à la rémunération de l'ASBL au titre :

- i. de la mise à disposition de son interface technique,
- ii. de son rôle de courtier en ligne,
- iii. de la délivrance des informations relatives à la Transaction réalisée.

Par conséquent, les frais de service sont dûs quelque soit le sort de la Transaction, dès lors que celle-ci est réalisée à titre onéreux.

4.2. Détermination du montant des frais de services

Le plan tarifaire correspond à une rétrocession de 7,5% pour chaque consultation effectuée au titre de frais de services techniques et administratifs. Les montants de ces frais applicables est de 7,5% pour chaque Prestation.

Sahtek se réserve le droit de modifier le montant de ces frais dont le professionnel de santé est redevable sous réserve de l'avoir préalablement informé trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de cette modification.

4.3. Paiement des frais de services

Les frais de service dûs par le professionnel de santé à l'ASBL au titre de la conclusion d'une Transaction sur la Plateforme est automatiquement prélevée sur les sommes perçues tel que décrit à l'article 5 des présentes.

Les frais de service sont prélevés dans un délai maximum de trente (30) jours, qui sera prolongé avec un jour lorsque le délai sera accompli dans un jour de dimanche, à l'occasion du versement au professionnel de santé du prix de la Transaction consigné sur le compte séquestre et après mise à disposition de la facture correspondante sur le Compte Personnel du professionnel de santé (ou par email) par l'ASBL.

4.4. L'état des Transactions

Le professionnel de santé se voit informé par affichage dans son Compte Personnel de la bonne réception du Prix de la Transaction versé par l'Utilisateur sur ce compte. L'inventaire précise :

- les transactions réalisées ;

- les transactions annulées

Le professionnel de santé aura la possibilité à tout moment de consulter sur son Compte Personnel l'état des Transactions réalisées, ainsi qu'un inventaire chaque mois pour le mois précédent.

Le versement au professionnel de santé du Prix de la Transaction effectivement payée par l'Utilisateur diminué du montant des frais de service conformément à l'article 4.2 des présentes lui sera adressé par Sahtek au plus tard le 1er jour ouvrable qui suit le 15 (quinze) du mois suivant.

Article 5 : Décompte, facturation et paiement des prestations

Chaque mois, le prestataire reçoit son décompte en l'invitant à faire parvenir une facture en bonne et due forme à Sahtek. Sahtek procède aux paiements le 15 de chaque mois suivant.

Illustration : En tant qu'expert je reçois mon décompte du mois de février. Si je fais parvenir ma facture en bonne et due forme à Sahtek avant le 15 mars, celle-ci sera payée le 15 mars. Si la facture arrive après le 15 mars, elle sera payée pour le 15 du mois suivant (dans notre exemple le 15 avril).

Article 6 : Contestations et fraudes

Le paiement effectué via le service de paiement sécurisé Sahtek est irrévocable sauf dans le cas d'une utilisation frauduleuse de la Carte Bancaire.

L'Utilisateur ne peut donc s'opposer à ce paiement lorsqu'il est insatisfait de la Prestation ou lorsque celui-ci ne correspond pas aux spécifications de l'offre de Prestation.

En cas de différend, les Participants doivent au préalable tenter de régler celui-ci conformément aux termes de l'article 1.1 du Règlement des Litiges.

A défaut, et bien que son rôle soit limité à celui d'un courtier en ligne, l'ASBL fera son possible pour que le litige soit résolu à l'amiable entre les Participants une fois le paiement réalisé sur le compte séquestre.

Les Participants sont alors invités à contacter l'ASBL via la rubrique Service Clients pour lui signaler l'existence d'un litige, conformément au Règlement des Litiges.

En revanche, toutes les fois où le paiement par Carte Bancaire aura été effectué frauduleusement, le titulaire de la carte aura la possibilité de réclamer la restitution de la somme litigieuse.

En cas d'événement ayant donné lieu à restitution par l'ASBL du montant de la Transaction (à savoir les transactions contestées ou les transactions annulées définies à l'article 5), le professionnel de santé sera redevable envers l'ASBL du montant correspondant dans la mesure où lui seul assume les risques liés à la Transaction, le rôle de l'ASBL étant limité à celui d'un courtier en ligne tel que défini à l'article 1.3. du Règlement intérieur.

Le montant de la Transaction sera majoré des frais subis par l'ASBL suite à la restitution de la somme litigieuse à l'établissement bancaire de l'Utilisateur. Les frais seront portés sur une facture spécifique indiquant le mois où la contestation aura lieu.

L'ASBL adressera au professionnel de santé les documents justificatifs de la restitution sur simple demande et déduira la somme litigieuse des reversements futurs dus au professionnel de santé.

Article 7 : Violation par le Participant de la législation répressive en matière de blanchiment d'argent

Le Participant s'interdit d'utiliser la Plateforme à des fins frauduleuses et notamment de se livrer à des activités de blanchiment d'argent.

Le Participant est prévenu que l'ASBL communiquera dès lors qu'elle l'estimera nécessaire et selon sa libre appréciation toutes les informations nécessaires, y compris nominatives, aux autorités compétentes chargées de la répression de cette infraction.

Par mesure de sécurité, l'ASBL pourra suspendre ou radier de plein droit, définitivement et sans préavis l'Enregistrement d'un Participant en présence d'un faisceau d'indices laissant présumer la réalisation d'une telle infraction.

Charte applicable aux prestations en ligne

Le présent document (ci-après la « Charte ») a pour objet d'informer les Participants sur les règles spécifiques applicables aux professionnels de santé exerçant la profession de professionnel de santé (I) ainsi que sur les règles applicables aux professionnels pouvant donner des consultations à titre principal ou accessoire (II).

La Charte constitue un Règlement Associé au Règlement intérieur de la Plateforme sous réserve de tout règlement national applicable à chaque professionnel de santé.

Conformément aux termes du Règlement intérieur, l'Enregistrement du Participant sur la Plateforme suppose l'acceptation de la Charte, au même titre que du Règlement intérieur et des autres Règlements Associés.

En cas de contradiction entre l'une quelconque des dispositions de la Charte et du Règlement intérieur, les termes des présentes prévaudront.

I. Règles spécifiques applicables à l'exercice comme professionnel de santé

I.1. Conditions d'exercice de la profession de professionnel de santé sur la Plateforme

Conformément aux dispositions qui régissent la pratique de professionnel de santé dans chaque pays spécifique, le professionnel de santé doit informer l'Ordre des médecins dont il dépend de sa participation à la Plateforme préalablement à son inscription comme Expert.

I.2. Prestations en ligne

Tout professionnel de santé doit indiquer son nom et sa qualité dans le texte de l'annonce sur la Plateforme, ainsi que son barreau d'appartenance pour que tout Utilisateur puisse en prendre connaissance avant la conclusion d'une Transaction. Par dérogation au Règlement intérieur, il est interdit au professionnel de santé de proposer ses services sous un pseudonyme.

I.3. Principes régissant le comportement du professionnel de santé

Les principes essentiels de la profession de professionnel de santé guident le comportement de chaque professionnel de santé: il rend ses Prestations avec dignité, conscience, indépendance, probité et humanité, dans le respect des termes de son serment.

Il respecte en outre, les principes d'honneur, de loyauté, de désintéressement, de confraternité, de délicatesse, de modération et de courtoisie.

Il fait preuve, à l'égard de tout Utilisateur, de compétence, de dévouement, de diligence et de prudence.

Lorsqu'un professionnel de santé est interrogé ou sollicité par un Utilisateur, il lui appartient de s'assurer de l'identité de la personne à laquelle il répond et des parties prenantes au dossier afin d'être en mesure de respecter le secret professionnel et d'écartier tout risque de conflit d'intérêts.

Il est rappelé que Sahtek ne s'immisce pas dans les consultations entre le professionnel de santé et son patient. La mise en relation entre le professionnel de santé et son patient est directe et personnelle. Cette disposition s'inscrit dans le strict respect du secret professionnel du professionnel de santé à l'égard de son client.

En outre, les litiges entre le professionnel de santé et son patient relatifs aux honoraires relèvent de la compétence expresse du bâtonnier. De manière générale, tout litige entre le professionnel de santé et son client relève des instances ordinales propres à la profession médicale.

II. Les autres professionnel de santé pouvant donner des consultations médicale à titre principal ou accessoire

D'autres professionnels peuvent s'inscrire sur la Plateforme en tant que professionnel de santé afin de proposer des Prestations aux Utilisateurs :

- à titre principal : des personnes chargées d'enseignement médical dans des établissements privés supérieurs,
- à titre accessoire : des personnes exerçant une activité professionnelle réglementée et ayant une compétence accessoire en médecine.

Pour ces catégories de professionnel de santé, Sahtek se réserve le droit de demander les justificatifs nécessaires avant de valider leur enregistrement sur la Plateforme.

Charte de modération

Le présent document constitue un Règlement Associé au Règlement intérieur de la Plateforme.

La Charte de modération a pour objet d'informer les Participants sur les règles à respecter dans le cadre des Prestations (I) et sur l'existence de Services Prohibés et de Services soumis à autorisation (II).

Conformément aux termes du Règlement intérieur, l'Enregistrement du Participant sur la Plateforme suppose l'acceptation du présent Règlement Associé, au même titre que du Règlement intérieur et des autres Règlements Associés.

En cas de contradiction entre l'une quelconque des dispositions de la Charte de modération et du Règlement intérieur, les termes des présentes prévaudront.

I. Services soumis à autorisation

Une autorisation préalable doit être délivrée par l'ASBL pour les activités dont la fourniture requiert de par la loi ou les règlements :

- i. des conditions de diplôme, d'inscription à un ordre professionnel, de permis, licence ou autre autorisation réglementaire ou administrative ;
- ii. le respect de conditions de tarification et de facturation incompatibles avec les modalités d'utilisation de la Plateforme.

L'ASBL peut vérifier que les professionnels de santé sont titulaires de diplômes attestant leur qualification professionnelle et sont dûment immatriculés auprès des administrations compétentes et auprès du Registre du Commerce et des Sociétés ou auprès Répertoire des Métiers, ainsi qu'auprès des organismes sociaux ou autres.

II. Rôle de l'ASBL

L'ASBL invite donc tout professionnel de santé à vérifier que la Prestation qu'il entend proposer sur la Plateforme ne constitue pas un Service Prohibé ou un service soumis à autorisation. En cas de doute, le professionnel de santé est invité à se rapprocher de l'ASBL préalablement à son Enregistrement comme professionnel de santé afin de déterminer si la Prestation en cause peut ou non être proposée sur la Plateforme.

III. Sanctions

En application de l'article I.10. du Règlement intérieur, l'ASBL peut suspendre ou radier de plein droit et sans préavis l'Enregistrement d'un Participant qui proposerait un Service Prohibé ou un service pour lequel il n'a pas obtenu l'autorisation.

IV. Responsabilité des Participants

Tout professionnel de santé s'engage à garantir et indemniser l'ASBL contre les conséquences de toute réclamation émanant d'un Utilisateur ou d'un tiers consécutive à la fourniture d'un Service Prohibé sur la Plateforme et, plus généralement, de l'exercice d'une activité réglementée sans disposer des autorisations, habilitations ou diplômes nécessaires.

Règlement des litiges

Le présent document constitue un Règlement Associé au Règlement intérieur. Ce document a pour objet d'informer les Participants sur les modes de règlement des litiges qui sont susceptibles de survenir entre les Participants à la Plateforme Sahtek.

Conformément aux termes du Règlement intérieur, l'Enregistrement des Participants à Sahtek suppose l'acceptation du Règlement des Litiges, au même titre que du Règlement intérieur et des autres Règlements Associés.

En cas de contradiction entre l'une quelconque des dispositions du Règlement des Litiges et du Règlement intérieur, les termes des présentes prévaudront.

Article 1 : Résolution des litiges entre Participants

1.1 Utilisation du Gestionnaire de Litiges

Le Participant qui s'estimerait lésé dans le cadre d'une Transaction intervenue sur Sahtek peut à tout moment initier une procédure de règlement des litiges via email à l'adresse support@sahtek.app

Le Gestionnaire de Litiges consiste en un dialogue par webmail entre les deux Participants à la transaction litigieuse. Les Participants sont informés par email et dans leur Compte Personnel de tout nouveau message porté au dialogue.

Les Participants s'engagent à communiquer en toute bonne foi, de manière loyale et sincère. Le Participant s'interdit par conséquent de harceler, menacer, ou insulter son interlocuteur.

Le Participant ayant initié le dialogue dispose de la possibilité de le clore à tout moment.

Article 2 : Assistance à la résolution du litige

2.1 Les Participants qui ne sont pas parvenus seuls à régler le litige qui les oppose peuvent signaler l'existence de ce litige au Service Clients.

L'ASBL via son Service Clients tentera d'amener les Participants à une résolution amiable du litige dans un délai de six (6) mois à partir de la réalisation de la Transaction.

Les Participants s'engagent à communiquer à l'ASBL tous les éléments d'information que l'ASBL jugera nécessaire en vue de la résolution du litige, étant entendu qu'en sa qualité de courtier en ligne telle que définie à l'article I.3 du Règlement intérieur, l'ASBL n'assume en aucun cas les Participants de la bonne fin de la procédure de Règlement des Litiges.

2.2 Le Participant s'engage à ne pas signaler un litige non fondé ou empreint de mauvaise foi. A défaut, il s'expose à ce que son Compte Personnel soit suspendu ou radié de plein droit et sans préavis par l'ASBL, conformément à l'article I.10 du Règlement intérieur.

2.3 En cas de litige quant au paiement du Prix de la Transaction, le Participant ne peut signaler un litige à l'ASBL qu'une fois le Prix de la Transaction versé sur le compte séquestre.

Le professionnel de santé assume les risques inhérents à toute Transaction en cas de non paiement de la Transaction. Le professionnel de santé reconnaît ainsi que l'ASBL ne peut s'opposer à la demande de restitution du Prix de la Transaction par la banque de l'Utilisateur lorsque celui-ci aura été payé frauduleusement et accepte que cette décision soit irrévocable.

2.4 En cas d'échec de la procédure de Règlement des Litiges, les Participants font leur affaire personnelle des actions que l'un ou l'autre pourrait introduire devant la juridiction compétente.