

C G V

Conditions Générales de Vente

Logiciel SaaS de gestion de cabinet médical

Version 2.1 - Juillet 2026.

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre la société MEDICARE PRO, exploitant sous le nom commercial « MedicarePro » (« l'Éditeur ») et tout professionnel de santé libéral (« le Client ») souscrivant à l'abonnement au logiciel SaaS MedicarePro.

Le logiciel MedicarePro est une solution de gestion de cabinet médical accessible en mode Software as a Service (SaaS), destinée exclusivement aux professionnels de santé exerçant en libéral, à titre individuel ou au sein d'une structure d'exercice groupé (maison de santé, cabinet de groupe, etc.).

Toute souscription implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. L'Éditeur se réserve le droit de les modifier à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par e-mail au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur.

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux professionnels de santé agissant dans le cadre de leur activité professionnelle. Elles ne s'appliquent pas aux particuliers.

Article 2 - Définitions

« **Éditeur** » : la société MEDICARE PRO, société par actions simplifiée au capital de 1 000 euros, exploitant sous le nom commercial « MedicarePro », dont le siège social est situé 340 chemin du plan marseillais, 13320 Bouc-Bel-Air, immatriculée au RCS d'Aix-en-Provence sous le numéro SIREN 102 034 121.

« **Logiciel** » ou « **Service** » : l'application SaaS MedicarePro, accessible via un navigateur web ou une application mobile dédiée, permettant la gestion du cabinet médical.

« **Client** » : tout professionnel de santé libéral, personne physique ou morale, ayant souscrit à un abonnement MedicarePro.

« **Abonnement** » : le droit d'accès et d'utilisation du Logiciel accordé au Client en contrepartie du paiement d'une redevance périodique.

« **Collaborateur** » : tout praticien supplémentaire rattaché au compte principal du Client (associé, remplaçant), bénéficiant d'un accès nominatif complet au Logiciel.

« **Service secrétariat** » : accès nominatif gratuit accordé à un(e) secrétaire ou assistant(e) administratif(ve), limité au planning et aux informations administratives, à l'exclusion de toute donnée clinique ou médicale.

« **Offre Sans Engagement** » : abonnement mensuel reconductible tacitement, résiliable à tout moment avec un préavis de trente (30) jours.

« **Offre 12 Mois** » : abonnement annuel à tarif préférentiel, avec un engagement ferme de douze (12) mois.

« **HDS** » : Hébergeur de Données de Santé, certification obligatoire en France pour tout hébergement de données de santé à caractère personnel (article L.1111-8 du Code de la santé publique).

Article 3 - Description du service

3.1 Fonctionnalités principales

MédicarePro est un logiciel de gestion de cabinet médical proposé en mode SaaS, dont les fonctionnalités incluent notamment :

- Gestion des rendez-vous et agenda en ligne ;
- Gestion du dossier patient (administratif et clinique) ;
- Facturation et télétransmission (SESAM-Vitale / feuilles de soins électroniques) ;
- Suivi des paiements et relances ;
- Génération d'ordonnances, courriers et documents médicaux ;
- Fonctionnalités d'assistance par intelligence artificielle (aide à la rédaction, synthèse, assistance documentaire) ;
- Tableau de bord et statistiques d'activité ;
- Accès multi-appareils (ordinateur, tablette, smartphone).

La liste exhaustive des fonctionnalités disponibles par offre est détaillée sur www.medicarepro.fr et peut être modifiée par l'Éditeur sous réserve d'un préavis de trente (30) jours pour toute suppression de fonctionnalité substantielle.

3.2 Intelligence artificielle

Les fonctionnalités d'intelligence artificielle reposent sur les modèles de Mistral AI, éditeur européen (France / Union européenne). Les traitements sont réalisés au sein de l'Union européenne, dans le strict respect du RGPD. Les données de santé ne sont pas utilisées pour entraîner les modèles et ne sont pas transférées hors de l'Union européenne.

3.3 Disponibilité du service

L'Éditeur s'engage à assurer la disponibilité du Logiciel 24h/24 et 7j/7, hors maintenance planifiée communiquée à l'avance. L'Éditeur vise un taux de disponibilité de 99,5 % sur une base annuelle, hors cas de force majeure.

3.4 Mises à jour

Le Client bénéficie automatiquement de toutes les mises à jour du Logiciel sans frais supplémentaires (corrections, améliorations de sécurité, nouvelles fonctionnalités).

Article 4 - Offres et tarifs

4.1 Grille tarifaire

Tous les tarifs s'entendent en euros. La TVA française au taux de 20 % s'applique. Le détail **hors taxes (HT)** et **toutes taxes comprises (TTC)** figure ci-dessous :

Formule	Engagement	HT / mois	TVA 20 %	TTC / mois
Offre Sans Engagement	Aucun	24,90 €	4,98 €	29,88 €
Offre 12 Mois (avec abonnement)	12 mois ferme	20,70 €	4,14 €	24,84 €
Collaborateur supplémentaire (praticien)	Selon formule	12,50 €	2,50 €	15,00 €
Service secrétariat (planning + admin.)	Inclus	Gratuit	-	Gratuit

Bon à savoir

Offre 12 Mois : tarif préférentiel (environ -17 % par rapport à l'Offre Sans Engagement), payable en une fois à la souscription, soit **248,40 € HT / 298,08 € TTC par an**.

Collaborateur supplémentaire : chaque praticien supplémentaire rattaché au compte principal est facturé 12,50 € HT / 15,00 € TTC par mois, au même rythme que la formule souscrite.

Service secrétariat : l'accès secrétariat est gratuit. Il est limité au planning et aux informations administratives, à l'exclusion de toute donnée clinique ou médicale.

Les prix sont fixés au moment de la souscription et consultables sur www.medicarepro.fr. L'Offre 12 Mois bénéficie d'un tarif préférentiel en contrepartie d'un engagement ferme de douze (12) mois et d'un paiement intégral à la souscription.

Aucune offre n'est remboursable, quelle que soit la formule souscrite. L'Offre Sans Engagement est prélevée mensuellement ; l'Offre 12 Mois est due en intégralité dès la souscription. Elle est réglée par prélèvement SEPA, carte bancaire ou virement, selon les modalités de l'article 6.1.

L'Éditeur se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, sous réserve d'un préavis de soixante (60) jours adressé au Client par e-mail.

4.2 Option Claude Bernard

L'Option Claude Bernard est un module complémentaire optionnel disponible à **8,33 € HT / 10,00 € TTC par mois**, accessible indépendamment de la formule souscrite. Ce module donne accès à des fonctionnalités avancées d'aide documentaire et de référentiel médical (base médicamenteuse) intégré au logiciel.

L'Option Claude Bernard peut être activée ou désactivée à tout moment depuis l'espace personnel, sans pénalité ni délai d'engagement supplémentaire. Sa désactivation prend effet à l'issue de la période facturée en cours.

Article 5 - Modalités de souscription

La souscription s'effectue en ligne sur www.medicarepro.fr ou via un bon de commande signé électroniquement ou physiquement. Elle implique :

- la création d'un compte utilisateur avec une adresse e-mail valide et un mot de passe personnel ;
- la fourniture des informations professionnelles requises (numéro RPPS, spécialité, etc.) ;

- la validation des présentes CGV et de leurs annexes par une case à cocher obligatoire et non pré-cochée, ou par signature électronique - les documents étant accessibles et téléchargeables au moment de l'acceptation, l'Éditeur conservant la preuve horodatée de l'acceptation (identité du souscripteur, version des documents, date et heure) ;
- le choix de l'offre souhaitée (Sans Engagement ou 12 Mois) et, le cas échéant, du nombre de collaborateurs ;
- l'enregistrement d'un moyen de paiement valide et, en cas de paiement par prélèvement, la signature du mandat de prélèvement SEPA.

Le contrat est formé à compter de la réception par le Client d'un e-mail de confirmation de souscription envoyé par l'Éditeur.

Article 6 - Facturation et paiement

6.1 Modalités de paiement

Les prélèvements SEPA sont émis par l'Éditeur via son établissement bancaire (CIC). Pour l'Offre Sans Engagement, le règlement s'effectue par prélèvement SEPA automatique (ou carte bancaire) à chaque date anniversaire mensuelle de la souscription. Pour l'Offre 12 Mois, le paiement est dû en intégralité dès la souscription, soit **248,40 € HT / 298,08 € TTC (24,84 € TTC × 12 mois)**, par prélèvement SEPA, carte bancaire ou virement.

Le prélèvement SEPA est subordonné à la signature préalable par le Client d'un mandat de prélèvement SEPA comportant l'Identifiant Créancier SEPA (ICS) de MEDICARE PRO - FR16ZZZ8AF6D8 - et la Référence Unique de Mandat (RUM) communiquée au Client. Chaque prélèvement fait l'objet d'une pré-notification (facture ou échéancier) adressée au Client au moins 14 jours calendaires avant sa date d'échéance. Le Client peut révoquer son mandat à tout moment auprès de l'Éditeur ; les sommes restant dues sont alors réglées par un autre moyen de paiement convenu.

6.2 Non-remboursement

Aucun remboursement, même partiel, ne sera effectué par l'Éditeur, quelle que soit la formule souscrite et quel que soit le motif de résiliation, à l'exception d'une résiliation pour faute de l'Éditeur (article 12.3). Le Client en est expressément informé et l'accepte sans réserve lors de la souscription.

6.3 Retard de paiement

En cas de défaut de paiement à l'échéance, l'Éditeur adresse une relance. À défaut de règlement dans un délai de dix (10) jours calendaires suivant cette relance, l'Éditeur se réserve le droit de suspendre l'accès au Service. Des intérêts de retard au taux légal majoré de cinq (5) points pourront être appliqués.

6.4 Contestation de facture

Toute contestation relative à une facture doit être adressée par e-mail à nicolas@medicarepro.fr dans un délai de trente (30) jours suivant sa réception. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée.

Article 7 - Droit d'accès et licence d'utilisation

L'Éditeur accorde au Client, pour la durée de l'abonnement, un droit d'accès personnel, non exclusif, non cessible et non sous-licenciable au Logiciel, dans le strict cadre de son activité professionnelle. Le Client s'interdit notamment de :

- reproduire, copier, distribuer ou transférer tout ou partie du Logiciel à des tiers ;
- décompiler, désassembler ou tenter d'extraire le code source du Logiciel ;
- modifier, adapter ou créer des œuvres dérivées basées sur le Logiciel ;
- utiliser le Logiciel à des fins autres que la gestion de son propre cabinet ;
- partager ses identifiants de connexion avec des tiers non autorisés.

Le Logiciel et tous ses composants demeurent la propriété exclusive de l'Éditeur, protégée par le droit de la propriété intellectuelle.

Article 8 - Support et assistance

L'Éditeur propose un service d'assistance technique accessible aux jours et heures ouvrables (9h00 - 18h00, du lundi au vendredi) :

- E-mail : nicolas@medicarepro.fr (réponse sous 48h ouvrables) ;
- WhatsApp : 07 62 59 66 53 (réponse sous 24h ouvrables) ;
- Téléphone : 07 62 59 66 53 (appels entrants aux heures ouvrables).

Les clients de l'Offre 12 Mois bénéficient d'un traitement prioritaire de leurs tickets. Le support inclut l'assistance à l'utilisation du Logiciel ; il ne couvre pas les problèmes liés à l'équipement informatique, à la connexion internet ou à des logiciels tiers.

Article 9 - Hébergement des données et sécurité

9.1 Infrastructure d'hébergement

Les données du Client sont hébergées sur les infrastructures d'OVHcloud SAS, société française dont les datacenters sont situés en France. OVHcloud est certifié Hébergeur de Données de Santé (HDS) conformément à l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, garantissant la conformité légale de l'hébergement de données de santé. Les données restent hébergées sur le territoire français.

Les fonctionnalités d'intelligence artificielle sont opérées par Mistral AI (Union européenne), en qualité de sous-traitant, sans transfert de données hors de l'Union européenne.

9.2 Mesures de sécurité

- Chiffrement des communications via le protocole HTTPS/TLS ;
- Chiffrement des données sensibles en base de données ;
- Sauvegardes quotidiennes avec rétention de trente (30) jours ;
- Contrôle d'accès et authentification sécurisée.

9.3 Propriété des données

Les données saisies par le Client restent sa propriété exclusive. L'Éditeur ne les utilise en aucun cas à des fins commerciales ou pour son propre compte, sauf anonymisation à des fins statistiques internes.

Article 10 - Protection des données personnelles (RGPD)

10.1 Responsabilités respectives

Dans le cadre du RGPD (Règlement UE 2016/679), le Client est Responsable du traitement des données qu'il saisit dans le Logiciel. L'Éditeur agit en qualité de Sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD.

10.2 Accord de traitement des données

Un Accord de Traitement des Données (DPA) est intégré aux présentes CGV en Annexe 1 ou disponible sur demande. Il définit les obligations respectives des parties en matière de traitement des données personnelles.

10.3 Droits des personnes concernées

Le Client est responsable de répondre aux demandes d'exercice de droits de ses patients (accès, rectification, effacement, portabilité). L'Éditeur fournit les outils nécessaires à cet effet dans les meilleurs délais.

10.4 Durée de conservation

Les données sont conservées pendant toute la durée de l'abonnement. À compter de la résiliation, l'Éditeur les conserve pendant trente (30) jours, durant lesquels le Client peut en demander l'export. Passé ce délai, elles sont irrémédiablement supprimées.

Article 11 - Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- fournir des informations exactes, complètes et à jour ;
- maintenir la confidentialité de ses identifiants et signaler immédiatement tout accès non autorisé ;
- utiliser le Logiciel conformément à sa destination et aux présentes CGV ;
- respecter la réglementation applicable à son activité, notamment le secret médical et la protection des données de santé ;
- disposer d'un équipement et d'une connexion compatibles avec les prérequis techniques ;
- ne pas utiliser le Logiciel à des fins illégales ou contraires à l'ordre public.

Article 12 - Résiliation

12.1 Offre Sans Engagement

Le Client peut résilier à tout moment par e-mail à nicolas@medicarepro.fr ou via son espace client. La résiliation prend effet à l'expiration de la période en cours, sous réserve d'un préavis de trente (30) jours calendaires. Conformément à l'article 6.2, aucun remboursement n'est effectué.

12.2 Offre 12 Mois

L'abonnement est conclu pour une durée ferme de douze (12) mois. À l'échéance, il est reconduit tacitement pour une période équivalente, sauf résiliation par e-mail au moins trente (30) jours avant l'échéance. En cas de résiliation anticipée, sauf faute grave de l'Éditeur, le Client demeure redevable des mensualités restant dues jusqu'à l'échéance.

12.3 Résiliation pour faute

Chaque partie peut résilier de plein droit, sans indemnité, en cas de manquement grave non remédié dans un délai de quinze (15) jours suivant mise en demeure adressée par LRAR ou e-mail avec accusé de lecture.

12.4 Effets de la résiliation

- l'accès au Service est désactivé à la date d'effet ;
- le Client dispose de trente (30) jours pour exporter ses données ;
- passé ce délai, les données sont définitivement supprimées.

Article 13 - Garanties et responsabilité

13.1 Garanties de l'Éditeur

L'Éditeur garantit que le Logiciel fonctionne conformément à sa documentation et que le support est exécuté avec le soin d'un professionnel compétent. Il ne garantit pas l'absence totale de défaut ni un fonctionnement ininterrompu.

13.2 Limitation de responsabilité

La responsabilité de l'Éditeur est limitée aux dommages directs prévisibles. En aucun cas l'Éditeur ne pourra être tenu responsable :

- des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, de patientèle, de données imputable au Client) ;
- des décisions médicales prises par le Client sur la base des informations gérées via le Logiciel ;
- des conséquences d'une utilisation non conforme aux présentes CGV ;
- des interruptions de service causées par des événements extérieurs à son contrôle (force majeure, panne de l'hébergeur, etc.).

En tout état de cause, la responsabilité de l'Éditeur est plafonnée au montant des sommes effectivement perçues du Client au cours des douze (12) derniers mois précédant le sinistre.

13.3 Responsabilité médicale

MédicarePro est un outil d'aide à la gestion de cabinet. Il n'est en aucun cas un dispositif médical, ni un logiciel d'aide à la prescription ou à la décision médicale. Le Client demeure seul responsable de ses actes médicaux et professionnels.

Article 14 - Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (catastrophes naturelles, attaques informatiques d'ampleur nationale, décisions gouvernementales imprévues, etc.). La partie concernée le notifie dans les meilleurs délais. Si le cas persiste au-delà de trente (30) jours, chaque partie peut résilier sans indemnité.

Article 15 - Confidentialité

Chaque partie maintient strictement confidentiels les éléments de nature confidentielle portés à sa connaissance, notamment les données métiers et patients du Client. L'Éditeur s'engage à ne divulguer aucune information relative au Client à des tiers, sauf obligation légale. Cette obligation

subsiste pendant cinq (5) ans après la fin du contrat. L'Éditeur se réserve le droit de mentionner le nom du Client à titre de référence commerciale, sauf opposition expresse.

Article 16 - Propriété intellectuelle

Le Logiciel, son architecture, son code source, ses interfaces, sa documentation et tous éléments associés sont la propriété exclusive de l'Éditeur, protégés par le droit français et international. Toute reproduction, représentation, modification ou exploitation sans autorisation préalable écrite est strictement interdite et constitue une contrefaçon. Les données entrées par le Client restent sa propriété exclusive.

Article 17 - Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai de trente (30) jours. À défaut, tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social de MEDICARE PRO (Tribunal judiciaire d'Aix-en-Provence).

Article 18 - Dispositions diverses

Intégralité du contrat : les présentes CGV et leurs annexes constituent l'intégralité de l'accord et remplacent tout accord antérieur.

Divisibilité : la nullité d'une clause n'affecte pas la validité des autres.

Non-renonciation : le fait de ne pas se prévaloir d'une disposition ne vaut pas renonciation ultérieure.

Communications : les communications peuvent s'effectuer par e-mail ; les parties acceptent la valeur probatoire des communications électroniques.

Article 19 - Médiation

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, l'Éditeur propose un dispositif de médiation conventionnelle. Les coordonnées du médiateur sont disponibles sur demande à nicolas@medicarepro.fr.

Note : les professionnels (B2B) ne sont pas soumis aux dispositions relatives à la médiation de consommation. Cette clause est maintenue à titre facultatif pour favoriser le règlement amiable des différends.

Acceptation des conditions générales de vente

En souscrivant à un abonnement MedicarePro, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV dans leur intégralité et les accepter sans réserve. Cette acceptation constitue une signature électronique au sens de l'article 1367 du Code civil.