



## **Conditions Générales d'Utilisation**

**25/10/2021**

*Toute utilisation de la Plateforme HOLIVIA est soumise au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales d'Utilisation.*

*Votre attention est attirée sur le fait que l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation emporte acceptation des règles d'accès et d'utilisation de la Plateforme HOLIVIA.*

## 1. Mentions légales

### 1.1 Éditeur de la Plateforme HOLIVIA

HOLIVIA SAS, société par actions simplifiée au capital de 20 408,20 euros dont le siège social est situé 24 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille, et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le numéro 882 741 044 (Ci-après désignée « HOLIVIA » ou la « Société »)

**Directeur de la publication :** Jérôme Crest, Président de HOLIVIA SAS

**Responsable de la rédaction :** Jérôme Crest, Président de HOLIVIA SAS

**Téléphone :** 04 11 98 00 14

### 1.2 Hébergeur certifié de données de santé

La société Amazon Web Services EMEA SARL, dont le siège social est situé Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, 92400 COURBEVOIE – France et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 831 001 334.

La société Google Cloud France SARL, dont le siège social est situé 8 rue de Londres, 75009 PARIS – France et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 881 721 583.

## 2. Définitions

Les termes ci-après définis ont le sens et la portée donnés dans leur définition dans le cadre de la conclusion et de l'exécution des Conditions générales d'utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Conditions générales de vente des Services.

« **CGU** » désigne les présentes Conditions générales d'utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Services ;

« **CGV** » désigne les Conditions générales de vente des Services aux Utilisateurs Bénéficiaires ; les CGV comprennent les CGV HOLIVIA et les CGV Praticien ; A ce titre, l'Utilisateur Bénéficiaire reconnaît que dans le cadre d'une Commande, il accepte expressément les CGV applicables aux Services HOLIVIA et les CGV Praticiens.

« **CGV HOLIVIA** » désigne les Conditions générales de vente des Services HOLIVIA ; les CGV HOLIVIA sont conclues entre l'Utilisateur Bénéficiaire et HOLIVIA ;

« **CGV Praticiens** » désigne les Conditions générales de vente des Services Praticiens ; les CGV sont conclues entre l'Utilisateur Bénéficiaire et les Praticiens choisis par l'Utilisateur Bénéficiaire ;

« **Commande** » désigne tout engagement d'achat des Services Praticiens et des Services HOLIVIA par l'Utilisateur Bénéficiaire ;

« **Compte personnel** » désigne le compte créé par l'Utilisateur lors de sa première connexion à la Plateforme HOLIVIA et permettant d'accéder à son espace privé et sécurisé en vue de l'utilisation des Services ;

« **Contenu** » désigne l'ensemble des textes, photographies, vidéos, illustrations, fonctionnalités et plus largement tout élément existant au sein de la Plateforme HOLIVIA publié par HOLIVIA et/ou par les Praticiens ;

« **HOLIVIA** » désigne la société HOLIVIA en tant que fournisseur de la Plateforme HOLIVIA et des Services HOLIVIA;

« **Plateforme HOLIVIA** » désigne l'interface web accessible à l'adresse <https://app.holivia.fr/> permettant aux Utilisateurs d'accéder aux différents Services et Contenus.

« **Praticiens** » désigne les professionnels référencés sur la Plateforme HOLIVIA, exerçant la profession de psychologue et qui délivrent des Services Praticiens aux Utilisateurs; le Praticien a conclu avec HOLIVIA des Conditions Générales de Services (CGS) ; chaque Praticien intervient sous sa responsabilité exclusive conformément à ses obligations professionnelles.

« **Responsable de traitement** » au sens de la Règlementation désigne la personne morale ou physique responsable des traitements de données à caractère personnel ; dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA :

- Chaque Praticien est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs traitées dans le cadre des séances de Visio-consultations à partir de la Plateforme HOLIVIA;
- HOLIVIA est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs en dehors des données traitées dans le cadre des Services Praticiens qui relèvent de la responsabilité de traitement des Praticiens.

« **Règlementation** » désigne conjointement la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (dite « Loi Informatique et Libertés ») et le Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données du 27 avril 2016 (dit « RGPD »).

« **Services** » désigne l'ensemble des Services et Contenus fournis aux Utilisateurs à partir de la Plateforme HOLIVIA et comprenant les Services HOLIVIA et les Services Praticiens :

- « **Services HOLIVIA** » désigne les Services fournis par HOLIVIA.
- « **Services Praticien** » désigne les Services fournis par les Praticiens .

« **Tiers financeur** » désigne tout assureur santé, mutuelle, courtier, entreprise, organisme public ou privé qui a souscrit auprès de HOLIVIA un contrat incluant en faveur des Utilisateurs un accès à la Plateforme HOLIVIA et, en faveur des Bénéficiaires un accès aux Services.

« **Utilisateurs** » désigne toute personne physique majeure bénéficiant d'un accès la Plateforme HOLIVIA pris en charge par un Tiers financeur et utilisant les Services après création d'un Compte personnel, soit en qualité de Bénéficiaire, soit à leur charge en leur qualité d'Utilisateur Bénéficiaire. Les Utilisateurs sont composés des :

- « **Bénéficiaire** » : désigne tout Utilisateur bénéficiant des Services Praticiens et des Services HOLIVIA pris en charge par un Tiers financeur.
- « **Utilisateur Bénéficiaire** » désigne tout Utilisateur disposant, s'il le souhaite, de la possibilité de bénéficier des Services Praticiens et des Services HOLIVIA à ses frais. L'Utilisateur Bénéficiaire accepte les CGV Praticiens et les CGV HOLIVIA sur la Plateforme HOLIVIA lors de chaque Commande.

« **Visio-consultation** » désigne un échange organisé par visio-consultation à partir de la Plateforme HOLIVIA entre un Utilisateur et un Praticien. La Visio-consultation délivrée par les Praticiens peut être prise en charge par un Tiers financeur ou à défaut, est directement payée par les Utilisateurs Bénéficiaires en exécution des CGV Praticiens.

### **3. Dispositions générales**

#### **3.1 Documents contractuels**

Chaque Utilisateur souscrit aux présentes CGU de la Plateforme HOLIVIA.

Chaque Utilisateur Bénéficiaire qui le souhaite peut souscrire en outre aux CGV Praticiens et CGV HOLIVIA sur la Plateforme HOLIVIA pour bénéficier des Services lorsqu'ils ne sont pas pris en charge par un Tiers financeur.

Chaque Utilisateur consent au traitement de ses données à caractère personnel de santé respectivement par HOLIVIA et par chaque Praticien sélectionné via la [Notice d'information et de consentement](#) qui lui est proposée au sein de la Plateforme HOLIVIA.

Chaque Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la [Politique de confidentialité](#) laquelle vient compléter la Notice d'information et de consentement.

Les CGU, les CGV, la Notice d'information et de consentement et la Politique de confidentialité forment ensemble les Documents Contractuels.

L'invalidité d'une disposition des présentes CGU ainsi jugée par un tribunal compétent n'en affecterait pas pour autant la validité des autres dispositions des présentes. Toute renonciation à l'une des dispositions des CGU ne peut valoir renonciation définitive à l'ensemble des CGU.

### **3.2 Loi applicable**

La Plateforme HOLIVIA a été conçue pour être utilisée par des Utilisateurs résidents français. Les Utilisateurs reconnaissent que toute information qui est diffusée et/ou échangée sur la Plateforme HOLIVIA est susceptible de ne pas être cohérente ou appropriée en dehors de la population visée pour l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA.

Les CGU seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

A défaut de règlement amiable, tout litige relatif à la Plateforme HOLIVIA ou en relation avec son utilisation sera soumis aux tribunaux français, quel que soit le lieu de résidence de l'Utilisateur.

### **3.3 Traitement des réclamations – Service client HOLIVIA**

Toute réclamation en lien avec les Services de la Plateforme HOLIVIA est adressée au Service Client HOLIVIA à l'adresse mail suivante : [service-client@holivia.fr](mailto:service-client@holivia.fr) ou par voie postale à : HOLIVIA SAS, 24 rue du Commandant Rolland, 13008 Marseille.

L'Utilisateur est informé qu'il ne doit transmettre aucune donnée de santé relative à sa santé dans le cadre de ses échanges avec le Service client HOLIVIA.

### **3.4 Convention de preuve – signature électronique**

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de HOLIVIA et de ses sous-traitants seront considérés comme les preuves des communications et des différentes transmissions d'écrits et de documents électroniques entre les Utilisateurs, la Plateforme HOLIVIA et HOLIVIA et chaque Praticien.

L'Utilisateur reconnaît et accepte, qu'après son authentification, toute manifestation de volonté par le biais de l'utilisation des fonctionnalités proposées au sein de la Plateforme HOLIVIA, et en particulier l'acceptation des CGU, de la notice d'information et de consentement, des CGV HOLIVIA et des CGV Praticiens pour l'achat de Services, y inclus la sélection des Services, constitue une signature électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du Code civil, et manifeste son consentement en caractérisant sa preuve.

Conformément aux dispositions des articles 1366 et suivants du Code civil, la mise en œuvre d'une signature électronique, sur la base d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle

s'attache, est considérée comme une signature valable et comme une preuve au sens des dispositions précitées.

L'Utilisateur ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments sous format ou support électronique précités, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve. Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par HOLIVIA dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

### 3.5 Entrée en vigueur

Les CGU entrent en vigueur sans réserve à l'égard de l'Utilisateur au jour de l'acceptation des CGU et de la Notice d'information et de consentement après en avoir pris connaissance et validé le contenu lors de la création de son Compte personnel

Les CGU demeurent en vigueur à l'égard de l'Utilisateur pour toute la durée nécessaire à l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA par l'Utilisateur.

De manière générale, l'Utilisateur reconnaît que l'expression de son consentement aux CGU et à la notice d'information et de consentement, est matérialisée par l'activation de case(s) à cocher associée(s) à une convention de preuve définie aux présentes CGU.

## 4. Mises en garde générales

### **L'Utilisateur est invité à lire les mises en gardes ci-après :**

**LA PLATEFORME HOLIVIA, EN CE COMPRIS TOUTS LES SERVICES ET CONTENUS ACCESSIBLES À PARTIR DE LA PLATEFORME HOLIVIA, NE QUALIFIENT PAS UN DISPOSITIF MÉDICAL LOGICIEL ET NE PERMETTENT EN AUCUN CAS DE :**

- **DÉLIVRER DES ACTES MÉDICAUX OU DES TÉLÉCONSULTATIONS MÉDICALES AU SENS DE L'ARTICLE L. 6316-1 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE :** L'UTILISATEUR RECONNAÎT QUE LES SERVICES NE PERMETTENT EN AUCUN CAS LA RÉALISATION DE DIAGNOSTIC OU DE PRESCRIPTION OU LA PRISE EN CHARGE MÉDICALE À DISTANCE ET NE CONSTITUENT NI DIRECTEMENT, NI INDIRECTEMENT UNE CONSULTATION MÉDICALE ; **DE RÉALISER DE LA TÉLÉSURVEILLANCE MÉDICALE AU SENS DE L'ARTICLE L. 6316-1 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE :** LA PLATEFORME HOLIVIA N'EST PAS UN OUTIL DE SUIVI DES UTILISATEURS. EN AUCUN CAS, LES INFORMATIONS ACCESSIBLES AUX PRATICIENS VIA LA PLATEFORME HOLIVIA LEUR PERMET DE PROCÉDER À DE LA TÉLÉSURVEILLANCE MÉDICALE À DISTANCE ; **DE PRENDRE EN CHARGE DES SITUATIONS D'URGENCE :** LE CAS ÉCHÉANT, IL APPARTIENT À L'UTILISATEUR D'APPELER LES URGENCES, DE SE RENDRE AUX SERVICES D'URGENCE, DE CONTACTER DIRECTEMENT SON MÉDECIN TRAITANT OU TOUT AUTRE SPÉCIALISTE COMPÉTENT.

LES INFORMATIONS ET CONSEILS RENDUS PAR LES PRATICIENS NE RELÈVENT PAS DU MONOPOLE MÉDICAL RELEVANT DE LA SEULE COMPÉTENCE D'UN MÉDECIN ET AUCUN CONSEIL OU AVIS MÉDICAL DONNÉ PAR UN MÉDECIN OU TOUT AUTRE PRATICIEN DE SANTÉ HABITUELLEMENT EN CHARGE DU SUIVI DE L'UTILISATEUR, NE DOIT ÊTRE NÉGLIGÉ OU RETARDÉ DU FAIT D'UNE INFORMATION OU CONSEIL ACCESSIBLE À PARTIR DE LA PLATEFORME HOLIVIA, Y COMPRIS RENDU PAR UN PRATICIEN.

L'UTILISATEUR RECONNAÎT QU'IL PREND SEUL LES DÉCISIONS CONCERNANT SA SANTÉ AU REGARD DES CONSEILS RENDUS PAR LE MÉDECIN OU TOUT AUTRE PROFESSIONNEL DE SANTÉ HABITUELLEMENT EN CHARGE DE SON SUIVI, NONOBTANT LES CONSEILS ET INFORMATIONS FOURNIS VIA LA PLATEFORME HOLIVIA.

DE MANIÈRE GÉNÉRALE, LES SERVICES ACCESSIBLES À PARTIR DE LA PLATEFORME HOLIVIA NE SE SUBSTITUENT EN TOUT OU PARTIE, À L'ACCOMPAGNEMENT ET PRISE EN CHARGE GLOBALE ET PERSONNALISÉE PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ CONFORMÉMENT À SES OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES, LÉGALES OU DÉONTOLOGIQUES.

IL EST DONC RECOMMANDÉ AUX UTILISATEURS DE DEMANDER L'AVIS PRÉALABLE DE LEUR MÉDECIN AU SURPLUS S'AGISSANT DES UTILISATEURS CONSIDÉRÉS COMME FRAGILES (PERSONNES ÂGÉES, GROSSESSE EN COURS, PERSONNE AYANT UNE MALADIE CHRONIQUE ETC.)

## 5. Description de la Plateforme HOLIVIA et des Services

### **MISES EN GARDE :**

(1) L'UTILISATEUR EST MIS EN GARDE SUR LE FAIT QUE HOLIVIA N'EST EN AUCUN CAS EN MESURE DE VALIDER, DE CONTRÔLER, DE VÉRIFIER L'EXACTITUDE, LA RÉALITÉ, L'ACTUALITÉ OU LA COMPLÉTUDE DES INFORMATIONS ET DONNÉES SAISIES ET RENSEIGNÉES SOUS LES SEULS RESPONSABILITÉ, CONTRÔLE ET DIRECTION DE L'UTILISATEUR A L'OCCASION DE LA FOURNITURE OU DE L'UTILISATION DES SERVICES À PARTIR DE LA PLATEFORME HOLIVIA.

À CE TITRE, IL EST RECOMMANDÉ D'ÊTRE PARTICULIÈREMENT ATTENTIF ET VIGILANT AU MOMENT DE LA SAISIE ET/OU DE L'UTILISATION DES INFORMATIONS AFIN DE NE PAS RENSEIGNER ET/OU UTILISER DES INFORMATIONS INCOMPLÈTES, AMBIGÜES, INEXACTES, TROMPEUSES, OBSOLÈTES.

(2) EN OUTRE, L'UTILISATION DES SERVICES EST SUSCEPTIBLE DE REPOSER SUR LA COLLECTE ET LE TRAITEMENT DES DONNÉES DE SANTE DE L'UTILISATEUR. COMPTE TENU DE LA SENSIBILITÉ DE CES DONNÉES, L'UTILISATEUR EST MIS EN GARDE SUR LA NÉCESSITE DE VEILLER AUX ACCÈS PAR DES TIERS À SON COMPTE PERSONNEL.

### 5.1 Les Services proposés

L'Utilisateur a accès à partir de la Plateforme HOLIVIA aux Services HOLIVIA et aux Services Praticiens :

<b>Services HOLIVIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>HOLIVIA propose du Contenu incluant des parcours personnalisés au travers d'un chatbot ainsi que des programmes self-care.</li></ul>
<b>Services Praticien</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Séances de Visio-consultation et recommandations de Contents et de programmes selfcare aux Utilisateurs</li></ul> <p><i>NB : Dans le cas des Services proposés par chaque Praticien aux Utilisateurs via la Plateforme HOLIVIA, HOLIVIA assume la seule responsabilité d'un intermédiaire technique définie à l'article 6 I 2 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique (dite "LCEN").</i></p>

Afin d'obtenir de plus amples informations sur les traitements de données mis en œuvre à partir de la Plateforme HOLIVIA dans le cadre des Services proposés, l'Utilisateur est invité à consulter la [Politique de confidentialité](#).

### 5.2 Le Contenu accessible à partir de la Plateforme HOLIVIA

La Plateforme HOLIVIA contient du Contenu publié à la fois par HOLIVIA et par les Praticiens.

Les Praticiens sont autorisés à utiliser la Plateforme HOLIVIA pour délivrer des Services dans le cadre de Conditions Générales de Services (CGS) avec HOLIVIA et sous leur responsabilité exclusive conformément à leurs obligations professionnelles.

Dans ce cas HOLIVIA, assume la seule responsabilité d'un intermédiaire technique définie à l'article 6 I 2 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique (dite "LCEN") au titre des Contents librement produits par les Praticiens.

En outre et malgré tout le soin apporté au traitement des informations, compte tenu de l'évolution des connaissances scientifiques, les Utilisateurs sont informés que les informations qui leur sont proposées, ne sont ni complètes, ni exhaustives et peuvent ne pas être immédiatement et systématiquement actualisées.

HOLIVIA attire donc l'attention de l'Utilisateur sur le fait que la consultation des Services à partir de la Plateforme HOLIVIA ne l'exonère pas d'aller consulter son médecin habituel.

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier préalablement à toute décision prise sur la base des Contenus accessibles sur la Plateforme HOLIVIA, leur conformité et leur adéquation à ses besoins. Avant toute décision ou en cas de doute, il incombe à l'Utilisateur de consulter les professionnels compétents.

De manière générale, l'Utilisateur reconnaît que l'utilisation qu'il fait des informations et des fonctionnalités de la Plateforme HOLIVIA se fait sous ses seuls contrôle, direction et responsabilité.

HOLIVIA ne peut être tenue responsable de l'interprétation ou de l'utilisation des Services et Contenus et informations diffusées par l'intermédiaire de la Plateforme HOLIVIA, ni des conséquences.

### **5.3 Équipements obligatoires**

L'Utilisateur est informé que l'accès à la fonctionnalité de Visio-conférence avec un Praticien via la Plateforme HOLIVIA nécessite de disposer des configurations ci-après définies :

- Pour les terminaux fonctionnant sur iOS (iPhone ou iPad) : Safari
- Pour les autres : Chrome ou Firefox

L'Utilisateur devra également se munir d'une webcam.

En outre, et avant chaque séance de Visio-consultation programmée avec un Praticien, l'Utilisateur est invité à vérifier son accès internet afin de s'assurer que celui-ci est en bon état de marche et à se placer dans un espace calme garantissant la confidentialité de la Visio-consultation.

### **5.4 Le chatbot**

Un chatbot accompagne l'Utilisateur lors de sa navigation sur la Plateforme HOLIVIA. Le chatbot personnalise les parcours de l'Utilisateur et l'oriente vers le ou les programmes self-care et, le cas échéant, le(s) Praticien(s) qui lui correspondent.

Le chatbot est géré et administré par HOLIVIA en sa qualité de Responsable de traitement. A l'occasion de l'utilisation du chatbot, des données de santé relatives à l'Utilisateur sont traitées sur le fondement légal de son consentement.

Pour en savoir plus sur le traitement des données de santé, l'Utilisateur est invité à consulter la [Politique de confidentialité](#).

## **MISE EN GARDE**

Le chatbot ne qualifie en aucun cas un dispositif médical logiciel : il se limite à dresser un état des lieux de l'hygiène de vie, des objectifs de santé et du profil de l'Utilisateur.

### **5.5 Les programmes self-care**

Les programmes self-care donnent accès à du Contenu multimédia (conseils, vidéos, exercices reposant sur les sciences comportementales, questionnaires...) adapté au profil de l'Utilisateur.

L'Utilisateur est informé et consent à ce que l'ensemble des informations collectées et traitées par HOLIVIA à l'occasion du chatbot et des programmes de self-care soient accessibles au(x) Praticien(s) qu'il aura

sélectionné(s) sur la Plateforme HOLIVIA et qui participent à sa prise en charge pour les besoins des séances de Visio-consultation.

L'Utilisateur aura la possibilité de retirer son consentement à tout moment.

Pour en savoir plus sur le traitement des données de santé, l'Utilisateur est invité à consulter la [Politique de confidentialité](#).

## **5.6 Les séances de Visio-consultation**

L'Utilisateur est informé que l'organisation d'une séance de Visio-consultation est précédée d'une prise de rendez-vous avec le Praticien sélectionné via la Plateforme HOLIVIA. Le délai de prise de rendez-vous est de 12h (ex: l'utilisateur qui se connecte à 8h du matin peut prendre un rdv à 20h le soir)

A titre exceptionnel, le Praticien peut ne pas être disponible à l'heure du rendez-vous réservé. La responsabilité du Praticien ne saurait alors être engagée. Dans ce cas, l'Utilisateur a la possibilité de fixer un autre rendez-vous.

L'Utilisateur peut également annuler/modifier gratuitement son rendez-vous 3 heures avant l'heure de rendez-vous initialement prévue.

Au-delà du délai de 3 heures, l'Utilisateur ne dispose plus de la possibilité d'annuler ou de modifier son rendez-vous et il reconnaît être informé qu'il assume exclusivement toutes les conséquences de sa non-présentation au rendez-vous. La première fois, l'Utilisateur recevra un avertissement et à la prochaine occurrence la Visio-consultation est perdue. Selon la situation de l'Utilisateur, soit la Visio-consultation manquée sera déduite des Visio-consultations prises en charge par le Tiers financeur (cas du Bénéficiaire), soit la Visio-consultation manquée devra être payée directement par l'Utilisateur (cas de l'Utilisateur Bénéficiaire).

Des notifications par SMS ou e-mail pourront être adressées à l'Utilisateur, à des fins de gestion des rendez-vous pris avec le Praticien via la Plateforme HOLIVIA (par exemple, la confirmation du rendez-vous, le décalage de l'heure du rendez-vous, le rappel du rendez-vous 1 heure avant etc.).

Par ailleurs, l'Utilisateur reconnaît et accepte que chaque accès à une séance de Visio-consultation avec un Praticien via la Plateforme HOLIVIA vaut consommation de la séance. Ainsi, toute séance entamée et interrompue du fait de l'Utilisateur, est considérée comme consommée.

Enfin, si l'Utilisateur se connecte avec du retard à la séance de visio-consultation, le retard ne pourra pas être rattrapé sur la séance qui se terminera à l'heure initialement convenue.

### **MISE EN GARDE**

Chaque Praticien, référencé sur la Plateforme HOLIVIA, délivre des Services sous sa responsabilité exclusive conformément à ses obligations professionnelles.

Ainsi, le Praticien peut estimer, en application de ses obligations professionnelles, qu'il n'est pas en mesure de délivrer à l'Utilisateur, ses Services. Dans un tel cas, le Praticien en informera l'Utilisateur et lui exposera les motifs de l'impossibilité de lui délivrer les Services.

En aucun cas, la responsabilité du Praticien ne saurait être engagée à ce titre, ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte.

En outre, l'Utilisateur est expressément informé que les Praticiens qu'il aura sélectionnés à partir de la Plateforme HOLIVIA et qui participent à sa prise en charge dans le cadre de l'utilisation des Services pourront accéder à ses données de santé collectées à la fois dans le cadre de son utilisation du chatbot et des programmes self-care mais également dans le cadre des Visio-consultations. Cet accès s'organisera dans le respect des règles de confidentialité qui s'appliquent à ces données, conformément aux profils d'habilitation définis et sur la base de son consentement explicite.



## 5.7 Le fil de discussion pour échanger entre les rendez-vous

L'Utilisateur dispose d'un système de messagerie afin de leur permettre d'échanger avec les Praticiens entre les rendez-vous.

Lorsqu'il poste des questions et/ou commentaires, l'Utilisateur s'engage à diffuser des contenus conformes aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

En particulier, l'Utilisateur s'interdit de :

- diffuser des informations contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- diffuser des propos diffamatoires, abusifs, harcelants, ou menaçant quiconque, ou en violation des droits d'autrui ;
- faire l'apologie des crimes contre l'humanité, d'inciter à la haine raciale ou la pédophilie ;
- se créer une fausse identité ou usurper l'identité d'un tiers ;
- détourner la finalité de la Plateforme HOLIVIA pour faire de la propagande ou du prosélytisme, de la prospection ou du racolage ;
- publier des informations à caractère commercial, publicitaire ou constituant de la propagande en faveur du tabac, de l'alcool, ou de toute autre substance, produit ou service réglementé, notamment de médicaments, de dispositifs médicaux ou de professionnels ou établissements de santé ;
- diffuser des contenus contrevenant aux droits de la personnalité de tiers ;
- publier des informations contrevenant à la législation sur la protection des données à caractère personnel, permettant l'identification de personnes physiques sans leur consentement, notamment leur nom de famille, adresse postale et/ou électronique, téléphone, photographie, enregistrement sonore ou audiovisuel, ou de collecter et stocker des données à caractère personnel afférentes aux autres Utilisateurs;
- de transmettre tout message contenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus notamment pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité notamment de tout logiciel, ordinateur, ou outil de télécommunication.

### MISES EN GARDE :

L'UTILISATEUR EST INFORMÉ QU'IL POSTE DES QUESTIONS ET/OU COMMENTAIRES AU SEIN DE LA PLATEFORME HOLIVIA, SOUS SA SEULE ET ENTIÈRE RESPONSABILITÉ, QUELS QU'EN SOIENT LA NATURE, L'OBJET ET LA FINALITÉ.

HOLIVIA POURRA ÊTRE AMENÉE À PRENDRE DES MESURES SUR TOUT SIGNALLEMENT D'UN UTILISATEUR, NOTIFIÉ DANS LES FORMES LÉGALES EN VIGUEUR, RELATIF À UN COMMENTAIRE NON CONFORME AUX DISPOSITIONS LISTÉES CI-DESSUS OU DONT LE CONTENU PORTE ATTEINTE AUX DROITS DE TIERS.

ENFIN, AU TITRE DE L'ENSEMBLE DES ÉCHANGES, HOLIVIA ASSUME LA SEULE RESPONSABILITÉ D'UN INTERMÉDIAIRE TECHNIQUE DÉFINIE À L'ARTICLE 6 I 2 DE LA LOI POUR LA CONFIANCE DANS L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE AU TITRE DES CONTENUS LIBREMENT PRODUITS PAR LES UTILISATEURS.

À CE TITRE, HOLIVIA POURRA ÊTRE AMENÉE À SUSPENDRE L'ACCÈS À CERTAINS CONTENUS ET À COMMUNIQUER SUR RÉQUISITIONS DES AUTORITÉS COMPÉTENTES TOUS LES ÉLÉMENTS D'IDENTIFICATION DE TOUTE PERSONNE AYANT CONTRIBUÉ À UN CONTENU QUELCONQUE VIA LA PLATEFORME HOLIVIA.

## 5.8 Les Témoignages

L'Utilisateur qui souhaite publier sur la Plateforme HOLIVIA un témoignage, renseigne volontairement à cet effet la rubrique prévue à cet effet.

Les témoignages des Utilisateurs ne sont pas publiés sur la Plateforme HOLIVIA. Ils sont privés. Seules les équipes de HOLIVIA pourront y accéder. Le Praticien pourra également être destinataire du témoignage si celui-ci le concerne directement.

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que dans le cadre de son témoignage sur la Plateforme HOLIVIA, il est susceptible de révéler des données de santé le concernant.

L'Utilisateur apprécie sous sa responsabilité l'opportunité de transmettre un témoignage et de son contenu.

Aucune contrepartie n'est prévue en l'échange de la publication par l'Utilisateur d'un témoignage.

L'Utilisateur auteur du témoignage est informé et reconnaît qu'HOLIVIA pourra être amenée à le contacter au sujet de son témoignage.

En particulier, à l'occasion de la rédaction du témoignage, l'Utilisateur s'interdit de :

- diffuser des informations contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- diffuser des propos diffamatoires, abusifs, harcelants, sexistes, racistes, portant une discrimination, ou menaçant quiconque, ou en violation des droits d'autrui ;
- faire l'apologie des crimes contre l'humanité, d'inciter à la haine raciale, à la violence sous toutes ses formes ou la pédophilie ;
- diffuser des images pornographiques,
- se créer une fausse identité ou usurper l'identité d'un tiers ;
- détourner la finalité de la Plateforme HOLIVIA pour faire de la propagande ou du prosélytisme, de la prospection ou du racolage ;
- publier des informations à caractère commercial, publicitaire ou constituant de la propagande en faveur du tabac, de l'alcool, ou de toute autre substance, produit ou service réglementé, notamment de médicaments, de dispositifs médicaux ou de professionnels ou établissements de santé ;
- diffuser des contenus contrevenant aux droits de la personnalité de tiers ;
- publier des informations contrevenant à la législation sur la protection des données à caractère personnel, permettant l'identification de personnes physiques sans leur consentement, notamment leur nom de famille, adresse postale et/ou électronique, téléphone, photographie, enregistrement sonore ou audiovisuel, ou de collecter;
- de transmettre tout message contenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus notamment pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité notamment de tout logiciel, ordinateur, ou outil de télécommunication.

## **6. Conditions d'accès à la Plateforme HOLIVIA**

**L'accès et l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA sont réservés aux Utilisateurs personnes physiques de plus de 18 ans, bénéficiant d'un accès à tout ou partie des Services et Contenus pris en charge par un Tiers financeur et après acceptation des CGU et de la Notice d'information-consentement.**

Les Utilisateurs ne peuvent utiliser les Services et les Contenus fournis dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA à d'autres fins que pour leur destination définie aux présentes CGU, et notamment s'interdisent d'utiliser la Plateforme HOLIVIA, y compris les Services et Contenus, pour assurer la promotion d'un produit, d'un service, d'un établissement de santé, d'un professionnel de santé ou d'une pharmacie ou de manière générale à toute fin publicitaire ou promotionnelle ou professionnelle.

Toute autre utilisation en fraude des droits de HOLIVIA expose l'Utilisateur à la suspension de l'accès à la Plateforme HOLIVIA et le cas échéant à des poursuites.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que l'intégralité des frais de connexion au réseau internet reste à sa charge exclusive.

En outre, l'Utilisateur est informé qu'à chaque instant, il doit utiliser la version en cours validée de la Plateforme HOLIVIA. En aucun cas, une ancienne version de la Plateforme HOLIVIA ne peut être utilisée.

L'Utilisateur s'interdit de s'opposer par un quelconque moyen technique à la mise à jour de la Plateforme HOLIVIA.

### **6.1 Création d'un Compte personnel**

L'accès à la Plateforme HOLIVIA et aux Services et Contenus proposés via la Plateforme HOLIVIA est subordonné à la création d'un Compte personnel par l'Utilisateur.

Lors de la création de son Compte personnel, l'Utilisateur est invité à transmettre ses informations d'identification (nom/prénom, email, téléphone). L'Utilisateur est alors invité à se créer un mot de passe sécurisé (voir ci-après article 6.2), puis à renseigner les informations personnelles complémentaires afin de compléter son profil.

Enfin, l'Utilisateur est informé et reconnaît que la création d'un Compte personnel pour l'utilisation des Services et l'accès aux Contenus de la Plateforme HOLIVIA implique d'accepter préalablement les présentes CGU, ainsi que la [notice d'information et de consentement](#) par le biais de deux cases à cocher distinctes.

Les [CGV Praticiens](#) et les CGV HOLIVIA devront également être acceptées par l'Utilisateur Bénéficiaire le biais d'une case à cocher au moment du paiement via la Plateforme HOLIVIA.

L'Utilisateur accepte de recevoir des messages électroniques et/ou des SMS pour obtenir la confirmation de son inscription et de la création de son Compte personnel.

#### **MISE EN GARDE :**

L'Utilisateur s'engage à saisir et déclarer les données qui permettent son identification sous ses entières responsabilités, contrôles et directions et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et actualisées, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier son âge.

Dans l'hypothèse où il communiquerait des informations fausses, inexactes, trompeuses, incomplètes ou périmées, HOLIVIA se réserve la possibilité de suspendre ou de refuser l'accès de l'Utilisateur, sans préavis ni indemnité, de façon temporaire ou définitive, à tout ou partie de la Plateforme HOLIVIA, de ses Services et Contenus. En outre, dans de tels cas, HOLIVIA décline toute responsabilité du fait de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA.

### **6.2 Connexion au Compte personnel**

La connexion au Compte personnel repose sur un système d'authentification fiable et sécurisé de l'Utilisateur.

A ce titre, lors de la création de son Compte personnel, l'Utilisateur renseigne un mot de passe, unique et personnel, permettant d'accéder à la Plateforme HOLIVIA. Le mot de passe défini par l'Utilisateur doit comporter 8 caractères minimum avec au moins 1 chiffre, 1 majuscule et 1 caractère spécial. L'Utilisateur reconnaît qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait de son mot de passe et identifiant.

L'identification et l'authentification de l'Utilisateur au moyen du mot de passe et du login (son adresse email) à l'occasion de l'accès à son Compte personnel vaut de manière irréfutable imputabilité à l'Utilisateur des opérations effectuées une fois connecté à son Compte personnel au moyen de ce mot de passe et de ce login, dans les conditions définies à l'article « Convention de preuve » des présentes CGU.

En cas de perte ou de vol du mot de passe et/ou du login, l'Utilisateur s'engage à en informer sans délai HOLIVIA, par tout moyen écrit de son choix :

- Téléphone : 04 11 98 00 14
- Email : [service-client@holivia.fr](mailto:service-client@holivia.fr)

A ce titre, l'Utilisateur s'engage à garder secrets ses éléments d'authentification étant entendu que HOLIVIA ne pourra être tenue pour responsable de toute perte ou tout dommage survenant en cas de manquement à cette obligation, toute utilisation des éléments précités étant faite sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur.

En outre, l'Utilisateur pourra, à tout moment, modifier son mot de passe au sein de la rubrique « Modifier Mon Profil » accessible à partir de son Compte personnel, et ce plus particulièrement s'il suspecte une utilisation par un tiers non autorisé de ses mot de passe et/ou identifiant.

#### **MISE EN GARDE :**

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que son Compte personnel est susceptible de contenir des données relatives à sa santé. Compte tenu de sa sensibilité, il est mis en garde sur la nécessité de veiller aux accès des tiers à son Compte personnel.

L'Utilisateur met en œuvre sous sa responsabilité l'ensemble des mesures de sécurité utiles et pertinentes pour les besoins de la protection des accès à son Compte personnel.

L'Utilisateur reconnaît et consent que seuls les Praticiens en charge de son suivi peuvent accéder, après leur authentification, à ses données de santé, dans le respect de la confidentialité de ses données, en vue de délivrer leurs Services à partir de la Plateforme HOLIVIA.

Enfin, l'Utilisateur est informé sur le fait que HOLIVIA n'a en aucun cas vocation à intervenir dans la relation Praticien / Utilisateur couverte par le secret professionnel auquel sont tenus les Praticiens.

## **7. Obligations et responsabilité**

HOLIVIA est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de la mise à disposition de la Plateforme HOLIVIA et des Services pour ce qui la concerne.

Chaque Praticien est quant à lui responsable des conseils qu'il délivrera à partir de la Plateforme Holivia et en particulier dans le cadre des séances de Visio-consultations.

L'Utilisateur reconnaît que HOLIVIA ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes (y compris les dommages pouvant être causés par l'éventuelle diffusion de virus, par la fraude informatique, du fait des contraintes et limites du réseau internet ou encore de la perte, de la détérioration ou de l'altération de fichiers) ni des conséquences résultantes :

- de son utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Services;
- de l'impossibilité d'avoir accès à la Plateforme HOLIVIA et aux Services, à l'exception des dommages directs consécutifs à une faute lourde ou intentionnelle.

L'Utilisateur est responsable de l'utilisation qu'il fait de la Plateforme HOLIVIA et du/des Service(s) qu'il choisit et en particulier des informations dont il bénéficie dans ce cadre. L'Utilisateur demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA et des Services dans les conditions de droit commun. Il s'engage à valider l'adéquation de la Plateforme HOLIVIA et des Services à ses besoins. Il reconnaît qu'il prend seul toute décision fondée sur les Services, le cas échéant.

Les Praticiens sont exclusivement responsables des Services qu'ils délivrent aux Utilisateurs dans les conditions définies par la réglementation applicable à leur profession.

De manière générale, les Utilisateurs s'engagent à utiliser la Plateforme HOLIVIA et les Services :

- dans le respect des lois, réglementation et droits des tiers, notamment des droits de propriété intellectuelle et industrielle ;
- de manière loyale et conformément à sa destination.

Il leur appartient notamment :

- de satisfaire à leurs obligations en matière de sécurité, conformément à l'article « Sécurité » des CGU ;
- d'utiliser la Plateforme HOLIVIA, et les Services dans le respect des CGU, des CGV Praticiens, des CGV HOLIVIA et des dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- de ne pas commercialiser tout ou partie des Services accessibles à partir de la Plateforme HOLIVIA.

En cas de non-respect d'une ou plusieurs dispositions des CGU et/ou des CGV Praticiens et/ou des CGV HOLIVIA, pour l'Utilisateur, l'accès à la Plateforme HOLIVIA pourra être, unilatéralement, de plein droit et sans préavis, temporairement suspendu ou définitivement bloqué.

## **8. Sécurité**

De manière générale, la préservation de la sécurité d'un Compte personnel impose aux Utilisateurs :

- De respecter les consignes de sécurité et notamment les règles relatives à la définition et au changement de ses éléments d'authentification ;
- De respecter la gestion des accès, en particulier, ne pas utiliser les éléments d'authentification d'un autre Utilisateur, ni chercher à connaître ces informations ;
- De garder strictement confidentiels ses éléments d'authentification et ne pas les dévoiler à un tiers, quelles que soient ses qualités et activités professionnelles ;
- D'avertir HOLIVIA de tout dysfonctionnement technique constaté et de toute anomalie découverte, telle que les intrusions.

Notamment, il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et matériels de la contamination par des virus ou autres formes d'attaques circulant éventuellement via la Plateforme HOLIVIA.

Les Utilisateurs reconnaissent l'existence de risques inhérents à l'utilisation des télécommunications et ce, y compris même en présence d'un accès sécurisé tel qu'il est mis en œuvre dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA, et tout particulièrement en termes de :

- Défaut de fiabilité du réseau Internet ;
- Continuité non garantie dans l'accès à la Plateforme HOLIVIA et à ses Contenus et Services ;
- Performances non garanties, compte tenu notamment de la propagation de virus ;
- Toutes autres contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité de HOLIVIA.

En aucun cas, HOLIVIA ne saurait être tenue responsable de ces risques et des conséquences préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue, pour l'Utilisateur.

## **9. Propriété intellectuelle**

### **9.1 Plateforme HOLIVIA, Services et Contenus**

HOLIVIA est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les Contenus et Services de la Plateforme HOLIVIA, à l'exception des informations et contenus fournis par les Praticiens et sous réserve des droits cédés par ces derniers.

L'utilisation de la Plateforme HOLIVIA ne confère en aucun cas à l'Utilisateur un droit de propriété sur Plateforme HOLIVIA, ses Services et Contenus.

L'ensemble des Services et Contenus de la Plateforme HOLIVIA, incluant de manière non limitative, le nom de domaine, les marques, les textes, la charte graphique, les graphiques, les photographies, les dessins, les sons, les images, audio et vidéo, mais également l'arborescence, le plan de navigation, la conception et l'organisation de ses rubriques, leurs titres, existants ou à venir, est protégé par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par HOLIVIA, avec l'autorisation des titulaires de ces droits, le cas échéant.

Toute utilisation, reproduction, copie, diffusion de tout ou partie des Services et Contenus de la Plateforme HOLIVIA par l'Utilisateur pour un usage autre que privé ou autre que l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA est interdite. Ce droit d'usage est non-cessible et non-exclusif.

Sauf autorisation expresse et préalable de HOLIVIA, l'Utilisateur s'interdit toute reproduction, représentation et utilisation autre que celles visées ci-dessus et notamment :

- Toute adaptation, reproduction, représentation, mise à disposition du public à sa demande ou non, distribution, rediffusion sous quelque forme que ce soit, partiellement ou totalement, de manière dérivée ou autre, mise en réseau, communication publique, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie des œuvres, prestations, et tous éléments protégés ou susceptibles de protection par le droit de la propriété intellectuelle reproduits au sein de la Plateforme HOLIVIA ;
- Tout lien, accès, modification, ajout, suppression qui porte sur la Plateforme HOLIVIA.

Toute forme d'utilisation des Services et Contenus de la Plateforme HOLIVIA en fraude des droits de HOLIVIA constituerait une contrefaçon sanctionnée par le Code de la propriété intellectuelle, susceptible d'exposer les auteurs de ces agissements à des poursuites judiciaires civiles et pénales.

Sont notamment également interdites :

- Toute utilisation commerciale en tout ou partie de la Plateforme HOLIVIA ;
- Toute utilisation à usage collectif de nature ou susceptible de créer une entrave illégitime à l'exploitation de la Plateforme HOLIVIA.

HOLIVIA se réserve le droit de prendre toutes les mesures qu'elle juge adéquates afin d'empêcher ou de mettre un terme à l'atteinte à ses droits de propriété intellectuelle ou aux droits de propriété intellectuelle de tiers, sans qu'aucune responsabilité ne puisse lui être imputée en raison de ces mesures.

Outre ses droits exclusifs de propriété intellectuelle sur la structure des bases de données mises en œuvre dans le cadre de l'utilisation du produit, tels que définis ci-dessus, en raison des investissements financiers, matériels et humains substantiels réalisés par HOLIVIA dans la conception, le développement, l'hébergement et la mise en œuvre de la Plateforme HOLIVIA, l'Utilisateur reconnaît que HOLIVIA à la qualité de "producteur" de toutes les bases de données produites dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA, au sens des dispositions de l'article L. 341-1 du Code de la propriété intellectuelle, et dispose ainsi de tous les droits de propriété sur les bases de données ainsi constituées, à titre exclusif et pour toute la durée légale de protection des bases de données telle que définie par le Code de la propriété intellectuelle.

Les droits de HOLIVIA sur les bases de données produites dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA en exécution des présentes Conditions générales d'utilisation, s'entendent sous réserve du respect de la Réglementation relative à la protection des données personnelles.

## **10. Protection des données à caractère personnel**

En conformité avec la Réglementation, les données à caractère personnel concernant l'Utilisateur (en ce compris des données relatives à l'état civil, sur la vie personnelle, et des données relatives à sa santé au sens de la Réglementation) et concernant le Praticien (en ce compris des données relatives à l'état civil, sur la vie professionnelle) sont collectées et traitées dans le cadre de l'accès et de l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA.

### **10.1 Les données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs**

Les informations concernant le traitement des données à caractère personnel de l'Utilisateur sont fournies dans la [Notice d'information et de consentement](#) expressément acceptée par l'Utilisateur lors de la création de son Compte personnel, et dans la [Politique de confidentialité](#) dont l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance.

### **10.2 Les données à caractère personnel relatives aux Praticiens**

Les informations concernant le traitement des données à caractère personnel du Praticien sont fournies dans les conditions générales de services (CGS) que le Praticien a accepté dans le cadre de la création de son Compte personnel sur la Plateforme HOLIVIA. Les CGS sont disponibles dans leur espace professionnel.

## **11. Liens hypertexte**

### **11.1 A partir de la Plateforme HOLIVIA**

HOLIVIA ne vérifie ni ne sélectionne les contenus et les sites qui peuvent être liés à la Plateforme HOLIVIA et n'est en aucun cas responsable du contenu des sites vers lesquels des liens sont faits, y compris les sites des partenaires qui sont édités sous leur entière, exclusive et respective responsabilité chacun pour ce qui les concerne.

Leur présence ne signifie en aucune manière que HOLIVIA sélectionne, qualifie, certifie, adhère ou valide leur contenu ou accepte une responsabilité quelconque pour le contenu ou l'utilisation de ces sites tiers, y compris ceux des partenaires.

Chaque Utilisateur accède aux sites tiers sous sa seule et entière responsabilité, y compris lorsque des liens ont été proposés à partir de la Plateforme HOLIVIA.

### **11.2 Vers la Plateforme HOLIVIA**

Toute mise en œuvre d'un lien vers la Plateforme HOLIVIA requiert l'autorisation expresse et préalable de HOLIVIA qui peut être sollicitée à l'adresse adresse électronique suivante : [contact@holivia.fr](mailto:contact@holivia.fr)

## **12. Cas de force majeure**

HOLIVIA ne sera pas tenue responsable en cas d'inaccessibilité de la Plateforme HOLIVIA, de ses Services et de ses Contenus causée par des événements hors de son contrôle qui ne pouvaient être raisonnablement prévus et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et empêchant l'exécution de ses obligations au sens de la définition légale figurant à l'article 1218 du Code civil (« Cas de force majeure »).

L'exécution des CGU sera suspendue tant que durera le Cas de force majeure et HOLIVIA s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le Cas de force majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le Cas de force majeure.

Si l'empêchement est définitif, l'accès de l'Utilisateur à la Plateforme HOLIVIA sera clôturé.

## **13. Modification des CGU et évolutions de la Plateforme HOLIVIA**

HOLIVIA se réserve le droit de modifier à tout moment les CGU ou les règles concernant l'utilisation de la Plateforme HOLIVIA, de ses Services et Contenus.

HOLIVIA se réserve en outre le droit de faire évoluer la Plateforme HOLIVIA, les Services et les Contenus. Lors de son utilisation de la Plateforme HOLIVIA, l'Utilisateur a recours à la version mise à jour de la Plateforme HOLIVIA.

L'Utilisateur sera informé de la mise en ligne de chaque nouvelle version des CGU et de la Plateforme HOLIVIA et pourra être invité à les accepter à nouveau en cochant les cases correspondantes.

En toutes hypothèses, le fait de continuer à utiliser la Plateforme HOLIVIA après toute modification des CGU entraîne l'acceptation des modifications des CGU.

Enfin, HOLIVIA se réserve le droit de suspendre provisoirement ou définitivement l'accès à la Plateforme HOLIVIA, sans délai, ni contrepartie de quelque nature que ce soit.

## **14. Résiliation des CGU**

### **14.1 Résiliation à l'initiative de HOLIVIA**

HOLIVIA se réserve la possibilité, unilatéralement et sans préavis ni mise en demeure ni indemnité de quelque nature que ce soit, de résilier tout ou partie de l'accès à la Plateforme HOLIVIA, ses Services et Contenus, par l'Utilisateur, notamment en cas d'utilisation abusive, déloyale, fantaisiste ou frauduleuse des Services et des Contenus de la Plateforme HOLIVIA ou non respectueuse des droits de HOLIVIA et/ou de toute obligation de l'Utilisateur définie aux CGU et/ou des CGV HOLIVIA et/ou aux CGV Praticiens ou encore en cas de comportement non conforme aux lois en vigueur à l'égard du Praticien tel que notamment, un comportement insultant, violent, raciste, incitant à la haine raciale ou la violence.

En cas d'empêchement définitif conformément à l'article « Cas de force majeure » des CGU, tout accès à la Plateforme HOLIVIA sera clôturé.

### **14.2 Résiliation à l'initiative de l'Utilisateur**

À tout moment, l'Utilisateur a la possibilité de clôturer son Compte personnel en adressant une demande à l'adresse électronique suivante : [contact@holivia.fr](mailto:contact@holivia.fr)

L'Utilisateur est informé que la fermeture de son Compte personnel n'entraînera pas la suppression automatique des données à caractère personnel le concernant. Ces données seront conservées dans les conditions définies dans la politique de confidentialité acceptée par l'Utilisateur disponible sur ce lien : <https://www.holivia.fr/confidentialite>

A l'issue de cette action, l'Utilisateur ne sera plus en mesure d'accéder à la Plateforme, aux Services et Contenus.

### **14.3 Résiliation à l'initiative du Praticien**

Le Praticien assume exclusivement toute responsabilité vis-à-vis des Utilisateurs avec lesquels il est en contact et/ou qu'il suit dans le cadre de la Plateforme HOLIVIA, en cas de clôture de son accès à la Plateforme HOLIVIA. Une notification automatique sera adressée à ce titre à chaque Utilisateur concerné.

## **15. Cession**

HOLIVIA peut céder les CGU à tout moment à une filiale ou à un successeur, quelle que soit l'opération.

L'Utilisateur n'est pas autorisé à céder les droits dont il dispose en application des CGU à un tiers, sans l'autorisation expresse et préalable de HOLIVIA.