

Politique de protection des données personnelles

Décembre 2024

INTRODUCTION

Le respect de la vie privée est un droit fondamental et l'une des valeurs essentielles de Doctolib.

Doctolib s'engage à respecter la réglementation européenne en matière de protection des Données Personnelles, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (UE) du 27 avril 2016 (" RGPD ") et les lois locales applicables en matière de protection des données.

Nous travaillons avec les autorités en charge de la protection des données, au niveau européen et national, afin de nous assurer que nous respectons toutes nos obligations légales en matière de protection des données personnelles et des données de santé.

Doctolib dispose d'une équipe dédiée à la protection des Données Personnelles, comprenant un délégué à la protection des données du groupe déclaré auprès de l'autorité locale de protection des données (" APD "), une équipe de sécurité, une équipe juridique et des ingénieurs spécialisés dans la protection des données.

Pour plus d'informations sur les engagements pris par Doctolib pour protéger les données personnelles de ses utilisateurs, vous pouvez consulter notre [site web](#).

1. DÉFINITIONS

Les termes utilisés dans la présente Politique de protection des Données à caractère personnel (ci-après "Politique") avec une majuscule ont été définis dans le document "Définitions" disponible [ici](#).

En cas de conflit entre les termes définis dans la présente Politique et les termes du document "Définitions", les termes de la présente Politique prévalent.

2. QUEL EST L'OBJECTIF DE CETTE POLITIQUE ?

Doctolib expose dans la présente Politique la manière dont elle traite et protège vos données à caractère personnel.

La présente Politique s'applique à toutes les personnes physiques Utilisateurs de l'App Doctolib Connect et Visiteurs du site internet www.connect.doctolib.com, établies dans des pays où la plateforme Doctolib n'est pas disponible.

La présente Politique ne régit pas les données que les Utilisateurs envoient par le biais de l'Application ou des Services à d'autres Utilisateurs (par exemple par le biais de Doctolib Connect Messenger, Doctolib Connect Webchat). Les Utilisateurs peuvent trouver plus d'informations sur la façon dont les Données Personnelles et les Données de Santé sont partagées par le biais des Services Doctolib Connect dans l'Accord de sous-traitance (DPA) joint aux Conditions d'Utilisation.

3. QUEL EST LE RÔLE DE DOCTOLIB CONCERNANT VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Conformément au RGPD, il existe deux rôles principaux :

- *Le Responsable du traitement est la personne qui détermine les raisons pour lesquelles et la façon dont les données à caractère personnel sont traitées ;*
- *Le Sous-traitant est la personne traitant les Données personnelles pour le compte du Responsable du traitement. Il agit sous l'autorité du Responsable du traitement et sur instruction de celui-ci.*

Doctolib B.V. est une filiale détenue à 100 % par Doctolib SAS (société de droit français) et est entièrement intégrée au Groupe Doctolib. Doctolib a largement harmonisé les normes de protection des données au sein du Groupe afin d'atteindre un niveau harmonisé et cohérent de protection et de sécurité des données.

Le traitement qui a lieu dans le cadre de l'utilisation de "Doctolib Connect App" est donc intégré dans les informations sur la protection des données de Doctolib.

En tant que Responsable du traitement, Doctolib prend toutes les mesures appropriées pour assurer la protection et la confidentialité des Données Personnelles qu'elle détient ou traite dans le respect des dispositions du RGPD.

4. OÙ DOCTOLIB OBTIENT-ELLE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vos données personnelles traitées par Doctolib sont collectées à partir de différentes sources.

1. Données personnelles fournies directement par l'Utilisateur ou le Client

Doctolib peut traiter les Données Personnelles fournies directement par vous (i) lors de la création de votre Compte Utilisateur ou lors de l'utilisation des Services Doctolib Connect de Doctolib, (ii) via les formulaires de contact ou tout autre document disponible en ligne sur les Sites et/ou fourni lors d'événements extérieurs tels que des salons, (iii) lors des échanges par téléphone ou par mail avec Doctolib.

2. Données personnelles que Doctolib collecte automatiquement lorsque vous utilisez les Services Doctolib Connect de Doctolib

Doctolib peut collecter automatiquement vos Données Personnelles lors de l'utilisation des Services et de la navigation sur les Services Doctolib Connect. Cette collecte automatique peut se faire par l'utilisation de cookies et autres traceurs.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre politique en matière de cookies, disponible dans le pied de page de nos sites web.

5. QUE FAIT DOCTOLIB DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?	Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?	Sur quelle base légale les données à caractère personnel sont-elles traitées ?	Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?

Création et gestion du Compte Utilisateur Doctolib (création du Compte Utilisateur, vérification de l'identité et du droit d'exercer des Acteurs de santé, exigences en matière de traçabilité, etc.)	Données d'identification : Nom, prénom, photographie/avatar (facultative), adresse électronique, numéro d'enregistrement médical (le cas échéant), profession médicale, titres, spécialité médicale, organisation/association d'intérêts, copie de la carte d'identité médicale, permis de conduire, passeport ou carte d'identité, champs de profil spécifiques à l'organisation, adresse IP. Données de contact : Adresse électronique, numéro de téléphone	Pour la création du Compte Utilisateur et la vérification de l'identité : Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée.	Pour la création du Compte Utilisateur et la vérification de l'identité : Durée de la relation contractuelle Afin de se prémunir contre tout litige, Doctolib est susceptible de conserver certaines informations pendant une durée pouvant aller jusqu'à 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle Une copie du document d'identité est supprimée après vérification.
---	---	---	---

Création d'un répertoire et formulaires de profil d'utilisateur	Données d'identification : Titre, nom, prénom. Données professionnelles : Numéro de téléphone, adresse électronique, photographie, numéro d'inscription au registre médical, centres d'intérêt, profession médicale, organisation/association, spécialité médicale.	Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée ou Intérêt légitime.	Jusqu'à la demande de suppression. Pour information, le délai de traitement des demandes de suppression des données personnelles est de 30 jours maximum. En cas de demande complexe, ce délai peut être prolongé jusqu'à 60 jours.
Fourniture d'informations sur les services (nouvelles fonctionnalités, guides d'utilisation des services, nouveaux produits, etc	Données d'identification : Titre, nom, prénom. Données de contact : Adresse, courriel, numéro de téléphone.	Intérêt légitime	Durée de la relation contractuelle.

Analyse de l'utilisation des Services et des dispositifs (navigation sur les Sites, utilisation des Services Doctolib Connect, utilisation des services) à des fins de suivi, de recherche, d'amélioration et de personnalisation des Services.	Informations d'utilisation et de connexion liées à l'utilisation des services de Doctolib Connect : Type d'activité, ID utilisateur, ID d'installation, ID de session web, type de client, version de Doctolib Connect, localisation sur la base de l'adresse IP, langue d'utilisation, agent utilisateur, nombre de connexions sur Doctolib Connect, informations sur l'appareil, nombre de groupes, nombre de messages envoyés/reçus, combien de jours et quels jours en ligne, activation de l'application web et sessions en cours. Informations sur l'utilisation et la connexion liées aux événements du compte : ID de l'utilisateur, compte créé ou supprimé, type de compte (utilisateur ou groupe), type de client, langue utilisée. Informations d'utilisation et de connexion liées au Doctolib Connect Messenger : Type de message, horodatage, ID utilisateur/ installation expéditeur, type de session (webchat ou non), type de client, localisation de la version de Doctolib Connect sur la base de l'adresse IP, destination de l'ID du groupe, destination du message, destination de	Intérêt légitime	Durée de la relation contractuelle. Afin de se protéger contre tout litige, Doctolib est susceptible de conserver certaines informations pendant une période pouvant aller jusqu'à 5 ans à compter de son enregistrement. Les journaux utilisés pour assurer la sécurité des services sont conservés pendant une période de 1 an à compter de leur enregistrement.
---	--	-------------------------	---

	l'ID de l'utilisateur, ID du message, ID du sujet (uniquement applicable lors d'un message utilisateur), type d'enveloppe, devis, durée de l'appel (vidéo ou vocal). Informations d'utilisation et de connexion liées au processus d'enregistrement : étape du processus d'enregistrement, statut des données saisies, type de client, version de Doctolib Connect, modèle d'appareil, localisation sur la base de l'adresse IP, identifiant de l'utilisateur (si l'enregistrement est terminé).		
--	---	--	--

Établissement de connexions avec Doctolib Connect Messenger (p. ex. recommander des connexions)	Numéro de téléphone Numéros de téléphone (contacts du répertoire) ou données du carnet d'adresses	Les données sont traitées par Doctolib Connect en tant que responsable du traitement sur la base des fondements juridiques suivants : Numéro de téléphone de l'utilisateur : Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à la mise en œuvre de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée. Numéros de téléphone des contacts : Consentement. L'utilisateur est invité, par le biais d'une fenêtre contextuelle, à indiquer s'il accepte que Doctolib Connect accède aux données de son répertoire téléphonique.	Durée de la relation contractuelle.
--	--	---	--

Prévenir et lutter contre la fraude informatique (spamming, hacking, attaques DDoS, etc.).	Informations d'utilisation et de connexion liées à l'utilisation des Services Doctolib Connect : Informations sur l'appareil. NB : A la demande des autorités judiciaires, Doctolib peut transmettre les dernières adresses IP collectées, afin que l'Acteur de santé puisse être identifié en collaboration avec son fournisseur d'accès à Internet.	Intérêt légitime	Les journaux utilisés pour assurer la sécurité des services sont conservés pendant une période d'un an à compter de leur enregistrement. Afin de se protéger contre tout litige, Doctolib est susceptible de conserver certaines informations pendant une période pouvant aller jusqu'à 5 ans à compter de son enregistrement.
--	--	-------------------------	--

Amélioration des services ; production de statistiques ; anonymisation des données <i>Par exemple, l'utilisation des données à des fins d'amélioration des produits ; la communication de statistiques agrégées.</i>	Données du Compte Utilisateur : <i>Numéro de téléphone, adresse électronique.</i> Utilisation et connexion les données relatives à l'utilisation du et les services Doctolib Connect : Destination de l'ID du groupe (uniquement applicable lors d'un message de groupe), destination du message (utilisateur ou groupe), destination de l'ID de l'utilisateur (uniquement applicable lors d'un message de groupe), ID du message. Type de client : Type d'activité et d'action, version Doctolib Connect. Réponses à diverses questions sur le secteur de la santé ou sur le parcours de soins et les soins médicaux. Réponses à des enquêtes sur le terrain.	Intérêt légitime de Doctolib Connect en tant que contrôleur des données	Durées spécifiques en fonction des données concernées : Durée de la relation contractuelle pour les données de gestion et de création du Compte Utilisateur ainsi que pour les données de la base de données clients ou Jusqu'à ce qu'une demande de suppression soit reçue pour les données du profil de l'utilisateur ou 1 an à compter de leur inscription pour les données de connexion et d'utilisation des Sites, des Services Doctolib Connect ou 1 mois à partir de l'envoi à Doctolib des réponses aux questionnaires
---	---	--	--

	Étape de la procédure d'enregistrement, état des données saisies Données back-end : ID du compte Doctolib Connect, coordonnées du lieu, ville, région et pays, domaine de l'email.		ou Jusqu'à ce qu'il y ait une opposition pour les données du Compte Utilisateur ou Jusqu'à ce qu'il y ait une opposition ou une demande d'effacement des données de prospects
Réaliser des enquêtes facultatives sur les Services de Doctolib Connect et leurs évolutions possibles, analyse du taux de satisfaction (score NPS), ateliers de "recherche utilisateurs " permettant à Doctolib Connect d'améliorer son produit, etc.	<u>Selon les enquêtes :</u> Données d'identification : Nom, prénom. Données de contact : Contacts téléphoniques, numéro de téléphone et adresse électronique. Données professionnelles : Titre Autres : Questions diverses sur le secteur de la santé ou sur le déroulement des soins et les soins médicaux, note de satisfaction.	Intérêt légitime : enquêtes sur les produits Consentement : enquêtes envoyées par courrier électronique. Intérêt légitime	Les réponses aux questionnaires sont conservées pendant 1 mois après leur envoi à Doctolib. A l'issue de cette période, les données personnelles sont anonymisées.

Campagnes de marketing sur les réseaux sociaux et les sites web de tiers - Affichage de campagnes publicitaires ciblées sur le Doctolib, - Génération de rapports de performance et d'analyse de la campagne.	Données d'identification : Titre, nom, prénom. Données de contact : Adresse électronique, numéro de téléphone. Données professionnelles : Spécialisation	Intérêt légitime	Jusqu'à ce que l'opt-out soit directement géré par les réseaux sociaux et les sites web de tiers.
Création et gestion d'une base de données de prospects (Gestion et optimisation de la base de données de prospects, création de rapports, organisation d'événements et de webinaires).	Données d'identification : Titre, nom, prénom Données de contact : Numéro de téléphone, adresse électronique. Données professionnelles : Spécialisation.	Intérêt légitime	Le premier des deux : - 3 ans à compter du dernier contact avec le prospect - Jusqu'à l'opposition ou la demande de suppression.

Création et gestion de la base de données clients (Gestion et optimisation de la base de données clients, création de rapports, formation des équipes de support de Doctolib, organisation d'événements, de webinaires, collecte de témoignages, etc.)	Données d'identification : ID de l'utilisateur, titre, nom de famille, prénom, image de l'avatar. Coordonnées : Numéro de téléphone, adresse électronique, contacts téléphoniques, nom du groupe trouvable, description du groupe. Données professionnelles : Spécialisation, numéro d'enregistrement médical, profession médicale, intérêt, organisation/association, photographie de la carte d'identité médicale, du permis de conduire ou du passeport. Données du Compte Utilisateur : Nombre de contacts, informations sur l'appareil, nombre de groupes, rôle organisationnel, nombre de messages envoyés/reçus, nombre et jours de connexion, activation de l'application web et sessions en cours, qui discute avec qui, à quelle heure exactement, heure et durée des appels VoIP/vidéo, taille des messages, quels sont les groupes actifs, noms des	Intérêt légitime	Durée de la relation contractuelle
--	---	-------------------------	---

	groupes privés, composition des groupes Autres : Réponses aux enquêtes.		
Gestion de la relation client Gestion des demandes d'assistance	Données d'identification : ID utilisateur, nom, prénom. Données professionnelles : Spécialisation, organisation/association. Données relatives au Compte Utilisateur: contenu de la demande d'assistance et échanges ultérieurs	Intérêt légitime ou nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée pour Doctolib.	Durée de la relation contractuelle Afin de se protéger contre tout litige, Doctolib est susceptible de conserver certaines informations pendant une période pouvant aller jusqu'à 5 ans à compter de son enregistrement. 30 jours pour les pièces jointes

Des informations sur les modifications apportées aux Services.	Données d'identification : Nom, prénom ; Données de contact : Numéro de téléphone, adresse électronique ; Données du Compte Utilisateur : Services souscrits ;	pour les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des Services : obligation légale Pour les mises à jour non nécessaires au maintien de la conformité des Services : exécution du contrat.	Durée de la relation contractuelle.
Référencement commercial Information des prospects sur les Services souscrits par les Acteurs de santé.	Données d'identification : Nom, prénom. Données professionnelles : Spécialisation. Données du Compte Utilisateur : Services souscrits.	Intérêt légitime	Durée de la relation contractuelle ou Jusqu'à ce qu'il s'y oppose.

Gestion des contrats, de la facturation et des paiements Facturation, collecte, rapports et statistiques.	Données d'identification : prénom, nom, adresse, e-mail, numéro de téléphone, numéro de compte client, SIRET, numéro de TVA, numéro CoC (Pays-Bas). Données économiques et financières : numéro de compte bancaire, informations sur le mandat, motif du rejet du paiement, mode de paiement, calendrier de paiement, numéro de commande.	Facturation et recouvrement : Obligation légale (pour les Pays-Bas : art. 52 AWR).	7 ans (pour les Pays-Bas).
Gestion des registres des activités de traitement.	Praticiens : prénom, nom, adresse, courriel, numéro de téléphone. Représentant légal : prénom, nom, adresse, courriel, numéro de téléphone DPD : prénom, nom, adresse, courriel, numéro de téléphone.	Obligation légale (art.30.2 GDPR).	Durée de la relation contractuelle.

Gestion des relations avec les partenaires.	Données d'identification : prénom, nom, numéro de téléphone, adresse électronique Données professionnelles : nom de l'entreprise, titre du poste Données économiques et financières : coordonnées bancaires.	Intérêt légitime	Pendant la relation contractuelle.
--	---	------------------	------------------------------------

Pour des raisons de sécurité, notamment pour assurer la continuité de ses Services, certaines de vos Données Personnelles peuvent être conservées par Doctolib dans des fichiers de sauvegarde protégés pendant sept (7) jours supplémentaires. En effet, à des fins de sauvegarde, des " snapshots " automatisés quotidiens sont réalisés et ne sont pas conservés plus de sept (7) jours. Ces sauvegardes instantanées sont chiffrées au repos.

Vos données à caractère personnel sont conservées, dans certains cas, pour une durée plus longue afin de permettre à Doctolib de se conformer à ses obligations légales ou pour la durée de prescription légale à des fins de litige.

6. AVEC QUI DOCTOLIB PARTAGE-T-ELLE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Usage interne : vos Données Personnelles sont traitées par des employés du Groupe Doctolib, dans les limites de leurs attributions respectives et exclusivement pour atteindre les objectifs de la présente Politique.

Destinataires et sous-traitants :

Hébergement : Les données de santé à caractère personnel sont hébergées par Amazon Web Services, qui est spécifiquement certifié à cet effet selon les normes européennes (certification française "Hébergeur de Données de Santé" - HDS). Afin de renforcer la sécurité de l'ensemble de

nos services, nous avons décidé d'héberger l'ensemble des Données Personnelles de nos clients et des Acteurs de Santé, qu'elles soient ou non qualifiées de Données de Santé.

Sous-traitants: Doctolib recourt aux services fournis de plusieurs prestataires spécialisés dont la liste est présentée en Annexe 1.

Transfert transfrontalier : Afin de fournir ses Services, Doctolib peut avoir recours à des prestataires de services se situant hors de l'Union européenne. Si les données sont transférées vers un pays tiers dans lequel la législation n'a pas été reconnue comme offrant un niveau de protection adéquat des Données Personnelles, Doctolib s'assure que les mesures nécessaires soient mises en place conformément à la Loi Informatique et Libertés et aux articles 46, paragraphes 2 et 3 ainsi qu'à l'article 49, paragraphe 1 du RGPD, notamment, lorsque cela est nécessaire à ce que des clauses contractuelles types de l'Union européenne ou des clauses ad hoc équivalentes soient intégrées dans le contrat conclu entre Doctolib et ses prestataires.

Autres destinataires : Afin de se conformer aux exigences légales, Doctolib peut transférer vos données à caractère personnel à des autorités publiques ou judiciaires.

7. QUELS SONT VOS DROITS SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants sur vos données personnelles :

Droit d'accès (article 15 RGPD) : vous pouvez à tout moment accéder aux informations personnelles vous concernant détenues par Doctolib.

Droit de rectification (article 16 du RGPD), et droit d'effacement (article 17 du RGPD) : vous pouvez demander la modification ou l'effacement de vos Données Personnelles.

Droit à la limitation du traitement (article 18 du RGPD) : vous avez le droit de limiter le traitement effectué sur vos Données Personnelles uniquement dans l'une des situations suivantes : (i) lorsque vous contestez l'exactitude de vos données, (ii) lorsque vous estimez que le traitement de vos données à caractère personnel est illicite, ou (iii) lorsque vous avez besoin de cette limitation pour la reconnaissance, l'exercice ou la défense de vos droits en justice.

Droit à la portabilité des données (article 20 RGPD) : vous avez la possibilité de demander la récupération des Données Personnelles que vous avez fournies à Doctolib, pour un usage personnel ou de transmettre ces données à un tiers de votre choix. Ceci s'applique uniquement lorsque ces Données Personnelles font l'objet d'un traitement automatisé fondé sur votre consentement ou si le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie.

Droit d'opposition (article 21 RGPD) : vous pouvez vous opposer au traitement de vos Données Personnelles à des fins de marketing direct et/ou vous opposer au traitement effectué sur le fondement de l'intérêt légitime de Doctolib.

Droit de définir le sort de vos Données Personnelles après le décès et de choisir à qui Doctolib doit communiquer (ou non) vos Données Personnelles à un tiers que vous auriez préalablement désigné (en savoir plus). Dès que Doctolib a connaissance de votre décès et à défaut d'instructions de sa part, Doctolib s'engage à détruire vos Données Personnelles, sauf si la conservation de ces données est estimée nécessaire à des fins probatoires ou pour répondre à une obligation légale (telle que la conservation du dossier patient).

Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle, et en particulier auprès de votre autorité nationale de protection des données.

Pour plus d'informations ou pour exercer vos droits, vous pouvez contacter Doctolib par écrit à l'adresse suivante : Doctolib [B.V, Privacy Department, Keizergracht 585, 1017 DR Amsterdam, Pays-Bas](#) ou par e-mail à privacy-connect@doctolib.com. Dans ce cas, vous devez indiquer quelles Données Personnelles vous souhaitez que Doctolib corrige, mette à jour ou supprime, en vous identifiant spécifiquement avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport) ou tout autre élément permettant de prouver votre identité.

8. COMMENT DOCTOLIB PROTÈGE-T-ELLE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Doctolib met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires relatives à la sécurité conformément aux dispositions du RGPD, et vise à garantir un niveau de sécurité approprié face aux risques présentés par le Traitement de vos Données Personnelles. Pour évaluer le niveau de sécurité approprié, Doctolib prendra en considération les risques pouvant résulter de la destruction, de la corruption, de la perte, de la modification, de la divulgation non autorisée ou de l'accès, accidentel ou illicite, aux Données Personnelles qui peuvent être transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, conformément aux dispositions de l'article 32 du RGPD.

9. QU'EN EST-IL DES RÉSEAUX SOCIAUX ET DES SITES WEB DE TIERS ?

[Lien vers les réseaux sociaux](#)

Vous avez la possibilité de cliquer sur les icônes dédiées aux réseaux sociaux X, Facebook et LinkedIn, figurant sur les Sites ou sur l'App Doctolib Connect. En cliquant sur ces icônes, vous serez redirigé vers des sites internet externes.

Les réseaux sociaux permettent d'améliorer la convivialité des Sites ou de l'Application Doctolib Connect et contribuent à leur promotion via les partages. Les services de partage de vidéos permettent d'enrichir les Sites ou l'Application Doctolib Connect de contenus vidéo et d'augmenter leur visibilité.

Lorsque vous cliquez sur ces icônes, Doctolib ne collecte et ne traite pas vos données et celles-ci ne sont pas partagées par l'utilisateur via X, Facebook et LinkedIn. Il s'agit uniquement de liens qui vous renvoient vers ces réseaux sociaux lorsque vous cliquez sur les icônes. Lorsque vous êtes renvoyé vers les réseaux sociaux, vos interactions et les informations collectées par les réseaux sociaux sont soumises aux paramètres de confidentialité que vous avez définis avec chaque réseau social :

X ([Twitter](#)) - États-Unis / [Facebook](#) - États-Unis / [LinkedIn](#) - États-Unis /

10. À QUI S'ADRESSE DOCTOLIB ? DOCTOLIB EST-ELLE ÉGALEMENT DESTINÉE AUX MINEURS ?

Les Sites et l'App Doctolib Connect sont destinés à des personnes majeures capables de contracter des obligations conformément à la législation du pays dans lequel vous vous trouvez.

L'utilisation de l'application Doctolib Connect est réservée aux Acteurs de santé. En tant qu'Acteur de santé, vous reconnaissez agir dans le cadre de votre activité professionnelle exercée dans votre pays et vous vous engagez à vérifier que chaque Acteur de santé de votre organisation agit également dans le cadre de son activité professionnelle exercée dans votre pays.

11. QUELLES SONT LES CONDITIONS DE CETTE POLITIQUE ?

Doctolib est susceptible de modifier, compléter ou mettre à jour la présente Politique afin de prendre en compte toute évolution légale, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique.

En cas de modifications significatives (relatives aux finalités du traitement, aux Données Personnelles collectées, à l'exercice des droits, au transfert des Données Personnelles) des termes de la présente Politique, Doctolib s'engage à vous en informer par tout moyen écrit au moins quinze (15) jours avant leur date de prise d'effet.

Tout accès et utilisation des Services de Doctolib Connect après cette période sera soumis aux termes de la nouvelle Politique.

Vous êtes informé que la seule version de la Politique qui fait foi est celle qui se trouve en ligne, ce que vous reconnaissez sans réserve.

Vous êtes tenu de vous référer à la version en ligne de la Politique à la date de votre accès et à chaque utilisation des services.

12. COMMENT CONTACTER DOCTOLIB POUR DES QUESTIONS LIÉES AUX DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Pour toute question ou plainte concernant le respect de la présente Politique par Doctolib, ou pour toute recommandation ou commentaire visant à améliorer la qualité de la présente politique, vous pouvez utiliser les coordonnées suivantes.

Vous pouvez contacter Doctolib :

- par écrit à l'adresse suivante : Doctolib B.V., Privacy Department, Keizergracht 585, 1017 DR Amsterdam, Pays-Bas ou
- par mail à l'adresse suivante privacy-connect@doctolib.com

Annexe : Liste des sous-traitants

Hébergement :

Sous-traitant	Pays d'origine	Localisation des serveurs	Catégorie de service concerné	Type de tâche effectuée
AWS EMEA	Société mère : ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE Entité contractante : Luxembourg	Union européenne (UE)	Hébergement	Hébergement de données pour Doctolib Connect Services

Support :

Sous-traitant	Pays d'origine	Localisation des serveurs	Catégorie de service concerné	Type de tâche effectuée
---------------	----------------	---------------------------	-------------------------------	-------------------------

Salesforce	Société mère : ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE Entité contractante : France	France	Soutien aux utilisateurs	Gérer les demandes des clients envoyées par le biais du formulaire de contact sur le site web.
ZenDesk	ÉTATS-UNIS	États-Unis, Europe de l'Est et de l'Ouest ou Asie	Système de tickets	Les utilisateurs peuvent faire part de leurs commentaires via l'Application Doctolib Connect Messenger. En raison du volume élevé de ces interactions, Doctolib dispose d'un système de tickets, utilisant un logiciel appelé ZenDesk, pour garder une trace des échanges de communication entre les employés et les utilisateurs.

Télécom :

Sous-traitant	Pays d'origine	Localisation des serveurs	Catégorie de service concerné	Type de tâche effectuée
Braze	ÉTATS-UNIS	UE	Télécommunicatio ns	Permet à Doctolib de gérer ses campagnes de communication avec les utilisateurs/abonnés et d'évaluer l'impact de ses campagnes afin

				d'en améliorer le contenu.
Twilio	ÉTATS-UNIS	Irlande	Appels VOIP	Twilio est utilisé pour fournir la fonctionnalité VOIP (appel via internet) et vidéo de Doctolib dans l'application.
Mailjet	France	Allemagne et Belgique	Télécommunications	Envoyer des courriers électroniques transactionnels aux utilisateurs de Doctolib Connect et aux utilisateurs potentiels de Doctolib Connect lorsque les organisations ont fourni leur adresse électronique pour les inviter et aux personnes qui saisissent leurs informations dans le formulaire d'inscription Prima sur le site web.
CM.com	Pays-Bas	Pays-Bas	Télécommunications	Envoyer des SMS aux utilisateurs avec un code pour confirmer qu'ils ont bien accès à l'appareil connecté à un numéro spécifique.

Analyse :

Sous-traitant	Pays d'origine	Localisation des serveurs	Catégorie de service concerné	Type de tâche effectuée
Adjust	ÉTATS-UNIS	ÉTATS-UNIS	Outil d'analyse	Aider Doctolib à suivre les installations/enregistrements de l'application.

Marketing

Sous-traitant	Pays d'origine	Localisation des serveurs	Catégorie de service concerné	Type de tâche effectuée
Typeform	Espagne	UE	Marketing	Aide Doctolib à créer des enquêtes pour les Utilisateurs/Abonnés
Salesforce	Société mère : ÉTATS-UNIS Entité contractante : France	France	Outil CRM	Aider Doctolib dans sa prospection commerciale

