

CONDITIONS GÉNÉRALES DOKTERONLINE
version FR | mars 2022

Sommaire

Article 1 – Définitions	1
Article 2 – Identité de Dokteronline	3
Article 3 – Champ d'application des Conditions Générales	3
Article 4 – Descriptions des Services	3
Article 5 – Site web et Contenu	4
Article 6 – Questionnaires Médicaux et Consultation	5
Article 7 – Compte	5
Article 8 – Commande et Contrat	5
Article 9 – Prix, déductions et promotions	6
Article 10 – Paiement et modification des prix	6
Article 11 – Livraison	7
Article 12 – Annulation et retour	7
Article 13 – Droit de rétractation	7
Article 14 – Garantie et responsabilité	8
Article 15 - Usage des données	9
Article 16 – Virus, piratage et cybersécurité	9
Article 17 – Réclamations	9
Article 18 – Droits de propriété intellectuelle	9
Article 19 – Interprétation et modification des Conditions Générales	10
Article 20 – Juridiction compétente et loi applicable	10

Article 1 – Définitions

1. Dans les présentes conditions générales, les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-après :

Client :	tout visiteur du Site web passant une Commande ;
Commande :	la demande du Client à Dokteronline d'organiser une Consultation et/ou la fourniture de Produits en son nom, et à ses risques et périls ;
Compte :	un compte Client personnel auprès de Dokteronline ;
Conditions Générales :	les présentes conditions générales ;
Conditions générales Pharmacie :	les conditions générales de la Pharmacie applicables au contrat entre la Pharmacie et les Clients ; ces conditions – quand applicables – sont communiquées au Client durant la procédure de demande ;
Conseil médical consultatif :	un organe indépendant, composé de spécialistes en médecine, assurant un conseil proactif concernant le Site web, le Contenu, les

Services et les Questionnaires Médicaux, qui exerce en outre une surveillance consultative de la prestation de service des Médecins et des Pharmacies ;

- Consultation :** une consultation basée sur un Questionnaire médical, d’après lequel un Médecin détermine, en fonction de son diagnostic, si le Client est éligible pour un Traitement avec un Médicament RX, pour lequel le Médecin délivrera une Ordonnance ;
- Contenu :** tout contenu, tel que texte, information, image et contenu audio, données compliées et autres données disponibles via le Site web ;
- Contrat :** le contrat de Services formé entre le Client et Dokteronline à la passation d’une Commande, auquel les Conditions Générales sont applicables ;
- Déclaration de confidentialité :** la déclaration de confidentialité applicable aux Services et au Site web, mise à disposition sur le Site ;
- Dokteronline :** eMedvertise NV, une société anonyme établie à Willemstad, Curaçao, Royaume des Pays-Bas, immatriculée à la Chambre de commerce et d’industrie de Curaçao sous le numéro 108686, agissant sous la dénomination commerciale Dokteronline, l’exploitant du Site web et le prestataire des Services ;
- Médecin :** un médecin indépendant agréé, établi dans l’Union européenne ;
- Médicament :** une substance chimique ou un complexe de substances chimiques ayant un effet pharmacologique, immunologique ou métabolique prévu sur le corps, soit un Médicament OTC ou un Médicament RX, dits également remèdes ;
- Médicament OTC :** un médicament en vente libre ;
- Médicament RX :** un Médicament délivré uniquement sur Ordonnance ;
- Ordonnance :** prescription d’un Médicament RX par un Médecin, résultant d’une Consultation ;
- Pharmacie :** une pharmacie indépendante agréée, établie dans l’Union européenne ;
- Préférence de traitement :** la préférence indiquée par le Client au cours d’une Consultation pour un Médicament RX (type/quantité/posologie) pour le traitement de ses troubles ou affection, également désignée « préférence de produit » ;
- Produits :** les Médicaments ou les autres produits sur lesquels est donnée une information sur le Site web, qui sont vendus et livrés par une Pharmacie ;
- Questionnaire Médical :** questions (en ligne) d’un Médecin, au moyen d’un questionnaire visant à établir l’anamnèse médicale ;

- Service Client :** le service client de Dokteronline, joignable suivant les coordonnées mentionnées sur le Site ;
- Services :** les informations figurant sur le Site web relatives à la santé et au mode de vie, aux problèmes de santé, solutions et Produits, ainsi que le service en ligne consistant à organiser une Consultation entre Clients et Médecins, à contracter des Pharmacies au nom et pour le compte et aux risques des Clients concernant la vente et la livraison de Produits ;
- Site web :** le Site web <https://www.dokteronline.com>, comprenant le Contenu et les Services, en ce également compris les canaux de Dokteronline sur les réseaux sociaux ;
- Transporteur :** services postaux et de transport express, tels que, sans s’y limiter, UPS, DHL, Royal Mail et PostNL ;
- Traitement :** un traitement médicamenteux d’une affection (médicale).
2. Les termes ci-dessus ont la même signification au singulier qu’au pluriel et inversement. Lorsque dans les présentes Conditions Générales des mots et/ou termes sont formulés au masculin, ils s’entendent également au féminin ou sous forme neutre.

Article 2 – Identité de Dokteronline

eMedvertise N.V. dénomination commerciale : Dokteronline
Mahaaiweg 6
Willemstad – Curaçao

Téléphone : 00800-486-72968; jours ouvrables de 10 h 00 à 21 h 00 HEC.

Adresse électronique : info@dokteronline.com

Numéro d’enregistrement : 108686

Numéro CRIB : 102250881 (identifiant fiscal)

Article 3 – Champ d'application des Conditions Générales

1. Les présentes Conditions Générales s’appliquent à toute Commande passée par le Client, à tout Contrat formé entre Dokteronline et le Client résultant de cette Commande et à l’utilisation du Site web par le Client.
2. Préalablement à la conclusion du Contrat, l’énoncé des présentes Conditions Générales est mis à disposition du Client par voie électronique, sous telle forme qu’il puisse être sauvegardé par le Client de manière simple.
3. Dans l’hypothèse où l’une ou plusieurs des clauses des présentes Conditions Générales s’avèrent à un moment quelconque en tout ou partie nulles ou sont annulées, le Contrat et les présentes Conditions Générales demeurent valables pour le reste. La clause en question sera remplacée d’un commun accord sans délai par une clause s’approchant autant que possible du sens de la clause initiale.
4. Les situations qui ne sont pas réglées dans ces Conditions Générales doivent être interprétées dans l’esprit de celles-ci.

Article 4 – Descriptions des Services

1. Dokteronline est un site informatif, et offre par ailleurs, un service en ligne à l'intention des consommateurs. Le site fournit des informations sur le mode de vie, les problèmes de santé et leur traitement possible. Dokteronline n'est ni médecin, ni une pharmacie, mais se charge d'organiser à la demande du Client une Consultation avec un Médecin et/ou la vente et livraison de Produits par les Pharmacies.
2. Si le Client souhaite une Consultation, Dokteronline recherche un Médecin approprié (par exemple, en fonction de la disponibilité). Le Médecin délivre directement au Client la Consultation, fondée sur le Questionnaire Médical. Durant la Consultation, le Client peut indiquer une éventuelle Préférence de traitement. Dokteronline transmet cette Préférence de traitement au Médecin, mais n'a aucune influence sur la Consultation, l'appréciation du Questionnaire Médical, la délivrance d'une Ordonnance ou la prescription de la Préférence de traitement par un Médecin. Le Médecin est totalement indépendant et n'est influencé en aucune façon par Dokteronline dans la prescription de Médicaments particuliers.
3. Dokteronline lui-même ne propose aucun Produit, mais s'assure que le Client puisse obtenir rapidement, en toute discrétion, des Produits authentiques. Dans le cas de Médicaments, ceux-ci sont toujours vendus et livrés par des Pharmacies indépendantes agréées.
4. Lorsque le Client charge Dokteronline de commander en son nom et pour son compte et à ses risques un Produit auprès d'une Pharmacie, Dokteronline recherche une Pharmacie appropriée (par exemple, en fonction de la disponibilité du Produit, de la distance de livraison au domicile du Client et du prix du Produit). Dokteronline n'est lié à aucune Pharmacie en particulier. Dokteronline ne reçoit pas non plus de commission des Pharmacies. Il en est de même inversement : les Pharmacies sont libres dans leur choix d'accepter les Clients de Dokteronline et ne reçoivent pas non plus de commission de Dokteronline. Dokteronline ne propose pas de Produits, mais un service (de facilitation) consistant à demander aux Pharmacies, au nom et pour le compte et aux risques de Clients, de leur vendre et leur livrer directement des Produits donnés. Le prix des Produits de Pharmacie est en règle générale connu de Dokteronline et n'est pas négocié au nom du Client ou de la Pharmacie. Le prix des Services mentionné sur le Site comprend le prix des Produits de Pharmacie, frais d'expédition compris. Il n'y a par conséquent aucun intermédiaire.
5. La vente et la livraison de Produits sont convenues entre le Client et la Pharmacie, indépendamment de la partie recevant le paiement. Les Conditions de la Pharmacie, quand pertinent, sont applicables à la relation entre la Pharmacie et le Client et lui sont communiquées lors de la passation d'une Commande.
6. Les Services sont uniquement disponibles dans les pays indiqués sur le Site web.

Article 5 – Site web et Contenu

1. Les informations fournies par Dokteronline sont à caractère général et ne remplacent en rien l'avis d'un professionnel de santé (ni l'appréciation ou les soins d'un spécialiste médical). Aucun élément du Site ne peut être utilisée pour diagnostiquer ou traiter une affection, ou en remplacement de la relation avec le médecin (traitant) ou autre spécialiste médical. Les informations fournies par ou au nom de Dokteronline en matière de santé ne constituent pas un avis médical. Il appartient au Client de se renseigner auprès d'autres sources afin de confirmer ces informations et de consulter son médecin ou un spécialiste sur les symptômes ou affection ressentis. Dans les cas graves, le Client doit immédiatement faire appel à une assistance médicale (d'urgence) et en aucun cas ignorer un avis médical ou reporter la consultation d'un médecin en raison de ce qu'il a lu sur le Site. L'usage des informations données sur le Site web est entièrement aux risques du Client.
2. Le Contenu ne doit en aucune manière être interprété comme étant une recommandation ou promotion. Toutes les informations figurant sur le Site web ont un caractère purement informatif et ne visent en aucun cas à promouvoir les Médicaments ou à encourager leur emploi.
3. Dokteronline fait son possible pour s'assurer que le Contenu est exact et complet, mais ne peut malheureusement pas le garantir. Dokteronline n'est pas responsable de telles erreurs ou lacunes involontaires.

4. Toutes les images, spécifications et données concernant les Services et les Produits sont fournies à titre indicatif et ne sauraient donner lieu à une indemnité ou à la résiliation du Contrat.
5. Les erreurs ou inexactitudes manifestes relatives aux Services, à la Consultation ou aux Produits, y compris les erreurs de prix, ne lient pas Dokteronline, le Médecin et/ou la Pharmacie.
6. Dokteronline ne proposant, ne vendant ni ne livrant lui-même aucun Produit, la société se réserve le droit de modifier la disponibilité des Produits mentionnés sur le Site web et d'en supprimer. Dokteronline se réserve par ailleurs le droit de modifier ou de mettre fin aux Services.

Article 6 – Questionnaires Médicaux et Consultation

1. Les Questionnaires Médicaux sont élaborés avec soin, en concertation avec le Conseil médical consultatif, les Médecins et les Pharmacies, et sont conformes aux directives d'éthique médicale.
2. Si un Médecin détermine, sur la base de son appréciation du Questionnaire Médical, que le Traitement de préférence indiqué par le Client est approprié, il pourra alors délivrer une Ordonnance. Cette Ordonnance est transmise à une Pharmacie ou, s'il l'a indiqué, directement au Client. Le Médecin n'a aucune obligation de prescrire le Traitement de préférence, ni, en tout état de cause, les Médicaments. Par ailleurs, le Médecin peut prescrire une quantité, posologie ou type de Médicament divergeant du Traitement de préférence. Le Client en sera toujours informé et dans ce cas, sera en droit d'annuler sans frais sa Commande.
3. Le Traitement de préférence demandé ou le Traitement prescrit par le Médecin peut faire l'objet de limitations quant à la fréquence et/ou la quantité. Il appartient au Médecin ou à la Pharmacie d'en décider.
4. Un Médecin doit déterminer si le Traitement de préférence peut être prescrit sans risque pour le Client. Il est donc essentiel que le Client réponde au Questionnaire Médical avec sincérité, de façon précise et exhaustive. Omettre toute information pertinente risque d'avoir pour conséquence la prescription de Produits (potentiellement) nocifs pour la santé du Client.
5. Si le Client ne veut ou ne peut pas répondre au Questionnaire Médical, une Consultation ne peut avoir lieu, et les Produits ne peuvent davantage être livrés par une Pharmacie.
6. Le Questionnaire Médical ne peut être rempli qu'à titre personnel et uniquement pour un usage personnel, à moins d'avoir le consentement d'un tiers d'accomplir de tels actes en son nom et à condition que Dokteronline ait reçu tel consentement de la part du tiers.
7. Tout Client doit informer son médecin traitant et/ou pharmacien de la Consultation reçue et des Produits prescrits.

Article 7 – Compte

1. Le Client doit créer un Compte pour pouvoir utiliser les Services.
2. Un Compte est strictement personnel et ne peut être utilisé que par le Client et à son seul bénéfice.
3. L'usage de faux noms, de fausses adresses, adresses électroniques, coordonnées bancaires ou autres données clients, inexactes ou incomplètes, est interdit.
4. Un seul Compte peut être créé par Client.
5. Le cas échéant, Dokteronline peut contrôler ou vérifier les coordonnées de contact ou l'identité du Client. Dans ce cas, le Client en sera informé.
6. En créant un Compte en ligne, le Client constitue un dossier médical électronique sécurisé où l'historique de ses Commandes est enregistré conformément à la Déclaration de confidentialité.
7. Il sera mis fin immédiatement et sans notification au droit du Client d'utiliser le Site web en cas de violation par celui-ci des présentes Conditions Générales ou si le Client ne les respecte pas (en tout ou partie), ce à la seule appréciation de Dokteronline. Auquel cas, le Compte du Client sera également bloqué.
8. Les avoirs sur le Compte d'un Client sont valables tant que le Compte est actif. Un Compte sera supprimé (« désactivé ») par Dokteronline si le Client ne s'est pas connecté durant 3 ans, ou 3 ans après la dernière Commande du Client sur Dokteronline. Les avoirs éventuels associés à un Compte s'annulent de plein droit à sa suppression. Les avoirs ne sont pas remboursables.

Article 8 – Commande et Contrat

1. La passation d'une Commande nécessite de disposer d'un Compte.
2. Un Client ne peut passer une Commande qu'aux conditions suivantes :
 - a) être capable légalement de conclure le Contrat ;
 - b) être âgé d'au moins 18 ans ;
 - c) être conscient qu'il est de sa responsabilité de déterminer si la loi du pays dans lequel il réside l'autorise à utiliser les Services de Dokteronline, à obtenir une Consultation, ainsi qu'à réceptionner les Produits livrés par un Transporteur ;
 - d) employer les Produits uniquement à son usage personnel ;
 - e) lire attentivement les informations figurant sur l'emballage et la notice des Produits avant utilisation et vérifier leur date de péremption ;
 - f) vérifier que les Produits livrés par la Pharmacie sont les produits prescrits par le Médecin ;
 - g) accéder au Site web et au Questionnaire Médical dans une langue qu'il comprend/maîtrise, et consulter son médecin traitant s'il ne comprend pas (bien) les avis ou informations médicales fournis sur le Site web ou les questions posées dans le Questionnaire Médical ;
 - h) accepter l'applicabilité des Conditions Générales et la Déclaration de confidentialité.
3. Dokteronline est libre d'accepter ou non une Commande et se réserve également le droit d'annuler une Commande.
4. Le Médecin et la Pharmacie sont en droit de refuser, modifier ou annuler une Commande à tout moment, sans avoir à le motiver.

Article 9 – Prix, déductions et promotions

1. Les frais d'une Commande comprennent au total les frais de Consultation, le coût des Produits vendus et livrés au Client par la Pharmacie, la rémunération de service de Dokteronline et, quand applicables, les frais d'expédition, de manutention et la TVA.
2. Si le Client passe une Commande de plusieurs Produits, une partie de la rémunération de service facturée par Dokteronline est déduite. Étant précisé expressément qu'il ne s'agit pas d'une réduction sur le Produit sélectionné, mais d'une déduction sur la rémunération de service mentionnée.
3. Les promotions, réductions ou autres actions (sur les prix) sont répercutés sur la rémunération de service de Dokteronline ou – si mentionné expressément – sur les frais de Consultation, en aucun cas sur le coût des Produits.

Article 10 – Paiement et modification des prix

1. Les prix affichés sur le Site web sont cités dans la monnaie du pays, auquel le code d'unité monétaire fait référence. Si la monnaie n'est pas précisée, ou lorsqu'elle pourrait prêter à confusion, les prix affichés s'entendent toujours en euros.
2. Tous les paiements doivent être effectués via les modes de paiement indiqués sur le Site web.
3. Le coût total d'une Commande, tel que précisé à l'article 9.1, est encaissé par Dokteronline pour le compte des bénéficiaires des sommes en question.
4. Si le Client n'exécute pas (intégralement) ses obligations de paiement, il sera redevable à l'égard de Dokteronline, après avoir été averti de ce retard de paiement et qu'un délai de 14 jours lui ait été consenti pour répondre à ses obligations, en l'absence de paiement dans ce délai de 14 jours, d'un intérêt au taux annuel de 4% sur la somme due, Dokteronline étant alors en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires encourus. Lesdits frais de recouvrement s'élèvent au plus à 15 % des sommes dues sur la première tranche de 2 500 EUR, à 10% sur la seconde tranche de 2500 EUR, et à 5% sur la tranche de 5 000 EUR suivante, et au minimum à 40 EUR.
5. Par le fait de fournir les coordonnées de facturation et de paiement, le Client déclare être habilité à utiliser ces coordonnées.
6. L'utilisation de fausses coordonnées de facture et de paiement, ou l'utilisation de telles coordonnées d'un tiers sans le consentement de celui-ci, entraînera le blocage immédiat du

Compte et l'annulation de la Commande. Dans tels cas, Dokteronline est en droit de le signaler auprès des autorités locales chargées des recherches.

7. Dokteronline se réserve le droit de modifier le prix des Produits et/ou de Consultation mentionnés sur le Site. Les prix affichés à la passation d'une Commande sont valables durant la totalité du processus. Si, en raison d'une erreur logicielle ou humaine, les prix mentionnés sur le Site sont manifestement erronés, Dokteronline n'est pas tenue par ces prix et se réserve le droit de les adapter, le Client ayant dans ce cas la possibilité d'annuler la Commande. Le Client en sera informé.

Article 11 – Livraison

1. Les délais de livraison indiqués sont approximatifs et basés sur la disponibilité des Produits et les délais de livraison usuels. Certains Produits ne sont pas expédiés vers des pays déterminés, comme indiqué sur le Site.
2. En passant une Commande, le Client désigne un Transporteur comme son représentant et mandataire pour réceptionner les Produits à la Pharmacie et les transporter depuis l'établissement de la Pharmacie à l'adresse de livraison indiquée. Le Transporteur réceptionne les Produits pour le compte du Client. Après réception des Produits par le Transporteur, la Pharmacie est réputée avoir exécuté ses obligations au titre du ou des Contrats, et les risques et la propriété des Produits sont transférés au Client. Dokteronline exclut toute responsabilité relativement au transport. Tout Client est tenu de tous les droits de douane, taxes et impositions applicables dans son pays.
3. Des codes de conduite professionnels et des restrictions légales peuvent limiter la quantité de Produits que les Pharmacies sont autorisées à délivrer, ainsi que la fréquence de délivrance. Il ne peut y avoir d'obligation de livrer des quantités excédant le maximum autorisé.

Article 12 – Annulation et retour

1. Après passation d'une Commande, néanmoins préalablement à l'expédition de Produits par une Pharmacie, le Client peut annuler une Commande au moyen d'une demande à cet effet adressée au Service Client. Si une Consultation a déjà été réalisée, les frais de consultation, y compris la rémunération de service de Dokteronline applicable, seront facturés au Client.
2. Au cas où un Produit serait inutilisable en raison d'un dommage durant le transport, ou ne correspondrait pas au Produit commandé ou prescrit par le Médecin, le Client a la possibilité de requérir auprès de la Pharmacie son remplacement, ou, en concertation avec le Service Client, de retourner le Produit dans les sept (7) jours suivant sa réception. Le Client sera remboursé dans les trente (30) jours suivant la réception du Produit par la Pharmacie. Seuls les frais de retour de Produits défectueux, endommagés ou ne correspondant pas aux Produits commandés sont remboursés.
3. Sous réserve de ce qui est prévu à l'article 13, il n'existe aucun droit pour le Client, pour des raisons de sécurité en matière de santé et/ou sanitaires, de retourner des Produits.

Article 13 – Droit de rétractation

1. Le Client est légalement en droit de rétracter le Contrat dans un délai de 14 jours sans donner de motif. Le délai de rétractation expire 14 jours après réception du Produit.
2. Durant le délai de réflexion susmentionné, le Client est tenu de manipuler le Produit et son emballage avec soin. Le Client ne doit déballer ou utiliser le Produit que dans la mesure où cela est nécessaires pour juger s'il souhaite garder le Produit. En cas d'usage de son droit de rétractation, le Client retournera le Produit et tous les accessoires livrés (tel que la notice) et – si raisonnablement possible – en l'état et dans l'emballage d'origine à la Pharmacie, conformément aux instructions fournies par le Service Client. Les frais de retour sont à la charge du Client.
3. Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à Dokteronline sa décision de rétracter le Contrat au moyen d'une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté (par exemple, par courrier postal ou électronique). Cette déclaration doit être envoyée à Dokteronline dans le délai de rétraction. Le Client peut utiliser le modèle suivant :

« Je vous informe par la présente de ma rétractation du contrat passé le [date]. »

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Numéro de commande :

Je comprends que je ne peux plus exercer mon droit de rétractation dès lors que le service a été réalisé dans sa totalité. La date de réception par Dokteronline de la déclaration de rétractation étant retenue. »

4. En cas de rétractation valide, le Client recevra le remboursement intégral du paiement de la Commande dans les meilleurs délais, et, en tout état de cause, au plus tard dans les 14 jours à compter du jour où le Client a notifié faire usage du droit de rétractation. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client, sauf s'il est convenu d'un autre moyen de paiement.

Exclusion du droit de rétractation - Médicaments

5. Pour des raisons de sécurité en matière de santé et/ou sanitaires, les Médicaments ne peuvent pas être retournés. Les Médicaments sont de ce fait exclus du droit de rétractation.

Exclusion du droit de rétractation - Services

6. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux services exécutés immédiatement avec le consentement du Client, tels que les Services de Dokteronline et la Consultation. En passant et en réglant une Commande, le Client consent expressément à l'exécution immédiate des Services et de la Consultation. Le Client déclare, de ce fait, renoncer aux délais de réflexion et de rétraction légaux dès lors que Dokteronline et/ou le Médecin ont exécuté la prestation dans sa totalité. L'Ordonnance délivrée, le cas échéant, par le Médecin est adaptée à la situation personnelle et aux besoins (médicaux) du Client. Cette Ordonnance est également exclue du droit de rétractation.

Article 14 – Garantie et responsabilité

1. Le Contenu du Site est fourni uniquement à titre d'information générale, et ne vise en aucun cas à fournir un diagnostic et/ou avis thérapeutique, ni à se substituer à un avis médical. Dokteronline n'est pas responsable de l'action des Produits, du contenu des notices, textes informatifs, descriptions des méthodes de traitement et autres descriptions figurant sur le Site web, aucune garantie ne pouvant être donnée à cet égard. Dokteronline ne fournit en aucun cas un avis juridique ou médical, ni de services médicaux ou de diagnostic. Si le Client se fie aux informations obtenues sur ou par le biais du Site, il le fait à ses seuls risques.
2. Le Client doit savoir que les Consultations ou autres services sans examen physique, avis individuel ou examens approfondis sur place connaissent des limites.
3. Dokteronline, ni aucun de ses propriétaires, gestionnaires, directeurs, collaborateurs, représentants, partenaires, annonceurs ou sociétés affiliées n'est responsable d'une quelconque information erronée, inexacte, incomplète ou trompeuse présentée sur le Site ou sur d'autres canaux, provenant de tiers ou non.
4. Dokteronline est tenue des dommages résultant d'un fait intentionnel, d'une négligence grave ou d'un acte frauduleux, ce néanmoins pour autant que tels préjudices soient du fait de ses propres actes ou négligences. La responsabilité de Dokteronline est exclue lorsqu'un Médecin et/ou une Pharmacie est tenue du préjudice subi par le Client.
5. Pour autant que la loi l'autorise, Dokteronline exclut expressément toute responsabilité :
 - a) des dommages directs ou indirects subis par tout utilisateur (en ce compris le Client) liés à l'utilisation, l'impossibilité d'utiliser ou les résultats de l'utilisation du Site et de son Contenu ;
 - b) quant à la pertinence d'un diagnostic, d'un Traitement, des Médicaments prescrits ou l'utilisation de Produits ou leurs effets ;
 - c) des conséquences de l'omissions par le Client de fournir des renseignements exhaustifs, véridiques et précis (et de le les tenir à jour) dans son Compte et dans le Questionnaire Médical qu'il remplit, ou fournit autrement à Dokteronline ou au Médecin.

6. En cas de responsabilité de Dokteronline, sa responsabilité se limitera à trois fois la valeur du Contrat sous-jacent. Dans le cas où une telle limitation n'est pas autorisée par la loi, la responsabilité de Dokteronline se limitera en tout état de cause à 10 000 EUR. Tout droit à indemnisation est conditionné à la notification écrite par le Client à Dokteronline du dommage subi dans les plus brefs délais, ce au plus tard dans les six (6) mois après constatation du dommage. Les dommages indirects ne donnent en aucun cas droit à indemnisation.

Article 15 - Usage des données

1. Dokteronline collecte et utilise les données du Client en vue d'exécuter le Contrat. Les données médicales ne sont communiquées aux Médecins et/ou Pharmacies qu'avec le consentement du Client.
2. La Déclaration de confidentialité s'applique aux Services fournis.

Article 16 – Virus, piratage et cybersécurité

1. Le Client s'interdit l'usage abusif du Site en introduisant sciemment virus, cheval de Troie, vers informatique, bombe logique ou autre logiciel ou technologie malveillante. Il est par ailleurs interdit d'obtenir l'accès non autorisé au Site, au serveur hébergeant le Site ou à tout serveur, ordinateur ou base de données connectés au Site. La violation de la présente clause constitue une infraction, et Dokteronline signalera de telles violations aux autorités judiciaires compétentes et coopérera avec lesdites autorités en leur divulguant l'identité du Client en cause. En cas d'une telle violation, il sera mis fin immédiatement au droit du Client d'utiliser le Site et son Compte sera bloqué.
2. Dokteronline n'est en aucun cas responsable de perte ou dommages causés par une attaque par déni de service distribué, des virus ou autre technologie malveillante infectant un matériel informatique, des logiciels, des données ou autres documents protégé par un droit de propriété à la suite de l'utilisation du Site web ou du téléchargement de documents publiés sur le Site ou sur un site Internet qui lui est relié.
3. Si le Client a créé un Compte, l'accès à ses données nécessite un mot de passe. Le Client est entièrement responsable :
 - a) de veiller à la confidentialité de son mot de passe ;
 - b) de ne pas autoriser une autre personne à utiliser son mot de passe pour passer une Commande sur le Site ;
 - c) des frais, dommages ou pertes entraînés par la divulgation de son mot de passe ; et
 - d) d'informer Dokteronline en temps utile de problèmes de sécurité nécessitant la désactivation de son Compte.
4. Dokteronline n'est en aucun cas responsable à l'égard du Client de pertes quelconques découlant de l'usurpation de son mot de passe, de sa divulgation ou de son consentement à ce qu'une autre personne ou une autre entité accède à son Compte et l'utilise au moyen de son mot de passe. Le Client informera immédiatement Dokteronline de tout usage non autorisé de son mot de passe et/ou Compte.

Article 17 – Réclamations

En cas de réclamation concernant les Services ou les Produits fournis, le Client est invité à contacter le Service Client. Dokteronline s'efforcera de :

- traiter la réclamation dans les plus brefs délais ;
- faire savoir au Client à quelle échéance sa réclamation sera résolue ; et
- tenir le Client informé durant le processus.

Article 18 – Droits de propriété intellectuelle

1. L'ensemble du Contenu est la propriété de Dokteronline ou de ses fournisseurs de contenus et protégé par un droit d'auteur. La modification, reproduction, nouvelle publication, duplication, copie, vente, cession, visite, téléchargement, placement, envoi, divulgation, création d'ouvrage s'en inspirant, ou exploitation autrement du Contenu à des fins commerciales, y compris les codes

(source) et des logiciels, en tout ou partie, sont interdites sans l'autorisation écrite expresse de Dokteronline. L'impression ou l'utilisation autrement d'une copie du Contenu pour un usage personnel est autorisée.

2. Le Contenu téléchargé ou imprimé ne peut être modifié en aucune façon, et tous les droits d'auteur et de propriété doivent être indiqués dans un tel Contenu. Toute forme de cadrage du Site est interdite. L'utilisation non autorisée ou illicite constitue une violation du droit d'auteur. La violation du droit d'auteur est constitutive d'un délit et sanctionnée par le code du droit d'auteur national et international.

Article 19 – Interprétation et modification des Conditions Générales

1. Le texte des présentes Conditions Générales est proposé en Néerlandais et en d'autres langues. En cas de contradiction ou d'imprécision des clauses ou de leur interprétation dans les différentes langues, le texte néerlandais prévaudra.
2. Dokteronline se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales sans avis préalable. Chaque version modifiée des Conditions Générales sera publiée immédiatement sur le Site et sera dès lors en vigueur. Il appartient au Client de s'assurer de prendre connaissance (du contenu) de la dernière version des Conditions Générales. Le Client accepte que cette procédure d'avis quant à la modification des Conditions Générales est raisonnable. L'utilisation du Site par le Client après la modification des Conditions Générales implique qu'il accepte la version modifiée.

Article 20 – Jurisdiction compétente et loi applicable

1. Sauf en cas de conflit avec des dispositions impératives (d'une loi nationale), les présentes Conditions Générales sont régies par la loi de Curaçao, ainsi que les Services, la Commande et le Contrat. Tous litiges susceptibles d'en découler, directement ou indirectement, seront soumis exclusivement au tribunal compétent de Curaçao, sauf dispositions impératives contraires de la loi.
2. La Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale n'est pas applicable.