

Conditions applicables à l'utilisation des services de la plateforme Sanolib

Veillez lire attentivement les conditions d'utilisation des services proposés par la société Malacarne exploitant la marque Sanolib.

En utilisant les services du site, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des conditions d'utilisation des services proposés par la société Malacarne via la plateforme Sanolib, les accepter et s'engage à les respecter sans réserve.

Il est rappelé que les présentes conditions d'utilisation des services peuvent être mises à jour à tout moment par la société Malacarne.

Les conditions d'utilisation des services en vigueur au moment de l'utilisation du site sont celles qui sont opposables à l'utilisateur.

De ce fait, il est vivement conseillé de vérifier les conditions applicables au moment de l'utilisation du site en cliquant sur le lien « Conditions d'Utilisation des Services de la plateforme Sanolib ».

Article 1 : Objet de la société Malacarne exploitant la marque Sanolib

La société Malacarne, société à responsabilité limitée, au capital de 30.000 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 534 346 051, dont le siège social est sis 102 rue de Sèvres 75015 Paris, numéro de Siret 53434605100012, numéro de TVA intra-communautaire FR6353436051.

Cette société dans le cadre de l'exploitation de sa marque Sanolib, a pour objet la mise en relation d'infirmiers libéraux appartenant au réseau Sanolib et inscrits sur la plateforme avec des patients ayant besoin de soins à domicile.

Article 2 : Conditions applicables aux patients

Afin d'utiliser les services de la plateforme Sanolib, les patients doivent procéder à leur inscription soit directement en créant un compte sur la plateforme soit par téléphone auprès d'un assistant « Sanolib ».

A l'occasion de la création de son compte, le patient s'engage à fournir des informations personnelles exactes et conformes à la réalité et à les mettre à jour, par l'intermédiaire de son compte ou en en avertissant un assistant « Sanolib » au 09 86 87 70 10 afin d'en garantir la pertinence et l'exactitude tout au long de sa relation contractuelle.

Une fois son compte créé, le patient renseigne outre ses coordonnées, l'objet de sa demande de soins en indiquant les informations suivantes :

- Le type de soins dont il a besoin ;
- Le nombre de passages quotidiens du professionnel de santé ;
- La date de début des soins (il est possible de prendre rendez-vous jusqu'à 15 jours à l'avance) ;
- La durée des soins (en jours) ;
- La personne à contacter (si différente du Patient).

Sanolib traite exclusivement les demandes de soins à domicile.

Si la demande a été faite directement sur la plateforme, il est adressé au patient un e-mail de confirmation de réception de la demande.

Un assistant « Sanolib » crée un compte patient et une demande de soins qu'il lance sur la plateforme.

Chaque demande de soins lancée sur la plateforme est adressée en même temps à tous les infirmiers inscrits sur « Sanolib » dont le secteur inclut l'adresse du patient. Le soin est attribué au premier infirmier qui valide la demande.

Afin de respecter le libre choix du patient, le patient peut demander d'adresser la demande à un infirmier en particulier du réseau « Sanolib ».

Dans un délai de quatre heures, un mail confirme que la demande de soins a été validée, si la demande a été effectuée par téléphone, un assistant « Sanolib » revient vers le patient pour lui confirmer qu'un infirmier pourra prendre en charge les soins demandés.

Le patient est alors contacté par l'infirmier qui a accepté d'effectuer les soins.

Dans l'hypothèse où un professionnel de santé serait identifié et répondrait favorablement à la demande de prise en charge, celui-ci contacterait le patient afin de fixer un rendez-vous.

En application de l'article L1110-8 du code de la santé publique, le patient peut refuser après contact, le praticien qui lui a été proposé par l'assistant « Sanolib ».

Une fois les soins effectués, l'infirmier pourra demander la carte vitale du patient afin d'adresser à la CPAM par télétransmission l'information des soins et demandera le cas échéant des honoraires complémentaires, pour plus de renseignements, vous reporter à la page « Tarifs & remboursements ».

Si la plateforme « Sanolib » n'est pas en mesure de proposer un infirmier pouvant prendre en charge les soins du patient, alors elle en informe le patient dès que possible et en tout état de cause dans un délai maximal de quatre heures, et dans les conditions de réception de la demande par e-mail si celle-ci a été faite par e-mail ou alors par téléphone si celle-ci a été faite par téléphone. Dans ce cas, l'assistant « Sanolib » pourra, à la demande du patient, communiquer les coordonnées d'infirmiers libéraux non-inscrits sur la plateforme.

Naturellement, pour toute demande de soins dans la journée, il est préférable d'effectuer la demande par téléphone au 09 86 87 70 10.

Le service proposé par Sanolib est gratuit pour le patient.

Article 3 : Conditions applicables aux infirmiers libéraux

3.1. Création du compte

L'infirmier libéral qui souhaite intégrer le réseau des professionnels de santé Sanolib doit compléter le formulaire présent sur le site à la rubrique « Rejoindre notre réseau d'infirmiers libéraux ».

Les informations demandées sont les suivantes :

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Adresse email
- Numéro de téléphone
- Adresse professionnelle
- Numéro ADELI
- Nombre d'infirmiers dans le cabinet
- Zone de tournée de soins

Le professionnel doit également joindre la copie de sa carte de professionnel de santé et son relevé d'identité bancaire et accepter les présentes conditions d'utilisation.

L'infirmier s'engage à contracter une assurance responsabilité professionnelle auprès de l'organisme de son choix.

A l'occasion de la création de son compte, le professionnel de santé s'engage à fournir des informations personnelles exactes et conformes à la réalité et à les mettre à jour, par l'intermédiaire de son compte ou en en avertissant un assistant « Sanolib » au 09 86 87 70 10 afin d'en garantir la pertinence et l'exactitude tout au long de sa relation contractuelle.

Le professionnel de santé s'engage à répondre rapidement aux demandes de soins relayées par la plateforme Sanolib sur l'application Sanolib mise à sa disposition.

Cette application est téléchargeable sur l'Appstore et sur Android et nécessite la création d'un compte pour l'infirmier au moyen d'un login et d'un mot de passe. Cette application est réservée aux professionnels (infirmiers et personnel « Sanolib »).

Chaque demande de soins lancée sur la plateforme, soit directement sur le site internet soit par l'intermédiaire d'un assistant, est adressée automatiquement en même temps à tous les infirmiers inscrits sur « Sanolib » dont le secteur inclut l'adresse du patient.

Le soin est attribué au premier infirmier qui valide la demande.

Si aucun infirmier n'a répondu à la demande après 4h, ou si tous les infirmiers du secteur ont refusé la demande, le patient en est informé par mail ou par mail et téléphone si la demande a été effectuée par téléphone.

Depuis le site et, le cas-échéant, l'application Sanolib, les professionnels de santé Infirmiers, une fois connectés sur leur Compte Professionnel, peuvent effectuer les opérations suivantes :

- modifier les informations qu'ils ont communiquées lors de la création de leur compte professionnel,
- recevoir les demandes de soins relayés par la plateforme ou les refuser,
- consulter la liste des patients qu'il doit prendre en charge ainsi que l'agenda de son équipe de soins, ajouter ou supprimer de nouveaux patients.
- annexer à la fiche de chaque patient des documents scannés (ordonnances, comptes rendus médicaux, photographie des plaies...).

L'infirmier peut également utiliser une messagerie sécurisée instantanée pour communiquer avec les autres membres de l'équipe de soins et/ou un assistant « Sanolib ».

3.2. Modalités financières d'utilisation de la plateforme

La société Malacarne propose deux types d'abonnement à durée déterminée aux fins d'utilisation de la plateforme :

- un abonnement mensuel au tarif de 149 € TTC par mois, payable chaque mois en totalité par prélèvement, et renouvelable au mois le mois. Toute utilisation du service au-delà de la durée mensuelle payée entraîne le paiement du mois commencé.
- un abonnement à durée déterminée d'une durée de un (1) an, au montant mensuel de 129 € TTC soit 1.548 € TTC pour une année, payable en totalité à la commande par prélèvement. Toute utilisation du service au-delà de la durée mensuelle payée entraîne le paiement du mois commencé.

Les abonnements à durée déterminée ne peuvent faire l'objet d'une quelconque résiliation de la part de l'infirmier, étant souscrits pour une durée déterminée à l'avance.

L'abonnement mensuel est prélevé sur le compte bancaire de l'infirmier chaque 1^{er} du mois, et l'abonnement annuel est prélevé en totalité à sa souscription.

L'infirmier aura dûment complété préalablement le formulaire d'autorisation de prélèvement prévu à cet effet.

La société Malacarne dispose du numéro d'émetteur suivant : FR32ZZZ616645.

Afin de pouvoir gérer les accès aux services de la plateforme Sanolib, l'infirmier qui souhaite cesser d'utiliser les services de la plateforme, devra prévenir la société Malacarne par e-mail dans les délais suivants :

- 3 jours avant la fin de l'abonnement mensuel,
- 8 jours avant la fin de l'abonnement annuel.

3.3. En cas d'empêchement

Si l'infirmier ayant donné son accord pour prendre en charge un patient est finalement empêché, ce dernier informe directement le patient ou l'assistant « Sanolib » afin que celui-ci informe à son tour le patient.

3.4. Vérification des informations données par l'infirmier

La société Malacarne peut procéder à des vérifications des informations communiquées par l'infirmier lors de la création de son compte professionnel dans les limites autorisées par la loi.

3.5. Sanctions

La société Malacarne pourra prendre des sanctions à l'encontre de l'infirmier allant jusqu'à l'exclusion temporaire dans les cas suivants :

- si celui-ci a plus d'une heure de retard (60 minutes) au rendez-vous pris avec un patient, sans l'avoir prévenu au préalable ou demandé à l'assistant Sanolib de prévenir,
- si celui-ci n'a pas honoré un rendez-vous pris avec un patient sans le prévenir,
- si celui-ci n'a pas rappelé un patient dans un délai de quatre (4) heures après avoir accepté la prise en charge sauf si l'infirmier a prévenu au préalable la société Malacarne.

Ces conditions excluent le cas de force majeure au sens défini par l'article 1218 du Code civil.

Les sanctions pourront être les suivantes :

- suspension partielle et temporaire du service incluant l'absence de réception des demandes de soins pendant 8 jours,
- suspension partielle et temporaire du service incluant l'absence de réception des demandes de soins pendant un mois en cas de récidive.

3.6. Exclusion

La société Malacarne procédera à l'exclusion de tout infirmier sans préavis du réseau Sanolib dans les cas suivants :

- si l'infirmier n'est pas être inscrit à l'Ordre National des Infirmiers,
- en cas de non-paiement du service après une mise en demeure restée infructueuse pendant 15 jours,
- en cas de partage des identifiants de connexion,
- en cas d'insulte, de dénigrement, d'agression verbale, de menace ou d'insertion de contenus malveillants sur la messagerie Sanolib.

3.7. Recouvrement des sommes

En cas d'absence de paiement des abonnements lors de leur souscription ou de leur renouvellement, la société Malacarne se verra contrainte d'adresser à l'infirmier une mise en demeure de payer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Si cette mise en demeure de payer reste infructueuse pendant une durée de 15 jours, alors la société Malacarne se verra dans l'obligation de procéder au recouvrement des sommes dues par voie judiciaire et de prendre toute mesure conservatoire qui s'imposerait.

Article 4 : Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions d'utilisation des services de la plateforme Sanolib sont régies par le et interprétées conformément au droit français.

Ces Conditions Générales d'Utilisation sont écrites en français.

En cas de contestation liée à l'utilisation des services proposés par la société Malacarne sous la marque Sanolib, il est possible de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre procédure de mode alternatif de règlement des différends, à défaut, le tribunal judiciaire est compétent.