

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SYSTÈME ABOX NOTE

### 1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Le dispositif abox note d'Arrow Génériques, désigné ci-après « service abox note » est composé d'une application de santé mobile accessible sur smartphone ou tablette iOS ou Android, d'une application web hébergée accessible via un navigateur internet et d'une base de données. Elle est mise à disposition par la société Arrow Génériques de tout pharmacien, professionnel de santé et ci-après désigné « Utilisateur clinique » qui la propose à ses clients, patients atteints de maladies chroniques, eux-mêmes désignés "Utilisateurs finaux" pour assurer un meilleur suivi de leurs paramètres de santé, ou directement téléchargeable par les « Utilisateurs finaux ».

Le terme "Utilisateur" fait référence indifféremment à ces deux usages.

#### [Le service abox note est exclusivement réservé à l'usage des personnes majeures.](#)

Le service abox note est un service gratuit qui permet le recueil de données de bien-être et plus généralement de santé et/ou qui permet le recueil direct auprès de patients atteints de maladies chroniques de données utiles au suivi de paramètres et d'indicateurs de santé transmises aux pharmaciens nominativement désignés.

La création d'un compte abox note, propre à chaque relation d'un pharmacien avec son client, permet l'échange par voie électronique et de façon sécurisée de messages pouvant contenir des données de santé à caractère personnel. Le service abox note permet à cet effet :

- l'émission de messages contenant des informations relatives à des paramètres et indicateurs utiles au suivi de la santé de l'utilisateur final,
- la consultation des messages reçus par le pharmacien,
- un accès sécurisé au service abox note professionnel de santé par le pharmacien par un dispositif d'authentification forte, au moyen d'une carte de professionnel de santé (CPS) ou d'un dispositif d'authentification forte alternatif par reconnaissance d'empreinte digitale sur tablette numérique ; pour le patient, après un face à face initial avec son pharmacien, par un dispositif de login/password.

Les conditions et modalités d'utilisation du service abox note sont encadrées par les textes législatifs et réglementaires régissant notamment la protection des données de santé à caractère personnel, les droits des patients et les systèmes d'information partagés de santé.

Il est rappelé que dans le cadre de l'utilisation du service abox note, l'Utilisateur doit tenir compte :

- des règles de droit commun relatives à l'échange des données de santé à caractère personnel dont les dispositions de l'article L 1110-4 du code de la santé publique qui précisent les conditions d'échange de données de santé entre deux ou plusieurs professionnels de santé.
- du cadre légal qui régit sa profession, en particulier les règles relatives à l'obligation de conserver les données de santé à caractère personnel collectées à l'occasion de l'exercice de sa profession.

L'hébergement du service abox note est assuré, aux termes d'un contrat signé avec la société IDS Santé qui distribue le service Tactiosoft en France, par la société Arrow ECS SAS, agréée pour l'hébergement

de données de santé à caractère personnel, par décision du ministre chargé de la santé du 25 octobre 2012

Adresse de l'hébergeur :  
Arrow ECS SAS  
38/40 rue Victor Hugo  
92400 Courbevoie

Pour le service abox note, la société Arrow Génériques, responsable de traitement au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, effectue les formalités préalables nécessaires auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés. A ce titre, elle s'engage à prendre toutes précautions utiles au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

## **2. PRÉSENTATION DU SERVICE ABOX NOTE**

Le service abox note est une application web sécurisée qui permet le recueil de données bien-être et plus généralement de santé et/ou qui permet aux utilisateurs qui le souhaitent -professionnels de santé titulaires d'une carte CPS- d'échanger avec leurs clients, patients atteints de maladies chroniques des données de santé à caractère personnel.

### **2.1 Fonctionnalités**

Le service abox note comporte les fonctionnalités suivantes :

- création de son compte par un Utilisateur clinique éligible au dispositif et enregistrement des éléments d'identité de son client,
- création de son compte par l'Utilisateur final après téléchargement de l'application, et expression dématérialisée de l'accord du client par une case à cocher,
- émission et réception de messages par les Utilisateurs,
- authentification forte des Utilisateurs,
- notification de réception des messages.

### **2.2 Services annexes**

#### **Service d'assistance**

Un service d'assistance est mis à disposition des Utilisateurs pour répondre à l'ensemble des interrogations sur le service ou pour résoudre les difficultés techniques rencontrées dans le cadre du service abox note.

Ce service est accessible par mail à l'adresse [application@arrow-generiques.com](mailto:application@arrow-generiques.com)

## **3. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE ABOX NOTE**

### **3.1 Création et gestion d'un compte du service abox note**

Seul un Utilisateur Clinique - professionnel de santé, pharmacien titulaire d'une carte CPS - peut créer un compte abox note en relation avec un utilisateur final. L'attribution d'un compte n'est effectuée qu'après vérification de l'identité et de la qualité professionnelle de professionnel de santé de l'utilisateur clinique à partir de son numéro d'inscription au Répertoire partagé des professionnels de santé (RPPS).

Un utilisateur final sans relation avec un utilisateur clinique peut également créer son compte.

[En vertu des règles régissant la protection des personnes mineures, l'Utilisateur clinique s'interdit de créer un compte d'Utilisateur final pour toute personne âgée de moins de 18 ans.](#)

### **3.2 Information des personnes concernées par le service abox note**

Le service abox note permet le recueil de données de bien-être et plus généralement de santé et/ou permet l'échange de données à caractère personnel -dont des données de santé - relatives aux Utilisateurs finaux.

#### **INFORMATIONS LÉGALES DESTINÉES AUX UTILISATEURS :**

Identité du responsable du traitement : Arrow génériques, 26 avenue Tony Garnier 69007 Lyon, SAS au capital de 36 945 840,47 €, RCS Lyon 433 944 485. (Service Marketing)

Finalité du traitement : l'application est mise à disposition, par la société Arrow Génériques, de tout pharmacien, professionnel de santé qui la propose à ses clients, patients dont certains sont atteints de maladies chroniques, pour assurer un meilleur suivi de leurs paramètres de santé, et/ ou de tout Utilisateur final pour le recueil des données de bien-être et plus généralement de santé.

Modalité d'exercice des droits : Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations le concernant.

L'Utilisateur peut exercer ses droits d'accès, de rectification et d'opposition sur simple demande écrite auprès de la société Arrow Génériques 26 avenue Tony Garnier - 69007 LYON ou via le site internet en cliquant sur le lien « Contact » ou par messagerie, à l'adresse [application@arrow-generiques.com](mailto:application@arrow-generiques.com)

Modalités d'hébergement : les données à caractère personnel échangées par le service abox note (dont certaines relèvent de la catégorie des données de santé à caractère personnel) sont hébergées auprès d'un hébergeur agréé par décision du Ministre en charge de la santé.

Les demandes d'accès aux données de santé sont traitées dans le respect des règles de droit commun (article L 1111 7 du Code de la Santé Publique). En conséquence, la personne concernée par les données échangées via le service abox note peut s'adresser directement à son pharmacien ou professionnel de santé ou au responsable de traitement.

Les modalités d'exercice de ces droits sont précisées sur le site [abox-note.com](http://abox-note.com)

### **3.3 Conditions d'échange des données à caractère personnel via le service abox note**

#### *3.3.1 Contenu des messages échangés*

Le responsable de traitement ne peut contrôler le contenu des messages échangés par les Utilisateurs au travers du service abox note Il appartient donc à l'Utilisateur d'apprécier lui-même la sensibilité et l'importance des messages échangés.

Les messages échangés par les Utilisateurs contiennent des données à caractère personnel, dont des données de santé qui sont couvertes par le secret professionnel dans les conditions prévues à l'article L 1110-4 du Code de la santé publique et dont la violation est réprimée par l'article 226-13 du Code pénal.

### *3.3.2 Moyens d'authentification*

Pour pouvoir utiliser le service abox note, l'Utilisateur clinique doit s'authentifier avec sa carte CPS ou via le moyen d'authentification forte alternatif par reconnaissance d'empreinte digitale sur la tablette numérique.

Ces moyens d'authentification sont personnels et ne peuvent être confiés à un tiers.

En outre, l'Utilisateur s'engage à conserver ces moyens d'authentification dans des conditions garantissant leur sécurité.

## **4. DISPONIBILITE DU SERVICE**

Le service abox note est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, à l'exception des cas de force majeure, difficultés liées à la structure du réseau de télécommunications ou difficultés techniques. Pour des raisons de maintenance, Arrow Génériques peut suspendre l'accès au service abox note et fera tout son possible afin d'en informer préalablement les Utilisateurs.

Tout dysfonctionnement remarqué par l'Utilisateur sur le service abox note doit être signalé dans les plus brefs délais aux services d'assistance. Les modalités de recours aux services d'assistance sont décrites au [chapitre 2.2.](#)

## **5. MODIFICATIONS TECHNIQUES DU SERVICE**

Arrow Génériques a la faculté de faire évoluer les modalités techniques et matérielles d'accès au service abox note, dans le respect de la législation et des normes en vigueur, sans que cette évolution ne constitue une gêne excessive pour les Utilisateurs.

L'Utilisateur doit donc se conformer aux évolutions techniques apportées au service abox note.

Seul l'Utilisateur clinique peut, à tout moment et de façon réversible, donner ou supprimer l'accès au système abox note à ses utilisateurs finaux. Les comptes des Utilisateurs cliniques peuvent être supprimés, de façon irréversible, ou suspendus de façon réversible par la société Arrow génériques.

## **6. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

### **6.1 Données à caractère personnel des utilisateurs**

Pour son fonctionnement, le service abox note collecte des données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs.

Pour assurer le suivi de la relation entre la société Arrow Génériques et les utilisateurs de ses services et faciliter les actions ciblées d'accompagnement des utilisateurs, celle-ci dispose d'un outil de gestion de la relation utilisateurs.

Les utilisateurs sont identifiés directement par leur nom. En revanche, aucune information contenue dans ce traitement ne permet l'identification d'un patient.

Ces données ne sauraient en aucun cas être cédées à titre gratuit ou onéreux à des tiers n'intervenant pas dans le processus de déploiement du service abox note.

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant.

L'Utilisateur peut exercer ses droits d'accès, de rectification et d'opposition sur simple demande écrite auprès de la société Arrow Génériques 26 avenue Tony Garnier - 69007 LYON ou via le site internet en cliquant sur le lien « Contact » ou par messagerie, à l'adresse [application@arrow-generiques.com](mailto:application@arrow-generiques.com)

## **6.2 Protection des données de santé à caractère personnel**

La société Arrow Génériques et ses prestataires qui concourent à la mise en œuvre du service Tactiosoft n'accèdent pas aux données de santé à caractère personnel. Dans les cas exceptionnels où cet accès est rendu nécessaire par les besoins du service d'hébergement et sous réserve de l'accord des Utilisateurs et du responsable de traitement, seul le médecin de l'hébergeur et le personnel placé sous son autorité et sa responsabilité peuvent accéder auxdites données.

## **6.3 Information sur la sécurité et la confidentialité des données et des communications**

La société Arrow Génériques s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations échangées et hébergées. Le prestataire sélectionné par IDS Santé pour l'hébergement du service abox note est tenu d'une obligation vis-à-vis de Arrow Génériques en matière de sécurité, confidentialité et disponibilité des données hébergées. En outre, l'hébergeur défaillant encourt le retrait de son agrément, pouvant le cas échéant s'accompagner de sanctions pénales.

A des fins d'analyse du système, des données sont recueillies par le dispositif abox note sous forme anonymisée sous réserve de l'accord de l'Utilisateur clinique. La société Arrow Génériques s'engage à n'utiliser ces données anonymes qu'aux seules fins analytiques. Elle ne pourra en aucun cas procéder à une quelconque cession desdites données, à titre onéreux ou gratuit.

Lors de l'utilisation du service abox note, un cookie peut s'installer automatiquement sur le logiciel de navigation. Un cookie est un élément qui ne permet pas d'identifier l'utilisateur mais sert à enregistrer des informations relatives à la navigation de celui-ci sur le site Internet. Si vous souhaitez vous opposer à l'enregistrement de "cookies", nous vous informons que vous pouvez vous opposer à l'enregistrement de "cookies" en configurant votre navigateur.

## **7. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

La structure générale ainsi que les logiciels, textes, images animées ou fixes, sons et tout autre élément du service abox note sont la propriété exclusive du Groupe TACTIO SANTE, Inc. En particulier, la marque Tactiosoft, ainsi que les logos et marques des partenaires de Arrow Génériques sont protégés. Toute représentation, reproduction exploitation totale ou partielle de ces applications, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse du Groupe TACTIO SANTE ou, le cas échéant de ses

partenaires précités, est interdite et constituerait une contrefaçon au sens des articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

## **8. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

Les Utilisateurs acceptent de ne pas utiliser le service abox note de quelque façon que ce soit pour harceler, insulter, abuser, traquer, menacer, diffamer ou encore enfreindre ou violer les droits de toute autre partie. La société ARROW Génériques n'est en aucun cas responsable de tels agissements de la part des utilisateurs, ni de toute transmission ou message de harcèlement, de menace, d'action diffamatoire, offensant, non-respectueux ou illégal suite à l'usage du service.

L'Utilisateur reconnaît et accepte expressément que dans les limites autorisées par la législation en vigueur l'utilisation du service abox note reste à ses risques et périls et que l'Utilisateur assume l'intégralité du risque de manière raisonnable relatif à l'usage du service.

Hormis les obligations liées à l'hébergement des données de santé en terme notamment d'intégrité, de confidentialité et de sécurité des données, la société ARROW Générique ne garantit nullement l'absence de problèmes rencontrés le cas échéant lors de l'utilisation du service ni l'adéquation de ce service aux besoins rencontrés par les Utilisateurs.

L'Utilisateur reconnaît que le service n'est pas destiné à se substituer à un suivi médical effectué régulièrement par des professionnels de santé.

Dans toute la mesure permise par l'application de la loi en vigueur, la société ARROW Générique ne pourra être tenue responsable de tout dommage lié directement ou indirectement à l'usage du Service.

## **9. MISE À JOUR DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE**

Une mise à jour des présentes Conditions Générales d'Utilisation peut être rendue nécessaire par l'évolution du service abox note .

En cas de mise à jour des Conditions Générales d'Utilisation, la nouvelle version sera mise en ligne sur le portail et un message d'information comprenant un lien vers les Conditions Générales d'Utilisation sera adressé à l'ensemble des utilisateurs du service abox note, à leur adresse mail renseignée au moment de la création du compte.

L'utilisateur s'engage à prendre connaissance de toute nouvelle version des Conditions Générales d'Utilisation et à en respecter le contenu.