Conditions de service pour les Visiteurs et Utilisateurs

1. Conditions Générales

1.1 Objet du présent document

Le présent document définit les conditions d'accès et d'utilisation du Site web, de l'Application et des Services mis à disposition sur le Site web et l'Application pour les Visiteurs et les Utilisateurs. « Rosa » désigne Rosa ASBL, une association sans but lucratif établie à Cantersteen 12, 1000 Bruxelles, sous le numéro d'entreprise 0745.832.604.

Pour éviter toute ambiguïté, les présentes Conditions s'appliquent exclusivement aux Visiteurs et aux Utilisateurs agissant en tant que patients (ou pour le compte de patients). Les professionnels de santé utilisant les services de Rosa dans le cadre de soins ambulatoires sont soumis à des conditions contractuelles distinctes et ne sont pas régis par les présentes Conditions.

1.2 Définitions

- **Visiteur** : une personne physique qui accède aux Services ou les utilise via le site web de Rosa (le ***Site web***) et/ou l'application mobile (***l'Application***), sans être connectée à un compte Patient.
- **Utilisateur** : une personne physique qui a créé un compte sur Rosa (le ***Compte Patient***) et qui accède aux Services ou les utilise via le Site web ou l'Application tout en étant connectée à ce Compte Patient.
-

Sauf indication contraire, le terme « vous » désigne à la fois les Visiteurs et les Utilisateurs.

1.3. Acceptation des Conditions

En accédant à notre Site web et/ou à notre Application ou en les utilisant en tant que Visiteur, vous confirmez avoir lu les présentes Conditions et accepter d'être lié par celles-ci, telles que modifiées le cas échéant.

Lors de la création d'un Compte Patient, vous devenez Utilisateur et des conditions supplémentaires s'appliquent, telles qu'énoncées dans les présentes Conditions. Il vous sera demandé de confirmer expressément votre acceptation des présentes Conditions. Ce faisant, ainsi qu'à chaque fois que vous accédez aux Services ou les utilisez tout en étant connecté à votre Compte Patient, vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions dans la mesure où elles s'appliquent à vous en tant qu'Utilisateur.

Si vous n'acceptez pas tout ou partie des présentes Conditions, vous ne devez pas accéder ni utiliser notre Site web, notre Application ou nos Services.

1.4 Description des Services

Rosa met à votre disposition les Services suivants via le Site web ou l'Application :

- un répertoire en ligne non exhaustif de divers professionnels de la santé à travers la Belgique ;
- une plateforme de prise de rendez-vous en ligne, permettant aux Utilisateurs de prendre rendez-vous avec des professionnels de la santé qui ont activé la fonctionnalité de prise de rendez-vous en ligne ;
- un portail patient vous permettant de gérer vos rendez-vous et documents ; et
- des services additionnels qui peuvent être offerts de temps à autre par Rosa, incluant, par exemple, la téléconsultation.

Rosa fournit également des services de support relatifs au Site web, à l'Application et/ou aux Services. Ces services de support comprennent notamment la possibilité de signaler un contenu illicite ou inapproprié, de soumettre des questions ou des demandes et d'accéder à des informations concernant des opportunités de carrière. Rosa ne fournit pas d'assistance concernant des problèmes impliquant des professionnels de santé. Vous devez adresser toute question de ce type directement au professionnel de santé concerné.

Le Site web et l'Application peuvent également donner accès à des informations complémentaires, notamment des contenus relatifs à Rosa, à ses activités et aux services proposés aux professionnels de santé. Ces contenus sont fournis uniquement à titre informatif général et ne constituent pas un Service fourni au titre des présentes Conditions.

Le Site web, l'Application et les Services fournis par Rosa évolueront au fil du temps, en fonction des choix de l'équipe de développement et des retours d'expérience des Visiteurs et Utilisateurs. Rosa communiquera ces changements en temps utiles.

1.5 Utilisation acceptable et vos obligations

Vous devez accéder aux Services, au site Web et à notre Application et les utiliser de manière raisonnable, responsable et en toute bonne foi. Plus précisément, vous vous engagez à ne pas :

- enfreindre les présentes Conditions ou toute loi applicable ;
- utiliser le site Web, l'Application ou les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus ;
- perturber ou interférer avec le Site web, l'Application ou les Services ;
- faire quoi que ce soit qui puisse nuire, interférer ou violer la sécurité ou la confidentialité de nos systèmes ou des informations qui s'y trouvent ;
- adopter un comportement illicite, diffamatoire, obscène, menaçant, harcelant, abusif, haineux ou embarrassant pour toute autre personne, ou qui est raisonnablement susceptible de nuire aux services ou à la réputation de Rosa et/ou des professionnels de la santé ;
- s'engager dans toute forme d'extraction de données non autorisées du site Web ou de l'Application, tel que le web scraping ;
- enfreindre les droits d'une autre personne, y compris les droits de propriété intellectuelle, les droits de confidentialité ou les droits au respect de la vie privée ;
- créer une fausse identité ou usurper l'identité d'une autre personne ;
- tenter d'accéder à un rendez-vous ou à des données qui ne vous sont pas destinées;

et vous devez toujours vous assurer de :

- n'utiliser notre site Web ou notre Application et tout Service qu'à des fins privées, à l'exclusion de toute fin commerciale ;
- communiquer et maintenir des informations vous concernant exactes, à jour et complètes ;

- obtenir tous les consentements ou autorisations nécessaires avant de fournir à Rosa de l'information sur un autre individu ; et
- nous informer immédiatement (support@rosa.be) si vous avez connaissance de problèmes de sécurité ou de préoccupations concernant l'utilisation ou l'accès à notre site Web, notre Application ou nos Services.

1.6. Engagements et responsabilités de Rosa

Rosa développe et fournit son site Web, ses Applications et Services selon des standards professionnels. Rosa ne garantit pas que ses sites Web, Applications et Services sont disponibles en permanence ou qu'ils sont exempts d'erreurs, mais Rosa remédiera les problèmes identifiés aussi vite que possible.

Rosa publie des informations à propos des professionnels de la santé et de leurs disponibilités pour des rendez-vous. Ces informations sont directement gérées par les professionnels de la santé et ne sont pas sous le contrôle de Rosa. Dans la mesure permise par la loi applicable, Rosa n'est aucunement responsable et exclut toute responsabilité pour :

- l'exactitude, l'exhaustivité ou la disponibilité des informations fournies par les professionnels de santé ;
- le comportement, les services ou les décisions des professionnels de santé sur ou via le Site web ou l'Application de Rosa ;
- les annulations, retards ou refus de rendez-vous par les professionnels de santé.
-

Les professionnels de santé sont seuls responsables des informations qu'ils publient et des services qu'ils fournissent, y compris tout conseil médical, diagnostic ou traitement. Rosa facilite l'accès aux soins de santé en tant que simple intermédiaire ; Rosa n'est pas un professionnel de la santé ou un établissement de santé et n'exerce aucune activité dans le domaine de la santé. Rosa ne fournit pas de conseils médicaux, diagnostic ou traitement. Toute information mise à disposition via les Services est fournie à titre informatif uniquement et ne doit pas être considérée comme un avis médical. Les Services ne sont pas conçus pour, et ne doivent pas être utilisés dans des circonstances médicales critiques, d'urgence ou de soins aigus.

La responsabilité de Rosa à votre égard est limitée aux dommages directs causés par sa propre faute. Rosa ne pourra être tenue responsable des dommages indirects ou consécutifs, ni des dommages résultant de votre mauvaise utilisation du Site web, de l'Application ou des Services, de votre propre faute ou des actes de tiers. Le Site web, l'Application et les Services sont fournis « en l'état ». Dans la mesure permise par la loi, Rosa exclut toute garantie autre que celles imposées par les règles impératives de protection des consommateurs.

1.7 Liens externes

Le site Web et l'Application peuvent inclure des liens vers des sites web de tierces parties. Rosa n'est pas responsable en aucune façon, et exclut toute responsabilité, pour toute information contenue sur ces sites web.

1.8 Données à caractère personnel et cookies

Rosa traite des données à caractère personnel à propos des Visiteurs et Utilisateurs comme décrit plus en détail dans la Politique en latière de respect de la vie privée de Rosa, qui fait partie intégrante de l'accord entre vous et Rosa.

Les informations relatives aux cookies et technologies similaires sont détaillées dans la Politique en matière de Cookies de Rosa.

1.9. Conformité et mesures de protection

Rosa se réserve le droit de surveiller, examiner, enquêter et mettre en œuvre toute mesure raisonnablement nécessaire afin de : (i) garantir le respect des présentes Conditions, des lois applicables ou des obligations réglementaires ; (ii) protéger la sécurité, l'intégrité, la disponibilité et le fonctionnement licite des Services ; et/ou (iii) prévenir, détecter ou atténuer tout préjudice ou risque de préjudice pour Rosa, ses utilisateurs (professionnels de santé ou patients) ou des tiers, y compris, sans s'y limiter, en cas de suspicion de fraude, d'activité illégale, de violation de la sécurité ou d'utilisation abusive des Services (y compris la création de comptes avec des informations fausses ou trompeuses, ou des absences répétées à des rendez-vous réservés).

Ces mesures peuvent inclure, sans limitation, la suspension, la restriction ou la résiliation de l'accès aux Services ; la mise en œuvre de contrôles supplémentaires de vérification d'identité ou d'accès ; l'examen ou la suppression de contenus ou de données susceptibles de contrevenir aux présentes Conditions ou aux lois applicables ; et le signalement d'activités présumées illicites aux autorités compétentes ainsi que, lorsque cela est approprié et conforme à la loi applicable, l'information des utilisateurs concernés concernant des activités abusives présumées.

Rosa appliquera ces mesures de manière proportionnée à la nature, à la gravité et à la probabilité du risque ou du manquement identifié. Lorsque cela est légalement et pratiquement possible, Rosa fournira un préavis ou, lorsque cela n'est pas possible, informera l'Utilisateur concerné sans retard injustifié après la mise en œuvre de la mesure. Rosa peut s'abstenir de fournir un tel préavis ou une telle information lorsque cela est strictement nécessaire, notamment pour éviter le contournement de ses systèmes, faire face à des comportements abusifs ou frauduleux répétés, préserver l'intégrité d'une enquête ou respecter des obligations légales.

Rosa rétablira l'accès au Site web, à l'Application ou aux Services dès que raisonnablement possible une fois la cause de la mesure résolue.

Rosa peut occasionnellement suspendre l'accès au Site web, à l'Application ou aux Services pour des raisons de maintenance, de mise à jour ou techniques et fera des efforts raisonnables pour minimiser les perturbations et effectuer ces opérations autant que possible pendant les périodes de faible activité.

1.10 Prix et paiement

L'accès aux Services, site Web et Application vous est fourni gratuitement.

1.11 Propriété intellectuelle

Rosa (ou ses donneurs de licences) conserve la propriété de tous les droits, incluant les droits de propriété intellectuelle, dans et pour les Services, le site Web et l'Application et leur contenu.

Rosa vous accorde une licence non exclusive, non transférable et libre de redevance (sans droit de sous-licence) pour promouvoir, accéder et utiliser les Services, le site Web et l'Application selon les termes spécifiés dans ces Conditions.

Vous déclarez et garantissez de ne pas :

- adapter, modifier, dupliquer, distribuer ou reproduire, en tout ou en partie, tout élément des Services, du site Web et de l'Application, quel qu'en soit la nature ;
- procéder à l'ingénierie inverse, à la décompilation, au désassemblage des composants et/ou à l'utilisation de tout composant des Services, du site Web et de l'Application à des fins d'analyse concurrentielle ou de création d'œuvres dérivées.

Nonobstant toute disposition contraire, Rosa est libre d'utiliser et d'implémenter dans ses produits et services toute idée, feedback ou savoir-faire que vous fournissez à Rosa ou que Rosa développe ou acquiert durant l'exécution des Services, sans qu'aucune compensation ne soit due et sans que cela ne soit considéré comme une violation de vos droits de propriété intellectuelle, de votre savoir-faire ou d'autres droits de propriété qui vous reviennent.

Rosa ne revendique pas la propriété de vos données ou matériaux fournis à Rosa ou à un professionnel de la santé en vertu de ces Conditions.

Tout manquement à ce qui précède constitue un manquement important à ces Conditions et amènera Rosa, à sa discrétion, à suspendre ou à résilier immédiatement votre droit d'accès aux Services.

1.12 Durée du contrat

Ces Conditions forment le contrat entre vous et Rosa et ce contrat est conclu pour une durée indéterminée. En tant que Visiteur, vous pouvez cesser d'utiliser les Services, le site Web ou l'Application à tout moment. En tant qu'Utilisateur, vous pouvez mettre fin au contrat à tout moment en demandant à Rosa de supprimer votre Compte Patient (via l'Application ou en envoyant un email à support@rosa.be). Rosa vous enverra une confirmation par écrit.

Rosa peut mettre fin au contrat immédiatement si vous ne respectez pas ces Conditions, si vous utilisez les Services en violation de la loi ou si vous avez agi d'une façon qui, selon l'opinion raisonnable de Rosa, affecte votre capacité à respecter vos obligations en vertu de ce contrat ou l'intégrité, la réputation ou le statut de Rosa, d'un professionnel de la santé ou d'un autre visiteur ou utilisateur. Rosa peut refuser de contracter à nouveau avec vous dans le futur.

S'il est mis fin au présent contrat, vous devez cesser d'utiliser les Services.

1.13 Communications

Rosa peut communiquer avec les Utilisateurs via l'adresse e-mail associée à leur Compte Patient. Pour les Visiteurs, Rosa peut utiliser l'adresse e-mail fournie lors de l'envoi d'une demande d'assistance ou lors de tout autre contact avec Rosa.

1.14 Modification des Conditions de service

Ce document est à jour en date du 19 juin 2026. Rosa peut changer ces Conditions. Toute version mise à jour des présentes Conditions sera publiée sur le Site web. Le cas échéant,

Rosa peut également exiger des Utilisateurs qu'ils acceptent expressément les Conditions mises à jour lorsqu'ils accèdent à leur compte. En continuant à accéder au Site web, à l'Application ou aux Services ou à les utiliser après la publication et l'entrée en vigueur des Conditions mises à jour, vous acceptez d'être lié par les Conditions révisées. Les Visiteurs et Utilisateurs sont encouragés à consulter régulièrement les présentes Conditions afin de rester informés de toute modification.

1.15 Droit applicable et litiges

Le contrat est soumis au droit belge. S'il n'est malheureusement pas possible de régler à l'amiable un litige entre vous et Rosa, les tribunaux compétents de votre domicile, ou les tribunaux compétents de Bruxelles, section française ou néerlandaise, trancheront le litige.

2. Conditions spéciales applicables aux Visiteurs

2.1 Accès au site Web et à l'Application

Tous les Visiteurs peuvent accéder à notre site Web et à notre Application, y chercher un professionnel de la santé et consulter les informations accessibles au public.

2.2 Limitations

Les Visiteurs ne peuvent pas accéder aux Services réservés aux Utilisateurs, notamment la prise de rendez-vous, le portail patient ou la téléconsultation.

3. Conditions spéciales applicables aux Utilisateurs

3.1 Création du Compte Patient

Pour accéder à certains Services, vous devez créer un Compte Patient. Vous devez :

- être âgé d'au moins 13 ans ;
- fournir à Rosa des informations exactes, à jour et complètes et les maintenir comme telles ;
- utiliser votre compte uniquement à des fins personnelles, le conserver en sécurité et informer Rosa de tout accès non autorisé.

3.2 Prise de rendez-vous

Afin de prendre (et de gérer) un rendez-vous avec un professionnel de la santé ou une ressource (telle qu'un équipement, une salle ou un service), vous reconnaissez et acceptez que :

- vous avez le droit de consulter le professionnel de santé de votre choix ;
- vous devez procéder à toutes les vérifications nécessaires avant de prendre rendez-vous avec l'un des professionnels de la santé répertoriés sur notre site Web ou Application ;

- chaque rendez-vous est communiqué au professionnel de la santé concerné qui peut, le cas échéant, reporter ou annuler le rendez-vous dans son agenda ; dans ce cas, vous recevrez une notification ;
- lorsque vous prenez rendez-vous pour une autre personne, vous devez être autorisé à agir en son nom ;
- vous ne devez réserver des rendez-vous qu'en cas de besoin et faire preuve de respect envers le temps des professionnels de santé ;
- vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour honorer votre rendez-vous et êtes seul responsable des conséquences d'une absence ; si vous ne pouvez pas vous présenter à votre rendez-vous, vous devez le reprogrammer ou l'annuler via Rosa ou en contactant directement le professionnel de santé concerné ; et
- tous frais, pénalités ou restrictions (y compris le refus de futurs rendez-vous) sont déterminés et appliqués exclusivement par le professionnel de santé concerné.

3.3 Téléconsultation

La téléconsultation peut être disponible à la discrétion des professionnels de santé.
Afin d'assurer la qualité de la téléconsultation, vous devez disposer au minimum de :

- une localisation (en Belgique) garantissant la confidentialité et la sécurité de la téléconsultation ;
- un ordinateur de bureau ou portable, ou un smartphone ou une tablette ;
- une webcam ou une caméra intégrée de résolution suffisante ;
- un microphone ou des haut-parleurs intégrés ou externes de bonne qualité (des casques avec microphones intégrés sont recommandés pour une meilleure qualité audio et moins de bruit de fond) ; et
- une connexion Internet stable et rapide pour permettre une téléconsultation de haute qualité.

Il vous est recommandé de rejoindre la téléconsultation quelques minutes avant l'heure de votre rendez-vous pour vous authentifier de manière forte et vérifier la qualité de la connexion audio et vidéo de votre appareil. Lorsque tout est prêt, votre professionnel de santé lancera la téléconsultation. Vous pourriez être mis « en attente » si votre professionnel de santé rencontre des retards.

Vous comprenez que le contenu d'une téléconsultation est confidentiel et que l'enregistrement d'une consultation nécessite le consentement mutuel du professionnel de santé et de vous-même.

Rosa agit uniquement en tant qu'intermédiaire technique, fournissant l'infrastructure pour l'appel vidéo. Rosa ne participe pas à la consultation, ne l'enregistre pas et ne fournit aucun conseil ni évaluation médicale. Rosa fait appel à des prestataires de services tiers pour permettre la connexion vidéo. Plus précisément, Rosa utilise les services de Whereby (Norvège). Vous pouvez trouver plus d'informations sur la manière dont Whereby traite vos données et sur la façon d'exercer vos droits en matière de protection des données personnelles ici. Rosa mettra en œuvre des efforts commercialement raisonnables pour garantir la disponibilité et les performances du service vidéo, mais ne garantit pas un accès ininterrompu. Dans la mesure permise par la loi, Rosa ne saurait être tenue responsable de tout dommage ou réclamation résultant de :

- L'indisponibilité ou la mauvaise qualité de l'appel vidéo due à des problèmes d'internet ou d'appareils indépendants de la volonté de Rosa ;
- Une mauvaise utilisation du Service ou des violations de la confidentialité de votre part ;

- Des décisions cliniques prises pendant la téléconsultation.

4. Version des présentes Conditions

Il s'agit de la version 1.5 de nos Conditions d'utilisation pour les Visiteurs et Utilisateurs, en vigueur au 19 juin 2026. Nous révisons régulièrement les présentes conditions d'utilisation pour les visiteurs et utilisateurs afin de nous assurer qu'elles sont à jour et nous pouvons les modifier au fil du temps pour refléter les changements apportés à nos Services. Dans ce cas, nous publierons les conditions mises à jour sur cette page web. Veuillez vous reporter à ce document pour prendre connaissance de toute modification, car les conditions révisées s'appliqueront à tous les services que nous fournissons.

Modifications apportées depuis la version précédente (v. 1.4) : nous avons restructuré les Conditions afin de mieux distinguer les Visiteurs et les Utilisateurs, clarifié leur champ d’application, introduit des dispositions relatives à la conformité et aux mesures de protection, mis à jour les dispositions relatives aux Services (notamment en introduisant les réservations basées sur des ressources) et amélioré la clarté générale du document.