

Conditions d'utilisation

Version en vigueur — applicable à tous les utilisateurs de la Plateforme au Québec.

1. Objet et définitions

Soigna (« la Plateforme ») est un service numérique québécois mettant en relation des familles et patients (« Clients ») avec des professionnels de la santé indépendants exerçant au Québec (« Professionnels »), pour des prestations à domicile ou en visioconférence.

2. Statut juridique de la Plateforme

La Plateforme agit exclusivement comme intermédiaire technologique. Elle n'est pas un établissement de santé au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, ne fournit aucun soin ni avis clinique et n'emploie pas les Professionnels, qui exercent à titre indépendant et sous leur propre responsabilité.

3. Service fourni

- Référencement vérifié des Professionnels (numéro de permis, ordre, assurance).
- Recherche, prise de rendez-vous et calendrier en temps réel.
- Paiement sécurisé via Stripe (séquestre jusqu'à la prestation).
- Visioconférence intégrée pour les consultations en ligne.
- Notifications, rappels, messagerie sécurisée et reçus.
- Support utilisateur et médiation en cas de litige.

4. Inscription et compte

- Inscription ouverte aux personnes majeures résidant au Québec ou agissant pour un proche.
- Chaque utilisateur garantit l'exactitude des informations et la confidentialité de ses identifiants.
- Toute usurpation, fraude ou manquement entraîne la suspension immédiate du compte.

5. Engagements communs

- Fournir des informations exactes, à jour et complètes.
- Respecter les autres utilisateurs (politesse, ponctualité, paiement).
- Signaler sans délai tout incident ou problème de paiement.

6. Conditions spécifiques aux Professionnels

- Être membre en règle de son ordre (OIIQ, OPQ, OEQ, OTSTCFQ) avec un n° de permis vérifiable.
- Détenir une assurance responsabilité professionnelle valide.

- Respecter le code de déontologie, la LSSSS et la Loi 25.
- Déclarer ses revenus et facturer les taxes (TPS/TVQ) le cas échéant.
- Refuser toute prestation hors champ d'exercice.

7. Conditions spécifiques aux Clients

- Fournir un environnement de soins sécuritaire et collaborer aux interventions.
- Honorer les paiements et respecter la politique d'annulation.
- Évaluer le Professionnel honnêtement après chaque prestation payée.

8. Réservations, paiements et commissions

- Paiements traités par Stripe (PCI-DSS Niveau 1) en CAD, taxes en sus le cas échéant.
- Fonds conservés en séquestre jusqu'à la fin de la prestation.
- Commissions selon le palier d'abonnement : Standard 25 %, Pro 15 %, Élite 10 %.
- Versement au Professionnel 72 heures après la fin de la prestation, sous réserve de la protection acheteur.

9. Abonnements Pro et Élite

- Facturation mensuelle Stripe, reconductible tacitement.
- Annulation à tout moment depuis l'espace Pro ; accès maintenu jusqu'à la fin de la période payée.
- En cas de défaut de paiement, bascule automatique en palier Standard après 7 jours.

10. Annulation, remboursement et protection du consommateur

Conformément à la *Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, c. P-40.1)*, le Client conserve l'ensemble de ses droits :

- Service conforme à sa description et exécuté avec compétence.
- Remboursement intégral en cas de prestation non rendue, défectueuse ou non conforme.
- Plainte auprès de l'Office de la protection du consommateur ou de l'ordre professionnel.
- Aucune clause des présentes ne peut écarter ces droits impératifs.

11. Suspension et résiliation

- Résiliation possible à tout moment depuis l'espace utilisateur.
- Le Professionnel doit honorer les RDV confirmés ou prévoir un préavis de 7 jours.
- Suspension immédiate possible : assurance expirée, radiation, fraude, plainte sérieuse.
- Confidentialité, paiements dus et non-sollicitation survivent à la résiliation.

12. Responsabilité

Sous réserve des dispositions d'ordre public, la Plateforme ne peut être tenue responsable des actes professionnels, diagnostics, conseils ou conséquences cliniques fournis par les Professionnels.

13. Données personnelles

Traitement conforme à la **Loi 25**. Voir Politique de confidentialité et DPA sur soigna.ca/legal.

14. Modifications

Notification par courriel au moins 30 jours avant entrée en vigueur. Le maintien d'utilisation vaut acceptation.

15. Loi applicable

Lois du Québec ; juridiction des tribunaux du district de Montréal, sans préjudice du droit du consommateur de saisir le tribunal de son domicile.

Document à valeur informative — version en vigueur consultable sur soigna.ca/legal.