

Responsabilités

Délimitation des responsabilités, exclusions et procédure de gestion des réclamations.

Le Professionnel

- Seul responsable des actes professionnels, diagnostic, soins et conséquences.
- Membre en règle de son ordre (OIIQ, OPQ, OEQ, OTSTCFQ) et titulaire d'une assurance valide.
- Respecte le code de déontologie et la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.
- Garantit la confidentialité conformément à la *Loi 25*.
- Déclare ses revenus et facture les taxes applicables.

La Plateforme

- Agit uniquement comme intermédiaire technologique de mise en relation.
- Ne pose aucun acte professionnel et ne fournit aucun soin ni avis clinique.
- Vérifie le numéro de permis et la preuve d'assurance avant publication.
- Garantit la sécurité technique et l'intégrité du traitement des paiements.
- Décline toute responsabilité quant aux actes et conséquences cliniques des soins.

Exclusions de responsabilité de la Plateforme

Sous réserve des dispositions d'ordre public, la Plateforme ne saurait être tenue responsable :

- des conséquences cliniques d'un acte posé par un Professionnel ;
- de la fausse déclaration d'un utilisateur (informations, identité, état de santé) ;
- des prestations effectuées hors plateforme, même initiées via Soigna ;
- des dommages issus d'un cas de force majeure ou d'une défaillance d'un service tiers (Stripe, Supabase, FAI, Jitsi) malgré nos diligences ;
- de l'utilisation détournée de la Plateforme contraire aux présentes ou à la loi ;
- du contenu des échanges privés hors fonctionnalités officielles.

Gestion des réclamations

- **1. Signalement** à reclamations@soigna.ca dans les 30 jours, avec n° de réservation, faits et pièces.
- **2. Accusé de réception** sous 2 jours ouvrés.
- **3. Instruction** : contact des deux parties, suspension éventuelle des versements, collecte des éléments sous 10 jours ouvrés.
- **4. Décision motivée** sous 21 jours : remboursement total/partiel, médiation, transmission à l'ordre ou clôture sans suite.

- **5. Recours externes** : Office de la protection du consommateur, ordre professionnel, Commission d'accès à l'information, tribunaux civils.

Limitation de responsabilité

Dans toute la mesure permise par la loi, la responsabilité totale cumulée de la Plateforme à l'égard d'un utilisateur, toutes causes confondues, est **limitée au montant des commissions perçues par Soigna sur les 12 derniers mois** pour les prestations objet du litige. Cette limitation ne s'applique pas en cas de faute lourde, dol, atteinte à la sécurité ou aux droits impératifs du consommateur.

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