

Condition Générales de Vente

juin 2026

Éditées par **OSCAR & CAROLINE**, SAS au capital de 133 992 €. Siège social : 1 avenue du Belvédère, 78100 Saint-Germain-en-Laye. RCS Versailles n° 942 141 995.

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») définissent les modalités financières, contractuelles et commerciales d'accès au logiciel MedCopilot, solution SaaS destinée aux professionnels de santé et aux établissements de soins.

Les CGV s'appliquent à tout abonnement, licence, pack, crédit ou prestation associée souscrite auprès d'Oscar & Caroline.

Les CGV complètent les **Conditions Générales d'Utilisation (CGU)**, que tout utilisateur doit accepter pour accéder au service.

2. Offres et services commercialisés

Oscar & Caroline propose plusieurs formules et services, susceptibles d'évolution :

2.1 Abonnement individuel

Accès au logiciel MedCopilot via une formule mensuelle ou annuelle, incluant :

- l'accès aux fonctionnalités de synthèse, OCR, dictée vocale, rédaction assistée, analyses spécifique,
- le Chat MedCopilot fondé sur la base documentaire RAG médicale,
- les mises à jour et évolutions du logiciel,
- un support technique standard.

2.2 Abonnements établissements

Licences multi-utilisateurs incluant :

- administration centralisée des licences par nos équipes,
- supervision technique,
- support dédié,
- possibilité de créer des prompts sur mesure selon vos besoins,
- formations ou webinaires possibles.

2.3 Crédit ou packs de génération (optionnel)

Dans certains cas, la facturation peut se faire par **crédits de synthèse** ou par volumes d'usage.

2.4 Versions bêta ou promotionnelles

Les bêta-testeurs bénéficient d'un accès temporaire gratuit ou à tarif préférentiel, dans le cadre strict défini par Oscar & Caroline.

2.5 Prestation additionnelle

Sur demande :

- formations,
- accompagnement au déploiement,
- intégrations techniques,
- support renforcé.

Ces prestations peuvent faire l'objet de devis spécifiques.

3. Prix et facturation

3.1 Prix

Le prix de l'abonnement individuel à MedCopilot est fixé à **69 euros TTC par mois** en cas de paiement mensuel. En cas de paiement annuel, le prix de l'abonnement individuel est fixé à **59 euros TTC par mois**, soit **708 euros TTC par an**, réglés en une seule fois au moment de la souscription ou du renouvellement annuel.

Ces tarifs s'appliquent sauf offre promotionnelle, période de bêta-test, tarif préférentiel ou conditions particulières précisées au moment de la souscription.

Les prix des autres formules, notamment les abonnements établissement, les packs volumétriques et les options supplémentaires, sont affichés :

- en euros toutes taxes comprises (TTC) pour les professionnels libéraux ;
- en euros hors taxes (HT) pour les établissements, structures de santé ou personnes morales.

Oscar & Caroline se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Toute modification tarifaire :

- n'a aucun effet rétroactif ;
- ne s'applique pas aux périodes d'abonnement déjà réglées ;
- est notifiée à l'utilisateur avant son entrée en vigueur, conformément à la réglementation applicable.

3.2 Facturation

Les abonnements sont facturés :

- **mensuellement** (paiement récurrent), ou
- **annuellement** (paiement récurrent), selon l'option choisie.

Les établissements B2B peuvent bénéficier d'une facturation annuelle ou trimestrielle ou mensuelle..

3.3 Paiement

Les paiements sont réalisés :

- par carte bancaire dans l'application via notre partenaire PayZen, sans stockage des données bancaires,
- par prélèvement SEPA ou par virement bancaire pour les établissements BtoB.

Le défaut de paiement entraîne la suspension automatique de l'accès au service.

4. Durée — Renouvellement — Résiliation

4.1 Durée

Les abonnements sont conclus pour une durée :

- mensuelle, trimestrielle ou annuelle renouvelable par tacite reconduction.

4.2 Résiliation par l'utilisateur

L'utilisateur peut résilier à tout moment :

- l'abonnement prendra fin à **l'issue de la période en cours**,
- aucun remboursement prorata temporis ne sera réalisé.

4.3 Résiliation par Oscar & Caroline

Oscar & Caroline peut suspendre ou résilier un accès en cas :

- de non-paiement,
- de non-respect des CGV ou CGU,
- d'usage frauduleux ou dangereux du service,
- de risque identifié pour la sécurité.

5. Obligations de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à :

- utiliser MedCopilot dans un cadre strictement professionnel,
- garantir l'exactitude des données importées,
- respecter les règles professionnelles et déontologiques applicables,
- sécuriser l'accès à son compte (mot de passe, confidentialité),
- ne pas détourner le logiciel de sa finalité.

Tout usage non conforme (diagnostic, décision thérapeutique automatique, etc.) engage exclusivement la responsabilité de l'utilisateur.

6. Obligations d'Oscar & Caroline

Oscar & Caroline s'engage, au titre d'une obligation de moyens, à :

- fournir au Client un accès à l'Application MedCopilot conforme à la documentation contractuelle et fonctionnelle applicable ;
- mettre en œuvre les moyens raisonnables nécessaires au bon fonctionnement, à la maintenance et à l'évolution de l'Application ;
- assurer une disponibilité raisonnable du service, sous réserve des opérations de maintenance, des mises à jour, des interruptions programmées ou des événements indépendants de sa volonté ;
- corriger les anomalies identifiées et reproductibles dans les meilleurs délais raisonnables, selon leur niveau de criticité ;
- mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées destinées à assurer la sécurité, la confidentialité, l'intégrité et la traçabilité des données traitées ;
- veiller au respect des exigences applicables en matière de protection des données personnelles, notamment le RGPD ;
- recourir à un hébergement de données de santé assuré par un hébergeur certifié HDS, en l'occurrence Claranet ;
- fournir les mises à jour, corrections et améliorations fonctionnelles jugées nécessaires à l'évolution du service.

Oscar & Caroline demeure libre de faire évoluer l'Application, ses fonctionnalités, son interface et son architecture technique, dès lors que ces évolutions ne dégradent pas substantiellement les fonctionnalités essentielles souscrites par le Client.

7. Disponibilité du service

MedCopilot est accessible 7 jours sur 7, sous réserve des périodes de maintenance, des mises à jour planifiées, des interventions techniques nécessaires, ou de tout événement indépendant de la volonté d'Oscar & Caroline.

Lorsque cela est possible, Oscar & Caroline informe les utilisateurs des opérations de maintenance programmées susceptibles d'affecter l'accès au service.

Oscar & Caroline met en œuvre une surveillance de l'infrastructure technique, notamment au travers de son hébergement HDS opéré par Claranet, ainsi que des mesures raisonnables destinées à prévenir, détecter et corriger les dysfonctionnements.

7.1 Gestion des anomalies et niveaux de criticité

En cas d'anomalie signalée par le Client ou détectée par Oscar & Caroline, celle-ci est qualifiée selon son niveau de criticité d'après la grille suivante :

Niveau de criticité	Description / Définition	Prise en charge	Contournement	Résolution finale
Bloquante	L'Application est totalement inaccessible ou une fonctionnalité vitale est indisponible pour l'ensemble des utilisateurs, sans solution alternative de contournement.	2 heures	4 heures	1 jour
Majeure	Une fonctionnalité importante de l'Application est dégradée ou indisponible, mais l'utilisation générale reste possible ou une solution de secours existe.	4 heures	1 jour	2 jours
Mineure	Un dysfonctionnement mineur ou un bug d'affichage n'altérant pas l'utilisation principale et l'efficacité globale de l'Application.	2 jours	4 jours	6 jours

Ces délais constituent des objectifs de traitement raisonnables, calculés à compter de la qualification effective de l'anomalie par Oscar & Caroline. Sauf accord particulier entre les Parties, ils sont exprimés en **heures ouvrées** ou **jours ouvrés**, définis comme du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 (heure de Paris), hors jours fériés français.

Pour l'application de cette grille :

- **La « prise en charge »** correspond à l'analyse initiale de l'anomalie et à l'ouverture de son traitement.
- **Le « contournement »** correspond, lorsque cela est possible, à la mise en place d'une solution temporaire permettant de limiter l'impact sur l'utilisateur.
- **La « résolution finale »** correspond à la correction complète de l'anomalie ou à son traitement définitif dans une mise à jour ultérieure.

Oscar & Caroline s'engage à traiter les anomalies dans les meilleurs délais raisonnables, en tenant compte de leur gravité, de leur caractère reproductible, de leur impact sur l'utilisation du service et de l'intervention éventuelle de prestataires tiers.

7.2 Limites de garanties et de responsabilité

Toutefois, Oscar & Caroline ne saurait garantir :

- **Une disponibilité continue**, permanente, ininterrompue ou exempte de tout dysfonctionnement de l'Application ;
- **L'absence totale d'erreurs**, d'omissions, d'imprécisions ou d'incohérences (phénomènes dits d'hallucinations) dans les contenus et synthèses générés par l'Application ;
- **La compatibilité de l'Application** avec l'ensemble des équipements, navigateurs, systèmes d'exploitation, logiciels ou environnements techniques utilisés par le Client ;
- **L'exactitude, l'exhaustivité ou la qualité** des données importées par l'utilisateur ou issues de systèmes tiers ;
- **L'absence d'interruption** liée à un prestataire technique, à un hébergeur, à un fournisseur externe (notamment les modèles d'IA tiers), au réseau Internet ou à un événement de force majeure.

Oscar & Caroline ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'un aléa technique, d'une mauvaise utilisation de l'Application, d'une défaillance d'un système tiers, d'une indisponibilité réseau, ou de tout événement indépendant de sa volonté.

8. Données personnelles & données de santé

Les données sont traitées conformément :

- au RGPD,
- à la loi Informatique et Libertés,
- au référentiel HDS,
- à la Politique de Confidentialité.

Les documents médicaux importés dans MedCopilot sont :

- traités uniquement le temps de la génération de la synthèse,
- conservés en Hébergement certifié Données de Santé pendant 30 jours puis supprimés,
- conservés chez l'utilisateur sur la durée de sa session.

L'utilisateur, en tant que professionnel de santé, demeure responsable de l'information du patient et des obligations légales liées au secret médical.

9. Propriété intellectuelle

Le nom MedCopilot, la marque commerciale, son logo et son environnement graphique, son interface, son code source, sa base documentaire RAG, ses prompts, ses modèles internes et ses bases de connaissances sont la propriété exclusive d'Oscar & Caroline.

Toute reproduction, modification, diffusion ou exploitation sans autorisation est strictement interdite.

10. Limitation de responsabilité

Oscar & Caroline ne peut être tenu responsable :

- des décisions médicales prises à partir des synthèses générées,
- de l'exactitude ou de l'exhaustivité des données importées,

- d'une utilisation non conforme aux CGU,
- d'une interruption de service indépendante de sa volonté.

MedCopilot n'établit aucun diagnostic et ne propose aucune décision thérapeutique.

11. Force majeure

Oscar & Caroline ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement irrésistible et imprévisible : panne généralisée, incendie, cyberattaque massive, défaillance de l'hébergeur HDS, etc.

12. Modification des CGV

Oscar & Caroline peut modifier les présentes CGV à tout moment. Les utilisateurs seront informés par email ou notification. La poursuite d'utilisation vaut acceptation.

13. Droit applicable — Litiges

Les présentes CGV sont régies par le **droit français**. Tout litige sera soumis aux tribunaux compétents du **ressort de Versailles**, sauf disposition légale contraire.