

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION



Version : 1.0 — Date d'entrée en vigueur : 16.09.2026

MediWay, SAS au capital de 1.000 Euros, siège social 32, Avenue Paul Doumer – 75016 PARIS, RCS PARIS, en cours d'immatriculation. (ci-après « **MediWay** »).

Contact : contact@mediway.fr

Sécurité : security@mediway.fr

Données personnelles : dpo@mediway.fr

Hébergeurs des données de santé : Scalingo SAS, 13 rue Jacques Peirotes 67000 Strasbourg" et OVHcloud, 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix - France, certifiés « Hébergeur de Données de Santé » au sens de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique. Données hébergées en France.

Point de contact protection des données : Maxime DELORME — dpo@mediway.fr

ARTICLE 1 – OBJET

1.1 Les présentes conditions générales d'utilisation (les « **CGU** ») définissent les conditions d'accès et d'utilisation de la plateforme numérique MediWay, accessible depuis le site www.mediway.fr et les applications mobiles MediWay (ensemble, la « **Plateforme** »).

1.2 La Plateforme est un service de mise en relation dédié au transport sanitaire. Elle permet d'offrir des Services associés aux transports sanitaires.

1.3 **MediWay n'est ni un transporteur sanitaire, ni un établissement de santé, ni un professionnel de santé, ni un organisme de sécurité sociale.** Elle n'exécute aucun transport, ne délivre aucun acte de soin, ne prescrit pas et n'intervient dans aucun flux financier relatif aux transports.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Aidant : personne physique agissant, avec son accord, pour le compte d'un Patient dans l'organisation de ses transports.

Compte : espace personnel permettant à un Utilisateur d'accéder aux Services correspondant à son profil.

Conducteur : personne physique rattachée à un Transporteur Gestionnaire de flotte et déclarée par lui sur la Plateforme, qui réalise le transport.

Demande de Transport : demande d'organisation d'un transport formulée sur la Plateforme par un Patient, un Aidant, un Professionnel de santé, un Secrétariat ou un Établissement de santé, à partir d'une PMT.

Établissement de santé : personne morale exerçant une activité de soins, disposant d'un environnement dédié sur la Plateforme.

Transporteur Gestionnaire de flotte : personne physique ou morale habilitée à administrer, sur la Plateforme, son parc de véhicules, ses Conducteurs et leurs plannings.

Mission : transport confirmé, affecté à un Véhicule d'un Transporteur et à un Conducteur.

PMT : prescription médicale de transport au sens des articles L. 322-5 et R. 322-10 et suivants du Code de la sécurité sociale.

Professionnel de santé : médecin prescripteur, infirmier de service ou tout autre professionnel de santé disposant d'un accès à la Plateforme ; le terme inclut, pour l'application des présentes, les secrétariats médicaux agissant sur délégation d'un prescripteur (le « **Secrétariat** »).

Transport Partagé : transport simultané de plusieurs Patients au sens de l'article L. 322-5 du Code de la sécurité sociale, du décret n° 2025-202 du 28 février 2025 et de ses textes d'application.

Transporteur : entreprise de transport sanitaire agréée ou exploitant de taxi conventionné, inscrit sur la Plateforme.

Utilisateur : toute personne accédant à la Plateforme, quel que soit son profil.

ARTICLE 3 – ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CGU

3.1 L'accès à la Plateforme suppose l'acceptation préalable, entière et sans réserve des présentes CGU, matérialisée lors de la création du Compte.

3.2 MediWay peut modifier les CGU. Les Utilisateurs en sont informés par tout moyen. Les modifications sont opposables :

- aux Utilisateurs non professionnels, à compter de leur acceptation ou, à défaut, de leur première connexion postérieure à la notification ;
- aux Transporteurs et Établissements de santé, à l'expiration d'un délai de **trente (30) jours** courant à compter de la notification, conformément à l'article 3 du règlement (UE) 2019/1150.

3.3 L'Utilisateur professionnel peut résilier son Compte sans délais.

ARTICLE 4 – ACCÈS À LA PLATEFORME ET CRÉATION DE COMPTE

4.1 L'accès à la Plateforme est **gratuit pour les Patients, les Aidants, les Professionnels de santé, les Secrétariats.**

Les conditions financières applicables aux Transporteurs sont définies aux conditions générales de vente (les « **CGV** »). L'ouverture d'une offre payante à destination des Établissements de santé fera l'objet d'une information préalable dans les conditions de l'article 3.2.

4.2 La création d'un Compte suppose la fourniture d'informations exactes, complètes et tenues à jour. L'Utilisateur garantit la véracité des informations qu'il déclare.

4.3 Chaque profil fait l'objet de vérifications : identité pour les Patients et Aidants, inscription à l'ordre professionnel ou identifiant RPPS/ADELI pour les Professionnels de santé, agrément préfectoral ou convention avec l'organisme local d'assurance maladie pour les Transporteurs, habilitation du représentant pour les Établissements de santé.

4.4 Le Compte est **strictement personnel**. Les identifiants sont confidentiels. L'Utilisateur est responsable de tout usage de son Compte et informe MediWay sans délai de toute utilisation non autorisée par email à l'adresse security@mediway.fr.

4.5 Le Patient mineur ou majeur protégé accède à la Plateforme par l'intermédiaire de son représentant légal ou de la personne chargée de sa protection.

ARTICLE 5 – PRESCRIPTION MÉDICALE DE TRANSPORT

5.1 La PMT est déposée sur la Plateforme, sous forme numérique ou par photographie faisant l'objet d'un traitement de reconnaissance de caractères par Mistral AI. Elle y est convertie en donnée structurée, dotée d'un identifiant unique et rattachée au transport correspondant.

5.2 **MediWay ne rédige pas la PMT et n'en apprécie pas le bien-fondé médical.** Le choix du mode de transport relève de la seule responsabilité du prescripteur, dans les conditions du référentiel de prescription en vigueur.

5.3 Les traitements opérés par la Plateforme sur la PMT — extraction, contrôles de complétude, relances — sont des aides au remplissage. Ils

ne valent ni validation, ni certification, ni garantie de prise en charge par l'Assurance Maladie. L'Utilisateur demeure tenu de vérifier l'exactitude des données extraites.

5.4 Le dépôt d'une PMT ne vaut pas confirmation de transport. Seule la réservation acceptée dans les conditions de l'article 6 engage un Transporteur.

5.5 La conservation de l'original papier de la PMT, lorsqu'elle est requise, incombe à celui à qui la réglementation l'impose. MediWay étant une plateforme numérique, elle ne dispose pas de l'original papier de la PMT.

ARTICLE 6 – RÉSERVATION ET LIBRE CHOIX DU TRANSPORTEUR

6.1 La Plateforme fait apparaître, pour le département concerné, les Transporteurs sanitaires et taxis conventionnés qui y exercent, qu'ils soient ou non inscrits sur la Plateforme, leur inscription à la plateforme étant indiquée.

6.2 Lors de la réservation, **MediWay n'affecte pas d'elle-même une PMT ou une Demande de Transport à un Transporteur déterminé.** Le choix du Transporteur appartient à celui qui réserve — Patient, Aidant, Secrétariat ou Établissement de santé —, conformément au principe de libre choix garanti au Patient par l'article L. 1110-8 du Code de la santé publique.

6.3 La Plateforme détermine et présente les possibilités de transport compatibles avec les contraintes médicales, réglementaires et opérationnelles connues d'elle. Le calcul opéré par la Plateforme détermine ce qui est possible ; **le choix s'exerce sur cette sélection, en connaissance de cause, par celui qui réserve.** Cette présentation éclaire le choix ; elle ne s'y substitue pas.

6.4 La réservation devient ferme à compter de sa confirmation sur la Plateforme. Les modalités de confirmation, de modification et d'annulation applicables au Transporteur sont précisées aux CGV.

6.5 L'annulation par le Patient ou l'Aidant s'effectue sur la Plateforme dans les meilleurs délais. Une annulation tardive et répétée sans motif légitime peut donner lieu à une suspension du Compte dans les conditions de l'article 15.

6.6 En cas de refus ou de désistement du Transporteur choisi, la Demande de transport est réaffectée à un autre Transporteur compatible et disponible, désigné par tirage aléatoire. L'Utilisateur en est informé et peut refuser cette désignation pour choisir lui-même un autre Transporteur.

6.7 Le Transporteur ne peut modifier l'horaire d'un transport confirmé qu'avec l'accord préalable du Patient ou de l'Aidant. Le Patient et, le cas échéant, l'Aidant sont informés de toute modification par notification, laquelle indique que le Transporteur a déclaré avoir recueilli cet accord.

6.8 Le Patient ou l'Aidant peut signaler depuis la Plateforme qu'il n'a pas donné son accord. MediWay traite ce signalement et peut prendre, à l'égard du Transporteur, les mesures prévues aux CGV.

6.9 Une Demande de Transport ne peut être réservée que pour un transport dont la date se situe dans les six (6) mois suivant la date de la réservation. Cette limite s'applique à tous les Utilisateurs. Au-delà de ce délai, la Plateforme n'accepte pas la réservation ; l'Utilisateur peut la formuler dès que la date du transport entre dans cette période.

ARTICLE 7 – CRITÈRES D'ORDONNANCEMENT ET ABSENCE DE MISE EN AVANT PAYANTE

7.1 Conformément à l'article 5 du règlement (UE) 2019/1150, MediWay expose ci-après les principaux paramètres déterminant l'ordre de présentation des Transporteurs et l'ordre dans lequel les Demandes de Transport leur sont soumises :

1. La couverture géographique déclarée et le mode de transport prescrit ;
2. La disponibilité déclarée au planning pour le créneau considéré ;
3. La compatibilité opérationnelle du transport avec les autres Missions du véhicule, notamment en matière de détour et d'attente ;
4. L'adéquation entre les contraintes médicales du Patient et les caractéristiques du véhicule et de l'équipage ;

5. Le cas échéant, l'historique de relation entre le Patient et le Transporteur, lorsque le Patient exprime une préférence.

6. En cas de réaffectation consécutive au refus du Transporteur initialement choisi, la désignation s'opère par tirage aléatoire entre les Transporteurs compatibles et disponibles, à probabilité égale.

7.2 Aucune contrepartie financière, directe ou indirecte, ne permet à un Transporteur d'améliorer sa visibilité, son rang de présentation ou sa priorité d'attribution. MediWay ne commercialise aucune offre de mise en avant, de référencement prioritaire ni de publicité au bénéfice d'un Transporteur.

7.3 Il est précisé que la disponibilité mentionnée au 7.1, deuxième tiret, inclut les créneaux confiés au pilotage de MediWay dans les conditions des CGV : un Transporteur ayant déclaré une disponibilité est, par construction, présenté sur les plages horaires correspondantes.

7.4 MediWay n'a aucun lien capitalistique avec un opérateur de transport et n'exerce aucune activité de transport.

ARTICLE 8 – TRANSPORT PARTAGÉ

8.1 Le Transport Partagé est proposé lorsque la Plateforme a établi qu'il est simultanément compatible avec l'état de santé des Patients concernés, conforme aux limites réglementaires de détour et d'attente, et économiquement favorable au Transporteur.

8.2 Lorsque les conditions prévues au 8.1 sont réunies et quand la plateforme constate qu'un transport peut être partagé, le Patient et, le cas échéant, l'Aidant reçoivent une information écrite et claire portant sur le principe du Transport Partagé et les conséquences légales d'un refus.

8.3 L'aptitude du Patient au Transport Partagé résulte de la PMT établie par le prescripteur.

8.4 Mediway laissera le choix au patient d'accepter ou refuser un transport partagé lors de la recherche d'un créneau.

MediWay informe le Patient ou l'Aidant sur les conséquences d'un refus du transport partagé,

lesquelles sont fixées par la loi et mises en œuvre par l'organisme d'assurance maladie.

8.5 Le patient ne sera pas en mesure et ne pourra s'opposer à accepter qu'un patient rejoigne le véhicule de son transport, dans la limites des conditions fixées par la loi.

8.6 En traçant ces éléments, MediWay met à disposition des acteurs les éléments permettant l'exercice de la fonction d'organisateur du transport prévue par les textes relatifs au Transport Partagé. Cette fonction s'exerce sans transfert à MediWay des obligations propres au prescripteur, au Transporteur ou à l'Établissement de santé.

ARTICLE 9 – RÔLE ET RESPONSABILITÉ DE MEDIWAY

9.1 **MediWay est tenue d'une obligation de moyens.** Elle met en œuvre les diligences raisonnables pour assurer le bon fonctionnement de la Plateforme ; elle ne garantit aucun résultat quant à l'obtention d'un transport, au délai de prise en charge ou au déroulement du trajet.

9.2 **MediWay ne peut être tenue responsable du bon déroulement du transport.** Sont notamment exclus de sa responsabilité la ponctualité, la qualité du transport, le comportement du Conducteur, l'état et l'équipement du véhicule, les conditions de prise en charge et de dépose du Patient, ainsi que tout dommage corporel ou matériel survenu à l'occasion du transport. Ces obligations incombent exclusivement au Transporteur, en sa qualité de professionnel agréé ou conventionné, tenu d'une obligation de sécurité à l'égard du Patient.

9.3 MediWay n'est pas responsable de l'exactitude ni du bien-fondé de la PMT, de la pertinence du mode de transport prescrit, du refus de prise en charge opposé par l'Assurance Maladie ou un organisme complémentaire, ni des informations inexactes déclarées par un Utilisateur.

9.4 MediWay n'est pas partie au contrat de transport. Celui-ci se forme entre le Patient et le Transporteur.

9.5 MediWay n'est pas responsable des indisponibilités imputables au réseau Internet, aux terminaux des Utilisateurs, aux opérateurs

tiers, à un cas de force majeure ou à une opération de maintenance annoncée.

9.6 Sauf disposition légale impérative contraire, la responsabilité de MediWay est limitée aux dommages directs et prévisibles. À l'égard des Utilisateurs professionnels, les plafonds convenus aux CGV s'appliquent. Aucune stipulation des présentes n'a pour objet d'écarter la responsabilité de MediWay en cas de faute lourde, de dol ou de dommage corporel.

9.7 **En cas d'urgence vitale, l'Utilisateur contacte le 15, le 112 ou le 114.** La Plateforme n'est en aucun cas un service d'urgence et ne se substitue à aucun dispositif d'aide médicale urgente.

ARTICLE 10 – OBLIGATIONS ET ENGAGEMENTS DES UTILISATEURS

10.1 L'Utilisateur s'engage à faire un usage loyal, personnel et conforme à la destination de la Plateforme, et à ne déposer que des documents qu'il est en droit de transmettre.

10.2 Il est interdit à l'Utilisateur, sans autorisation écrite préalable de MediWay :

- a) D'accéder ou de tenter d'accéder au système d'information de la Plateforme par un moyen non autorisé, d'en contourner les mesures de sécurité ou de contrôle d'accès ;
- b) D'extraire, de collecter ou de réutiliser, par tout procédé automatisé ou non, tout ou partie des contenus, données ou bases de données de la Plateforme ;
- c) De réaliser des captures d'écran, enregistrements d'écran ou reproductions des interfaces, en particulier lorsqu'elles comportent des données à caractère personnel ou des données de santé relatives à un tiers, et de les diffuser ou de les communiquer à des tiers ;
- d) De reproduire, d'adapter, de décompiler ou de procéder à l'ingénierie inverse de tout ou partie des fonctionnalités, de la logique applicative ou de l'apparence de la Plateforme, hors les cas prévus à l'article L. 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle ;

- e) D'introduire tout code malveillant ou d'altérer le fonctionnement de la Plateforme ;
- f) De créer un Compte sous une fausse identité ou pour le compte d'un tiers sans habilitation.

L'interdiction de réaliser des captures d'écran, enregistrements d'écran ou reproductions des interfaces ne fait pas obstacle aux reproductions nécessaires à l'exercice d'un droit, à la constitution d'une preuve en justice ou au respect d'une obligation légale ou réglementaire, effectuées dans la stricte mesure nécessaire.

10.3 Signalement des vulnérabilités. Tout Utilisateur qui découvre ou suspecte une faille de sécurité, une anomalie exposant des données ou un comportement anormal de la Plateforme s'engage à en informer MediWay dans les meilleurs délais à l'adresse **security@mediway.fr**, à ne pas l'exploiter et à ne pas la divulguer à des tiers avant qu'elle ait été corrigée. MediWay s'engage à en accuser réception, à traiter le signalement avec diligence et à ne pas engager de poursuites à l'encontre de l'auteur d'un signalement de bonne foi respectant les présentes stipulations.

10.4 L'Utilisateur professionnel garantit être à jour de ses obligations réglementaires propres, notamment en matière d'agrément, de conventionnement, d'assurance et de secret professionnel.

ARTICLE 11 – ÉCHANGE DE COORDONNÉES ENTRE UTILISATEURS

11.1 L'organisation et l'exécution d'un transport supposent que certains Utilisateurs disposent des coordonnées d'autres Utilisateurs. À ce titre, et pour les seuls besoins du transport concerné :

- a) **Le Patient et l'Aidant sont informés que leurs coordonnées — nom, adresse de prise en charge et de dépose, numéro de téléphone et, le cas échéant, éléments nécessaires à la prise en charge — sont transmises au Transporteur retenu et au Conducteur affecté à la Mission ;**
- b) **Le Transporteur et son Gestionnaire de flotte sont informés que leurs coordonnées professionnelles, ainsi que celles du Conducteur affecté,**

sont transmises au Patient, à l'Aidant, au Secrétariat et à l'Établissement de santé concernés ;

- c) Les coordonnées professionnelles du prescripteur et du Secrétariat sont transmises au Transporteur dans la mesure nécessaire au traitement de la PMT.

11.2 Ces transmissions sont **nécessaires à l'exécution du service demandé par l'Utilisateur** et sont opérées sur ce fondement. Elles sont limitées aux données strictement nécessaires et à la durée du transport et de son suivi.

11.3 Il est interdit à tout destinataire d'utiliser ces coordonnées à des fins de prospection, de démarchage ou de constitution de fichier, ou de les communiquer à des tiers. Il est interdit à tous les Utilisateurs d'utiliser les données accessibles depuis la plateforme à d'autres fins que celles du Service MediWay.

11.4 Les modalités complètes de traitement figurent à la politique de confidentialité.

ARTICLE 12 – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DONNÉES DE SANTÉ

12.1 La Plateforme traite des données à caractère personnel, dont des données concernant la santé au sens de l'article 9 du règlement (UE) 2016/679 (« **RGPD** »).

12.2 Les finalités, bases légales, catégories de données, destinataires, durées de conservation, transferts éventuels et modalités d'exercice des droits sont décrits dans la **politique de confidentialité**, accessible depuis www.mediway.fr, qui fait partie intégrante des présentes.

12.3 Les données de santé sont hébergées auprès de SCALINGO et, pour le stockage des fichiers dont les PMT, OVHcloud, tous deux certifiés « Hébergeur de Données de Santé » conformément à l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique. L'ensemble des données est hébergé en France, au sein de l'Union européenne. Aucun transfert hors de l'Union européenne n'est réalisé.

12.4 Selon le traitement considéré, MediWay agit en qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant :

- Elle est **responsable de traitement** pour la gestion des Comptes et des habilitations, la sécurité et la traçabilité de la Plateforme, la relation contractuelle avec ses Clients et la production d'indicateurs agrégés ;
- Elle est **sous-traitante** du Professionnel de santé, de l'Établissement de santé ou du Transporteur, selon le cas, pour le traitement des données de santé contenues dans la PMT et pour l'organisation du transport réalisée pour leur compte. Les stipulations de l'accord de sous-traitance conclu avec eux s'appliquent alors.

12.5 MediWay a désigné un point de contact « protection des données », Maxime DELORME. L'Utilisateur exerce ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité à l'adresse **dpo@mediway.fr**. Il peut introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

12.6 Les mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre par MediWay, ainsi que la liste de ses sous-traitants ultérieurs et la localisation des données, figurent à la politique de confidentialité et à l'accord de sous-traitance.

12.7 Les Utilisateurs professionnels sont tenus au secret professionnel et s'interdisent d'accéder à des données de santé qui ne sont pas nécessaires à leur intervention.

12.8 Le Patient autorise MediWay à consulter auprès de son organisme d'assurance maladie la situation de ses droits : ouverture des droits, taux de prise en charge, exonération du ticket modérateur, reconnaissance d'une affection de longue durée. Cette consultation sert uniquement à informer le Transporteur retenu du niveau de prise en charge de son transport et à faciliter son organisation. Cette autorisation est recueillie séparément de l'acceptation des présentes CGU, par une case à cocher spécifique, lors de la création du Compte ou de la Demande de Transport. Le Patient peut la retirer à tout moment, sans incidence sur son accès à la Plateforme, depuis son Compte ou à l'adresse dpo@mediway.fr. Ce retrait ne remet pas en cause les consultations faites auparavant.

Pour le Patient mineur ou majeur protégé, l'autorisation est donnée par son représentant légal ou la personne chargée de sa protection. L'Aidant ne peut la donner qu'avec l'accord du Patient.

Les informations obtenues ne garantissent pas la prise en charge du transport, dans les conditions de l'article 5.3, et n'engagent nullement MediWay, qui intervient hors des flux financiers.

ARTICLE 13 – COOKIES ET TRACEURS

13.1 MediWay n'utilise que les cookies et traceurs nécessaires au fonctionnement de la Plateforme et à la fourniture du service **expressément demandé par l'Utilisateur**. Elle n'utilise aucun cookie publicitaire, de profilage ou de suivi inter-sites, et ne cède aucune donnée à des fins publicitaires.

13.2 Les traceurs déployés ont pour finalités :

- **L'authentification** et le maintien de la session ;
- La **mesure de la performance et de l'audience** de la Plateforme, dans une configuration strictement limitée à cette finalité, sans recoupement avec d'autres traitements et sans transmission des données à des tiers ;
- La mise à disposition d'une **fenêtre de dialogue** permettant d'assister l'Utilisateur.

13.3 Le détail des traceurs, leur durée de conservation et les modalités de paramétrage figurent à la **politique de cookies**, accessible sur www.mediway.fr.

ARTICLE 14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

14.1 La Plateforme, ses composants logiciels, interfaces, contenus éditoriaux, bases de données, marques et signes distinctifs sont la propriété exclusive de MediWay ou de ses concédants, et sont protégés notamment par le Code de la propriété intellectuelle et par les articles L. 341-1 et suivants relatifs aux bases de données.

14.2 L'accès à la Plateforme confère à l'Utilisateur un droit d'usage personnel, non

exclusif, non cessible et révocable, limité à la durée d'utilisation des Services et à leur objet.

14.3 Les méthodes d'appariement et d'optimisation mises en œuvre par MediWay relèvent du secret des affaires au sens des articles L. 151-1 et suivants du Code de commerce.

14.4 L'Utilisateur conserve ses droits sur les contenus qu'il dépose et concède à MediWay, pour la seule durée nécessaire à la fourniture des Services, les droits d'usage indispensables à leur traitement.

ARTICLE 15 – SUSPENSION ET FERMETURE DES COMPTES

15.1 L'Utilisateur non professionnel peut fermer son Compte à tout moment depuis la Plateforme. Les données liées au compte de l'Utilisateur non professionnel sont conservées par MediWay à des fins de traçabilité.

15.2 MediWay peut suspendre l'accès à un Compte en cas de manquement aux présentes, d'atteinte à la sécurité, de fourniture d'informations inexacts, d'usage détourné de la Plateforme ou de perte des conditions réglementaires d'exercice d'un Utilisateur professionnel.

15.3 Sauf urgence, atteinte à la sécurité, risque pour la santé d'un Patient ou obligation légale, la suspension est précédée d'une notification préalable de 5 jours ouvrés.

15.4 Toute suspension ou fermeture affectant un Transporteur ou un Établissement de santé donne lieu, conformément à l'article 4 du règlement (UE) 2019/1150, à un **exposé écrit et motivé** des raisons de la mesure, communiqué au plus tard au moment où elle prend effet, et à la possibilité de présenter des observations dans le cadre du dispositif de traitement des réclamations. Une résiliation à l'initiative de MediWay est notifiée avec un préavis de **trente (30) jours**, sauf manquement grave ou répété, obligation légale ou réglementaire, ou risque avéré pour la sécurité des personnes ou des données.

15.5 La fermeture d'un Compte n'affecte ni les transports déjà confirmés, dont les Parties assurent la bonne fin, ni les obligations de conservation légale.

ARTICLE 16 – DISPONIBILITÉ, MAINTENANCE ET ÉVOLUTION

16.1 MediWay s'efforce d'assurer un accès continu à la Plateforme, sans garantie d'absence d'interruption.

16.2 Les opérations de maintenance programmée sont annoncées par tout moyen, dans un délai raisonnable et, dans la mesure du possible, en dehors des plages de forte activité.

16.3 MediWay peut interrompre l'accès sans préavis en cas d'incident de sécurité ou de nécessité technique impérieuse, et en informe les Utilisateurs dans les meilleurs délais.

ARTICLE 17 – SIGNALEMENTS, RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

17.1 Toute réclamation relative au fonctionnement de la Plateforme est adressée à contact@mediway.fr. MediWay en accuse réception et y répond dans un délai raisonnable.

17.2 Une réclamation relative au déroulement d'un transport est adressée au Transporteur concerné. MediWay peut la relayer et met à disposition les éléments de traçabilité dont elle dispose.

ARTICLE 18 – DISPOSITIONS DIVERSES

18.1 **Preuve.** Les journaux, horodatages et enregistrements de la Plateforme font foi entre les Parties jusqu'à preuve contraire.

18.2 **Force majeure.** Aucune Partie n'est responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

18.3 **Cession.** MediWay peut transférer les présentes dans le cadre d'une opération de restructuration, en informant les Utilisateurs.

18.4 **Nullité partielle.** L'annulation d'une stipulation n'affecte pas la validité des autres.

18.5 **Langue.** Les présentes sont rédigées en français ; seule la version française fait foi.

ARTICLE 19 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

19.1 Les présentes sont soumises au droit français.

19.2 À défaut de résolution amiable, tout litige relatif à leur validité, leur interprétation ou leur exécution est porté devant les juridictions compétentes de PARIS.

19.3 Cette attribution de compétence n'est pas opposable à l'Utilisateur ayant la qualité de consommateur, qui conserve le bénéfice des règles de compétence prévues par le Code de procédure civile et le Code de la consommation.
