

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'ABONNEMENT

Applicables aux Transporteurs sanitaires et aux taxis conventionnés



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 commercial et administratif : contact@mediway.fr

PRÉAMBULE

MediWay exploite une plateforme numérique dédiée au transport sanitaire, qui agrège les prescriptions médicales de transport et les demandes émises par les Patients, les Aidants, les Professionnels de santé et les Établissements de santé, et met à disposition des Transporteurs un outil d'organisation et d'optimisation de leur planning.

L'offre souscrite par le Transporteur n'est **pas un accès payant à des demandes de transport** : c'est un **outil de gestion et d'optimisation de planning**, adossé à un carnet de demandes territorial. En confiant à MediWay le pilotage de son planning, le Transporteur permet à la Plateforme de remplir ses créneaux, d'organiser le Transport Partagé et de réduire ses trajets à vide.

Il est rappelé que MediWay n'intervient à aucun moment dans les flux financiers relatifs aux transports réalisés. Le Transporteur facture directement au patient et/ou à l'Assurance Maladie, qui le règle directement. MediWay ne perçoit aucune commission sur les transports.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Les définitions des CGU s'appliquent aux présentes. Il y est ajouté :

Abonnement : souscription par le Transporteur à une offre payante de Services.

Bulletin de Souscription : document, signé électroniquement ou sur support papier, par lequel le Transporteur souscrit l'Abonnement et communique les informations qui lui sont propres, notamment le nombre de Véhicules

Engagés, le tarif applicable, la date d'effet et la durée.

Capacité Déléguée : l'intégralité des plages de disponibilité de chaque Véhicule Engagé, que le Transporteur confie au pilotage de MediWay (article 7).

Client : le Transporteur souscripteur.

Contrat : l'ensemble contractuel défini à l'article 3.

Créneau Délégué : plage horaire au cours de laquelle MediWay peut affecter des Missions à un Véhicule Engagé sans sollicitation préalable du Transporteur.

DPA : l'accord de sous-traitance relatif à la protection des données à caractère personnel conclu entre les Parties,

Phase de Lancement : période, figurant au Bulletin de Souscription, pendant laquelle l'Abonnement est consenti à titre gratuit, en tout ou partie de son périmètre (article 13.2).

Services : l'ensemble des fonctionnalités mises à disposition par MediWay sur la Plateforme, telles que décrites à l'article 6 et à la documentation fonctionnelle, à l'exclusion de l'exécution des transports.

Transport Externe : transport réalisé par un Véhicule Engagé et obtenu par le Transporteur par un autre canal que la Plateforme (article 8.3).

Véhicule Engagé : chaque véhicule — ambulance, VSL ou taxi conventionné — déclaré par le Transporteur au titre de l'Abonnement.

ARTICLE 2 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

2.1 Les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** ») définissent les conditions de souscription aux Services payants de MediWay et les droits et obligations réciproques des Parties.

2.2 Elles sont établies conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce et constituent le socle unique de la négociation commerciale. Elles prévalent sur toutes conditions générales d'achat du Client, sauf accord écrit contraire de MediWay.

2.3 Elles s'appliquent exclusivement aux relations entre professionnels. **Elles ne régissent ni la relation entre le Transporteur et le Patient, ni celle entre le Transporteur et l'Assurance Maladie.**

2.4 Le Client reconnaît agir dans le cadre de son activité professionnelle exercée sur le territoire français, n'avoir ni la qualité de consommateur ni celle de non-professionnel, et ne pouvoir revendre les Services ni en concéder l'usage à un tiers.

ARTICLE 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS ET HIÉRARCHIE

3.1 Le Contrat est constitué, par ordre de valeur décroissante :

1. les CGU de la Plateforme ;
2. les présentes CGV ;
3. les conditions particulières éventuellement signées ;
4. le Bulletin de Souscription ;
5. l'accord de sous-traitance relatif à la protection des données à caractère personnel (le « **DPA** ») ;

3.2 En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut, pour la seule stipulation en conflit.

3.3 Ces documents sont accessibles en version électronique et adressés au Client par courrier électronique lors de la souscription.

3.4 MediWay peut modifier les présentes. Toute modification est notifiée sur support durable et entre en vigueur à l'expiration d'un délai de **trente (30) jours**, conformément à l'article 3 du règlement (UE) 2019/1150. Le Client peut résilier sans frais avant cette date. Ce délai ne s'applique pas lorsque la modification résulte d'une obligation légale ou réglementaire, ou de la nécessité de faire face à un danger imprévu et imminent, notamment en matière de sécurité des données.

ARTICLE 4 – ÉLIGIBILITÉ ET PIÈCES JUSTIFICATIVES

4.1 Peut souscrire un Abonnement toute entreprise ou toute personne physique établie en France exerçant à titre professionnel une activité de transport de patients en qualité :

- d'entreprise de transport sanitaire titulaire de l'agrément prévu aux articles L. 6312-2 et R. 6312-6 du Code de la santé publique, disposant de véhicules conformes aux catégories réglementaires et d'équipages qualifiés ; ou
- d'exploitant de taxi titulaire d'une autorisation de stationnement et d'une convention conclue avec l'organisme local d'assurance maladie au sens de l'article L. 322-5 du Code de la sécurité sociale.

4.2 Le Transporteur communique, à la souscription puis à chaque renouvellement ou modification : extrait Kbis ou avis SIRENE de moins de trois mois où figure le nom du signataire du Bulletin de Souscription, la pièce d'identité du représentant légal, la liste du ou des véhicules avec immatriculation et catégorie, relevé d'identité bancaire et mandat de prélèvement SEPA.

4.3 Le Transporteur garantit l'exactitude, l'authenticité et la sincérité des informations et pièces communiquées.

4.4 À défaut de transmission de l'intégralité des pièces, MediWay adresse au Transporteur une notification l'invitant à les compléter. L'accès effectif aux Services **n'est ouvert qu'une fois le dossier complet.**

4.5 Le Transporteur informe MediWay sans délai de toute modification substantielle de sa situation, notamment suspension, retrait ou non-renouvellement de l'agrément ou du conventionnement, modification du parc, changement de siège, de coordonnées bancaires, ouverture d'une procédure collective ou cessation d'activité.

4.6 MediWay peut refuser une souscription par décision écrite et motivée, notamment lorsque les conditions d'éligibilité ne sont pas réunies, lorsque la demande émane d'une personne dont l'Abonnement a été précédemment résilié pour faute, ou d'un débiteur de MediWay, sauf créance faisant l'objet d'une contestation sérieuse.

ARTICLE 5 – SOUSCRIPTION ET FORMATION DU CONTRAT

5.1 La souscription s'effectue par la signature du Bulletin de Souscription, après acceptation des CGU et des présentes CGV.

5.2 L'acceptation peut intervenir par signature électronique. Les Parties conviennent qu'un document signé par voie électronique constitue l'original, a la même valeur probante qu'un écrit signé de façon manuscrite et vaut preuve du contenu du document, de l'identité du signataire et de son consentement.

5.3 Le Contrat est formé à la date de confirmation écrite de la souscription par MediWay, sous réserve de la vérification des pièces de l'article 4.

5.4 Le signataire déclare disposer du pouvoir d'engager la personne morale qu'il représente.

5.5 Le Transporteur reconnaît avoir vérifié l'adéquation des Services à ses besoins, avoir reçu les informations nécessaires pour souscrire en connaissance de cause, et n'avoir pas souscrit en considération d'une fonctionnalité future, d'une communication promotionnelle ou d'une stratégie de développement annoncée par MediWay.

5.6 La souscription s'inscrivant dans le cadre de l'activité professionnelle du Client, le droit de rétractation de l'article L. 221-18 du Code de la consommation ne s'applique pas, sous réserve du 5.7.

5.7 Par exception, le Client employant cinq salariés au plus et souscrivant un contrat sans rapport direct avec l'objet de son activité principale bénéficie, conformément à l'article L. 221-3 du Code de la consommation, d'un délai de

rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Contrat, selon le formulaire figurant en annexe.

ARTICLE 6 – CONTENU DE L'ABONNEMENT

6.1 L'Abonnement donne accès, pour chaque Véhicule Engagé : à l'outil d'optimisation de planning ; à la réception et au suivi des Missions ; aux propositions de Transport Partagé ; à la dématérialisation du dossier de transport, notamment la PMT et l'avis de passage ; aux outils de déclaration du parc et des Conducteurs ; aux indicateurs d'activité ; et au support.

6.2 MediWay accompagne le Transporteur dans ses démarches de conformité ouvrant droit aux taux d'abattement et tarifs majorés applicables. **Cet accompagnement ne constitue ni une garantie d'obtention, ni un conseil réglementaire ou fiscal.**

6.3 MediWay peut faire évoluer les Services et modifier librement l'infrastructure technique de la Plateforme, dès lors que la modification n'a pas pour effet d'amoindrir les performances des Services. Toute suppression d'une fonctionnalité substantielle est notifiée avec un préavis de trente (30) jours, ouvrant au Transporteur un droit de résiliation sans frais.

6.4 L'Abonnement n'emporte aucun engagement de MediWay sur un volume, une fréquence ou une valeur de Missions. **MediWay est tenue d'une obligation de moyens.**

6.5 MediWay peut proposer au Transporteur des versions bêta ou des accès en mode test. Ceux-ci sont fournis en l'état, à des fins d'évaluation, sans

garantie ni engagement de continuité, et peuvent être interrompus à tout moment.

ARTICLE 7 – DÉLÉGATION DU PLANNING

7.1 Le Transporteur confie à MediWay le pilotage du planning complet de ses Véhicules Engagés. Sauf indisponibilité déclarée, chaque plage de disponibilité d'un Véhicule Engagé constitue un Créneau Délégué.

7.2 La délégation porte sur la totalité du planning des Véhicules Engagés. Aucun volume minimal d'heures n'est requis et aucun seuil de délégation n'est applicable. Le Transporteur déclare sur la Plateforme les périodes d'indisponibilité de chaque Véhicule Engagé — repos et congés des Conducteurs, maintenance, immobilisation, réquisition, ainsi que les transports obtenus par un autre canal —, qui sont exclues des Créneaux Délégués.

7.3 La tenue du planning est une condition d'activation du flux de Missions. Lorsque le planning d'un Véhicule Engagé n'est pas renseigné sur la Plateforme ou n'est pas tenu à jour, la Plateforme cesse d'affecter automatiquement des Missions à ce Véhicule. Le Véhicule demeure visible des Utilisateurs.

7.4 Aucune pénalité financière n'est encourue par le Transporteur au titre du présent article.

7.5 Pendant un Créneau Délégué, MediWay peut affecter au Véhicule les Missions correspondant aux réservations effectuées par les Utilisateurs, sans sollicitation préalable du Transporteur.

7.6.1 Lors de la réservation initiale, **MediWay n'attribue pas d'elle-même une PMT ou une Demande de Transport à un Transporteur déterminé.** Conformément à l'article 6 des CGU, le calcul d'appariement détermine les possibilités de transport compatibles ; le choix s'exerce sur cette sélection, en connaissance de cause, par celui qui réserve.

7.6.2 Lorsque le Transporteur choisi refuse la Mission, la Demande de Transport est **réaffectée par la Plateforme à un autre Transporteur compatible et disponible, désigné par tirage aléatoire** parmi l'ensemble de ceux-ci.

7.6.3 Sont seuls admis au tirage les Transporteurs partenaires de MediWay compatible. **Le tirage n'est pondéré par aucun critère commercial** : ni le niveau d'abonnement, ni l'ancienneté sur la Plateforme, ni le volume de Missions réalisées, ni aucune contrepartie financière, directe ou indirecte, n'influe sur la probabilité d'être désigné. Chaque Transporteur admis au tirage dispose d'une probabilité égale.

7.6.4 Celui qui réserve est informé de la réaffectation et de l'identité du Transporteur désigné. **Il conserve la faculté de refuser cette désignation et de choisir lui-même un autre Transporteur,** conformément au principe de libre choix garanti au Patient par l'article L. 1110-8 du Code de la santé publique.

7.6.5 Le Transporteur désigné par tirage **n'est pas tenu d'accepter la Mission.** Son refus n'emporte aucune conséquence financière, aucune incidence sur son ordre de présentation et aucune réduction de sa probabilité d'être désigné lors des tirages ultérieurs.

7.6.6 La délégation de planning prévue au présent article n'a d'effet qu'au sein du périmètre du Transporteur choisi ou désigné : elle détermine **quel Transporteur** exécute la Mission, et à quel créneau, sans jamais indiquer **quel Transporteur** avait été retenu au stade de la réservation initiale.

7.7 Le Transporteur conserve la direction, l'organisation et le contrôle de son activité, de son personnel et de ses véhicules. **Le Contrat ne crée aucun lien de subordination, ni aucune exclusivité.** Le Transporteur demeure libre d'exercer son activité par tout autre canal, sans passer par MediWay.

7.8 Conformément à l'article 6.9 des CGU, aucune réservation ne peut être effectuée sur la Plateforme pour un transport dont la date se situe au-delà de six (6) mois à compter de la date de la réservation. En conséquence, aucune Mission n'est affectée au Transporteur au-delà de cet horizon.

ARTICLE 8 – PARAMÉTRAGE ET TENUE DU COMPTE

8.1 Le Transporteur **s'engage** à renseigner et à maintenir à jour :

a) les coordonnées complètes de son entreprise : dénomination, forme, SIREN, agrément ou convention, adresse, contacts téléphonique et électronique, coordonnées de facturation ;

b) l'identité de ses Conducteurs, leurs qualifications, et leur invitation effective sur la Plateforme afin qu'ils y disposent d'un accès nominatif ;

c) la liste des Véhicules Engagés, avec immatriculation, catégorie réglementaire, capacité et équipements pertinents ;

d) le planning complet de l'ensemble des Véhicules Engagés, de manière sincère et à jour, ainsi que leurs périodes d'indisponibilité.

8.2 Sincérité du planning. Le Transporteur s'engage à ce que le planning déclaré reflète la disponibilité réelle des Véhicules Engagés. La déclaration d'une indisponibilité fictive constitue un manquement au sens de l'article 19.

8.3 Transports réalisés hors Plateforme. Lorsqu'un Véhicule Engagé réalise un transport obtenu par un autre canal que la Plateforme (un « **Transport Externe** »), le Transporteur est invité à le renseigner dans son planning MediWay plutôt qu'à déclarer une simple indisponibilité.

Ce renseignement poursuit deux finalités, portées à la connaissance du Transporteur dans son intérêt : assurer la continuité et la lisibilité de son planning, et permettre à la Plateforme de connaître la position géographique du Véhicule à l'issue du créneau, afin de calculer le temps d'approche vers la Mission suivante et de ne lui proposer que des Missions réellement atteignables.

Le Transporteur renseigne, à son choix :

a) le créneau ainsi que les lieux de prise en charge et de dépose ; **ou**

b) la prescription médicale de transport afférente au Transport Externe, dont la Plateforme extrait le créneau et les lieux de prise en charge et de dépose.

Lorsque le Transporteur dépose une prescription médicale de transport au titre du b), il agit en qualité de responsable de traitement et MediWay en qualité de sous-traitante, dans les conditions du DPA. Le Transporteur garantit être en droit de procéder à ce dépôt, avoir informé la personne concernée du traitement opéré par MediWay pour son compte, et être en mesure de répondre à toute demande d'exercice de droits la concernant.

MediWay exploite les informations ainsi renseignées **aux seules fins d'optimisation du planning du Transporteur.** Elle n'en tire aucune analyse de son activité hors Plateforme, aucune exploitation commerciale, aucune transmission à des tiers, et elles n'ont aucune incidence sur son ordre de présentation ni sur sa probabilité d'être désigné au titre de l'article 7.6. **Aucune mise en relation n'est établie entre MediWay et le patient d'un Transport Externe.**

À défaut de renseignement, la Plateforme calcule le temps d'approche depuis le dernier point connu du Véhicule. Le Transporteur est en conséquence susceptible de se voir proposer des Missions incompatibles avec sa position réelle. Cette conséquence est de nature opérationnelle et n'emporte **aucune sanction ni pénalité.**

8.4 Conducteurs. Le Transporteur est seul responsable de l'identification de ses Conducteurs et des droits d'accès qu'il leur accorde. Il ne donne accès à la Plateforme qu'à des personnes légitimement habilitées, et vérifie préalablement leur identité et leurs

qualifications. Il assure leur information sur le traitement de leurs données.

8.5 Porte-fort. Le Transporteur se porte fort du respect, par chacun de ses Conducteurs et de ses préposés, des obligations mises à leur charge par les CGU et par le Contrat.

8.6 Moyens techniques. Le Transporteur fait son affaire personnelle de son raccordement à Internet, de ses terminaux et de leur sécurité, ainsi que des frais correspondants.

ARTICLE 9 – EXÉCUTION DES MISSIONS ET SUIVI OPÉRATIONNEL

9.1 Le Transporteur exécute les Missions conformément à la réglementation applicable et aux règles de l'art, sous sa seule responsabilité.

9.2 Le Conducteur renseigne sur la Plateforme, en temps réel, les deux événements suivants :

- **« Prendre en charge »** : à son arrivée au lieu de prise en charge du Patient ;
- **« Déposer »** : à l'achèvement de la dépose du Patient au lieu d'arrivée.

Ces déclarations conditionnent la traçabilité du transport, l'information du Patient et de son Aidant, et le calcul des indicateurs. Le Transporteur s'assure de leur renseignement effectif.

9.3 Le Transporteur informe sans délai la Plateforme de tout retard, empêchement, annulation ou incident. Il ne peut se désister d'une Mission qu'en cas de motif légitime, et dans un délai permettant la réorganisation du transport.

9.4 Le Transporteur assume seul la responsabilité du bon déroulement du transport, notamment la ponctualité, la qualité du transport, la prise en charge et la dépose du Patient, et la sécurité des personnes transportées.

9.5 Le Transporteur ne sollicite du Patient aucun paiement autre que ceux prévus par la réglementation et n'utilise les coordonnées transmises qu'aux fins du transport concerné, à l'exclusion de toute prospection ou constitution de fichier.

ARTICLE 10 – MODIFICATION DES CRÉNEAUX DÉLÉGUÉS

10.1 Modification des Créneaux Délégués. Le Transporteur peut modifier ses Créneaux Délégués à tout moment.

10.2 Modification de l'horaire d'une Mission confirmée. Le Transporteur peut modifier l'horaire d'une Mission confirmée. Cette modification suppose l'accord préalable du Patient ou de l'Aidant, que le Transporteur recueille par ses propres moyens avant toute saisie.

10.3 Déclaration d'accord. Préalablement à l'enregistrement de la modification, la Plateforme demande au Transporteur de déclarer s'il a obtenu cet accord. Cette déclaration est enregistrée et horodatée. Le Patient et, le cas échéant, l'Aidant sont informés de la modification par notification, ainsi que de la déclaration faite par le Transporteur.

10.4 Sincérité de la déclaration. Le Transporteur s'engage à ne déclarer l'accord du Patient que lorsqu'il l'a effectivement obtenu. Une déclaration inexacte constitue un manquement

grave au Contrat, en ce qu'elle porte atteinte à la confiance du Patient, à la fiabilité de la Plateforme et à la traçabilité du transport.

10.5 Conséquences. Une déclaration inexacte expose le Transporteur, selon sa gravité et sa réitération, aux mesures prévues à l'article 19, pouvant aller jusqu'à la suspension de l'accès aux Services et à la résiliation du Contrat dans les conditions des articles 14.4 et 14.5. Chaque mesure fait l'objet d'un exposé écrit et motivé des raisons qui la fondent et d'une possibilité pour le Transporteur de présenter ses observations, conformément à l'article 4 du règlement (UE) 2019/1150.

10.6 Contestation. Le Transporteur peut, à tout stade, saisir le dispositif de traitement des réclamations prévu à l'article 20. Cette saisine suspend le décompte de tout préavis jusqu'à la réponse de MediWay.

10.7 Preuve. Les déclarations d'accord, les notifications adressées au Patient et les réponses de celui-ci sont enregistrées et horodatées par la Plateforme. Elles font foi entre les Parties jusqu'à preuve contraire, conformément à l'article 22.5.

10.8 Aucune pénalité financière n'est attachée au présent article.

ARTICLE 11 – TRANSPORT PARTAGÉ

11.1 La Plateforme ne propose un Transport Partagé que lorsqu'elle a établi qu'il est simultanément compatible avec l'état de santé des Patients, conforme aux limites réglementaires de détour et d'attente, et **économiquement favorable au Transporteur**, détour et attente inclus.

11.2 La facturation de chaque Patient transporté, l'application des abattements et le respect des conditions de leur taux relèvent de la seule responsabilité du Transporteur.

11.3 MediWay enregistre et horodate les propositions, l'information délivrée et les réponses apportées, et met ces éléments à disposition du Transporteur.

ARTICLE 12 – ABSENCE D'INTERVENTION DANS LES FLUX FINANCIERS

12.1 MediWay ne perçoit, ne détient, ne reverse et n'encaisse aucune somme due au titre d'un transport. Le Transporteur facture et se fait régler directement par l'Assurance Maladie, le Patient ou tout organisme complémentaire, selon les circuits applicables.

12.2 MediWay ne perçoit aucune commission, aucun pourcentage ni aucune rémunération variable assise sur les transports réalisés. Sa rémunération est exclusivement forfaitaire, dans les conditions de l'article 13.

12.3 MediWay n'est ni mandataire, ni du croire, ni garant du paiement des transports, et ne fournit aucun service de paiement.

12.4 Le Transporteur demeure seul responsable de l'exactitude de ses facturations, de leur télétransmission et de leur conformité aux règles de prise en charge.

ARTICLE 13 – PRIX, FACTURATION ET PAIEMENT

13.1 L'Abonnement est facturé sous la forme d'un forfait mensuel par

Véhicule Engagé, selon la grille figurant sur le bulletin de souscription, en fonction du nombre de Véhicules Engagés. Le tarif applicable au Transporteur figure au Bulletin de Souscription.

13.2 Phase de lancement. MediWay peut proposer une période de gratuité, dont la durée et le périmètre figurent au Bulletin de Souscription. À son terme, notifié au moins trente (30) jours à l'avance, l'Abonnement devient payant au tarif en vigueur, le Transporteur pouvant résilier sans frais avant cette échéance.

13.3 Les prix s'entendent hors taxes. La TVA applicable est ajoutée au taux en vigueur à la date d'émission de la facture.

13.4 La facturation est mensuelle, à terme à échoir, ou annuelle, au choix du Transporteur.

Les factures sont émises par voie électronique et mises à disposition sur le compte du Transporteur. **Le paiement s'effectue par prélèvement SEPA.**

13.5 Toute facture non contestée dans un délai de trente (30) jours à compter de son émission est réputée acceptée. En cas de contestation portant sur une facture, le Transporteur règle la fraction non contestée.

13.6 Toute somme non payée à échéance donne lieu, de plein droit et sans mise en demeure, à des pénalités calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points, ainsi qu'à l'indemnité forfaitaire de quarante (40) euros prévue aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés

excèdent ce montant, MediWay peut demander une indemnisation complémentaire sur justification.

13.7 En cas de défaut de paiement persistant quinze (15) jours après mise en demeure, MediWay peut suspendre l'accès aux Services payants, après information écrite et motivée du Transporteur. La suspension ne libère pas le Transporteur de son obligation de paiement.

13.8 Évolution du prix. Le prix de l'Abonnement n'est pas fixe pour la durée du Contrat. MediWay peut le faire évoluer notamment pour tenir compte de l'évolution des coûts de développement, d'hébergement et d'exploitation de la Plateforme, du périmètre fonctionnel des Services et des conditions du marché.

Toute modification tarifaire est notifiée au Transporteur par écrit, sur support durable, avec un préavis de **trente (30) jours** conformément à l'article 3 du règlement (UE) 2019/1150. La notification indique le nouveau prix, sa date d'entrée en vigueur et les motifs de la modification.

Le Transporteur peut résilier le Contrat sans frais ni indemnité avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif. À défaut de résiliation dans ce délai, le nouveau tarif s'applique de plein droit aux périodes de facturation postérieures. Le Transporteur peut également renoncer expressément et par écrit au bénéfice du délai de préavis.

Aucune modification tarifaire ne peut intervenir avant le terme de la période de gratuité prévue au 13.2.

13.9 L'ajout prend effet au jour de la souscription et le retrait d'un Véhicule Engagé prend effet au premier jour du

mois suivant. La facturation s'établit comme suit :

- En cas d'ajout d'un Véhicule Engagé, la facturation sera calculée au prorata temporis.
- En cas de retrait de tout ou partie des Véhicules Engagés, tout mois commencé est intégralement dû, la facturation sera donc mise à jour au premier jour du mois suivant.

ARTICLE 14 – DURÉE, RECONDUCTION ET RÉSILIATION

14.1 Le Contrat est conclu pour la durée figurant au Bulletin de Souscription, à compter de sa date d'effet. Il est reconduit tacitement par périodes de même durée.

14.2 Le Transporteur peut résilier le Contrat sans avoir à justifier sa décision et sans indemnité, par écrit, moyennant un préavis de **quinze (15) jours**. Tout mois entamé reste dû.

14.3 MediWay peut résilier le Contrat sans faute du Transporteur, par notification écrite, moyennant un préavis de **trente (30) jours**, conformément à l'article 4 du règlement (UE) 2019/1150.

14.4 Chaque Partie peut résilier de plein droit, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours, en cas de manquement grave de l'autre Partie.

14.5 MediWay peut résilier sans préavis en cas de perte de l'agrément ou du conventionnement du Transporteur, de fourniture d'informations frauduleuses, d'atteinte à la sécurité de la Plateforme, de manquements répétés au Contrat, ou de risque avéré pour la sécurité des

Patients. L'exposé des motifs est alors communiqué sans retard indu.

14.6 Le Contrat peut être résilié de plein droit par l'une des Parties en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre de l'autre, après mise en demeure adressée à l'organe de la procédure restée sans réponse pendant trente (30) jours, et sous réserve des dispositions d'ordre public du livre VI du Code de commerce.

14.7 Les Missions confirmées avant la prise d'effet de la résiliation sont exécutées, sauf impossibilité.

14.8 Retrait d'un Véhicule Engagé et réaffectation des Missions. Le Transporteur peut retirer un Véhicule Engagé à tout moment depuis la Plateforme. Le retrait produit également effet de plein droit en cas de cession, de destruction, d'immobilisation définitive du véhicule, ou de perte de l'agrément ou du conventionnement s'y rapportant.

Toutes les Missions affectées à un Véhicule retiré sont réaffectées par la Plateforme. La réaffectation s'opère par priorité sur un autre Véhicule Engagé du même Transporteur, compatible et disponible sur le créneau concerné. À défaut, la Mission est réaffectée à un autre Transporteur dans les conditions de l'article 7.6, et l'Utilisateur qui a réservé en est informé.

Il en va de même des Missions qui, par l'effet de la résiliation ou de la suspension du Contrat, ne peuvent plus être exécutées par le Transporteur dans les conditions du 14.7.

Le Transporteur informe MediWay du retrait d'un Véhicule Engagé dès qu'il en a connaissance et, lorsque le retrait est

volontaire, au moins quarante-huit (48) heures avant la date à laquelle il prend effet, afin de permettre la réaffectation des Missions dans des conditions préservant la continuité de la prise en charge des Patients.

Le retrait d'un Véhicule Engagé n'emporte par lui-même aucune conséquence sur l'ordre de présentation du Transporteur, sur sa probabilité d'être désigné au titre de l'article 7.6, ni sur les Missions affectées à ses autres Véhicules Engagés. Ses effets sur la facturation sont régis par l'article 13.9.

Lorsque le retrait porte sur le dernier Véhicule Engagé du Transporteur, il emporte suspension de l'affectation de toute nouvelle Mission jusqu'à l'engagement d'un nouveau véhicule. Le Transporteur demeure tenu de ses obligations contractuelles jusqu'à la résiliation du Contrat dans les conditions du présent article.

14.9 Réversibilité sortante. Sur demande écrite du Transporteur formulée au plus tard au moment de la résiliation effective, MediWay met à sa disposition, sans frais et dans un délai de quinze (15) jours, les données qu'il a fournies et celles générées par son activité sur la Plateforme, dans un format structuré, standard et exploitable, et lui porte assistance à cette occasion. Le Transporteur dispose ensuite de deux (2) mois pour les récupérer. Passé ce délai, MediWay procède à leur suppression ou à leur anonymisation, sous réserve des obligations légales de conservation. MediWay ne fournit aucun service d'archivage, qui demeure à la charge du Transporteur

ARTICLE 15 – CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE ET ASSURANCES

15.1 Le Transporteur garantit être et demeurer à jour de ses obligations réglementaires, notamment en matière d'agrément ou de conventionnement, de conformité des véhicules, de qualification des équipages, de temps de conduite et de repos, et d'obligations sociales et fiscales.

15.2 Le Transporteur fait son affaire personnelle des obligations d'équipement et de facturation applicables à son activité, notamment en matière de géolocalisation certifiée et de facturation électronique. **MediWay ne garantit ni l'obtention d'une certification, ni le maintien d'un niveau tarifaire.**

15.3 Chaque Partie souscrit, auprès d'un assureur notoirement solvable et pour toute la durée du Contrat, une assurance de responsabilité civile couvrant les dommages susceptibles d'être causés à l'autre Partie et aux tiers. Le Transporteur justifie en outre d'une assurance couvrant le transport de personnes. Les attestations sont communiquées à première demande.

ARTICLE 16 – RESPONSABILITÉ

16.1 MediWay est tenue d'une obligation de moyens dans la fourniture des Services. Son rôle se limite à celui d'un intermédiaire et prestataire technique.

16.2 **MediWay n'est en aucun cas responsable de l'exécution des transports**, notamment de la ponctualité, de la qualité du transport, des conditions de prise en charge et de

dépose du Patient, ni des dommages survenus à l'occasion d'un transport.

16.3 MediWay n'est pas responsable des conséquences d'une PMT erronée ou incomplète, d'un refus de prise en charge par l'Assurance Maladie ou un organisme complémentaire, d'une régularisation opérée par un organisme payeur, ni des informations inexactes déclarées par le Transporteur. Elle n'est pas davantage responsable des interruptions imputables aux réseaux, aux terminaux du Transporteur, à des prestataires tiers ou à une maintenance annoncée.

16.4 La responsabilité de MediWay est limitée aux dommages directs et prévisibles, à l'exclusion notamment des pertes d'exploitation, de clientèle, de contrats, de gains ou d'économies anticipées, et de l'atteinte à la réputation. Elle est plafonnée, toutes causes confondues, au montant total hors taxes des sommes versées par le Client au titre des douze (12) mois précédant le fait générateur.

16.5 Ce plafond ne s'applique pas en cas de dol, de faute lourde, de dommage corporel ou de manquement aux obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

16.6 Le Transporteur garantit MediWay contre toute réclamation d'un tiers, d'un Patient ou d'une autorité publique résultant de l'exécution d'un transport, de l'usage des Services par ses Conducteurs ou d'un manquement à ses obligations réglementaires.

16.7 Les Parties déclarent que le prix convenu tient compte de la répartition du risque ainsi négociée et que la limitation de responsabilité est une condition substantielle du Contrat.

ARTICLE 17 – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

17.1 Chaque Partie respecte le RGPD et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

17.2 La répartition des rôles de responsable de traitement et de sous-traitant, les finalités, catégories de données, mesures de sécurité, recours aux sous-traitants ultérieurs et modalités de restitution ou de suppression figurent au **DPA** annexé au Contrat, que les Parties s'engagent à respecter.

17.3 Les données de santé sont hébergées auprès de SCALINGO et, pour le stockage des fichiers dont les PMT, d'OVHcloud, tous deux certifiés HDS, en France. La liste des sous-traitants ultérieurs de MediWay et la localisation des données figurent à la politique de confidentialité et au DPA, et sont tenues à jour.

17.4 Chaque Partie notifie à l'autre, sans délai, toute violation de données susceptible d'affecter les traitements réalisés au titre du Contrat.

ARTICLE 18 – CONFIDENTIALITÉ, PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DONNÉES

18.1 Chaque Partie tient confidentielles les informations reçues de l'autre, lors des phases précontractuelle et contractuelle, pendant la durée du Contrat et cinq (5) ans après son terme. Chaque Partie se porte garante du respect de cet engagement par ses préposés et sous-traitants. La divulgation requise par une autorité compétente ou par une obligation légale est réservée.

18.2 MediWay concède au Transporteur, pour la durée du Contrat, un droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et non transférable de la Plateforme, pour les besoins des Services souscrits. Aucun autre droit n'est transféré. Le Transporteur s'interdit notamment d'accéder aux codes sources, de créer des copies, de décompiler hors les cas légalement permis, de revendre ou de concéder la Plateforme, et de réaliser des tests d'intrusion ou de déni de service.

18.3 Les méthodes d'appariement et d'optimisation relèvent du secret des affaires.

18.4 Accès aux données (article 9 du règlement (UE) 2019/1150). Le Transporteur accède, depuis son Compte et sans frais, aux données qu'il a fournies et aux données générées par son activité sur la Plateforme, notamment ses Missions, ses créneaux, ses indicateurs d'activité et ses documents dématérialisés, dans un format exploitable. MediWay ne transmet à des tiers aucune donnée individuelle d'activité du Transporteur ; les restitutions à des tiers, notamment à des fins statistiques ou institutionnelles, sont agrégées et ne permettent pas son identification.

18.5 Référencement commercial. Le Transporteur autorise MediWay à citer sa dénomination et son logo comme référence sur ses supports de communication, pendant la durée du Contrat. Cette autorisation peut être retirée à tout moment par écrit.

ARTICLE 19 – SUSPENSION ET MESURES CORRECTRICES

19.1 MediWay peut suspendre ou limiter tout ou partie des Services en cas de

manquement du Transporteur, d'atteinte à la sécurité, de déclaration inexacte de disponibilité, d'incident de paiement, de perte d'une condition d'éligibilité, de comportement inconvenant, ou de risque pour la sécurité des Patients ou des données.

19.2 Sauf urgence ou obligation légale, la suspension est précédée d'une mise en demeure de remédier au manquement dans un délai de **sept (7) jours calendaires**.

19.3 En cas de danger grave, imminent ou avéré pour un Patient, ou d'atteinte à la sécurité, à l'intégrité ou à la confidentialité de la Plateforme ou des données, MediWay peut suspendre l'accès sans préavis.

19.4 Toute suspension, limitation ou résiliation fait l'objet d'un exposé écrit et motivé des raisons de la mesure, communiqué au plus tard au moment de sa prise d'effet, conformément à l'article 4 du règlement (UE) 2019/1150. MediWay n'y est pas tenue lorsqu'une obligation légale ou réglementaire s'y oppose, ou lorsqu'elle établit des manquements répétés du Transporteur.

19.5 Le Transporteur peut contester la mesure par le dispositif de l'article 20. MediWay lève la mesure si la contestation est fondée. Pendant la suspension, le Transporteur conserve l'accès à ses données.

ARTICLE 20 – RÉCLAMATIONS ET RÈGLEMENT AMIABLE

20.1 Toute réclamation est adressée en premier lieu au support de MediWay, accessible depuis le Compte et à l'adresse contact@mediway.fr. MediWay en accuse réception et y apporte une

réponse individualisée dans un délai raisonnable.

20.2 MediWay met ce dispositif à disposition à titre volontaire. Il est précisé que MediWay constitue, à la date des présentes, une petite entreprise au sens de l'annexe de la recommandation 2003/361/CE, et n'est à ce titre pas soumise aux articles 11 et 12 du règlement (UE) 2019/1150. MediWay informera les Transporteurs dès qu'elle cessera de relever de cette qualification.

20.3 Avant toute action contentieuse, les Parties recherchent de bonne foi un règlement amiable, par lettre recommandée avec accusé de réception exposant les difficultés rencontrées et les demandes en résultant. À défaut d'accord dans un délai de soixante (60) jours à compter de cette notification, chaque Partie recouvre sa liberté d'agir.

20.4 Les Parties peuvent, d'un commun accord, recourir à une médiation. Le processus est volontaire et chaque Partie peut y mettre fin à tout moment. MediWay s'engage, le cas échéant, à y participer de bonne foi et à supporter une part raisonnable du coût de la médiation.

ARTICLE 21 – ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

21.1 À la date d'entrée en vigueur des présentes, **l'accès des Établissements de santé à la Plateforme est gratuit** en Phase de Lancement.

21.2 MediWay se réserve la faculté d'ouvrir une licence annuelle à destination des Établissements de santé, dont le périmètre — service, établissement ou groupement hospitalier

de territoire seront définis entre les parties.

21.3 Jusqu'à la souscription d'une telle licence, la relation de l'Établissement de santé avec MediWay est régie par les seules CGU.

ARTICLE 23 – DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE

23.1 Le Contrat est soumis au droit français.

23.2 À défaut de règlement amiable dans les conditions de l'article 20, tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du Contrat est soumis aux **tribunaux compétents dans le ressort de la Cour d'appel de PARIS**, auxquels les Parties attribuent compétence exclusive, y compris en référé, en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(à compléter et renvoyer uniquement par le Client remplissant les conditions de l'article 5.7)

À l'attention de MediWay, 32 avenue Paul Doumer – 75016 Paris – contact@mediway.fr :

Je notifie par la présente ma rétractation du contrat souscrit le

Dénomination :
.....

Adresse :
.....

Numéro de compte MediWay :
.....

Date : Signature :
.....

.....