Conditions générales d’utilisation

Version 1.2 (bêta privée) — publiée le 12 novembre 2026, en vigueur à compter du 15 décembre 2026

Préambule

Le service TISSIO est édité par la société TISSIO, société par actions simplifiée au capital de 1 000 euros, dont le siège social est situé 8 Traverse Perier, 13008 Marseille, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Marseille sous le numéro 130 079 783, représentée par son Président (ci-après « TISSIO »).

TISSIO met à la disposition des professionnels de santé une plateforme leur permettant de se transmettre, de manière sécurisée, des documents relatifs aux patients qu'ils prennent en charge, et d'être informés de leur réception puis de leur ouverture par le destinataire.

Le Service est exclusivement destiné aux professionnels de santé inscrits au Répertoire partagé des professionnels intervenant dans le système de santé (RPPS), agissant dans le cadre de leur exercice professionnel. Il n'est destiné ni aux patients ni au public. Aucun patient ne dispose d'un compte sur le Service. Pendant la Bêta privée, le Service est proposé dans les conditions de l'article 4.9.

Les relations entre TISSIO et l'Utilisateur sont régies par un ensemble contractuel indivisible, composé, par ordre de priorité décroissant :

1. du contrat de sous-traitance conclu en application de l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 et de ses annexes, pour tout ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel des patients ;
2. des conditions générales de vente, pour tout ce qui concerne les abonnements ;
3. des présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « CGU »).

Article 1 — Définitions

Les termes ci-après, employés avec une majuscule, ont la signification suivante, au singulier comme au pluriel :

- **Appareil reconnu** : l'appareil sur lequel l'Utilisateur s'est connecté au moyen de ses Identifiants et d'un Code de connexion en demandant au Service de s'en souvenir, dans les conditions de l'article 4.10.4 ;
- **Accusé** : le récapitulatif horodaté, établi par le Service au format PDF, des dates et heures d'envoi, de réception et d'ouverture d'un Document ;
- **Bêta privée** : la période pendant laquelle le Service est fourni en version bêta, dans les conditions des articles 3.8 et 4.9 ;
- **Clé de l'ordinateur** : le moyen de connexion au Service défini à l'article 4.8, qui repose sur les standards WebAuthn et FIDO2, est porté par un appareil de l'Utilisateur et n'est plus proposé depuis le 9 novembre 2026 ;
- **Code de connexion** : le code à usage unique adressé par courrier électronique à l'Utilisateur dans les conditions de l'article 4.10.3 ;
- **Compte** : l'espace personnel de l'Utilisateur sur le Service ;
- **Compte en attente** : le Compte ouvert dans les conditions de l'article 4.7 tant que l'identité de son titulaire n'a pas été validée par TISSIO ;
- **Destinataire** : l'Utilisateur auquel un Document est adressé ;
- **Document** : tout fichier transmis au moyen du Service, ainsi que le message et le motif qui l'accompagnent le cas échéant ;
- **Équipe** : les personnes placées sous l'autorité de l'Utilisateur et tenues au secret professionnel, notamment son secrétariat et ses assistants ;
- **Expéditeur** : l'Utilisateur qui transmet un Document ;
- **Identifiants** : l'adresse électronique confirmée de l'Utilisateur et le mot de passe qu'il a lui-même choisi, dans les conditions de l'article 4.10 ;

- **Fiche patient** : l'ensemble des données d'identification d'un Patient enregistrées par un Utilisateur dans son répertoire, à savoir ses nom, prénom et date de naissance et, à titre facultatif, son numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques (NIR) ;
- **Journal des accès** : l'enregistrement, par le Service, des opérations réalisées sur un Document, de leur auteur et de leur date ;
- **Patient** : la personne physique que concerne un Document ;
- **Service** : la plateforme TISSIO, accessible à l'adresse tissio.fr, ainsi que l'ensemble des fonctionnalités qu'elle propose ;
- **Trace de transmission** : l'enregistrement, conservé après la suppression d'un Document, de l'identité professionnelle de son Expéditeur et de son Destinataire, des dates et heures de son envoi, de sa réception et de son ouverture, de son type et de l'empreinte numérique du fichier, à l'exclusion de toute donnée relative au Patient ;
- **Utilisateur** : le professionnel de santé inscrit au RPPS titulaire d'un Compte.

Article 2 — Objet

Les présentes CGU ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles TISSIO met le Service à la disposition des Utilisateurs, ainsi que les droits et obligations des parties.

Article 3 — Description du Service

3.1. Le Service permet à l'Utilisateur :

- de transmettre un ou plusieurs Documents à un autre Utilisateur, au sujet d'un Patient, accompagnés le cas échéant d'un message ;
- de recevoir des Documents et d'y répondre ;
- de suivre l'état de chaque envoi (envoyé, reçu, ouvert), de consulter le Journal des accès des Documents qu'il a transmis et d'en télécharger l'Accusé ;
- de tenir les Fiches patients nécessaires au rattachement des Documents ;
- de rechercher des professionnels de santé dans l'Annuaire Santé et de tenir un carnet de correspondants ;
- de paramétrer sa page d'envoi en fonction de sa profession et de rédiger des courriers à partir de modèles.

3.2. Le Service est un outil de transmission. Il ne se substitue ni au dossier médical que chaque professionnel de santé est tenu de constituer, ni au logiciel de gestion de son exercice. Les Documents ne sont conservés que pendant la durée nécessaire à leur transmission, dans les conditions de l'article 12. Il appartient à chaque Utilisateur de verser dans son propre dossier les Documents utiles à la prise en charge du Patient.

3.3. TISSIO ne procède, par quelque moyen que ce soit, y compris automatisé, à aucune lecture, analyse, synthèse ou classification du contenu des Documents.

3.4. Le Service ne constitue ni un acte de télémédecine, ni un outil de téléexpertise au sens de l'article R. 6316-1 du Code de la santé publique. Il ne constitue pas davantage une messagerie : tout message est nécessairement attaché à la transmission d'un Document concernant un Patient.

3.5. Le Service ne constitue pas un circuit de prescription. Une ordonnance ne peut y être transmise qu'en copie, à titre d'information, dans les conditions de l'article 8.2.

3.6. Le Service n'est pas adapté à la gestion des situations d'urgence. TISSIO ne garantit en aucun cas qu'un Document sera consulté dans un délai déterminé. La mention de priorité que l'Expéditeur peut associer à un envoi (« Urgent », « Semi-urgent », « Non urgent ») a pour seul objet d'informer le Destinataire et n'emporte aucun engagement de délai de lecture ou de réponse. En cas d'urgence, l'Utilisateur recourt aux moyens de communication directe avec son confrère ou aux services d'urgence.

3.7. Le Service n'est pas un dispositif médical au sens du règlement (UE) 2017/745. Il ne propose aucun outil de visualisation ou de traitement des images à des fins de diagnostic.

3.8. Pendant la Bêta privée, le Service est fourni en version bêta. Ses fonctionnalités sont susceptibles d'évoluer. Sa disponibilité est assurée dans les conditions de l'article 13, sans engagement de niveau de service autre que ceux de cet article. Ces évolutions ne portent atteinte ni aux articles 3.2 à 3.7, 7, 12 et 19, ni au contrat de sous-traitance. L'accès au Service est gratuit pendant la Bêta privée, dans les conditions de l'article 2 bis des conditions générales de vente. Les retours d'expérience des Utilisateurs sur le Service sont bienvenus ; ils sont adressés à l'adresse contact@tissio.fr ou au moyen de la fonction « Un souci ? » du Service (article 13.3 bis) et ne comportent ni contenu médical ni aucune donnée relative à un Patient.

Article 4 — Conditions d'accès au Service

4.1. L'accès au Service s'effectue, au choix de l'Utilisateur :

- au moyen de Pro Santé Connect, service d'identification électronique des professionnels de santé opéré par l'Agence du numérique en santé, à l'aide de l'application e-CPS, de la carte de professionnel de santé (CPS) ou de tout autre moyen reconnu par Pro Santé Connect ; ce moyen est proposé en premier lors de l'inscription et sur chaque écran de connexion ;
- au moyen de ses Identifiants, complétés d'un Code de connexion lors de la première connexion sur un appareil, dans les conditions de l'article 4.10.

Le professionnel de santé qui ne s'identifie pas au moyen de Pro Santé Connect demande l'ouverture d'un Compte en ligne, son identité étant alors vérifiée par TISSIO dans les conditions de l'article 4.7. L'Utilisateur dont le Compte a été ouvert au moyen de Pro Santé Connect peut, en outre, choisir un mot de passe dans les conditions de l'article 4.10.1 et se connecter ensuite au moyen de ses Identifiants. Les Clés de l'ordinateur créées avant le 9 novembre 2026 restent utilisables dans les conditions de l'article 4.8.

4.2. Lors de chaque connexion, quel qu'en soit le moyen, TISSIO vérifie, au moyen de l'Annuaire Santé, que le numéro d'identification de l'Utilisateur est actif et rattaché à une profession de santé. L'accès est refusé à défaut, ainsi qu'en cas d'indisponibilité de l'Annuaire Santé au moment de la connexion.

4.3. TISSIO procède en outre, chaque jour, à une nouvelle vérification de l'inscription de chaque Utilisateur. Lorsque cette inscription n'est plus active, ou n'est plus rattachée à une profession de santé, l'accès au Service est suspendu, les sessions en cours sont fermées et l'Utilisateur en est informé par courrier électronique. L'accès est rétabli dès que l'Annuaire Santé fait de nouveau apparaître une inscription active. L'indisponibilité de l'Annuaire Santé lors de cette vérification quotidienne n'entraîne aucune suspension ; la vérification est alors renouvelée le lendemain.

4.4. Identification électronique par Pro Santé Connect

Pro Santé Connect est un téléservice mis en œuvre par l'Agence du Numérique en Santé (ANS) contribuant à simplifier l'identification électronique des professionnels intervenant en santé.

L'utilisateur peut se connecter grâce à l'ensemble des Moyens d'Identification Electronique reconnus par Pro Santé Connect définis à date par l'ANS sur le site esante.gouv.fr.

4.5. Le Service est réservé aux personnes ayant la qualité de professionnel de santé au sens de la quatrième partie du Code de la santé publique. Les personnes inscrites au RPPS qui n'ont pas cette qualité, notamment les psychologues et les ostéopathes, ne peuvent y accéder.

4.6. Les personnes qui ne sont pas des professionnels de santé inscrits au RPPS, notamment les secrétaires et assistants, ne peuvent être titulaires d'un Compte. Les membres de l'Équipe de l'Utilisateur peuvent toutefois utiliser le Service pour son compte, dans les conditions de l'article 5.8.

4.7. Inscription avec vérification d'identité par TISSIO

4.7.1. Le professionnel de santé qui ne s'identifie pas au moyen de Pro Santé Connect peut demander en ligne l'ouverture d'un Compte. La demande comporte ses nom et prénom, son adresse électronique professionnelle, son numéro RPPS, le mot de passe choisi par le professionnel dans les conditions de l'article 4.10.1 et la photographie du recto d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport ou titre de

séjour). La photographie est déposée au moyen du formulaire du Service ; elle n'est jamais adressée par courrier électronique. Le formulaire comporte une case par laquelle le professionnel accepte les présentes CGU, les conditions générales de vente et le contrat de sous-traitance ; cette acceptation n'est enregistrée qu'à la validation de son identité, dans les conditions de l'article 21.

4.7.2. Lors du dépôt de la demande, TISSIO vérifie immédiatement, au moyen de l'Annuaire Santé, que le numéro RPPS déclaré est actif, qu'il est rattaché à une profession de santé au sens de l'article 4.5 et qu'il correspond au nom déclaré. À défaut, la demande n'est pas enregistrée. Un numéro RPPS déjà rattaché à un Compte ne peut faire l'objet d'une nouvelle demande ; son titulaire conserve la faculté de s'identifier au moyen de Pro Santé Connect.

4.7.3. Le Compte est ouvert dès l'enregistrement de la demande, en qualité de Compte en attente. Aucun courrier électronique n'est adressé lors du dépôt de la demande. La connexion au moyen des Identifiants n'est possible qu'après la validation de l'identité du titulaire. Le titulaire d'un Compte en attente dont la demande a été déposée sans mot de passe, avant que le formulaire ne l'exige, s'y connecte au moyen d'un lien à usage unique, valable vingt-quatre (24) heures, adressé à son adresse électronique ; l'ouverture de ce lien vaut confirmation de cette adresse au sens de l'article 5.5 ; ce titulaire peut renseigner son profil et les coordonnées de son cabinet, constituer son carnet de correspondants et paramétrer sa page d'envoi. Avant la validation de son identité, le titulaire d'un Compte en attente ne peut ni transmettre ni consulter aucun Document, ni créer de Fiche patient. Les Documents qui lui sont adressés pendant cette période l'attendent, chiffrés, et ne lui deviennent accessibles qu'après la validation, dans la limite de la durée prévue à l'article 12.1 ; leur Expéditeur en est informé lors de l'envoi.

4.7.4. La demande est examinée par un fondateur de TISSIO habilité à cet effet, qui compare la photographie de la pièce d'identité à la fiche du numéro RPPS déclaré dans l'Annuaire Santé, consultée au moment de l'examen. TISSIO valide ou refuse la demande, en général dans la journée (délai indicatif). La décision est notifiée à l'Utilisateur par courrier électronique ; le refus est motivé. Le courrier qui notifie la validation comporte un bouton, valable sept (7) jours et pour une seule connexion, qui tient lieu de Code de connexion lors de la première connexion de l'Utilisateur au moyen de ses Identifiants ; ce bouton n'ouvre aucune session sans le mot de passe. Le refus emporte la fermeture des sessions en cours et de l'accès au Compte en attente ; il peut être contesté auprès de TISSIO, à l'adresse contact@tissio.fr.

4.7.5. La photographie de la pièce d'identité est chiffrée dès son dépôt. Elle n'est consultée que par les fondateurs habilités, dans un espace protégé du Service, chaque consultation étant inscrite au journal de la vérification. Elle n'est jamais transmise par courrier électronique. Elle est effacée dès la décision et, en tout état de cause, au plus tard sept (7) jours après son dépôt ; à défaut de décision dans ce délai, l'Utilisateur est invité à en déposer une nouvelle. Le journal de la vérification ne comporte aucune donnée issue de la pièce d'identité.

4.7.6. La validation prononcée par TISSIO n'offre pas les garanties d'une identification au moyen de Pro Santé Connect. Si le titulaire du numéro RPPS s'identifie au moyen de Pro Santé Connect en dehors de la liaison prévue à l'article 4.7.7, cette identification prévaut : le mot de passe et l'adresse électronique enregistrés pour le Compte sont effacés, les Clés de l'ordinateur du Compte sont révoquées, les sessions en cours sont fermées et l'adresse électronique doit être renseignée et confirmée de nouveau.

4.7.7. L'Utilisateur dont le Compte a été ouvert dans les conditions du présent article peut, lorsque le Service le permet, demander depuis son Compte à relier celui-ci à Pro Santé Connect, puis s'identifier par ce moyen. Lorsque l'identité transmise par Pro Santé Connect correspond au numéro RPPS du Compte, l'identité de l'Utilisateur est désormais établie par Pro Santé Connect, sans que ses Identifiants, ses Clés de l'ordinateur, son adresse électronique ni ses sessions en cours en soient affectés. L'Utilisateur n'est pas tenu de procéder à cette liaison.

4.7.8. Les articles 4.2 et 4.3 s'appliquent dans les mêmes termes au Compte ouvert dans les conditions du présent article.

4.8. Clé de l'ordinateur

4.8.1. Depuis le 9 novembre 2026, le Service ne propose plus la création d'une Clé de l'ordinateur. Les Clés de l'ordinateur créées avant cette date restent utilisables jusqu'à leur retrait par l'Utilisateur, leur révocation par TISSIO ou leur expiration. La Clé de l'ordinateur repose sur les standards WebAuthn et FIDO2 et peut être portée notamment par Windows Hello, Touch ID, un téléphone ou une clé de sécurité. Elle est déverrouillée, à chaque utilisation, par l'empreinte digitale, la reconnaissance du visage ou le code de l'appareil qui la porte ; cette vérification est effectuée par l'appareil, et aucune donnée biométrique n'est transmise à TISSIO. La connexion au moyen d'une Clé de l'ordinateur ne requiert pas le mot de passe de l'Utilisateur. TISSIO ne conserve que la partie publique de la clé ; la partie privée ne lui est jamais transmise.

4.8.2. Chaque Clé de l'ordinateur est valable trois (3) ans au plus à compter de sa création. Une Clé expirée, retirée ou révoquée ne permet plus aucune connexion.

4.8.3. L'Utilisateur peut, à tout moment, consulter depuis son Compte la liste de ses Clés de l'ordinateur et en retirer une. TISSIO peut révoquer une clé, notamment en cas de risque pour la sécurité du Service ou des données, ou dans le cas prévu à l'article 4.7.6.

4.8.4. La Clé de l'ordinateur est un moyen d'identification de l'Utilisateur au sens de l'article 5.2. L'Utilisateur ne permet à aucune autre personne, y compris aux membres de son Équipe, de créer une Clé de l'ordinateur sur son Compte. Il choisit l'appareil qui porte sa clé et le moyen de déverrouillage de cet appareil ; lorsque ce moyen est connu d'autres personnes, notamment le code d'un ordinateur utilisé par son Équipe, il en assume seul les conséquences, dans les conditions de l'article 5.8.

4.9. Accès pendant la Bêta privée

Pendant la Bêta privée, l'inscription est ouverte à tout professionnel de santé au sens de l'article 4.5. Le professionnel qui s'identifie au moyen de Pro Santé Connect accède directement au Service. La demande présentée dans les conditions de l'article 4.7 est validée par un fondateur de TISSIO. TISSIO peut différer l'examen d'une demande, la refuser ou suspendre temporairement l'ouverture de nouveaux Comptes, lorsque la capacité de la Bêta privée l'exige ; le professionnel en est informé par courrier électronique.

4.10. Identifiants et Code de connexion

4.10.1. Mot de passe. Le mot de passe est choisi par l'Utilisateur lui-même : dans le formulaire de sa demande d'ouverture de Compte (article 4.7.1) ; pour le Compte ouvert au moyen de Pro Santé Connect, dans une session ouverte au moyen de Pro Santé Connect depuis moins de quinze (15) minutes ; ou au moyen du lien prévu à l'article 4.10.5. Il comporte au moins dix (10) caractères. TISSIO n'en conserve qu'une empreinte, calculée au moyen d'une fonction de dérivation de clé à sel aléatoire, qui ne permet pas de le retrouver ; TISSIO ne le connaît jamais et ne le demande jamais, ni par courrier électronique, ni par téléphone, ni par aucun autre moyen que l'écran de connexion du Service.

4.10.2. Connexion. L'Utilisateur se connecte en saisissant son adresse électronique et son mot de passe sur l'écran de connexion du Service. Une adresse inconnue et un mot de passe erroné reçoivent la même réponse. La connexion au moyen des Identifiants n'est ouverte qu'aux Comptes dont l'identité a été établie au moyen de Pro Santé Connect ou validée dans les conditions de l'article 4.7.

4.10.3. Code de connexion. Lors de la première connexion au moyen des Identifiants sur un appareil, et lors de toute connexion sur un appareil qui n'est pas un Appareil reconnu, le Service adresse à l'adresse électronique du Compte un Code de connexion de six (6) chiffres, valable dix (10) minutes et pour un seul usage. La connexion n'est ouverte qu'après la saisie de ce code ; au-delà de cinq (5) saisies erronées, le code n'est plus accepté et un nouveau code doit être demandé. TISSIO ne conserve qu'une empreinte du code. Le bouton du courrier électronique prévu à l'article 4.7.4 tient lieu de Code de connexion lors de la première connexion qui suit la validation de l'identité.

4.10.4. Appareil reconnu. Lorsque l'Utilisateur laisse cochée la case « Se souvenir de moi » au moment de la connexion, l'appareil utilisé devient un Appareil reconnu pendant trente (30) jours : sur cet appareil, les Identifiants suffisent ensuite à la connexion, sans Code de connexion. La reconnaissance repose sur un cookie scellé, déposé sur cet appareil, qui ne contient aucune donnée relative à un Patient. Lorsque la case est décochée, un Code de

connexion est demandé à chaque connexion. L'appareil sur lequel l'Utilisateur choisit son premier mot de passe, dans une session ouverte au moyen de Pro Santé Connect, devient également un Appareil reconnu. Lorsque le mot de passe est modifié, la reconnaissance de tous les autres appareils prend fin ; l'appareil depuis lequel la modification est faite ne reste reconnu que s'il l'était déjà. L'Utilisateur ne demande pas au Service de se souvenir d'un appareil qu'il partage avec des personnes qui ne sont pas placées sous son autorité.

4.10.5. Oubli et modification. L'Utilisateur qui a oublié son mot de passe en demande un nouveau depuis l'écran de connexion. Le Service lui adresse, à son adresse électronique confirmée, un lien à usage unique, valable vingt-quatre (24) heures, qui n'ouvre aucune session et lui permet seulement de choisir un nouveau mot de passe ; la réponse est la même que l'adresse soit connue ou non. L'Utilisateur peut aussi modifier son mot de passe depuis l'espace « Mon profil », en saisissant l'ancien. Toute définition d'un nouveau mot de passe rend caducs les Codes de connexion en cours et la reconnaissance des appareils dans les conditions de l'article 4.10.4, et ferme les autres sessions ouvertes sur le Compte ; lorsqu'elle est faite dans une session ouverte, elle donne lieu à un courrier électronique d'alerte, qui n'est pas adressé lorsque le nouveau mot de passe est choisi au moyen du lien prévu au présent article, ce lien ayant lui-même été reçu à l'adresse électronique du Compte. La modification de l'adresse électronique du Compte requiert la saisie du mot de passe ; l'ancienne adresse en est informée.

4.10.6. Limites. Afin de prévenir les tentatives d'accès frauduleuses, le Service limite le nombre de tentatives de connexion, notamment à huit (8) tentatives échouées par période de quinze (15) minutes pour une même adresse électronique depuis un même réseau ; seules les tentatives échouées sont comptées, une connexion réussie ne réduisant pas ce nombre. Il limite également le nombre de Codes de connexion et de liens de réinitialisation qui peuvent être demandés. Au-delà, la connexion est refusée temporairement.

4.10.7. Messagerie de l'Utilisateur. Le Code de connexion, le bouton prévu à l'article 4.7.4 et le lien prévu à l'article 4.10.5 sont adressés par courrier électronique. La sécurité du Compte dépend donc aussi de celle de la messagerie de l'Utilisateur. L'Utilisateur protège l'accès à sa messagerie, notamment par un mot de passe distinct de celui du Service et, lorsque sa messagerie le permet, par une authentification à deux facteurs ; il n'utilise pour le Service aucun mot de passe qu'il utilise ailleurs.

Article 5 — Compte et moyens d'identification

5.1. Le Compte est personnel. Il est créé lors de la première connexion de l'Utilisateur au moyen de Pro Santé Connect ou, dans le cas prévu à l'article 4.7, lors de l'enregistrement de sa demande, sous réserve de l'acceptation des documents contractuels mentionnés au préambule dans les conditions de l'article 21. Il ne peut être ni cédé ni partagé, sous la seule réserve de l'utilisation pour le compte de l'Utilisateur prévue à l'article 5.8.

5.2. Les moyens d'identification de l'Utilisateur sont la carte CPS, l'application e-CPS et leurs codes, ses Identifiants, les Codes de connexion qui lui sont adressés et la boîte de messagerie qui les reçoit, ses Appareils reconnus, ainsi que, le cas échéant, ses Clés de l'ordinateur. L'Utilisateur ne communique jamais à quiconque, y compris aux membres de son Équipe, son e-CPS, sa carte CPS, leurs codes, son mot de passe ni ses Codes de connexion, qui restent strictement personnels. L'Utilisateur peut permettre aux membres de son Équipe d'utiliser le Service pour son compte, dans une session qu'il a ouverte ou, sur l'ordinateur de son cabinet, dans une session qu'ils ouvrent au moyen d'une Clé de l'ordinateur qu'il y a créée avant le 9 novembre 2026, sous sa responsabilité, dans les conditions de l'article 5.8. Les opérations ainsi réalisées sont inscrites au Journal des accès sous l'identité de l'Utilisateur. L'Utilisateur demeure seul responsable de toute opération réalisée au moyen de son Compte, de ses sessions ou de ses Clés de l'ordinateur, y compris par ces personnes, sauf s'il démontre avoir signalé la perte, le vol ou la compromission de ses moyens d'identification dans les conditions de l'article 5.3.

5.3. L'Utilisateur informe sans délai TISSIO, à l'adresse contact@tissio.fr, de toute perte, de tout vol ou de toute utilisation non autorisée de ses moyens d'identification ou de son Compte, et en fait opposition auprès de l'organisme compétent. Lorsque l'incident concerne son mot de passe, un Appareil reconnu ou sa messagerie, l'Utilisateur modifie en outre sans délai son mot de passe, ce qui ferme les autres sessions et met fin à la reconnaissance de tous les appareils (article 4.10.5), ou demande à TISSIO de suspendre l'accès à son Compte. Lorsque l'incident concerne un appareil qui porte une Clé de l'ordinateur, l'Utilisateur retire en outre sans délai cette clé depuis son Compte ou demande à TISSIO de la révoquer.

5.4. Les données d'identité professionnelle du Compte (nom, prénom, profession, numéro RPPS) proviennent de Pro Santé Connect et de l'Annuaire Santé ou, pour le Compte ouvert dans les conditions de l'article 4.7, de l'Annuaire Santé, au vu des nom, prénom et numéro RPPS déclarés. Toute erreur les affectant est rectifiée à la source, auprès de l'autorité d'enregistrement compétente. L'Utilisateur renseigne lui-même son adresse électronique et les coordonnées de son cabinet, et s'engage à les maintenir exactes et à jour.

5.5. La communication d'une adresse électronique valide, confirmée par la saisie d'un Code de connexion, par le bouton prévu à l'article 4.7.4 ou au moyen du lien adressé par le Service, est obligatoire. Aucun Document ne peut être transmis tant que cette adresse n'a pas été confirmée. Cette adresse permet notamment à TISSIO d'informer l'Utilisateur de la réception de Documents, des modifications du Service et, le cas échéant, de toute violation de données le concernant.

5.6. Toute connexion au moyen de Pro Santé Connect ouvre une session d'une durée maximale de sept (7) jours, qui n'est jamais prolongée. À l'expiration de ce délai, l'Utilisateur doit s'identifier de nouveau au moyen de Pro Santé Connect. La session est verrouillée après une (1) heure sans activité ; son déverrouillage requiert une nouvelle identification de l'Utilisateur au moyen de Pro Santé Connect, selon les modalités proposées par le Service. La déconnexion du Service emporte la fermeture de la session Pro Santé Connect.

5.7. Toute connexion au moyen d'une Clé de l'ordinateur, ou d'un lien de connexion adressé par le Service dans le cas prévu à l'article 4.7.3, ouvre une session d'une durée maximale de quatre (4) heures, qui n'est jamais prolongée. La session est verrouillée après une (1) heure sans activité ; l'Utilisateur la reprend en un seul geste au moyen de sa Clé de l'ordinateur ou s'identifie de nouveau, selon les modalités proposées par le Service. À l'expiration de la session, l'Utilisateur doit s'identifier de nouveau.

5.7 bis. Toute connexion au moyen des Identifiants ouvre une session d'une durée maximale de douze (12) heures, qui n'est jamais prolongée. La session est verrouillée après une (1) heure sans activité ; sur un Appareil reconnu, l'Utilisateur la reprend en saisissant de nouveau son mot de passe, et revient alors à la page qu'il avait quittée ; sur un autre appareil, il se déconnecte et se connecte de nouveau dans les conditions de l'article 4.10. À l'expiration de la session, l'Utilisateur doit se connecter de nouveau dans les conditions de l'article 4.10.

5.8. Les membres de l'Équipe de l'Utilisateur peuvent utiliser le Service pour le compte de l'Utilisateur et sous sa responsabilité, dans une session ouverte par l'Utilisateur ou, sur l'ordinateur de son cabinet, dans une session qu'ils ouvrent au moyen d'une Clé de l'ordinateur que l'Utilisateur y a créée avant le 9 novembre 2026 et dont il répond. Ils ne disposent d'aucun Compte. Les opérations qu'ils réalisent sont inscrites au Journal des accès sous l'identité de l'Utilisateur, auquel elles sont attribuées ; toute attestation souscrite dans sa session, notamment celle de l'article 6.3, engage l'Utilisateur. L'Utilisateur ne communique jamais à quiconque son e-CPS, sa carte CPS, leurs codes, son mot de passe ni ses Codes de connexion, qui restent strictement personnels ; il peut à tout moment retirer la Clé d'un ordinateur depuis son compte. Une session ouverte au moyen des Identifiants et verrouillée ne peut être reprise que par l'Utilisateur lui-même, qui saisit son mot de passe. L'Utilisateur ne permet pas aux membres de son Équipe de faire d'un ordinateur un Appareil reconnu en son nom ni de recevoir ses Codes de connexion. Il veille à ce qu'ils soient tenus au secret professionnel et les informe des règles d'utilisation du Service, notamment des articles 6, 8, 14 et 14 bis. Il répond de toute opération réalisée dans une session qu'il a ouverte ou au moyen de l'une de ses Clés de l'ordinateur, y compris sur un ordinateur utilisé par les membres de son Équipe, notamment lorsque le moyen de déverrouillage de cet ordinateur est connu d'eux.

Article 6 — Conditions de l'échange de Documents

6.1. L'Utilisateur ne transmet un Document qu'à un professionnel de santé qui participe à la prise en charge du Patient concerné, et seulement lorsque les informations transmises sont strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou au suivi médico-social et social du Patient, au sens du II de l'article L. 1110-4 du Code de la santé publique.

6.2. Il appartient à l'Utilisateur, préalablement à toute transmission :

- d'informer le Patient de l'échange envisagé et de son droit de s'y opposer à tout moment, prévu au IV de l'article L. 1110-4 du Code de la santé publique, et de respecter son opposition ; TISSIO met à sa disposition

des modèles de textes d'information ;
- de vérifier l'identité du Patient et celle du Destinataire.

6.3. Lors de chaque transmission, y compris en réponse à un Document reçu, l'Utilisateur souscrit l'attestation ci-dessous au moyen du bouton d'envoi ou de réponse : le libellé du bouton d'envoi en reproduit l'objet, et le texte intégral de l'attestation est affiché sous le bouton, d'envoi comme de réponse. Aucune transmission n'est possible sans ce geste. L'attestation est ainsi rédigée :

> « J'atteste que le destinataire participe à la prise en charge de ce patient, que les informations transmises sont strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité de ses soins, et que le patient, dûment informé de son droit de s'y opposer, ne s'est pas opposé à cet échange. »

Le texte de cette attestation et sa version sont enregistrés avec l'envoi, portés à la connaissance du Destinataire, inscrits au Journal des accès et reproduits sur l'Accusé. Cette attestation engage la responsabilité de l'Utilisateur qui la souscrit.

6.4. L'Expéditeur désigne nommément le Destinataire. Un Document ne peut être adressé qu'à un professionnel de santé titulaire d'un Compte ou, dans les conditions de l'article 6.5, à un professionnel de santé invité par l'Expéditeur.

6.5. Invitation d'un confrère non inscrit. L'Expéditeur peut adresser un Document à un professionnel de santé qui n'est pas encore titulaire d'un Compte, choisi dans l'Annuaire Santé, dont le numéro RPPS est vérifié, et dont il indique l'adresse électronique. Le Document l'attend, chiffré. Le professionnel invité reçoit un courrier électronique qui l'informe qu'un document lui a été transmis par l'Expéditeur, nommé, à l'exclusion de toute donnée relative au Patient et de tout type de Document ; ce courrier comporte un lien permettant de ne plus recevoir d'invitation. Le Document ne lui devient accessible qu'après l'ouverture de son Compte et l'établissement de son identité au moyen de Pro Santé Connect ou dans les conditions de l'article 4.7, le Service vérifiant que son numéro RPPS est celui du professionnel invité. À défaut, le Document expire et est effacé dans les conditions de l'article 12.1. L'Expéditeur garantit l'exactitude de l'adresse électronique qu'il indique ; il ne peut adresser plus de dix (10) invitations par période de vingt-quatre (24) heures, ni inviter un professionnel qui a demandé à ne plus en recevoir. L'Expéditeur voit l'envoi comme « invité, en attente » jusqu'à l'ouverture du Compte du professionnel invité.

Article 7 — Fiches patients

7.1. L'Utilisateur crée les Fiches patients nécessaires à ses envois. Une Fiche patient ne comporte que les nom, prénom et date de naissance du Patient et, à titre facultatif, son NIR. Le Service refuse l'enregistrement de toute autre donnée : une Fiche patient ne constitue pas un dossier médical.

7.2. Le NIR, lorsqu'il est renseigné, fait l'objet d'un contrôle de cohérence lors de sa saisie et d'un chiffrement. Il a pour seul objet de permettre la reconnaissance du Patient dans le répertoire de l'Utilisateur qui l'a saisi. Il n'est affiché que sous une forme partiellement masquée, à ce seul Utilisateur, et n'est jamais communiqué au Destinataire.

7.3. Les Fiches patients sont propres à chaque Utilisateur et ne sont partagées avec aucun autre Utilisateur. Le Destinataire d'un Document a connaissance de l'identité du Patient tant que ce Document est accessible.

7.4. L'Utilisateur est responsable de l'exactitude des Fiches patients qu'il crée. Il peut à tout moment les rectifier ou les supprimer. Une Fiche patient supprimée est immédiatement retirée de son répertoire ; lorsqu'elle est rattachée à un Document en cours de transmission, elle est effacée lors de l'expiration de ce Document, que son Destinataire conserve la faculté de consulter jusqu'à cette date. Toute rectification et toute suppression est inscrite au Journal des accès.

7.5. Une Fiche patient à laquelle aucun Document n'a été rattaché depuis trois (3) ans est supprimée automatiquement. L'Utilisateur en est informé par courrier électronique au moins trente (30) jours avant la suppression.

Article 8 — Documents

8.1. Selon sa profession, l'Utilisateur peut transmettre des courriers, des comptes rendus, des documents d'imagerie (radiographies, photographies, échographies), des résultats d'examens, des empreintes numériques tridimensionnelles, des copies d'ordonnance ou de prescription transmises pour information, des bilans partagés de médication et d'autres documents. La page d'envoi de chaque profession ne propose que les types de Documents qui la concernent.

8.2. Une ordonnance ne peut être transmise qu'en copie, à titre d'information. Cette copie porte la mention : « Copie pour information. Elle ne remplace pas l'ordonnance remise au patient. » En outre :

- aucune copie d'ordonnance ou de prescription ne peut être adressée à un professionnel qui délivre ou exécute des produits ou appareillages, notamment un pharmacien, un opticien-lunetier, un audioprothésiste ou un orthopédiste-orthésiste ;
- lorsqu'une telle copie est adressée à un professionnel qui exécute la prescription, tel qu'un masseur-kinésithérapeute, un infirmier ou un orthophoniste, ou à un professionnel dont la profession n'est pas identifiée, l'Expéditeur atteste en outre que le Patient a librement choisi ce professionnel.

8.3. Le bilan partagé de médication ne peut être transmis que par un pharmacien.

8.4. Les empreintes numériques tridimensionnelles ne peuvent être transmises que par les chirurgiens-dentistes, les médecins spécialisés en chirurgie maxillo-faciale, les pédicures-podologues et les audioprothésistes. Elles sont acceptées aux formats STL, PLY et OBJ, ainsi que sous la forme d'archives compressées au format ZIP, qui ne sont jamais affichées par le Service et peuvent seulement être téléchargées. Le Destinataire est invité à soumettre toute archive à son logiciel de protection contre les programmes malveillants avant de l'ouvrir.

8.5. Les autres Documents sont acceptés aux formats PDF, JPEG, PNG et DICOM. Chaque envoi, y compris d'empreintes numériques tridimensionnelles, comporte au plus huit (8) fichiers, d'une taille totale n'excédant pas cinquante (50) mégaoctets, soit 52 428 800 octets. Le format de chaque fichier est contrôlé d'après son contenu.

8.6. Les modèles de courriers proposés par le Service ont pour seul objet de pré-remplir les mentions relatives au Patient, au Destinataire, à l'Expéditeur et à la date. Le Service ne rédige ni ne suggère aucun contenu. L'Utilisateur est seul auteur de ses courriers et de ses modèles ; il s'interdit d'enregistrer dans un modèle des informations relatives à l'état de santé d'un Patient en dehors d'un envoi.

8.7. Un message de mille (1 000) caractères au plus, ainsi qu'un motif de trois cents (300) caractères au plus, peuvent accompagner un envoi.

Article 9 — Réception des Documents

9.1. La réception de Documents est gratuite et ne requiert aucun abonnement.

9.2. Le Destinataire a connaissance, pour chaque Document, de l'identité de l'Expéditeur, de l'identité du Patient (nom, prénom et date de naissance, à l'exclusion du NIR), du type de Document, du message et du motif qui l'accompagnent, de l'attestation souscrite par l'Expéditeur et de ses propres opérations sur le Document. Le Journal des accès complet d'un Document n'est consultable que par son Expéditeur.

9.3. L'état d'un envoi passe à « Reçu » lorsque le Document apparaît dans la boîte de réception du Destinataire, puis à « Ouvert » lorsque le Destinataire en consulte ou en télécharge le fichier.

9.4. Le Destinataire peut répondre à l'Expéditeur au sujet du même Patient. La réponse constitue un nouvel envoi, soumis aux conditions de l'article 6.

Article 10 — Courriers électroniques du Service

10.1. TISSIO adresse à l'Utilisateur, à l'adresse électronique confirmée :

- une notification lors de la transmission d'un Document à son intention, puis, à défaut d'ouverture, des rappels quarante-huit (48) heures et sept (7) jours plus tard ;

- à sa demande, une alerte lors de l'ouverture d'un Document qu'il a transmis ;
- les informations relatives au fonctionnement du Service, à ses conditions contractuelles et, le cas échéant, à la sécurité de ses données.

10.2. Ces courriers électroniques mentionnent le nom et la spécialité du confrère concerné et comportent un lien vers le Service. Ils ne comportent jamais l'identité d'un Patient, l'intitulé ou le contenu d'un Document, ni aucune pièce jointe.

10.3. L'alerte d'ouverture peut être désactivée depuis l'espace « Mon profil ». Les notifications de réception et les rappels, nécessaires au fonctionnement du Service, ne peuvent être désactivés.

10.4. Tant que l'identité de l'Utilisateur n'a pas été validée dans les conditions de l'article 4.7, aucune notification ni aucun rappel relatif à un Document ne lui est adressé. Le titulaire d'un Compte ouvert dans les conditions de l'article 4.7 reçoit le courrier électronique qui lui notifie la décision prise sur sa demande et, en cas de validation, le bouton prévu à l'article 4.7.4 ; le cas échéant, le lien de connexion prévu à l'article 4.7.3. Tout Utilisateur qui se connecte au moyen de ses Identifiants reçoit en outre les Codes de connexion, les liens de réinitialisation qu'il demande et les alertes relatives à la modification de son mot de passe ou de son adresse électronique. Le professionnel invité dans les conditions de l'article 6.5 reçoit le courrier prévu à cet article. L'article 10.2 s'applique à ces courriers électroniques.

Article 11 — Accusé

11.1. L'Expéditeur peut télécharger l'Accusé d'un Document tant que celui-ci est accessible. L'Accusé indique les dates et heures de l'envoi, de la réception et de l'ouverture du Document, et atteste que le fichier ouvert par le Destinataire est identique au fichier transmis. Il n'atteste ni que le Destinataire a pris connaissance du contenu du Document, ni qu'il l'a compris.

11.2. L'Accusé ne constitue ni une lettre recommandée électronique au sens de l'article L. 100 du Code des postes et des communications électroniques, ni un horodatage électronique qualifié au sens du règlement (UE) n° 910/2014 du 23 juillet 2014. Il constitue un horodatage électronique au sens du point 33 de l'article 3 de ce règlement, dont l'effet juridique et la recevabilité en justice ne peuvent être refusés au seul motif qu'il ne satisfait pas aux exigences de l'horodatage électronique qualifié (article 41, paragraphe 1), sans bénéficier de la présomption attachée à celui-ci (article 41, paragraphe 2). Il appartient à l'Expéditeur d'enregistrer l'Accusé dans son propre dossier avant l'expiration du Document.

11.3. Après la suppression du Document, TISSIO conserve la Trace de transmission dans les conditions de l'article 12.3. Sur demande écrite de l'Expéditeur ou du Destinataire, TISSIO lui délivre une attestation de transmission établie à partir de cette trace, laquelle ne comporte aucune donnée relative au Patient.

Article 12 — Conservation des données

12.1. Documents. Chaque Document devient inaccessible au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours après son envoi. Il est effacé, ainsi que les informations relatives à son envoi, lors de la purge automatique opérée la nuit suivant son expiration, sous réserve de la Trace de transmission prévue à l'article 12.3.

12.2. Retrait. L'Expéditeur peut retirer un Document qu'il a transmis, qu'il ait été ouvert ou non. Le Document devient immédiatement inaccessible et il est effacé lors de la purge suivante. Le Destinataire en est informé par un courrier électronique qui ne comporte aucune donnée relative au Patient. Le retrait est inscrit au Journal des accès. Toute copie téléchargée par le Destinataire avant le retrait relève de sa seule responsabilité.

12.3. Journal des accès et Trace de transmission. Chaque transmission, ouverture, téléchargement, établissement d'Accusé, retrait et tentative d'accès refusée est inscrite au Journal des accès. Aucune inscription ne peut être modifiée ni effacée. Lors de la suppression d'un Document, les inscriptions qui le concernent sont dissociées de toute donnée relative au Patient : seule subsiste la Trace de transmission, conservée pendant une durée de cinq (5) ans à compter de l'envoi, pour justifier des transmissions et assurer la sécurité du Service.

12.4. Fiches patients. Les Fiches patients sont conservées jusqu'à leur suppression par l'Utilisateur, dans la limite prévue à l'article 7.5, et au plus tard jusqu'à la suppression du Compte.

12.5. Fichiers téléchargés. Tout Document ou Accusé téléchargé par un Utilisateur sort du Service et relève de sa seule responsabilité. Le nom d'un fichier téléchargé comporte le nom du Patient.

Article 13 — Disponibilité du Service et assistance

13.1. TISSIO met en œuvre les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès au Service vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, sous réserve des interruptions liées aux opérations de maintenance, aux défaillances des réseaux de télécommunications, à l'indisponibilité de Pro Santé Connect ou de l'Annuaire Santé, ou à un cas de force majeure. TISSIO ne souscrit aucune garantie de disponibilité permanente du Service.

13.2. TISSIO s'efforce de réaliser les opérations de maintenance programmée en dehors des heures habituelles d'exercice et, dans la mesure du possible, d'en informer préalablement les Utilisateurs.

13.3. L'assistance est assurée par courrier électronique à l'adresse contact@tissio.fr. TISSIO s'efforce d'y répondre dans un délai indicatif de deux (2) jours ouvrés. Aucune donnée relative à un Patient ne doit être communiquée à cette adresse.

13.3 bis. L'Utilisateur peut également signaler une difficulté au moyen de la fonction « Un souci ? » du Service. Le message, de mille (1 000) caractères au plus, est accompagné de l'adresse de la page concernée, dont tout identifiant est retiré, et du nom du système et du navigateur utilisés. Il ne doit comporter aucune donnée relative à un Patient ; le Service refuse un message qui comporte un NIR. Le message et la réponse de TISSIO sont conservés quatre-vingt-dix (90) jours.

13.4. Pendant la Bêta privée, le Service est fourni dans les conditions de l'article 3.8. TISSIO ne souscrit aucun engagement de niveau de service autre que ceux du présent article.

Article 14 — Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service selon sa destination, dans le respect des lois et règlements en vigueur et des règles de déontologie de sa profession. Il s'interdit notamment :

- de transmettre des contenus illicites ou sans rapport avec la prise en charge d'un Patient ;
- d'accéder ou de tenter d'accéder à des données qui ne lui sont pas destinées ;
- de porter atteinte au fonctionnement ou à la sécurité du Service, d'en contourner les mesures de protection ou d'en faire un usage automatisé ;
- de faire du Service un usage commercial non autorisé par TISSIO ;
- de se prévaloir d'une copie d'ordonnance reçue au moyen du Service pour délivrer un produit ou exécuter une prescription.

Article 14 bis — Usage raisonnable

14 bis.1. Le Service est mis à la disposition de l'Utilisateur pour l'usage d'un cabinet dans son activité de soins. L'usage qu'il en fait, notamment le volume et la fréquence de ses envois, demeure celui qu'appelle cette activité.

14 bis.2. Sont notamment exclus de l'usage raisonnable :

- toute automatisation de l'usage du Service qui n'est pas proposée par le Service lui-même ;
- les envois en masse ;
- l'utilisation du Service à des fins de stockage ou de conservation de documents, le Service n'étant pas une archive (articles 3.2 et 12) ;
- toute tentative de contournement des limites techniques du Service, notamment du nombre de fichiers et de la taille totale de chaque envoi, soit huit (8) fichiers et cinquante (50) mégaoctets (article 8.5), des durées de conservation (article 12) et des durées de session (articles 5.6, 5.7 et 5.7 bis).

14 bis.3. En cas d'usage manifestement excessif, TISSIO prend d'abord contact avec l'Utilisateur, à l'adresse électronique confirmée de son Compte. TISSIO peut ensuite limiter temporairement l'usage du Service par l'Utilisateur, pour la durée nécessaire, après l'en avoir informé ; en cas d'urgence liée à la sécurité du Service ou des données, cette information peut n'intervenir qu'au moment où la limitation prend effet. La limitation est notifiée dans les conditions de l'article 17.4.

Article 15 — Contenus transmis

15.1. TISSIO agit, à l'égard des Documents, en qualité de fournisseur de services d'hébergement au sens du iii) du point g) de l'article 3 du règlement (UE) 2022/2065 du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et du 2 du I de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. Elle n'exerce aucun contrôle sur le contenu des Documents, dont elle n'a pas connaissance. Cette qualification est sans incidence sur l'application de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique : l'hébergement des données de santé à caractère personnel est assuré par la société Clever Cloud, titulaire du certificat prévu à l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique pour l'hébergement de données de santé (certificat n° FR094504).

15.2. Point de contact. L'adresse contact@tissio.fr constitue le point de contact unique de TISSIO, tant pour les autorités des États membres, la Commission européenne et le comité européen des services numériques (article 11 du règlement (UE) 2022/2065) que pour les Utilisateurs (article 12 du même règlement). Les communications peuvent lui être adressées en français ou en anglais, par courrier électronique ou par lettre au siège social ; elles sont traitées par une personne, sans recours exclusif à des outils automatisés.

15.3. Signalement de contenus illicites. Tout particulier ou toute entité peut signaler à TISSIO, par voie électronique à l'adresse contact@tissio.fr, la présence au sein du Service d'un contenu qu'il considère comme illicite, en application de l'article 16 du règlement (UE) 2022/2065. Le signalement comporte une explication suffisamment étayée des raisons pour lesquelles le contenu est considéré comme illicite, l'indication de l'emplacement de ce contenu, le nom et l'adresse électronique de son auteur, sauf dans les cas où ce règlement en dispense, et une déclaration confirmant qu'il pense de bonne foi que les informations fournies sont exactes et complètes ; il ne doit comporter aucune donnée relative à un Patient. TISSIO accuse réception du signalement dans les meilleurs délais, le traite en temps opportun, de manière diligente, non arbitraire et objective, sans recourir à des moyens automatisés, et notifie sa décision à l'auteur du signalement, avec les informations relatives aux voies de recours ouvertes contre celle-ci. Au vu d'un signalement circonstancié, TISSIO peut suspendre le Compte concerné dans les conditions de l'article 17.

15.4. Politique de modération. TISSIO n'a pas connaissance du contenu des Documents, chiffrés et accessibles aux seuls Expéditeur et Destinataire, et n'exerce sur eux aucune modération préalable, ni humaine ni automatisée ; aucune décision n'est fondée sur un algorithme. Les seules restrictions imposées à l'usage du Service sont celles des articles 6, 8, 14 et 14 bis. Toute mesure prise à la suite d'un signalement ou d'un manquement est décidée par une personne, après examen, et peut faire l'objet d'une réclamation auprès de TISSIO dans les conditions de l'article 17.4. Les présentes CGU sont mises à la disposition du public sur le site tissio.fr dans un format aisément accessible et lisible par une machine ; l'Utilisateur est informé de toute modification importante dans les conditions de l'article 22.

Article 16 — Responsabilité

16.1. TISSIO est tenue d'une obligation de moyens.

16.2. TISSIO n'est responsable ni du contenu des Documents, ni des décisions prises sur leur fondement, ni du choix du Destinataire et du Patient, ni de l'information délivrée au Patient, qui relèvent de la seule responsabilité de l'Utilisateur.

16.3. Sauf faute lourde ou dolosive, et à l'exclusion des dommages corporels, la responsabilité de TISSIO, tous faits générateurs confondus, est limitée, par année civile, au plus élevé des deux montants suivants : le montant

hors taxes des sommes effectivement versées par l'Utilisateur au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur, ou la somme de mille (1 000) euros.

16.4. TISSIO ne répond que des dommages directs et prévisibles, au sens des articles 1231-3 et 1231-4 du Code civil.

16.5. TISSIO ne saurait être tenue responsable des interruptions ou dysfonctionnements imputables à un cas de force majeure, aux réseaux de télécommunications, à Pro Santé Connect ou à l'Annuaire Santé.

16.6. Les stipulations du présent article ne font pas obstacle à l'application des dispositions impératives du règlement (UE) 2016/679, notamment de son article 82.

Article 17 — Suspension et résiliation

17.1. TISSIO peut suspendre l'accès d'un Utilisateur au Service, après l'en avoir informé sauf urgence, en cas de manquement grave aux présentes CGU, de perte de la qualité de professionnel de santé ou de risque pour la sécurité du Service ou des données. Constitue notamment un manquement grave l'envoi répété de Documents ou de messages sans rapport avec la prise en charge d'un Patient.

17.2. L'Utilisateur dont l'inscription au RPPS n'est plus active perd l'accès au Service dans les conditions des articles 4.2 et 4.3.

17.3. TISSIO peut résilier les présentes CGU à l'égard d'un Utilisateur qui ne dispose d'aucun abonnement en cours, moyennant un préavis de trois (3) mois notifié par courrier électronique. En cas de manquement grave non réparé dans un délai de quinze (15) jours à compter d'une mise en demeure, la résiliation peut intervenir sans préavis.

17.4. Toute suspension ou restriction de l'accès d'un Utilisateur au Service, à son Compte ou à un Document, décidée par TISSIO en application des articles 14 bis.3, 15.3 ou 17.1, lui est notifiée par courrier électronique, au plus tard au moment où elle prend effet, accompagnée d'un exposé des motifs clair et spécifique, en application de l'article 17 du règlement (UE) 2022/2065. Cet exposé indique : la nature de la mesure, sa portée et sa durée ; les faits et circonstances sur lesquels elle repose, en précisant si elle fait suite à un signalement ; le fait qu'aucun moyen automatisé n'a été utilisé pour prendre la décision ; lorsque la mesure vise un contenu présumé illicite, le fondement juridique retenu et les raisons pour lesquelles le contenu est considéré comme illicite ; lorsqu'elle repose sur un manquement aux présentes CGU, la clause en cause et les raisons pour lesquelles elle n'a pas été respectée ; ainsi que les voies de recours : l'Utilisateur peut contester la mesure auprès de TISSIO, à l'adresse contact@tissio.fr, qui réexamine sa décision, puis, à défaut d'accord, saisir la juridiction compétente dans les conditions de l'article 26. Cet exposé n'est pas requis lorsque la mesure vise un contenu commercial trompeur et de grande diffusion.

17.5. Lorsque l'accès d'un Utilisateur au Service est suspendu en application de l'article 17.1 et que le manquement ou le risque qui a justifié la suspension n'a pas cessé dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification prévue à l'article 17.4, TISSIO peut supprimer son Compte. La suppression est décidée par une personne habilitée de TISSIO, notifiée à l'Utilisateur par courrier électronique avec un exposé des motifs dans les conditions de l'article 17.4, et produit les effets prévus aux articles 18.2 à 18.5.

Article 18 — Suppression du Compte

18.1. L'Utilisateur peut à tout moment supprimer son Compte depuis l'espace « Mon profil ». La suppression est immédiate et définitive. Elle ne peut intervenir tant qu'un abonnement est en cours, celui-ci devant préalablement être résilié.

18.2. Sont immédiatement supprimés : l'adresse électronique, le numéro de téléphone et les coordonnées du cabinet ; le carnet de correspondants, les modèles de courriers et les paramètres de la page d'envoi ; l'empreinte du mot de passe, les Codes de connexion et la reconnaissance des appareils, les Clés de l'ordinateur et les liens de connexion ; le cas échéant, la photographie de la pièce d'identité déposée dans les conditions de l'article 4.7 ; les Fiches patients qui ne sont rattachées à aucun Document en cours de transmission.

18.3. Les Documents reçus et encore accessibles cessent immédiatement de l'être et sont effacés lors de la purge suivante. Les Documents transmis demeurent accessibles à leur Destinataire jusqu'à leur expiration, puis sont effacés avec les Fiches patients qui leur sont rattachées.

18.4. Sont conservés, pour la durée prévue à l'article 12.3 : la Trace de transmission et l'identité professionnelle publique qui s'y attache (nom, prénom, numéro RPPS et profession). L'enregistrement des acceptations des documents contractuels est conservé pendant cinq (5) ans à compter de la suppression du Compte. Il en va de même, le cas échéant, de la demande d'ouverture du Compte prévue à l'article 4.7, sans la photographie de la pièce d'identité, de la décision prise sur cette demande et du journal de la vérification, conservés pour justifier des opérations réalisées.

18.5. Les données supprimées peuvent subsister pendant une durée maximale de sept (7) jours dans les sauvegardes de l'hébergeur.

Article 19 — Données à caractère personnel

19.1. Pour les données relatives aux Patients, l'Utilisateur a la qualité de responsable du traitement et TISSIO celle de sous-traitant. Le contrat de sous-traitance s'applique.

19.2. Pour les données relatives à l'Utilisateur lui-même, y compris celles de la vérification d'identité prévue à l'article 4.7, de ses Identifiants, de ses Codes de connexion, de ses Appareils reconnus et de ses Clés de l'ordinateur, TISSIO a la qualité de responsable du traitement. La politique de confidentialité, accessible à tout moment sur le site tissio.fr, s'applique.

19.3. Les données relatives aux Patients sont hébergées en France par la société Clever Cloud, titulaire du certificat prévu à l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique pour l'hébergement de données de santé.

Article 20 — Propriété intellectuelle

20.1. Le Service, ses logiciels, ses bases de données, sa marque et l'ensemble de ses contenus sont la propriété exclusive de TISSIO ou font l'objet d'une licence à son profit. Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle, sans autorisation préalable et écrite de TISSIO est interdite.

20.2. TISSIO concède à l'Utilisateur, pour la durée de son Compte, un droit d'utilisation du Service personnel, non exclusif, non cessible et non transférable, limité à son exercice professionnel.

20.3. Les Documents demeurent la propriété de leurs auteurs. Les modèles de courriers mis à disposition par TISSIO peuvent être librement utilisés par l'Utilisateur dans le cadre de son exercice.

Article 21 — Valeur des enregistrements informatiques

Dans les relations entre TISSIO et l'Utilisateur, et en application de l'article 1356 du Code civil, les enregistrements informatiques conservés par le Service, notamment le Journal des accès, la Trace de transmission, les horodatages, les empreintes numériques des fichiers, l'historique des abonnements, l'enregistrement des acceptations des documents contractuels, le journal de la vérification d'identité prévue à l'article 4.7, le journal des connexions et l'enregistrement des Clés de l'ordinateur, font foi des opérations qu'ils constatent, sauf démonstration contraire rapportée par tout moyen. Le clic sur le bouton d'envoi ou de réponse, sous lequel est affiché le texte intégral de l'attestation prévue à l'article 6.3, vaut souscription de cette attestation par l'Utilisateur. L'acceptation des documents contractuels par case à cocher vaut consentement de l'Utilisateur, qu'elle intervienne après identification au moyen de Pro Santé Connect, après connexion au moyen des Identifiants, d'un lien prévu à l'article 4.7.3 ou d'une Clé de l'ordinateur, ou, pour le Compte ouvert dans les conditions de l'article 4.7, dans le formulaire de la demande ; dans ce dernier cas, elle est enregistrée à la date de la validation de l'identité. Le présent article ne s'impose pas aux tiers.

Article 22 — Modification des CGU

22.1. TISSIO peut modifier les présentes CGU. Toute modification substantielle est notifiée à l'Utilisateur par courrier électronique au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. L'Utilisateur est invité à l'accepter lors de sa connexion suivante. Pendant trente (30) jours à compter de l'entrée en vigueur de la nouvelle version, l'Utilisateur qui ne l'a pas encore acceptée conserve un accès limité au téléchargement des Documents qu'il a reçus et qui sont encore accessibles ; il ne peut accéder à aucune autre fonction du Service. Au-delà de ce délai, et tant qu'il n'a pas accepté la nouvelle version, il ne peut accéder à aucune donnée du Service.

22.2. L'Utilisateur qui refuse la modification peut, avant son entrée en vigueur, supprimer son Compte et résilier son abonnement sans frais.

22.3. Les modifications rendues nécessaires par une évolution législative ou réglementaire, ou par une exigence de sécurité, peuvent entrer en vigueur sans délai.

22.4. Les évolutions des fonctionnalités du Service pendant la Bêta privée (article 3.8) ne constituent pas, par elles-mêmes, une modification des présentes CGU, sauf lorsqu'elles en affectent les stipulations ; elles sont alors soumises à l'article 22.1.

22.5. Chaque version des présentes CGU porte son numéro, sa date de publication et sa date d'entrée en vigueur. Les versions antérieures restent consultables sur le site tissio.fr. Les présentes CGU, dans leur version 1.2, remplacent la version 1.1 entrée en vigueur le 5 novembre 2026, à leur date d'entrée en vigueur ; jusqu'à cette date, la version 1.1 continue de régir les relations entre TISSIO et l'Utilisateur qui l'a acceptée, sous réserve de l'acceptation anticipée de la version 1.2 par cet Utilisateur. Pour un Compte ouvert après la mise en ligne de la version 1.2, celle-ci s'applique dès son acceptation.

Article 23 — Durée

Les présentes CGU entrent en vigueur à la date de leur acceptation par l'Utilisateur et sont conclues pour une durée indéterminée. Elles prennent fin à la suppression du Compte ou à leur résiliation dans les conditions de l'article 17.

Article 24 — Notifications

Les notifications adressées à l'Utilisateur le sont à l'adresse électronique confirmée de son Compte. Les notifications adressées à TISSIO le sont à l'adresse contact@tissio.fr ou, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à son siège social.

Article 25 — Dispositions générales

25.1. Divisibilité. Si l'une des stipulations des présentes CGU est déclarée nulle ou réputée non écrite, les autres stipulations conservent toute leur force et leur portée.

25.2. Non-renonciation. Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

25.3. Force majeure. Aucune des parties ne peut être tenue responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

25.4. Cession. TISSIO peut céder le contrat à toute société qui reprendrait l'exploitation du Service, sous réserve d'en informer préalablement l'Utilisateur, qui peut alors résilier son abonnement sans frais. L'Utilisateur consent dès à présent à cette cession, au sens de l'article 1216 du Code civil ; elle produit effet à son égard à compter de la notification qui lui en est faite par courrier électronique.

25.5. Indépendance des parties. Les présentes CGU ne créent entre les parties aucun lien de subordination, de mandat ou de société.

25.6. Langue. Les présentes CGU sont rédigées en langue française, qui seule fait foi.

Article 26 — Droit applicable et règlement des différends

Les présentes CGU sont régies par le droit français. En cas de différend relatif à leur formation, leur interprétation ou leur exécution, les parties s'efforcent de le résoudre à l'amiable. À défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du différend par l'une des parties, le litige est porté devant la juridiction compétente dans les conditions du droit commun.