

Conditions Générales d'Utilisation Patient– MAROC

Dernière mise à jour : Avril 2026 | Version 1.0

Les présentes Conditions Générales sont régies par les lois du Royaume du Maroc, notamment la Loi-cadre n° 06-22 relative au système national de santé promulguée par le Dahir n° 1-22-77 du 9 décembre 2022, la Loi n° 08-12 relative à l'Ordre national des médecins promulguée par le Dahir n° 1-15-26 du 19 février 2015, la Loi n° 131-13 (exercice de la médecine), la Loi n° 09-08 (protection des données personnelles), la Loi n° 53-05 (Échange électronique de données), la Loi n° 31-08 (Protection du consommateur), la Loi n° 17-97 (protection de la propriété industrielle) promulguée par le dahir n° 1-00-19 du 15 février 2000, par la Loi n°2-00 promulguée par le dahir n° 1-00-20 du 15 février 2000 et par la Loi n° 34-05 (modifiant et complétant la loi 2-00) promulguée par Dahir n° 1-06-192 du 14 février 2006, le Code de déontologie de la profession médicale (Décret n°2-21-225 du 17 juin 2021), le Code des obligations et des contrats (DOC), le Code Pénal, le Code Général des Impôts (CGI), le Décret n° 2-18-378 du 25 juillet 2018 (Pratique de la télé médecine), le Décret n° 2-20-675 du 22 janvier 2021 (modification partielle du Décret n° 2-18-378) et toutes dispositions légales et réglementaires marocaines en vigueur.

1. Acceptation des Conditions

En accédant à la plateforme de téléconsultation CallDoc (« Plateforme ») ou en l'utilisant, vous confirmez avoir lu, compris et accepté d'être lié par les présentes Conditions Générales d'Utilisation (« Conditions »). Si vous n'acceptez pas ces Conditions, vous ne devez pas utiliser la Plateforme. Les présentes Conditions constituent un accord juridique entre vous (« Patient ») et CallDoc Maroc (« CallDoc », « nous »).

2. Conditions d'Éligibilité

Pour utiliser la Plateforme, vous devez :

- Avoir au moins 18 ans. Si vous avez moins de 18 ans, un parent ou tuteur légal doit s'inscrire et fournir le consentement en votre nom ;
- Être situé sur le territoire du Royaume du Maroc au moment de la téléconsultation, ou être un résident marocain accédant au service depuis l'étranger ;
- Fournir des informations d'inscription exactes, complètes et à jour ;
- Ne pas chercher à obtenir des soins pour une urgence médicale (voir Clause 5).
- Être en possession d'un smartphone et d'un débit internet suffisant et stable

3. Nature du Service

CallDoc met en relation des patients avec des médecins inscrits au Conseil National de l'Ordre des Médecins du Maroc (CNOM), pour des consultations médicales à distance par audio, vidéo et/ou messagerie. La Plateforme est destinée exclusivement aux soins médicaux non urgents.

CallDoc ne fournit pas :

- Des services médicaux d'urgence ;
- Des soins hospitaliers en établissement ;
- Des prescriptions de stupéfiants ou de médicaments contrôlés ou semi-contrôlés ;
- Des garanties sur l'exactitude du diagnostic ou les résultats du traitement.

Base légale : Loi n°131-13, et Décret n° 2-18-378. – La téléconsultation doit être effectuée par des médecins inscrits au CNOM et ne peut remplacer un examen physique lorsque celui-ci est cliniquement nécessaire.

4. Médecins Inscrits au CNOM

Tous les médecins présents sur la Plateforme sont inscrits au Conseil National de l'Ordre des Médecins du Maroc (CNOM) et exercent la télémédecine dans le respect des obligations légales et réglementaires applicables au Maroc. CallDoc procède à des vérifications documentaires des qualifications des prestataires avant leur intégration et procède à des vérifications périodiques. Les prestataires sont liés par le Code de déontologie médicale marocain. CallDoc agit en qualité d'intermédiaire technique et ne saurait être tenu responsable des actes médicaux accomplis par les médecins partenaires dans l'exercice de leur art.

5. Urgences Médicales

La Plateforme N'EST PAS destinée aux urgences médicales. Si vous ou quelqu'un près de vous êtes en situation de danger immédiat, cessez immédiatement d'utiliser la Plateforme et :

Appelez le SAMU / urgence médicale : 141 / Police Nationale : 19 / Gendarmerie Royale : 177

- Rendez-vous au service des urgences de l'hôpital le plus proche.

Les symptômes d'urgence incluent, sans s'y limiter : absence de pouls ou saignement incontrôlé, douleur thoracique, difficultés respiratoires sévères,

perte de conscience, symptômes d'AVC, douleurs abdominales sévères ou convulsions. CallDoc n'assume aucune responsabilité pour les conséquences liées à l'utilisation de la Plateforme en situation d'urgence.

6. Responsabilités du Patient

Vous vous engagez à :

- Fournir des antécédents médicaux, symptômes et informations pertinentes exacts et complets à votre médecin traitant ;
- Indiquer avec précision votre localisation géographique réelle lors de l'inscription et de la consultation ;
- Respecter le plan de traitement, les orientations et les instructions de suivi fournis par votre médecin ;
- Ne pas enregistrer, photographier ou partager le contenu de votre téléconsultation sans le consentement écrit préalable de CallDoc et de votre médecin ;
- Maintenir la sécurité et la confidentialité de vos identifiants de compte ;
- Notifier immédiatement CallDoc de tout accès non autorisé à votre compte.

7. Données Personnelles & Confidentialité

CallDoc traite vos données personnelles et de santé en stricte conformité avec la Loi n° 09-08 relative à la protection des données à caractère personnel, sous la supervision de la CNDP. En utilisant la Plateforme, vous consentez à la collecte, au traitement et au stockage de vos données aux fins de fourniture des services de téléconsultation.

Vos droits en vertu de la Loi n° 09-08 comprennent :

- Droit d'accès à vos données personnelles ;
- Droit de rectification des données inexactes ;
- Droit d'opposition au traitement ;
- Droit à l'effacement, sous réserve des obligations légales de conservation des dossiers médicaux.

Pour exercer vos droits, contactez : privacy@calldoc.ma

Les dossiers médicaux sont conservés pendant une durée minimale de 10 ans conformément aux obligations marocaines de tenue des dossiers médicaux. Les données ne seront pas partagées avec des tiers sans votre consentement explicite, sauf obligation légale marocaine ou décision judiciaire.

8. Enregistrement des Consultations

Les sessions de téléconsultation peuvent être enregistrées par CallDoc à des fins d'assurance qualité, de documentation clinique et de sécurité des patients, avec le consentement préalable du patient. Ces enregistrements sont stockés de manière sécurisée et traités conformément à la Loi n° 09-08.

Il est strictement interdit aux patients d'enregistrer, reproduire ou transmettre tout ou partie de la session de téléconsultation. L'enregistrement non autorisé constitue une infraction pénale en vertu du Code pénal marocain (Art. 447-1 et suivants), de la Loi n° 53-05 et de la Loi n° 09-08.

9. Ordonnances & Médicaments

Les ordonnances délivrées via la Plateforme sont régies par la réglementation pharmaceutique marocaine et les obligations professionnelles du médecin prescripteur au titre du Code de déontologie médicale. Les médecins CallDoc ne prescriront en aucun cas des stupéfiants, des médicaments contrôlés ou semi-contrôlés via la Plateforme.

Avant de délivrer toute ordonnance, le médecin peut, le cas échéant, consulter les données de l'Agence Marocaine du Médicament et des Produits de Santé (AMMPS).

10. Honoraires & Paiement

Les honoraires de consultation sont affichés sur la Plateforme avant toute réservation. En confirmant une consultation, vous acceptez de régler les honoraires applicables.

- Il vous appartient de vérifier la prise en charge auprès de votre assureur (CNSS, CNOPS ou régime AMO privé) avant votre consultation ;
- Être en possession d'un smartphone et d'un débit internet suffisant et stable durant la prestation du service ;
- CallDoc n'est pas responsable des décisions de remboursement prises par votre assureur ;
- Les honoraires ne sont pas remboursables une fois la consultation commencée, sauf en cas de défaillance technique documentée imputable à CallDoc ;
- CallDoc se réserve le droit de refuser les services non urgents en cas de solde impayé ou de compte en souffrance.

11. Limitation de Responsabilité

CallDoc agit en qualité d'intermédiaire technique entre patients et médecins. Dans la limite maximale autorisée par le droit marocain, CallDoc ne saurait être tenu responsable :

- De tout dommage indirect, accessoire ou consécutif découlant de votre utilisation de la Plateforme ;
- D'interruptions techniques, d'erreurs de transmission de données ou de pannes système indépendantes de la volonté raisonnable de CallDoc ;
- De l'exactitude ou de l'exhaustivité des informations médicales fournies par le Patient ;
- Des conséquences résultant du refus du Patient de consulter en urgence ou de suivre le traitement prescrit.

Aucune disposition des présentes Conditions ne limite la responsabilité de CallDoc en cas de faute lourde, de dol ou de toute responsabilité ne pouvant être exclue en vertu du droit marocain.

12. Propriété Intellectuelle

Tout le contenu de la Plateforme, y compris les textes, graphiques, logos, logiciels et contenus médicaux, est la propriété de CallDoc ou de ses concédants de licence et est protégé par le droit marocain de la propriété intellectuelle notamment la loi n° 17-97 relative à la protection de la propriété industrielle promulguée par le dahir n° 1-00-19 du 15 février 2000, par la Loi n°2-00 promulguée par le dahir n° 1-00-20 du 15 février 2000 et par la Loi n° 34-05 (modifiant et complétant la loi 2-00) promulguée par Dahir n° 1-06-192 du 14 février 2006.

Vous ne pouvez reproduire, distribuer ou modifier aucun contenu sans le consentement écrit préalable de CallDoc.

13. Modifications

CallDoc se réserve le droit de mettre à jour les présentes Conditions à tout moment. Les modifications seront publiées sur la Plateforme avec la date de prise d'effet mise à jour. La poursuite de l'utilisation de la Plateforme après ces modifications vaut acceptation des Conditions révisées. Si vous n'acceptez pas les Conditions révisées, vous devez cesser d'utiliser la Plateforme.

14. Droit Applicable & Résolution des Litiges

Les présentes Conditions sont régies et interprétées conformément aux lois du Royaume du Maroc. Tout litige découlant des présentes Conditions ou s'y rapportant sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents de Casablanca, Maroc, sauf disposition contraire du droit marocain impératif.

Les droits des consommateurs en vertu de la loi marocaine sur la protection du consommateur (Loi n° 31-08) sont préservés et ne peuvent être renoncés par contrat.

15. Contact & Réclamations

Pour toute question, préoccupation ou réclamation concernant les présentes Conditions ou la Plateforme :

- E-mail: support@calldoc.ma
- Délégué à la Protection des Données : privacy@calldoc.ma
- CNDP (autorité de protection des données) : www.cndp.ma
- Conseil National de l'Ordre des Médecins du Maroc (CNOM) : www.cnom.ma

16. Reconnaissance & Signature

En utilisant la Plateforme CallDoc, vous confirmez avoir lu, compris et accepté l'intégralité des présentes Conditions Générales d'Utilisation et que vous avez été informé et vous avez compris toutes les dispositions légales et réglementaires régissant votre relation contractuelle avec CallDoc.

Nom et prénom complet :

Numéro CIN / Numéro du passeport :

Signature du patient :

Date : _____

Nom et prénom du tuteur (si mineur) : _____

Lien de parenté : _____

Date de naissance : _____

Numéro CIN / Numéro du passeport :

Signature du tuteur :

Date : _____
