

# CONDITIONS GÉNÉRALES

Émise par la **COOPÉRATIVE DE SOLIDARITÉ-SANTÉ DE CONTRECOEUR**, opérant également sous le(s) nom(s) d'affaires **CLINIQUE REVERSA**,

**Adresse** : 4915 Rte Marie-Victorin, Contrecoeur, Qc. J0L 1C0

**Téléphone** : (450) 587-2667

**Télécopieur** : (450) 587-8866

**Courriel** : [info@coopcontrecoeur.com](mailto:info@coopcontrecoeur.com)

## TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	2
1. INTERPRÉTATION .....	2
2. SERVICES.....	3
3. CONDITIONS DE RÉFÉRENCEMENT .....	3
4. ENGAGEMENTS DE L'USAGER .....	4
5. DURÉE .....	4
6. MODALITÉS FINANCIÈRES .....	4
7. RÉSILIATION .....	5
8. GARANTIES.....	6
9. RÉSERVES .....	6
10. MISE À JOUR ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS .....	6
11. MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION ET DE LA PLATEFORME .....	7
12. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ.....	7
13. INDEMNISATION .....	8
14. DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....	8
ANNEXE A.....	9
DESCRIPTION DES SERVICES .....	9
ANNEXE B .....	11
NIVEAUX DE SERVICE : .....	11
ANNEXE C.....	14
Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur.....	14
ANNEXE D.....	15
FORMULE DE RÉSILIATION.....	15

## PRÉAMBULE

Les conditions générales qui suivent, telles que modifiées de temps à autre, régissent l'entente entre vous et la COOPÉRATIVE DE SOLIDARITÉ-SANTÉ DE CONTRECOEUR (la « Coopérative ») en vertu de laquelle la Coopérative s'engage à vous référer auprès de Right Health inc. (« Akira ») afin que vous puissiez éventuellement bénéficier des Services (définis ci-après), en contrepartie de votre engagement à verser à la Coopérative les Frais d'abonnement (définis ci-après), le tout en conformité et sous réserve de ce qui suit.

**EN TRANSMETTANT LE FORMULAIRE ÉLECTRONIQUE, VOUS ACCEPTEZ D'ÊTRE LIÉ PAR LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES ET DE VOUS Y CONFORMER. SI VOUS REFUSEZ LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES ET N'ACCEPTEZ PAS D'ÊTRE LIÉ PAR CELLES-CI, OU SI VOUS DÉSIREZ CORRIGER UNE ERREUR DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES, VEUILLEZ NE PAS TRANSMETTRE LE FORMULAIRE ÉLECTRONIQUE.**

### 1. INTERPRÉTATION

Dans les Conditions générales, les termes qui suivent auront le sens qui leur est donné ci-dessous :

- « **Akira** » désigne Right-Health Inc., une société ayant un établissement situé au 252, rue Adelaïde Est, niveau 200, Toronto, Ontario.
- « **Application Akira** » désigne la plateforme conçue pour la prestation des soins virtuels et mise en place par Akira, telle que plus amplement décrite à l'annexe A;
- « **Frais d'abonnement** » désigne le tarif payable par l'Usager à la Coopérative, tel qu'établi et en conformité avec l'article 6 des Conditions générales, afin de pouvoir être référé à Akira et éventuellement bénéficier des Services;
- « **Politiques** » désigne la politique de confidentialité et les conditions d'utilisation en vigueur émise par Akira, ainsi que leur version modifiée de temps à autre conformément à cette politique et à ces conditions d'utilisation, disponibles aux adresses suivantes :

[https://www.telemedecine.fqcs.coop/wp-content/uploads/2020/05/Politique\\_de\\_confidentialite\\_AKIRA.pdf](https://www.telemedecine.fqcs.coop/wp-content/uploads/2020/05/Politique_de_confidentialite_AKIRA.pdf)

[https://www.telemedecine.fqcs.coop/wp-content/uploads/2020/05/Conditions\\_d\\_utilisation\\_AKIRA.pdf](https://www.telemedecine.fqcs.coop/wp-content/uploads/2020/05/Conditions_d_utilisation_AKIRA.pdf)

- « **Professionnel de la santé** » désigne les médecins, les infirmières et les infirmières praticiennes sélectionnées par Akira afin qu'ils fassent partie de son réseau;
- « **Professionnels des soins de santé complémentaires** » désigne les diététistes, les naturopathes et les thérapeutes en santé mentale sélectionnés par Akira afin qu'ils fassent partie de son réseau et exclut les Professionnels de la santé;

- « **Renseignements** » désigne les informations suivantes relatives à l'Usager, lesquelles doivent être inscrites dans le formulaire électronique : (i) son nom et prénom; (ii) sa date de naissance; (iii) son adresse civique complète; (iv) son adresse courriel valide; et (v) son numéro de téléphone; et (vi) sa langue de correspondance;
- « Services » désigne l'accès à l'Application Akira, les Services cliniques par l'intermédiaire de l'Application Akira, à l'exclusion des services fournis par les Professionnels des soins de santé complémentaires ;
- « Services cliniques » désigne le triage et les consultations fournis par les Professionnels de la santé par l'intermédiaire de l'Application Akira, ainsi qu'ils sont plus amplement décrits à l'annexe A.
- « Solution Akira » désigne l'accès à l'Application Akira.
- « Vous » ou « l'Usager » désigne la personne qui transmet le formulaire électronique à la Coopérative, son partenaire et tous les enfants à charge de 25 ans et moins de l'Usager ayant la même adresse permanente que l'Usager.

## 2. SERVICES

La Coopérative s'engage à transmettre les Renseignements à Akira afin que l'Usager puisse bénéficier des Services fournis par Akira, le tout sous réserve des autres dispositions des Conditions générales.

## 3. CONDITIONS DE RÉFÉREMENT

Afin d'être référé à Akira par la Coopérative et éventuellement bénéficier des Services, l'Usager doit :

- Être membre de la Coopérative et avoir acquitté tout montant de contribution annuelle dû au moment de l'envoi du formulaire électronique;
- Avoir transmis à la Coopérative ainsi que les Renseignements, via le formulaire électronique;
- Avoir transmis à la Coopérative les informations nécessaires à la perception des Frais d'abonnement à l'échéance; et
- Ne pas avoir résilié auparavant une entente ayant le même objet que les Conditions générales avec la Coopérative ou une autre coopérative de santé du Québec.

La Coopérative transmettra les Renseignements à Akira au plus tard le 21<sup>e</sup> jour du mois suivant la date à laquelle les conditions 3(a) à 3(d) ont été remplies. Par exemple, si les conditions ont été remplies le 23<sup>e</sup> jour du mois de mai, les Renseignements seront transmis à Akira au plus tard le 21<sup>e</sup> jour du mois de juin suivant. Dans les dix (10) jours suivant la transmission des Renseignements, l'Usager recevra par courriel un hyperlien lui permettant de s'inscrire sur l'Application Akira, et ce, à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la date de transmission des Renseignements. À compter de son inscription, l'Usager, son partenaire ainsi que tous les enfants à charge de 25 ans et moins de l'Usager ayant la même adresse permanente que l'Usager pourront avoir accès aux Services. L'Usager qui ne reçoit pas un hyperlien d'inscription de la part d'Akira dans le délai imparti doit en aviser sans délai la Coopérative.

Si l'Usager fait défaut de remplir l'une ou l'autre de ces conditions apparaissant au paragraphe 3(a) à 3(d) au moment de l'envoi du formulaire électronique, la Coopérative l'aviserà de son défaut et lui accordera un délai dix (10) jours afin d'y remédier. À défaut pour l'Usager d'y remédier dans le délai imparti, les Conditions générales prendront fin de plein droit à l'expiration du délai imparti. Par conséquent, les Renseignements ne seront pas transmis à Akira et l'Usager ne pourra pas bénéficier des Services. La Coopérative remboursera à l'Usager les Frais d'abonnement perçus, le cas échéant, et l'Usager devra compléter à nouveau un formulaire électronique s'il désire éventuellement bénéficier de l'accès aux Services.

#### **4. ENGAGEMENTS DE L'USAGER**

- a. S'il désire continuer de bénéficier de l'accès aux Services, l'Usager doit :
- b. Demeurer membre de la Coopérative et acquitter tout montant de contribution annuelle payable à la Coopérative en vertu de ses règlements de régie interne; et
- c. Verser à l'échéance les Frais d'abonnement, conformément à l'article 6 des Conditions générales.

#### **5. DURÉE**

Les présentes Conditions générales s'appliquent à compter de la transmission par l'Usager du formulaire électronique, et ce, pour une durée indéterminée.

#### **6. MODALITÉS FINANCIÈRES**

##### **a. Frais d'abonnement**

Les Frais d'abonnement sont de QUATRE-VINGT-SEIZE DOLLARS PAR ANNÉE (96,00\$/année), soit de HUIT DOLLARS PAR MOIS (8\$/mois) ou d'approximativement UN DOLLARS ET QUATRE-VINGT-CINQ CENTS PAR SEMAINE (1,85\$/semaine), plus les taxes applicables.

##### **b. Modalités de paiement**

Les Frais d'abonnements sont payables au moyen d'une carte de crédit, et ce, de l'une des deux façons suivantes, selon le choix effectué par l'Usager au sein du formulaire électronique :

- (i) Par versements biannuels de QUARANTE-HUIT DOLLARS (48,00\$), plus les taxes applicables, payables le 1<sup>er</sup> jour du mois à compter duquel l'Usager a commencé à bénéficier des Services et, par la suite, à l'expiration de chaque période de (6) mois suivant cette date;
- (ii) Par versements annuels de QUATRE-VINGT-SEIZE DOLLARS (96,00\$), plus les taxes applicables, payables le 1<sup>er</sup> jour du mois à compter duquel l'Usager a commencé à bénéficier des Services et, par la suite, à l'expiration de chaque période d'un (1) an suivant cette date.

Tout montant dû à la Coopérative en vertu des Conditions générales et non payé à l'échéance portera intérêt à compter de sa date d'échéance jusqu'à parfait paiement au taux de douze

pour cent par année (12%/année), tel intérêt deviendra dû et payable immédiatement à la Coopérative.

**c. Prélèvement préautorisé**

L'Usager préautorise la Coopérative à prélever les Frais d'abonnement du compte de la carte de crédit utilisée au moment de l'envoi du formulaire électronique, et ce, à chaque fois que les Frais d'abonnement sont payables en conformité avec le paragraphe 6(b).

**7. RÉSILIATION**

**a. Résiliation par la Coopérative**

La Coopérative peut résilier les Conditions générales :

- (i) Si l'Usager omet de verser à la Coopérative les Frais d'abonnement à échéance et que ce manquement n'est pas corrigé dans un délai de dix (10) jours suivant l'avis écrit à ce sujet transmis à l'Usager;
- (ii) Si l'Usager n'est plus membre de la Coopérative ou si l'Usager fait défaut de verser à la Coopérative la contribution annuelle payable en vertu des règlements de la Coopérative, moyennant un préavis écrit d'au moins soixante (60) jours à cet effet;
- (iii) À tout moment et sans motif, en transmettant à l'Usager un préavis écrit d'au moins soixante (60) jours à cet effet.

Cette résiliation prend effet à compter de la transmission de cet avis ou à la date indiquée à cet avis par la Coopérative, selon le cas.

**b. Résiliation par l'Usager**

L'Usager peut, à tout moment et à sa discrétion, résilier le contrat en transmettant un avis à la Coopérative. Cette résiliation de plein droit prend effet à compter de la transmission de cet avis ou à la date indiquée à cet avis par l'Usager.

**c. Effet de la résiliation**

Suivant la résiliation des Conditions générales, la Coopérative demandera à Akira de désactiver le compte de l'Usager sur l'Application Akira. L'Usager devra cesser toute utilisation de l'Application Akira, et ce, à compter de la date de résiliation. L'Usager devra verser à la Coopérative toute somme qui lui est due en vertu des présentes.

Dans les dix (10) jours de la date de résiliation, la Coopérative devra restituer à l'Usager un montant correspondant produit obtenu en multipliant : (1) le montant du dernier versement effectué par l'Usager à titre de Frais d'abonnement, en conformité avec le paragraphe 6(b); par (2) la fraction que constitue la différence entre le nombre de semaines attribuables au dernier versement (26 semaines dans le cas d'un versement biannuel ou 52 semaines dans le cas d'un versement annuel) et le nombre de semaines entièrement écoulées depuis la date de ce versement, par rapport au nombre de semaines attribuables au dernier versement. Il est entendu que la semaine entamée au moment de la résiliation est assimilée à une semaine entièrement écoulée.

## **8. GARANTIES**

En transmettant le formulaire électronique, vous garantissez à la Coopérative :

- a. Que vous êtes une personne physique et que vous avez atteint la majorité dans votre province de résidence;
- b. Que vous avez la capacité de contracter;
- c. Que vous avez pris connaissance des Conditions générales et des Politiques dans leur intégralité, que vous avez compris leur contenu et que vous avez eu l'occasion d'obtenir un avis d'un conseiller juridique indépendant avant de transmettre le formulaire électronique;
- d. Que vous acceptez d'être lié par les Conditions générales envers la Coopérative et par les Politiques envers Akira;
- e. Que tous les renseignements que vous avez inscrits dans le formulaire électronique sont véridiques, exacts, à jour et exhaustifs; et
- f. Que si vous transmettez le formulaire électronique pour le compte d'une autre personne, que vous avez le pouvoir de lier cette autre personne aux présentes Conditions générales et que vous vous engagez à faire en sorte que cette dernière prenne connaissance, comprenne et accepte les Conditions générales et les Politiques.

## **9. RÉSERVES**

L'Usager reconnaît :

- a. Que la Coopérative n'a pas le pouvoir de lier Akira et n'est pas responsable de fournir les Services;
- b. Que l'Usager ne pourra bénéficier des Services qu'à la condition de respecter les Politiques émises par Akira; et
- c. Que sauf disposition expresse à l'effet contraire dans les Conditions générales, aucune déclaration ou garantie n'est émise en ce qui concerne les Services, y compris toute garantie de qualité ou d'absence de contrefaçon et toute garantie découlant de l'application de la loi.

Également, l'Usager comprend que les Professionnels de la santé qui fournissent les Services cliniques par le biais de l'Application Akira sont indépendants de la Coopérative et sont les uniques responsables de la qualité des services qu'ils fournissent. La Coopérative ne fournit pas des services de santé et ne peut se prononcer ou émettre quelconque garantie sur le caractère approprié d'un diagnostic ou d'un traitement établi par un Professionnel de la santé via l'Application Akira.

## **10. MISE À JOUR ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS**

- a. **Mise à jour**

Dans l'éventualité où les Renseignements devenaient caducs ou autrement erronés, l'Usager s'engage à en aviser sans délai la Coopérative en lui transmettant une version à jour des Renseignements.

#### **b. Utilisation des renseignements personnels**

La Coopérative n'utilisera ou ne divulguera les renseignements personnels de l'Usager recueillis en application des présentes Conditions générales uniquement selon ce qui est raisonnablement nécessaire : (1) pour référer l'Usager à Akira afin que l'Usager puisse éventuellement bénéficier des Services; ou (2) afin de recouvrer une créance due en vertu des Conditions générales; ou (3) pour demander à Akira de désactiver le compte de l'Usager sur l'Application Akira en cas de résiliation des Conditions générales; ou (4) pour toute autre raison afin de s'assurer du respect des Conditions générales ou d'une autre entente conclue entre l'Usager et la Coopérative. Nonobstant ce qui précède, dans la mesure permise par les lois applicables, la Coopérative pourra utiliser à toute fin désirée les renseignements relatifs à l'Usager qui ne contiennent pas d'information permettant d'identifier une personne.

#### **c. Protection**

La Coopérative mettra en œuvre des mesures pour sécuriser et protéger les renseignements personnels de l'Usager contre tout accès, transfert, divulgation, destruction, perte ou altération non autorisés. Néanmoins, l'Usager reconnaît que la Coopérative ne peut garantir que ces renseignements peuvent être protégés contre toutes les tentatives d'accès à ces renseignements ou d'utilisation de ceux-ci par les personnes qui cherchent à y accéder ou à les utiliser de façon illégale. La Coopérative n'aura aucune responsabilité en ce qui concerne tout accès ou toute utilisation illégale.

### **11. MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION ET DE LA PLATEFORME**

La Coopérative se réserve le droit de modifier unilatéralement, à tout moment, l'une ou l'autre des dispositions prévues aux présentes, y compris le montant des Frais d'abonnement. Dans une telle éventualité, la Coopérative transmettra à l'Usager un avis de modification des Conditions générales, et ce, au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de la modification. Cet avis de modification contiendra la nouvelle disposition ou la disposition modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification. Le consommateur pourra refuser cette modification et résilier le contrat sans indemnité de résiliation en transmettant à la Coopérative un avis à cet effet, et ce, au plus tard trente (30) jours suivant l'entrée en vigueur de la modification, si la modification entraîne l'augmentation de l'obligation de l'Usager ou la réduction de l'obligation de la Coopérative.

L'Usager doit prendre connaissance périodiquement des Conditions générales. Il vous est recommandé d'imprimer les Conditions générales pour consultation future. Il est possible de consulter les Conditions générales à jour en tout temps sur le site Web de la Coopérative :

[https://www.coopcontrecoeur.com/telemedecine/wp-content/uploads/2020/06/Conditions\\_generales\\_CoopSanteContrecoeur.pdf](https://www.coopcontrecoeur.com/telemedecine/wp-content/uploads/2020/06/Conditions_generales_CoopSanteContrecoeur.pdf)

### **12. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

Nonobstant toute disposition contraire dans les Conditions générales, la Coopérative et ses administrateurs, employés, sous-traitants et mandataires ne peuvent être tenus responsables envers l'Usager : (1) de tout dommage subi par l'Usager et découlant de l'utilisation de l'Application Akira par l'Usager, notamment en raison de l'établissement d'un diagnostic erroné concernant l'Usager; ou (3) de la désactivation par Akira du compte de l'Usager sur l'Application Akira, pour toutes raisons autres que celles impliquant une faute de la Coopérative.

### **13. INDEMNISATION**

Vous devez défendre, indemniser et tenir à couvert la Coopérative et l'ensemble de ses dirigeants, ses administrateurs, ses employés et ses mandataires à l'égard de toute réclamation, toute cause d'action, toute mise en demeure, toute demande, tout recouvrement, toute perte, tous dommages-intérêts, toute amende, toute pénalité ou tout autre frais de quelque nature que ce soit, notamment les honoraires raisonnables des avocats et des comptables, découlant, selon le cas : (1) d'un manquement de votre part à vos garanties, vos déclarations ou vos obligations aux termes des présentes Conditions générales; ou (2) d'une violation de votre part d'une loi applicable ou de droit d'un tiers (y compris des droits de propriété intellectuelle). En particulier, vous acceptez d'indemniser et de tenir à couvert la Coopérative et l'ensemble de ses dirigeants, ses administrateurs, ses employés et ses mandataires à l'égard de tout préjudice, notamment une blessure corporelle ou un décès, à votre égard ou à l'égard d'un tiers, pouvant découler de l'utilisation de l'Application Akira.

### **14. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

#### **a. Préambule et annexes**

Le préambule et les annexes des Conditions générales sont réputés en faire partie intégrante.

#### **b. Non-renonciation**

Le fait pour la Coopérative de ne pas exiger la stricte exécution d'un engagement contenu aux présentes ou de ne pas exercer l'un de ses droits ne doit pas être considéré comme une renonciation pour l'avenir à ce droit ou à tout autre droit ou à la pleine exécution de cet engagement ou de tout autre engagement. Sauf disposition expresse à l'effet contraire, une renonciation de la Coopérative à l'un de ses droits ne vaut qu'à l'égard des droits et circonstances spécifiquement visés par cette renonciation, et uniquement si elle est constatée par écrit.

#### **c. Divisibilité**

Si une clause des Conditions générales est considérée invalide ou non exécutoire, cette disposition doit, lorsque possible, s'interpréter de façon à éliminer cette invalidité ou impossibilité d'exécution. Si cette interprétation est impossible, toutes les autres clauses des Conditions générales demeurent en vigueur.

#### **d. Modification**

Sous réserve de l'article 11, les Conditions générales ne peuvent être modifiées que suivant une entente écrite et signée par l'Usager et la Coopérative.



## ANNEXE A

### DESCRIPTION DES SERVICES

#### 1. Description de l'Application Akira

L'Application Akira est une plateforme conçue expressément à des fins de prestations de soins virtuels par l'intermédiaire de dispositifs iOS ou Android et du Web.

Les fonctionnalités offertes par l'intermédiaire de l'Application Akira comprennent les suivantes :

- Communication sécurisée avec un Professionnel de la santé par messagerie texte ou au moyen d'un outil permettant la saisie et la transmission d'images;
- Communication sécurisée avec un Professionnel de la santé par vidéo offrant une transition harmonieuse;
- Authentification de l'utilisateur final au moyen d'une adresse de messagerie électronique et d'un mot de passe secret et, dans la version iOS, au moyen d'une authentification multifactorielle optionnelle utilisant les données biométriques;
- Affichage en format lecture seule des notes de documentation cliniques du Professionnel de la santé aux fins d'examen par l'Usager postérieurement à la consultation;
- Possibilité pour l'Usager d'accéder en tout temps à ses conversations texte avec les Professionnels de la santé;
- Accès aux reçus des services achetés par l'intermédiaire de l'Application Akira offerts à l'Usager;
- Documentation des renseignements personnels et des antécédents médicaux déclarés par l'Usager;
- Possibilité pour l'Usager d'ajouter son partenaire et ses enfants à charge de 25 ans et moins;
- Capacités linguistiques en anglais et en français selon les réglages linguistiques du téléphone de l'Usager;
- Possibilité pour l'Usager de modifier son adresse de courrier électronique associée à son compte;

#### 2. Services cliniques

Lorsqu'un Usager fait une demande de consultation, l'Usager fait l'objet d'un triage par un coordonnateur à l'accueil et est dirigé vers un médecin ou une infirmière praticienne, selon ce qui est approprié. Le cas échéant, les infirmières praticiennes peuvent faire escalader leurs questions afin d'obtenir une seconde opinion et transmettre les escalades liées au champ de pratique au Directeur des services médicaux d'Akira.

S'ils sont appropriés sur le plan médical, les Services cliniques offerts par l'intermédiaire de l'Application Akira peuvent comprendre les services suivants destinés à l'Usager :

- Triage selon les symptômes du patient

- Conseils médicaux;
- Diagnostics liés à des problèmes médicaux;
- Rédaction ou renouvellement d'ordonnances;
- Réquisitions d'analyses en laboratoire;
- Réquisitions d'analyses en imagerie;
- Orientation vers des spécialistes;
- Fourniture de documents et de notes médicaux;

S'il n'est pas approprié sur le plan médical que le traitement soit offert par l'intermédiaire de l'Application Akira, les Professionnels de la santé recommanderont des soins en personne pour l'Usager et, dans la mesure du possible, aideront à organiser le cadre de ces soins.

### **3. Rendez-vous avec les Professionnels des soins de santé complémentaires**

L'Usager peut accéder, par l'intermédiaire de l'Application Akira, à un service de prise de rendez-vous pour une consultation avec les Professionnels des soins de santé complémentaires. Il est entendu que ce service n'est pas inclus dans les Services pour lesquels l'Usager verse les Frais d'abonnement. Pour bénéficier de ce service de prise de rendez-vous avec des Professionnels des soins de santé complémentaires, l'Usager devra conclure une entente distincte avec Akira et acquitter les frais supplémentaires applicables tels que déterminés par Akira. Ces consultations pourraient comprendre, notamment :

- (a) une consultation de 50 minutes avec un travailleur social détenant une maîtrise en travail social (M. Sc.) ou l'équivalent;
- (b) une consultation de 50 minutes avec un psychothérapeute inscrit;
- (c) une consultation initiale de 50 minutes, et toutes les consultations de suivi, qui ont une durée approximative de 20 minutes, avec un diététiste; et
- (d) une consultation initiale de 90 minutes, et toutes les consultations de suivi, qui ont une durée approximative de 30 minutes, avec un naturopathe.

## ANNEXE B

### NIVEAUX DE SERVICE :

#### 1. Heures, lieux et langues des Services

Les Services seront offerts en tout temps à l'Usager de toutes les provinces et de tous les territoires du Canada.

#### 2. Soutien

Le soutien de problèmes de base (« Soutien ») sera assuré par le coordonnateur à l'accueil d'Akira pendant la consultation. Le Soutien quant à de tels problèmes comprend les éléments suivants :

- (a) Orienter l'Usager dans l'Application Akira afin d'accéder aux différentes fonctions et fonctionnalités;
- (b) Offrir de l'aide à la navigation dans le menu;
- (c) Répondre aux questions fréquemment posées au sujet des Services;
- (d) Ajouter un conjoint ou des enfants à charge de vingt-cinq (25) ans et moins;
- (e) Fournir de l'aide en ce qui concerne la réinitialisation des mots de passe;
- (f) Résoudre les problèmes d'accès des utilisateurs;
- (g) Récupérer les reçus; et
- (h) Répondre à des questions de base en cours de consultation (p. ex., comment remplir un formulaire d'intégration, l'état des résultats).

Le Soutien plus approfondi fera l'objet d'une escalade par le coordonnateur à l'accueil d'Akira et sera effectué par un membre du personnel d'Akira dans un délai de vingt-quatre (24) heures. Ces tâches exigent habituellement un accès au système modéré, du temps et de l'expertise ou un suivi clinique. Le Soutien approfondi en cas de problèmes comprend notamment les éléments suivants :

#### **Soutien technique :**

- (a) Le soutien technique particulier aux dispositifs mobiles ou de bureau dans le cas où le soutien n'a pu être terminé par le coordonnateur à l'accueil d'Akira
- (b) Des questions relatives aux données;
- (c) La mise au point de correctifs de bogues nécessitant une modification du code source de l'Application Akira;

- (d) La mise au point de mises à jour, de mises à niveau ou de correctifs; et
- (e) La détermination de l'état d'avancement de la mise en œuvre des solutions aux problèmes connus;

**Soutien clinique :**

- (a) Suivi avec les fournisseurs de services cliniques à l'extérieur d'Akira; et
- (b) Détermination de l'état d'avancement d'une orientation vers des cliniciens à l'extérieur d'Akira ou vers des fournisseurs de services d'imagerie ou d'analyses en laboratoire.

Si un Usager est incapable de résoudre un problème de Soutien par l'intermédiaire de l'Application Akira, Akira rendra le Soutien accessible par l'intermédiaire du courrier électronique. Akira communiquera avec l'Usager dans un délai de quatre (4) heures ouvrables afin de résoudre ce problème à l'égard duquel du Soutien a été demandé. Le Soutien sera offert en anglais et en français.

**3. Entente sur le niveau de service**

- (a) Niveau de service 01 — Disponibilité du Service de l'Application Akira

<b>Nom du niveau de service :</b>	Disponibilité du Service
<b>Exigence relative au niveau de service :</b>	Disponibilité du Service dans une proportion d'au moins 99,9 %
<b>Définitions :</b>	<p>« <b>Disponible</b> » signifie que la Fonction essentielle de l'Application Akira est offerte.</p> <p>« <b>Disponibilité du service</b> » désigne le pourcentage du temps au cours duquel les Services sont Disponibles pendant la Période de mesurage, conformément au calcul détaillé plus bas.</p> <p>« <b>Événement accepté</b> » désigne des événements planifiés convenus entre les parties au cours desquels la Solution Akira fonctionnera selon une qualité réduite ou ne sera pas disponible, par exemple au cours des fenêtres de maintenance planifiées.</p> <p>« <b>Fonction essentielle</b> » signifie qu'un Usager est capable de s'inscrire afin d'utiliser l'Application Akira ou d'obtenir des Services cliniques.</p> <p>« <b>Temps de disponibilité possible total</b> » désigne la somme de toutes les secondes pendant la Période de mesurage (p. ex. 60 secondes x 60 minutes x 24 heures x nombre de jours compris dans la Période de mesurage).</p> <p>« <b>Temps d'indisponibilité</b> » désigne la somme de toutes les secondes au cours desquelles les Services ne sont pas disponibles pendant la Période de mesurage, déduction faite du temps lié aux Événements acceptés.</p>

<b>Méthodologie de mesure :</b>	Akira fournira un monitoring continu vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept.
<b>Période de mesure :</b>	Mensuellement.
<b>Calcul du mesure :</b>	La Disponibilité du service sera calculée selon la formule ci-dessous : Disponibilité du Service = ((Temps de disponibilité possible total) – (Temps d'indisponibilité total)) ÷ (Temps de disponibilité possible total) x 100 %.

(b) Niveau de service 02 — Temps de réponse

<b>Nom du niveau de service :</b>	Temps de réponse
<b>Exigence relative au niveau de service :</b>	1. Temps de réponse de 2 minutes ou moins dans au moins 80 % des cas
<b>Méthodologie de mesure :</b>	1. Temps de réponse : Mesuré à compter du moment où l'Usager appuie sur le bouton « commencer une consultation » sur l'Application Akira jusqu'au moment où le coordonnateur à l'accueil répond à sa demande.
<b>Période de mesure :</b>	Mensuellement.
<b>Calcul du mesure :</b>	1. Le temps de réponse sera calculé selon la formule ci-dessous : Temps de réponse = (nombre de consultations auxquelles le coordonnateur à l'accueil a répondu à l'intérieur d'un délai de 2 minutes) ÷ (nombre total de consultations des usagers ayant cliqué sur « commencer une consultation » (et qui n'ont pas abandonné la consultation à l'intérieur d'un délai de 2 minutes) dans un mois) x 100 %

## ANNEXE C

### Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur.

#### **Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance**

Le consommateur peut résilier le présent contrat à tout moment en envoyant la formule ci-annexée ou un autre avis écrit à cet effet au commerçant.

Le contrat est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis.

Si le consommateur résilie le présent contrat avant que le commerçant n'ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a aucun frais ni pénalité à payer.

Si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a à payer que:

- a) le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat; et
- b) la moins élevée des 2 sommes suivantes: soit 50 \$, soit une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

Dans les 10 jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur l'argent qu'il lui doit.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 190 à 196 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

**ANNEXE D**  
**FORMULE DE RÉSILIATION**  
(LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, ART. 190)

**À :** .....

(nom du commerçant)

.....

.....

(adresse du commerçant)

**Date :** .....

(date d'envoi de la formule)

En vertu de l'article 193 de la Loi sur la protection du consommateur, je résilie le contrat conclu le  
..... à .....

(date de la conclusion du contrat) (lieu de la conclusion du contrat)

.....

(nom du consommateur)

.....

(signature du consommateur)

.....

.....

(adresse du consommateur)