

Conditions Générales d'Utilisation

DigitPharma | Version 1.0 | Date d'effet: 11 mai 2026

Conditions Générales d'Utilisation de DigitPharma

Version 1.0

Date d'effet : 11 mai 2026

1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation, ci-après les « CGU », régissent l'accès et l'utilisation de la plateforme DigitPharma exploitée par **GDM Services SARL**.

DigitPharma est une plateforme numérique de mise en relation et d'organisation de services de santé entre patients, médecins, pharmaciens, auxiliaires de pharmacie, biologistes médicaux, établissements de santé et administrateurs autorisés, principalement destinée au marché béninois.

En accédant à la plateforme, en créant un compte ou en utilisant l'un de ses services, vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes CGU et acceptez d'être lié par celles-ci.

2. Identité de l'éditeur

- Raison sociale : **GDM Services SARL**
- Plateforme : **DigitPharma**
- Marché principal : **Bénin**
- Contact général : adresse de contact communiquée dans l'application ou via les canaux officiels de GDM Services SARL

3. Description du service

DigitPharma permet notamment :

- la création et la consultation d'ordonnances numériques par des professionnels autorisés ;
- la transmission de demandes de disponibilité de médicaments à des pharmacies ;
- la comparaison d'offres proposées par des pharmacies ;
- l'organisation de commandes, de retraits ou de livraisons entre patients et pharmacies ;

- la gestion de demandes d'analyses médicales et la mise à disposition de rapports d'analyses ;
- l'envoi de notifications liées au fonctionnement du service.

DigitPharma n'est ni une pharmacie, ni un établissement de santé, n'exerce pas la médecine, ne réalise pas d'analyses biologiques en son nom et ne délivre pas directement de médicaments.

4. Accès à la plateforme et comptes utilisateurs

4.1 Conditions générales d'accès

L'accès à certaines fonctionnalités nécessite la création d'un compte utilisateur. L'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour.

L'utilisateur est responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion et de toute activité effectuée depuis son compte, sauf preuve d'un accès non autorisé ne résultant pas de sa faute ou de sa négligence.

4.2 Catégories d'utilisateurs

La plateforme peut être utilisée par différentes catégories d'utilisateurs, notamment :

- patients ;
- médecins ;
- pharmaciens ;
- auxiliaires de pharmacie ;
- biologistes médicaux ;
- assistants médicaux ;
- utilisateurs de confiance désignés par un patient ;
- administrateurs internes autorisés.

4.3 Comptes professionnels

L'accès complet des professionnels de santé et de certaines structures est soumis à une procédure de vérification ou d'approbation administrative. GDM Services SARL peut demander tout document ou justificatif nécessaire à cette vérification.

L'approbation d'un compte professionnel ne constitue pas une garantie absolue, permanente ou officielle de la validité de l'autorisation d'exercer délivrée par les autorités compétentes. Chaque professionnel demeure seul responsable de son droit d'exercer ainsi que du maintien de la validité de ses titres, autorisations et inscriptions professionnelles.

4.4 Multi-profils et rôle actif

Un même utilisateur peut disposer de plusieurs rôles au sein de la plateforme selon les fonctionnalités disponibles. Il appartient à l'utilisateur de vérifier le rôle depuis lequel il agit lorsqu'il effectue une opération.

5. Règles d'utilisation

L'utilisateur s'engage à :

- utiliser la plateforme conformément aux lois et réglementations applicables ;
- ne pas fournir d'informations fausses, trompeuses ou usurpées ;
- ne pas porter atteinte aux droits, à la sécurité ou à la confidentialité d'autrui ;
- ne pas tenter de contourner les contrôles d'accès, de perturber le fonctionnement de la plateforme ou d'introduire des contenus malveillants ;
- ne pas utiliser la plateforme à des fins frauduleuses, illicites ou publicitaires non autorisées.

Tout usage abusif ou contraire aux présentes CGU peut entraîner la suspension ou la suppression du compte, sans préjudice de toute action complémentaire.

6. Ordonnances et informations médicales

Les ordonnances, demandes d'analyses, résultats et informations médicales disponibles sur la plateforme sont saisis, émis ou téléversés par des utilisateurs habilités et consultés uniquement par les personnes autorisées.

GDM Services SARL fournit un service technique d'hébergement, d'organisation, d'affichage et de transmission numérique. À ce titre :

- GDM Services SARL ne se substitue pas au jugement médical des professionnels de santé ;
- GDM Services SARL ne garantit pas l'exactitude clinique, la pertinence thérapeutique ou la légalité intrinsèque des ordonnances, recommandations ou contenus médicaux saisis par les professionnels ;
- le professionnel émetteur demeure seul responsable du contenu médical qu'il rédige, valide ou transmet ;
- le patient reste responsable de la vérification, avec le professionnel concerné, de toute information médicale importante le concernant.

La plateforme ne fournit aucun avis médical d'urgence. En cas d'urgence médicale, l'utilisateur doit contacter sans délai les services compétents ou un professionnel de santé qualifié.

7. Médicaments, commandes et disponibilité

7.1 Demandes auprès des pharmacies

Les patients peuvent adresser des demandes de disponibilité de médicaments à une ou plusieurs pharmacies. Les réponses fournies par les pharmacies relèvent de leur seule responsabilité.

GDM Services SARL ne garantit notamment pas :

- la disponibilité effective d'un médicament ;
- le maintien d'un stock annoncé ;
- l'exactitude d'un prix communiqué ;
- les délais de préparation, de livraison ou de retrait ;
- la conformité de la délivrance effectuée par une pharmacie.

7.2 Commandes

Les commandes sont organisées via la plateforme, mais l'exécution effective de la délivrance relève exclusivement de la pharmacie choisie et, le cas échéant, du prestataire de livraison ou de la personne de confiance désignée.

La plateforme agit uniquement comme un outil de coordination et de suivi. Elle n'est pas partie au contrat de vente ou de délivrance conclu entre le patient et la pharmacie.

7.3 Personne de confiance

Lorsqu'un patient désigne une personne de confiance pour effectuer un retrait, il lui appartient de s'assurer que cette désignation est juridiquement suffisante et que les informations transmises sont exactes.

GDM Services SARL ne saurait être tenue responsable d'un retrait effectué par une personne faussement désignée ou insuffisamment autorisée, sauf faute directement imputable à la plateforme.

8. Paiements

Sauf indication expresse contraire publiée ultérieurement, **DigitPharma ne traite pas directement les paiements en ligne en son nom.**

Les paiements sont réalisés directement entre le patient et la pharmacie, selon les modalités convenues entre eux, notamment en espèces ou via des solutions de paiement mobile opérées en dehors de la plateforme.

En conséquence, GDM Services SARL ne saurait être tenue responsable :

- des litiges de paiement ;
- des erreurs de montant ;

- des remboursements ;
- des fraudes de paiement commises par des tiers ;
- des indisponibilités ou incidents affectant un prestataire de paiement externe.

Toute réclamation relative à un paiement doit être adressée prioritairement à la pharmacie concernée ou au prestataire effectivement utilisé.

9. Analyses médicales

La plateforme permet la gestion numérique de certaines demandes d'analyses médicales ainsi que la mise à disposition de rapports d'analyse. Ces rapports sont établis et téléversés par les professionnels ou structures concernés.

GDM Services SARL n'est pas responsable du contenu scientifique, médical ou diagnostique des rapports d'analyse, ni des délais d'exécution ou de communication imputables aux professionnels concernés.

10. Notifications et communications

La plateforme peut envoyer à l'utilisateur des communications de service, notamment par courrier électronique, notification intégrée à l'application ou notification push, lorsque cela est nécessaire au fonctionnement du service, notamment pour :

- la création ou la mise à disposition d'une ordonnance ;
- la réponse d'une pharmacie ;
- la mise à jour d'une commande ;
- la réinitialisation d'un mot de passe ;
- les informations relatives au compte ou à la sécurité.

L'utilisateur reconnaît que certaines notifications sont indispensables au bon fonctionnement du service. Les préférences relatives aux communications optionnelles peuvent faire l'objet de paramètres spécifiques lorsqu'ils existent.

11. Propriété intellectuelle

11.1 Droits sur la plateforme

La structure de la plateforme, ses éléments graphiques, ses fonctionnalités, ses bases de données, ses contenus institutionnels, ses marques, logos, signes distinctifs et, plus généralement, l'ensemble des éléments protégés par le droit de la propriété intellectuelle, sont la propriété exclusive de GDM Services SARL ou de ses concédants et licenciants.

Toute reproduction, extraction, réutilisation, diffusion ou exploitation non autorisée est interdite, sauf autorisation écrite préalable ou disposition légale contraire.

11.2 Contenus utilisateurs

L'utilisateur conserve, le cas échéant, les droits qu'il détient sur les contenus qu'il soumet à la plateforme. Il accorde toutefois à GDM Services SARL les droits strictement nécessaires pour héberger, reproduire, adapter techniquement, afficher, transmettre, archiver et sécuriser ces contenus dans le cadre du fonctionnement et de l'amélioration du service.

L'utilisateur garantit disposer de l'ensemble des droits, autorisations et consentements nécessaires concernant les contenus transmis via la plateforme.

12. Données personnelles

Les modalités de collecte et de traitement des données personnelles sont décrites dans la **Politique de Confidentialité** de DigitPharma, laquelle fait partie intégrante du cadre contractuel applicable à l'utilisation du service.

13. Disponibilité et maintenance

GDM Services SARL s'efforce d'assurer la disponibilité et le bon fonctionnement de la plateforme, sans obligation de résultat.

La plateforme peut être interrompue, suspendue ou limitée, notamment pour des raisons de maintenance, de mise à jour, de sécurité, d'évolution technique ou de contraintes opérationnelles.

GDM Services SARL ne garantit pas un fonctionnement continu, exempt d'erreurs ou compatible avec l'ensemble des équipements, systèmes ou navigateurs utilisés par les utilisateurs.

14. Suspension, restriction et suppression de compte

GDM Services SARL peut suspendre, restreindre ou fermer un compte, immédiatement ou après notification, notamment en cas :

- de violation des présentes CGU ;
- de fraude ou de suspicion raisonnable de fraude ;
- de risque pour la sécurité du service ou des utilisateurs ;
- d'obligation légale ou réglementaire ;
- d'informations manifestement fausses ou de justificatifs insuffisants ;
- de cessation, suspension ou remise en cause de l'autorisation d'exercer d'un professionnel.

L'utilisateur peut également demander la suppression de son compte depuis les fonctionnalités prévues à cet effet dans son espace profil. Lorsqu'une telle demande est effectuée via l'application, elle peut faire l'objet d'un délai de traitement avant

suppression effective et, lorsqu'un mécanisme d'annulation est proposé, être retirée par l'utilisateur avant son échéance.

La suspension ou la fermeture d'un compte n'entraîne pas nécessairement la suppression immédiate des données lorsque leur conservation demeure nécessaire au regard d'obligations légales, de sécurité, de preuve ou de continuité médicale admissible.

15. Responsabilité

15.1 Limites du rôle de la plateforme

GDM Services SARL agit exclusivement en qualité d'opérateur technique de la plateforme.

Sauf disposition légale impérative contraire, sa responsabilité ne saurait être engagée au titre :

- d'un acte médical, pharmaceutique ou biologique réalisé par un professionnel ;
- d'une erreur, omission ou information inexacte saisie par un utilisateur ;
- d'un refus de délivrance ou d'une délivrance incorrecte par une pharmacie ;
- d'un retard, d'une rupture de stock, d'une indisponibilité ou d'une impossibilité de livraison ;
- d'un litige entre utilisateurs ;
- d'un dommage indirect, d'une perte d'exploitation, d'une perte de chance ou d'une perte de données imputable à un tiers ou à un cas de force majeure.

15.2 Responsabilité de l'utilisateur

Chaque utilisateur demeure seul responsable :

- des informations qu'il communique ;
- des actes qu'il accomplit sur la plateforme ;
- du respect de ses obligations professionnelles, légales, déontologiques et réglementaires.

16. Force majeure

GDM Services SARL ne pourra être tenue responsable de tout manquement ou retard résultant d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle, notamment une panne réseau généralisée, l'indisponibilité d'un fournisseur critique, une catastrophe naturelle, une cyberattaque majeure, une décision d'autorité, un conflit social ou l'interruption de services tiers essentiels.

17. Modifications de la plateforme et des CGU

GDM Services SARL peut faire évoluer la plateforme, ses fonctionnalités et les présentes CGU afin de tenir compte notamment des évolutions légales, réglementaires, techniques ou opérationnelles.

La version applicable est celle en vigueur à la date d'utilisation du service, sous réserve des dispositions nécessitant une acceptation expresse complémentaire.

En cas de modification substantielle, une information appropriée pourra être communiquée aux utilisateurs par tout moyen approprié.

18. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGU sont régies, sous réserve des règles impératives applicables, par le droit applicable à l'activité de la plateforme telle qu'exercée pour le marché béninois.

En cas de litige, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable préalablement à toute action judiciaire.

À défaut d'accord amiable, compétence expresse est attribuée aux juridictions compétentes, sous réserve de toute règle d'ordre public contraire ainsi que des arbitrages ou mécanismes spécifiques pouvant être recommandés par le conseil juridique de GDM Services SARL.

19. Contact

Pour toute question relative aux présentes CGU, l'utilisateur peut contacter GDM Services SARL via les coordonnées communiquées sur la plateforme ou par les canaux officiels mis à disposition.

20. Dispositions finales

Si une stipulation des présentes CGU est jugée nulle, invalide ou inapplicable, les autres stipulations demeureront pleinement en vigueur, sauf si l'économie générale du texte s'en trouve affectée.

Les titres des sections sont fournis uniquement pour faciliter la lecture et n'affectent pas l'interprétation des présentes CGU.