

NOVEMBRE 2026

CONDITIONS D'UTILISATION

# Conditions générales d'utilisation

Version 2 — en vigueur le 2 novembre 2026.

16 chapitres | 82 articles | Français et anglais

**BOKONO RDC**
Votre santé, notre priorité

**ESPAGNORA SARLU**
Un projet porté par Espagnora
Version 1.2 (version de test) — novembre 2026

# Sommaire


§ Présentation 2

§ Préambule 2

1 Définitions et services 2

2 Inscription, vérification et comptes 3

3 Règles d'utilisation 4

4 Professionnels et structures partenaires 5

5 Téléconsultation et transcription 5

6 Prescriptions, pharmacie et laboratoire 6

7 Urgences et transport sanitaire 7

8 Abonnements, paiements, assurance et remboursements 7

9 Mineurs et représentants légaux 8

10 Protection des données personnelles et médicales 9

11 Conservation, archivage et suppression 11

12 Sécurité, incidents et continuité 11

13 Réclamations, plaintes, recours et litiges 12

14 Suspension, clôture et responsabilité 13

15 Gouvernance et engagements de l'éditeur 14

16 Dispositions finales 14

# § Présentation

Version 2 — en vigueur le 2 novembre 2026
Éditeur : ESPAGNORA SARLU, porteuse du projet BOKONO RDC
Siège : 3336, avenue des Orangers, quartier Nganda, commune de Kintambo, Kinshasa, République démocratique du Congo
RCCM : CD/KNG/RCCM/23-B-00505 · ID NAT : 01-F4300-N28020R · NIF : A2305494Y
Contact : contact@bokono-rdc.net · +243 850 655 988

Ce document réunit en un seul texte les règles applicables à BOKONO RDC : conditions d'utilisation, protection des données, consentements, téléconsultation, prescriptions, urgences, paiements, mineurs, sécurité, réclamations et engagements de l'éditeur. Il remplace la version 1.

# § Préambule

### Article 1 — Objet

BOKONO RDC (ci-après « Bokono ») est une plateforme numérique de santé qui met en relation et aide à coordonner les patients, les professionnels de santé, les établissements de santé, les pharmacies, les laboratoires et centres d'imagerie, les services d'ambulances et les assurances et mutuelles en République démocratique du Congo. Les présentes conditions encadrent l'accès à l'application et à ses services.

### Article 2 — Acceptation

En créant un compte, l'utilisateur déclare avoir lu les présentes conditions et les accepte en cochant la case prévue à cet effet. Chaque acceptation est enregistrée avec la version du texte, la date et l'heure. Lorsqu'une nouvelle version est publiée, elle est présentée à nouveau et doit être acceptée pour continuer à utiliser les services.

### Article 3 — Ce que Bokono n'est pas

Bokono ne remplace ni le jugement d'un professionnel de santé, ni un examen en personne lorsqu'il est nécessaire, ni les services publics d'urgence et de secours. Les actes médicaux restent soumis aux règles professionnelles applicables et relèvent de la responsabilité des professionnels qui les accomplissent.

# 1 Définitions et services

### Article 4 — Définitions

- Utilisateur : toute personne qui dispose d'un compte Bokono.

- Patient : utilisateur qui utilise Bokono pour sa propre santé ou, comme parent ou représentant légal, pour celle d'un enfant.
- Professionnel : médecin, infirmier, sage-femme ou ambulancier dont le dossier a été vérifié.
- Structure : établissement de santé (11 types : hôpital général, hôpital spécialisé, clinique, polyclinique, centre de santé, centre médical, cabinet médical, cabinet dentaire, maternité, centre de soins spécialisés, autre établissement de santé), pharmacie, laboratoire ou centre d'imagerie, service d'ambulances, assurance ou mutuelle.
- Données de santé : toute information relative à la santé d'une personne (dossier, résultats, ordonnances, mesures, comptes rendus, transcriptions).

### Article 5 — Services proposés

Selon le profil, Bokono permet notamment : la tenue d'un dossier médical ; la recherche de professionnels vérifiés et la prise de rendez-vous ; la téléconsultation audio ou vidéo ; la messagerie et les appels entre inscrits (Bokono Connect) ; les ordonnances électroniques et leur délivrance en pharmacie ; les demandes d'examens et la transmission des résultats validés ; le suivi de grossesse, du cycle et des enfants ; le suivi des traitements et des mesures ; le bouton « Urgence » et le transport sanitaire ; la couverture santé (adhésion, vérification des droits, factures) ; les abonnements et paiements par mobile money ; les rapports d'activité des professionnels et des structures.

### Article 6 — Version de test et disponibilité

Bokono est en version de test. Des interruptions peuvent survenir pour maintenance, sécurité, panne de réseau ou défaillance d'un prestataire. Les écrans et fonctions peuvent évoluer. L'utilisateur conserve toujours un autre moyen de joindre un professionnel ou les services d'urgence.

## 2 Inscription, vérification et comptes

### Article 7 — Inscription

L'inscription est gratuite. L'utilisateur fournit des informations exactes et à jour, ainsi que les pièces demandées pour son profil (pièce d'identité officielle, photographie, coordonnées). Les champs obligatoires sont signalés. Il est interdit de créer un faux profil, d'usurper l'identité d'autrui ou de fournir de faux documents.

### Article 8 — Vérification avant activation

Aucun compte n'est opérationnel avant vérification. Pour les professionnels, la vérification porte selon le métier sur l'identité, le diplôme, l'inscription à l'ordre ou l'autorisation d'exercer, la spécialité et le lieu d'exercice. Pour les structures, elle porte sur l'existence légale, le responsable désigné, les autorisations et les documents légaux joints au formulaire. Chaque dossier reçoit un statut explicite (en attente, vérifié, refusé, suspendu ou à renouveler) ; la décision, sa date et son auteur sont consignés. Les diplômes déclarés ne sont jamais présentés comme vérifiés tant qu'ils ne l'ont pas été. La vérification réduit le risque d'usurpation mais ne garantit pas, à elle seule, la qualité des soins.

### Article 9 — Comptes des structures

Une structure s'inscrit directement comme personne morale. Son responsable est indiqué dans la fiche, signe la demande et peut déclarer des personnes de contact. Les soins restent réalisés depuis les comptes personnels des soignants rattachés à la structure ; le compte de la structure sert à la gestion, à la coordination et aux rapports.

### Article 10 — Un compte, une personne, un appareil

Les identifiants sont personnels et ne doivent jamais être partagés. Un compte ne peut être connecté que sur un seul appareil à la fois : une nouvelle connexion ferme la précédente, et l'ancien appareil en est averti. L'utilisateur signale sans délai la perte de son téléphone ou toute utilisation suspecte de son compte.

### Article 11 — Double authentification

Bokono propose un second facteur d'authentification (application d'authentification à codes à 6 chiffres), à activer dans Profil → Sécurité du compte. Il est obligatoire pour les comptes d'administration et pour les actes sensibles des structures et des professionnels, selon les règles affichées dans l'application.

### Article 12 — Rôles et habilitations

Chaque profil (patient, médecin, infirmier, sage-femme, ambulancier, établissement, pharmacie, laboratoire, service d'ambulances, assurance) dispose de permissions séparées, limitées à ce dont il a besoin. Ces règles sont imposées par le serveur et la base de données, et non par le seul affichage de l'application. Aucun rôle d'administration ne donne accès au contenu des dossiers médicaux.

## 3 Règles d'utilisation

### Article 13 — Usage licite et respectueux

L'utilisateur respecte la loi, la confidentialité, les droits d'autrui et les règles de sécurité. Il utilise Bokono uniquement pour les finalités prévues par son profil.

### Article 14 — Conduites interdites

Sont notamment interdits : l'usurpation d'identité ; les faux diplômes, faux résultats ou fausses pièces ; les prescriptions falsifiées ; la manipulation des paiements ; les comptes multiples destinés à contourner les contrôles ; l'utilisation du compte d'autrui ; la consultation de données sans besoin légitime ; l'export non autorisé de données médicales ; les menaces, le harcèlement et l'exploitation de patients ; toute tentative d'accès non autorisé ou de contournement des contrôles ; l'usage des messages à la place des secours en cas d'urgence.

### Article 15 — Prévention de la fraude

Bokono peut appliquer des contrôles proportionnés : vérification documentaire, détection de comportements anormaux, confirmation de transaction, limitation temporaire et examen par une personne. Une alerte automatique n'est jamais, à elle seule, la preuve d'une fraude. Les mesures prises sont consignées et peuvent être contestées (chapitre 13).

# 4 Professionnels et structures partenaires

### Article 16 — Engagements du partenaire

Le professionnel ou la structure déclare que ses informations sont exactes et à jour, qu'il dispose des autorisations requises, qu'il signalera sans délai toute suspension, expiration ou modification de son statut, et qu'il n'utilisera Bokono que dans le cadre de ses fonctions autorisées.

### Article 17 — Obligations professionnelles

Chaque professionnel agit dans les limites de ses compétences et de ses autorisations, respecte le secret professionnel et les règles de sa profession, assure la qualité et la traçabilité de ses interventions, recueille les consentements requis et oriente le patient vers des soins en personne ou d'urgence lorsque la situation l'exige. Il conserve son indépendance clinique et répond de ses décisions, conseils, prescriptions et actes.

### Article 18 — Confidentialité chez le partenaire

Le partenaire protège ses identifiants, limite l'accès aux seules personnes habilitées, n'échange pas de données médicales par des canaux non autorisés et signale rapidement toute perte d'accès ou suspicion de divulgation.

### Article 19 — Contrôles et suspension

Bokono peut contrôler, de façon proportionnée, les qualifications, la conformité et la sécurité d'un partenaire. L'accès peut être suspendu en cas de risque sérieux pour les patients, de justificatifs expirés ou douteux, d'incident de sécurité ou d'usage non autorisé. Lorsque la sécurité le permet, le partenaire est informé des motifs et peut présenter ses observations. Les décisions sont consignées avec leur date, leur auteur et leur motif.

# 5 Téléconsultation et transcription

### Article 20 — Conditions de la téléconsultation

La téléconsultation, audio ou vidéo, est possible avec ou sans rendez-vous lorsque le professionnel estime qu'elle est adaptée. Elle ne remplace pas un examen en personne lorsqu'un examen physique, un test ou une intervention est nécessaire. Le patient est informé du déroulement, des limites techniques liées au réseau et des moyens de recourir à des soins en personne.

### Article 21 — Aucun enregistrement

Les appels audio et vidéo de Bokono ne sont jamais enregistrés. Le son n'est jamais stocké.

### Article 22 — Transcription en texte, avec double accord

Avant l'appel, une information est présentée sur la transcription : finalité, personnes qui y ont accès, conservation. La conversation n'est transcrite en texte que si le patient (ou son représentant légal) et

le professionnel y consentent tous les deux, par une action positive ; aucune case n'est précochée. Si l'un refuse, aucune transcription n'est créée et la consultation a lieu normalement. Chacun peut mettre la transcription en pause ; un indicateur signale quand elle est active. Chaque choix est enregistré avec la personne, son rôle, l'heure et la version du texte d'information.

### Article 23 — Transcription et rapport

La transcription brute est scellée à la fin de la consultation et ne peut plus être modifiée par personne, administrateurs compris. Le patient peut la lire et la télécharger dans l'onglet « Consultations » de son dossier ; le professionnel peut relire celles de ses propres consultations. Le rapport médical est un document distinct, rédigé ou validé et signé par le professionnel, puis versé au dossier du patient. Aucun texte automatique n'est attribué à un professionnel sans qu'il l'ait examiné.

### Article 24 — Assistance par intelligence artificielle

Bokono peut proposer une aide à la rédaction ou à l'organisation de l'information. Les données transmises à un service d'intelligence artificielle sont préalablement dé-identifiées. Une suggestion automatique n'est jamais un diagnostic et ne remplace pas le jugement clinique. Le patient peut désactiver l'assistant pour lui-même dans Confidentialité et autorisations.

### Article 25 — Captures d'écran

Pour protéger les données de santé, l'application bloque ou signale les captures d'écran sur les écrans sensibles.

## 6 Prescriptions, pharmacie et laboratoire

### Article 26 — Ordonnance électronique

Seul un professionnel habilité peut créer ou valider une ordonnance, après une évaluation clinique appropriée. L'ordonnance comporte un identifiant unique, la date, le prescripteur, le patient, les médicaments, la posologie et les instructions utiles, ainsi qu'un code QR. Toute modification est tracée et ne fait pas disparaître la version précédente.

### Article 27 — Délivrance

La pharmacie vérifie l'authenticité, la validité et la cohérence de l'ordonnance avant de délivrer. Les substitutions, quantités délivrées, ruptures ou refus sont consignés. Les médicaments soumis à des restrictions particulières suivent les exigences légales qui leur sont propres. Une suspicion de falsification ou d'erreur est orientée vers un professionnel ; les alertes automatiques sont des aides et ne remplacent pas une vérification humaine.

### Article 28 — Examens et résultats

Une demande d'examens est reçue par le laboratoire ou le centre d'imagerie choisi. Chaque résultat est rattaché au bon patient, au laboratoire, à la date du prélèvement et à son statut. Un résultat saisi reste préliminaire jusqu'à sa validation par le biologiste habilité ; il est alors transmis au patient et au prescripteur. Les seuils de référence et critiques sont ceux du laboratoire, sous sa responsabilité. Une correction après validation conserve l'ancienne valeur et prévient le patient.

### Article 29 — Mesures et appareils connectés

Les mesures saisies par le patient ou transmises par un appareil compatible sont affichées avec leur source, leur date et leur unité. Elles ne sont pas considérées comme exactes sans contrôle adapté. Les alertes indiquent leur caractère automatique ; les règles qui les déclenchent sont définies et validées par des professionnels compétents.

## 7 Urgences et transport sanitaire

### Article 30 — Bouton « Urgence »

Le bouton rouge « Urgence » fonctionne toujours, sans abonnement ni paiement. Il alerte les répondants disponibles à proximité et transmet les informations minimales nécessaires : nature de l'urgence, heure, position si l'utilisateur l'a autorisée, moyen de rappel et informations essentielles de la carte médicale.

### Article 31 — Limites

Une alerte facilite la coordination mais ne garantit ni l'arrivée d'une ambulance ni un délai d'intervention. La position transmise peut être imprécise. En danger immédiat, l'utilisateur appelle aussi les secours par les moyens habituels. Les messages Bokono Connect ne doivent jamais être utilisés pour une urgence.

### Article 32 — Transport sanitaire

Une demande de transport est adressée à un service d'ambulances inscrit. Chaque étape est horodatée (demande reçue, mission affectée, équipe en route, arrivée sur place, patient pris en charge, transport en cours, patient remis, mission terminée ou annulée). Une confirmation numérique n'est jamais présentée comme l'arrivée effective sur place. Les ambulanciers ne reçoivent que les données nécessaires à l'intervention.

### Article 33 — Échec de transmission

En cas de réseau indisponible ou d'échec technique, l'application l'indique clairement et rappelle les autres moyens d'appeler à l'aide. Aucun message ne laisse croire qu'une alerte a été transmise si elle ne l'a pas été.

## 8 Abonnements, paiements, assurance et remboursements

### Article 34 — Abonnements

L'inscription est gratuite. L'abonnement mensuel se paie seulement après la validation du compte, directement dans l'application par mobile money. Les tarifs en vigueur sont :

- patient : 1 USD par mois ;
- médecin, infirmier, sage-femme, ambulancier et pharmacie : 5 USD par mois ;
- établissement de santé, laboratoire ou centre d'imagerie, service d'ambulances, assurance ou

mutuelle : 10 USD par mois.
Le prix, la devise, la période et les conditions de renouvellement sont affichés avant toute confirmation de paiement. Toute modification de tarif est annoncée avant son entrée en vigueur.

### Article 35 — Suivi par un médecin privé

Le suivi par un médecin privé est payé directement par le patient au médecin, 5 USD par mois, par mobile money. Bokono ne prélève aucune commission sur ce paiement.

### Article 36 — Déroulement des paiements

Chaque paiement indique le bénéficiaire, le montant, la devise et son statut. Un reçu ou une référence est délivré et reste consultable dans Profil → Abonnement et reçus. Les paiements en attente, échoués, annulés ou en double sont traités selon une procédure tracée. Aucune urgence n'est conditionnée à un paiement.

### Article 37 — Assurance et remboursement

L'éligibilité, les garanties, les exclusions, les pièces justificatives et les délais de remboursement dépendent du contrat conclu avec l'assurance ou la mutuelle. Une couverture active ne garantit pas la prise en charge de tous les soins, et Bokono ne promet jamais une prise en charge non confirmée par l'organisme.

### Article 38 — Contestations financières

Un prélèvement non reconnu, une double facturation, une erreur de montant ou une demande de remboursement se signalent par le canal des réclamations (chapitre 13). Lorsque l'opération relève d'un prestataire de paiement, la réclamation peut lui être transmise, avec information de l'utilisateur. Aucun remboursement n'est garanti avant vérification de son éligibilité.

## 9 Mineurs et représentants légaux

### Article 39 — Inscription d'un mineur

Un mineur est inscrit par un parent ou un représentant légal, depuis le compte de celui-ci (Mes enfants). L'identité du représentant et sa qualité sont vérifiées par une personne, avec les justificatifs strictement nécessaires. En cas de doute sérieux ou de conflit entre représentants, les actes non urgents sont suspendus et examinés.

### Article 40 — Autorisations distinctes

L'autorisation d'utiliser Bokono pour l'enfant ne vaut pas pour tout : le partage de données, la téléconsultation, la transcription et les décisions médicales restent des décisions distinctes, chacune avec son information et sa preuve.

### Article 41 — Avis de l'enfant et transcription

L'enfant reçoit, dans un langage adapté, une explication de ce qui va se passer, et son avis est recherché selon son âge et sa maturité. Pour la transcription d'une téléconsultation, le représentant

confirme avoir informé l'enfant et le professionnel recueille son avis : si l'enfant n'est pas d'accord, aucune transcription n'est créée.

### Article 42 — Protection renforcée

Les partages concernant un mineur sont limités à 30 jours au plus, l'autre représentant connu en est informé, et les données d'un mineur ne sont jamais utilisées dans la recherche de cas similaires.

### Article 43 — Urgence

La procédure numérique ne retarde jamais des soins urgents. Les professionnels appliquent les règles légales et cliniques pertinentes et documentent les circonstances.

### Article 44 — Majorité

À 18 ans, la représentation prend fin, les partages décidés par le représentant sont révoqués et celui-ci en est informé. La personne majeure demande à reprendre son dossier, et cette reprise est validée par une personne habilitée afin qu'aucun tiers ne prenne le contrôle du dossier.

## 10 Protection des données personnelles et médicales

### Article 45 — Responsable du traitement

ESPAGNORA SARLU est responsable des traitements de données réalisés par Bokono. Toute question ou demande peut être adressée à contact@bokono-rdc.net ou depuis l'application (Profil → Confidentialité et autorisations → Mes demandes).

### Article 46 — Données traitées

Selon le service utilisé : identité et coordonnées ; informations de compte et de connexion ; pièces et justificatifs de vérification ; rendez-vous ; échanges ; données de santé (dossier, ordonnances, résultats, mesures, comptes rendus, transcriptions) ; paiements et reçus ; position lorsqu'elle est autorisée pour une fonction précise ; consentements et autorisations ; journaux techniques et de sécurité.

### Article 47 — Finalités

Les données servent à fournir les services demandés, coordonner les soins, vérifier les comptes, sécuriser la plateforme, prévenir la fraude, assurer la traçabilité, gérer les abonnements et paiements, traiter les demandes et réclamations, et respecter les obligations applicables. Une finalité nouvelle exige une analyse préalable et, si nécessaire, une information ou un consentement distinct.

### Article 48 — Minimisation et fondements

Seules les données nécessaires à une finalité déterminée sont collectées. Chaque traitement repose sur un fondement identifié : consentement, relation de soins, tenue du dossier médical, intérêt vital en urgence, contrat, sécurité et traçabilité, ou obligation légale.

## Article 49 — Consentements

Un consentement est libre, éclairé, spécifique et donné par une action positive. L'acceptation des présentes conditions ne vaut pas consentement global à tous les traitements ou actes médicaux. L'utilisateur peut refuser une fonction facultative sans perdre l'accès aux fonctions qui n'en dépendent pas. Chaque consentement est enregistré avec la personne, son objet, la date, l'heure et la version du texte ; il ne peut pas être antidaté ni réécrit.

## Article 50 — Le patient décide du partage

Le patient choisit précisément ce qu'il partage, avec quel professionnel ou quelle structure, et pour combien de temps (30 jours par défaut pour un élément partagé). Il peut retirer un partage ou l'accès d'un professionnel à tout moment, et consulter l'historique de qui a consulté quoi et quand. Les transmissions à une pharmacie, un laboratoire, une ambulance ou une assurance sont limitées aux informations nécessaires à l'action demandée.

## Article 51 — Qui accède aux données médicales

L'accès au dossier exige d'être un professionnel vérifié, membre de l'équipe de soins du patient et autorisé. Aucun employeur n'a accès aux données médicales. Aucun rôle d'administration n'ouvre l'accès au contenu médical ; un accès exceptionnel exige une double validation et est tracé. Le personnel d'assistance ne consulte jamais le contenu médical. Les informations de deux patients ne sont jamais mélangées.

## Article 52 — Exceptions

Un partage sans autorisation spécifique n'intervient que lorsqu'un fondement légal le permet ou l'impose, par exemple en cas d'urgence vitale. Le motif est documenté et le patient peut en consulter les circonstances.

## Article 53 — Ce qui ne peut pas être retiré

Certains traitements ne dépendent pas du consentement et ne peuvent donc pas être retirés : la tenue du dossier médical, la réponse à une urgence vitale, la sécurité et la traçabilité, et les obligations liées aux paiements. L'application l'explique dans Confidentialité et autorisations.

## Article 54 — Droits des personnes

Depuis Profil → Confidentialité et autorisations → Mes demandes, l'utilisateur peut demander une copie de ses données, leur rectification, le retrait d'un consentement, l'opposition à un traitement ou la suppression. Chaque demande reçoit une réponse écrite ; un refus cite son fondement. Certaines données doivent être conservées pour des raisons médicales, probatoires, comptables ou légales.

## Article 55 — Prestataires techniques

Bokono s'appuie sur des prestataires techniques, liés par des obligations de sécurité et de confidentialité et limités à ce qui est nécessaire à leur mission : hébergement de la base de données, de l'authentification et des fichiers (Supabase), serveur applicatif (Render), console d'administration et pages publiques (Cloudflare), notifications (Firebase Cloud Messaging), appels audio et vidéo (LiveKit), assistance par intelligence artificielle sur données dé-identifiées (Anthropic), transcription de la voix en texte, et paiement par mobile money. Ces prestataires peuvent héberger des données hors de la République démocratique du Congo. Leur liste à jour est disponible sur demande.

### Article 56 — Notifications

Par défaut, les notifications n'affichent pas le contenu des messages ; l'aperçu n'apparaît que si l'utilisateur l'a activé.

## 11 Conservation, archivage et suppression

### Article 57 — Principe

Chaque catégorie de données dispose d'une durée de conservation ou d'un critère documenté, d'une justification, d'un responsable et d'une méthode de suppression ou d'archivage.

### Article 58 — Dossier médical, transcriptions et rapports

Les transcriptions et les rapports de téléconsultation sont conservés sans limite de durée, pour la continuité des soins et la protection des droits du patient, sauf disposition légale contraire ; cette règle est rappelée avant chaque appel. Le dossier médical, les ordonnances, les résultats et les preuves de consentement sont conservés aussi longtemps que l'exigent la continuité des soins et les obligations professionnelles et légales. Tous sont protégés contre l'accès indu et l'altération.

### Article 59 — Autres données

Les autres données (compte, pièces de vérification, échanges, paiements, journaux) sont conservées pendant la durée nécessaire à leur finalité et aux obligations applicables, puis supprimées ou rendues anonymes de façon vérifiable, y compris dans les copies et sauvegardes à leur expiration.

### Article 60 — Gel de conservation

En cas de litige, d'enquête, d'incident ou d'obligation légale, la suppression peut être suspendue pour le périmètre nécessaire. Le motif, l'auteur de la décision et la date de réexamen sont consignés.

### Article 61 — Sauvegardes et archives

Les sauvegardes sont protégées contre l'accès non autorisé et l'altération ; leur restauration est testée régulièrement. Les archives restent accessibles aux seules personnes habilitées et ne sont jamais utilisées pour des finalités incompatibles.

## 12 Sécurité, incidents et continuité

### Article 62 — Mesures de sécurité

Toute donnée médicale est traitée comme particulièrement sensible. Bokono applique : des règles d'accès imposées par la base de données sur chaque table sensible ; l'authentification, la session unique et le second facteur ; le chiffrement des échanges ; des journaux d'accès et d'audit inaltérables, sans reproduire inutilement le contenu médical ; la conservation des secrets hors du code de l'application ; la séparation des environnements de test et de production ; des tests de permissions, des revues des comptes privilégiés et des mises à jour régulières.

### Article 63 — Signaler un incident

Tout utilisateur peut signaler un incident présumé (compte compromis, téléphone perdu, accès anormal, divulgation par erreur) à contact@bokono-rdc.net, au +243 850 655 988 ou depuis Profil → Aide et support.

### Article 64 — Réponse aux incidents

Chaque incident est enregistré, classé selon sa gravité (faible, modérée, élevée ou critique) et traité par un responsable désigné : révocation de sessions, renouvellement de clés, désactivation de compte, isolement d'un service, correction de permissions. Les preuves sont préservées. Une atteinte potentielle aux données médicales, à la sécurité d'un patient ou à un compte privilégié est immédiatement escaladée.

### Article 65 — Information des personnes

Les personnes concernées, les partenaires et les autorités sont informés lorsque le droit applicable ou le niveau de risque l'exige, dans les délais prévus par la loi. Les communications sont exactes et ne divulguent pas de données supplémentaires.

### Article 66 — Continuité

Les services critiques, dont l'urgence, sont identifiés et disposent de procédures dégradées et de rétablissement. La sécurité des patients prime sur la disponibilité technique. Avant toute remise en service, l'intégrité des systèmes est vérifiée.

## 13 Réclamations, plaintes, recours et litiges

### Article 67 — Canaux

Une réclamation, une plainte ou une contestation peut être adressée : depuis Profil → Aide et support → Écrire au support Bokono ; à contact@bokono-rdc.net ; au +243 850 655 988. Les demandes relatives aux données passent par Confidentialité et autorisations → Mes demandes. Une réclamation ne remplace jamais les services d'urgence.

### Article 68 — Contenu de la réclamation

L'utilisateur indique, dans la mesure utile : son rôle, la catégorie du problème, la date approximative, une description factuelle, la référence de la consultation, du paiement ou de l'opération, les justificatifs et la solution souhaitée. Aucune donnée médicale sans rapport avec la plainte n'est exigée.

### Article 69 — Traitement et délais

Chaque réclamation reçoit un numéro de référence et un accusé de réception. Les priorités vont du niveau 1 (urgence critique, traitée immédiatement) au niveau 4 (simple demande d'information). Nos objectifs internes sont : accusé de réception sous 2 jours ouvrables ; première évaluation sous 5 jours ouvrables ; décision ou proposition de résolution sous 15 jours ouvrables, avec information motivée en cas de prolongation. Ces délais sont des objectifs ; les délais légaux particuliers prévalent.

### Article 70 — Plaintes concernant un professionnel ou un acte médical

Bokono examine ce qui relève de sa plateforme et de ses contrats, mais n'est pas une juridiction disciplinaire et ne remplace pas une évaluation clinique. Selon le cas, la plainte peut être orientée vers le professionnel, l'établissement, l'ordre professionnel ou l'autorité compétente. Une suspension définitive ne repose jamais sur une accusation non examinée ; une mesure conservatoire proportionnée reste possible face à un risque sérieux et immédiat.

### Article 71 — Recours interne

L'utilisateur peut demander le réexamen d'une décision (refus de vérification, suspension, contestation financière) en indiquant la décision contestée, ses motifs et les éléments nouveaux. Lorsque c'est possible, le réexamen est confié à une personne qui n'a pas pris seule la décision initiale. Le recours interne ne prive pas l'utilisateur de ses recours externes.

### Article 72 — Impartialité et absence de représailles

Une personne mise en cause n'examine jamais seule une plainte la concernant. Aucune représaille n'est admise contre l'auteur d'une réclamation de bonne foi. Les plaintes concernant des mineurs ou des personnes vulnérables font l'objet d'une vigilance particulière.

### Article 73 — Clôture

Une réclamation est clôturée après une réponse motivée, une solution mise en œuvre ou une orientation vers un organisme compétent, avec information du déclarant. Un dossier partiellement résolu n'est jamais présenté comme entièrement satisfait.

## 14 Suspension, clôture et responsabilité

### Article 74 — Suspension et clôture du compte

Un compte peut être restreint ou suspendu en cas de risque pour les patients, de fraude présumée, d'informations fausses, d'injonction d'une autorité compétente ou de violation des présentes conditions. L'utilisateur est informé du motif et des voies de recours, dans la mesure permise par la loi. Une suspension est conçue pour ne pas interrompre dangereusement une prise en charge en cours. L'utilisateur peut demander la clôture de son compte ; les données soumises à conservation (chapitre 11) restent conservées.

### Article 75 — Responsabilités

Chaque partie répond de ses actes et obligations. Les professionnels et structures répondent de leurs actes de soins, conseils, prescriptions, délivrances et résultats. ESPAGNORA SARLU répond du fonctionnement de la plateforme dans les limites prévues par le droit applicable ; elle ne répond pas des décisions médicales prises par les professionnels, ni des interruptions dues à des causes extérieures (réseau, électricité, prestataires), sous réserve des règles d'ordre public.

# 15 Gouvernance et engagements de l'éditeur

### Article 76 — Organisation

La direction d'ESPAGNORA SARLU approuve les politiques de Bokono et désigne des responsables pour les opérations et l'assistance, la conformité juridique, la technique, la sécurité et la vérification des partenaires. Les tâches sensibles sont séparées autant que possible : une personne ne valide pas seule ses propres opérations sensibles.

### Article 77 — Décisions sensibles et contrôles

Les décisions sensibles (accès exceptionnel aux données, comptes d'administration, exports, règles de conservation, paiements, réponse aux incidents) sont consignées dans un registre. Les comptes privilégiés sont nominatifs, protégés par un second facteur et revus au moins chaque trimestre. Des contrôles internes et des audits proportionnés sont réalisés, et chaque constat donne lieu à une action corrective suivie.

### Article 78 — Revue

Les présentes conditions et les politiques internes sont revues au moins une fois par an, ainsi qu'après tout incident majeur, changement de prestataire, nouveau service ou évolution de la loi.

# 16 Dispositions finales

### Article 79 — Modifications

Les présentes conditions peuvent évoluer pour des raisons juridiques, techniques ou opérationnelles. La version en vigueur, sa date et les changements importants sont accessibles dans l'application et sur admin.bokono-rdc.net/conditions. Une nouvelle version est présentée à l'utilisateur et doit être acceptée.

### Article 80 — Droit applicable

Les présentes conditions sont régies par le droit de la République démocratique du Congo. À défaut de solution amiable par la procédure de réclamation, les litiges relèvent des juridictions compétentes de la République démocratique du Congo.

### Article 81 — Langues

Les présentes conditions sont disponibles en français et en anglais. En cas de différence, la version française prévaut.

### Article 82 — Contacts

ESPAGNORA SARLU — BOKONO RDC
3336, avenue des Orangers, quartier Nganda, commune de Kintambo, Kinshasa, République démocratique du Congo

E-mail : contact@bokono-rdc.net
Téléphone et urgence : +243 850 655 988
Conditions d'utilisation : admin.bokono-rdc.net/conditions
Politique de confidentialité : admin.bokono-rdc.net/confidentialite

## Besoin d'aide ?

**SUPPORT BOKONO**
support@bokono-rdc.net

**TÉLÉPHONE**
+243 850 655 988

**URGENCE (NUMÉRO BOKONO)**
+243 850 655 988

**TÉLÉCHARGER L'APPLICATION**
admin.bokono-rdc.net/telecharger

**CONDITIONS D'UTILISATION ET CONFIDENTIALITÉ**
admin.bokono-rdc.net/conditions
admin.bokono-rdc.net/confidentialite

**PRÉSENTATION ET CONSTAT**
admin.bokono-rdc.net/presentation
admin.bokono-rdc.net/constat

**MANUELS ET DOCUMENTS**
admin.bokono-rdc.net/manuels
admin.bokono-rdc.net/documents

En cas d'urgence, utilisez aussi le bouton rouge « Urgence » de l'application : il fonctionne toujours, sans abonnement ni paiement.

BOKONO RDC est un projet porté par Espagnora, à travers la société ESPAGNORA SARLU (Kinshasa, République démocratique du Congo).

**ESPAGNORA SARLU** — Siège : 3336, avenue des Orangers, quartier Nganda, commune de Kintambo, Kinshasa – RDC · RCCM : CD/KNG/RCCM/23-B-00505 · ID. NAT : 01-F4300-N28020R · NIF : A2305494Y

Version 1.2 (version de test) — novembre 2026 — Tous droits réservés. Les écrans peuvent évoluer avec les mises à jour de l'application.