SARRAU BLANC

Une marque de Clinique THVR inc.

Conditions générales d'utilisation

Sarrau Blanc, une marque exploitée par Clinique THVR inc.
Dernière mise à jour : novembre 2026

Bienvenue sur le site Internet de Sarrau Blanc, accessible à l'adresse https://sarrau-blanc.ca. Sarrau Blanc est le nom commercial sous lequel Clinique THVR inc. offre ses services privés de santé virtuelle au Québec.

Les présentes Conditions générales d'utilisation (ci-après les « Conditions ») encadrent l'accès au site Internet, son utilisation et certaines modalités générales des services proposés par la Clinique. Nous vous invitons à les lire attentivement avant d'utiliser notre site ou de réserver une consultation.

1. Identification de la Clinique

Dénomination légale : Clinique THVR inc.
Nom commercial : Sarrau Blanc – santé virtuelle privée
Adresse administrative : 39, rue Dextradeur, Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J2W 1M3, Canada
Téléphone : 438-892-5974
Télécopieur : 579-342-0229
Courriel : info@sarrau-blanc.ca
Site Internet : https://sarrau-blanc.ca

La Clinique exerce principalement ses activités à distance et n'offre pas de consultations médicales en personne à son adresse administrative.

2. Acceptation des Conditions

En accédant au site Internet de Sarrau Blanc ou en l'utilisant, vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes Conditions. L'utilisation du site est également assujettie aux lois applicables et à notre Politique de confidentialité. Les conditions particulières relatives aux consultations, aux paiements et aux consentements aux soins sont communiquées séparément lorsque cela est requis. Si vous n'acceptez pas les présentes Conditions, nous vous invitons à cesser l'utilisation du site.

3. Utilisation du site Internet

Le site Internet de Sarrau Blanc est destiné notamment à :

- Présenter les services de santé virtuelle de la Clinique.
- Fournir de l'information générale sur les soins et la téléconsultation.
- Permettre la prise de rendez-vous en ligne.
- Donner accès aux consignes de préparation aux consultations.
- Présenter les tarifs et les modalités de paiement.
- Fournir les politiques, consentements et documents pertinents.
- Présenter les services offerts aux entreprises.

L'utilisateur s'engage à utiliser le site de manière légale, responsable et conforme à sa destination. Il est interdit de tenter de compromettre la sécurité du site, d'accéder sans autorisation aux données d'autrui ou d'utiliser ses fonctionnalités à des fins frauduleuses.

4. Services de santé virtuelle

Sarrau Blanc offre des consultations privées en soins de première ligne, principalement par vidéoconsultation, réalisées par des infirmières praticiennes spécialisées (IPS) ou d'autres professionnels autorisés, selon les services offerts.

Les consultations peuvent notamment comprendre :

- L'évaluation de problèmes de santé courants.
- La santé de la femme et de la famille.
- La santé sexuelle.
- L'évaluation de certains problèmes dermatologiques.
- Le renouvellement d'ordonnances, lorsque cliniquement approprié.
- Les bilans et investigations de santé.
- La santé mentale, selon les services disponibles.
- La prescription d'examens ou de traitements lorsque requis.
- L'orientation vers un autre professionnel ou un spécialiste.
- Le suivi clinique selon la situation.

Les services sont offerts dans les limites du champ d'exercice professionnel, des normes applicables et des possibilités de la téléconsultation. Une consultation virtuelle ne garantit pas l'obtention d'une ordonnance, d'un diagnostic définitif, d'une attestation ou d'une référence. Certains problèmes de santé peuvent nécessiter une évaluation physique, des investigations complémentaires ou une consultation en personne.

En cas d'urgence médicale, vous devez composer le 911 ou vous présenter au service d'urgence le plus proche.

5. Réservation et accès aux consultations

La prise de rendez-vous s'effectue principalement par l'intermédiaire de notre plateforme sécurisée Colib, accessible depuis notre site Internet. L'utilisateur est responsable de fournir des renseignements exacts et à jour, notamment ses coordonnées et les informations nécessaires à la consultation.

Il doit également disposer d'une connexion Internet adéquate, d'un appareil compatible et d'un environnement permettant de préserver la confidentialité de ses échanges. La Clinique peut demander une vérification d'identité et les consentements appropriés avant de procéder à la consultation.

Les modalités applicables sont précisées dans nos Consignes de préparation à une consultation.

6. Tarifs et modalités de paiement

Les services de Sarrau Blanc sont offerts dans un cadre entièrement privé, non couvert par la RAMQ, sauf indication contraire concernant un service particulier. Les tarifs applicables sont ceux communiqués au moment de la réservation ou de la confirmation du service.

Les paiements sont effectués selon les moyens acceptés par la Clinique, notamment au moyen de solutions de paiement sécurisées. Les modalités concernant les frais, les paiements et les remboursements sont présentées dans notre page Modalités de paiement.

7. Annulation, absence et retard

Les annulations, absences et retards sont encadrés par la Politique d'annulation de Sarrau Blanc. Des frais peuvent être exigés conformément aux conditions communiquées lors de la réservation, sous réserve des lois applicables. L'utilisateur est invité à consulter notre Politique d'annulation.

8. Consentement aux soins

Avant une consultation, le patient doit être informé de la nature des soins proposés, de leurs avantages, de leurs limites et, lorsque pertinent, des solutions de rechange. Le consentement doit être libre et éclairé, conformément aux règles applicables.

Le patient conserve le droit de poser des questions et de refuser les soins proposés, sous réserve des conséquences cliniques et légales applicables. Pour plus d'information, consultez notre Consentement aux soins en téléconsultation.

9. Confidentialité et protection des renseignements personnels

Clinique THVR inc., exploitant Sarrau Blanc, accorde une importance particulière à la protection des renseignements personnels et des renseignements de santé. La Clinique utilise notamment :

- MYLE (MEDFAR) comme dossier médical électronique officiel.
- Colib pour la prise de rendez-vous, la vidéoconsultation et certaines communications sécurisées.
- Des solutions de paiement électronique pour la gestion des transactions.

Les renseignements personnels sont recueillis, utilisés, communiqués et conservés conformément aux lois applicables, notamment à la législation québécoise en matière de protection des renseignements personnels et des renseignements de santé. Les droits des personnes concernées, les mesures de sécurité et les pratiques de conservation sont décrits dans notre Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

10. Photographies et documents médicaux

Certaines consultations peuvent nécessiter la transmission de photographies ou de documents cliniques afin de permettre une évaluation adéquate. Les photographies médicales sont utilisées uniquement aux fins autorisées et traitées conformément aux obligations professionnelles et légales applicables.

Le patient est invité à utiliser les canaux sécurisés désignés par la Clinique plutôt que les courriels ordinaires pour transmettre des renseignements médicaux sensibles. Pour plus d'information, consultez notre Consentement aux photographies médicales.

11. Suivi après consultation

Les suivis cliniques sont établis selon la nature de la condition évaluée, les recommandations professionnelles et les modalités du service choisi. Un suivi à tarif réduit peut être offert dans certaines situations et selon les conditions applicables. Pour connaître les modalités, consultez notre Politique de suivi.

12. Informations médicales publiées sur le site

Les informations diffusées sur le site Internet sont fournies à titre informatif. Elles ne constituent pas une consultation médicale individualisée, un diagnostic ou une prescription. Elles ne doivent pas être utilisées pour retarder une consultation nécessaire ou remplacer les recommandations d'un professionnel de la santé ayant évalué votre situation.

13. Disponibilité du site et des plateformes

La Clinique prend des mesures raisonnables afin d'assurer le fonctionnement et la sécurité de son site et des plateformes utilisées. Toutefois, des interruptions temporaires peuvent survenir en raison de travaux de maintenance, de problèmes techniques, d'incidents de réseau ou de circonstances indépendantes de la volonté de la Clinique.

En cas de difficulté technique empêchant une consultation, le patient est invité à communiquer avec la Clinique pour connaître les solutions possibles. Aucune disposition des présentes Conditions n'a pour effet d'exclure une responsabilité qui ne peut légalement être limitée ou exclue.

14. Propriété intellectuelle

Les textes, documents, logos, éléments graphiques et autres contenus du site Internet de Sarrau Blanc sont protégés par les droits de propriété intellectuelle applicables. Toute reproduction, adaptation, distribution ou utilisation commerciale non autorisée est interdite, sauf lorsque la loi le permet.

15. Liens vers des plateformes externes

Le site Internet peut contenir des liens vers des plateformes tierces, notamment celles utilisées pour les rendez-vous ou les paiements. L'utilisation de ces plateformes peut être assujettie à leurs propres conditions d'utilisation et politiques de confidentialité. Sarrau Blanc demeure responsable de ses obligations légales et professionnelles, notamment en matière de protection des renseignements personnels, lorsqu'elle fait appel à des fournisseurs de services.

16. Utilisation des témoins de connexion

Notre site Internet peut utiliser des témoins de connexion, également appelés cookies, pour assurer son fonctionnement, sa sécurité et certaines fonctionnalités. Les témoins non essentiels sont gérés conformément aux exigences de consentement applicables. Pour obtenir davantage d'information, consultez notre Politique de gestion des témoins.

17. Modification des Conditions

La Clinique peut mettre à jour les présentes Conditions afin de tenir compte de l'évolution de ses services, de ses plateformes ou des exigences légales et réglementaires. La version actualisée est publiée sur le site avec sa date de mise à jour. Lorsque la loi exige un avis ou un nouveau consentement, la Clinique applique les formalités requises.

18. Droit applicable

Les présentes Conditions sont régies par les lois applicables du Québec et du Canada. Tout différend relatif à leur interprétation ou à leur application est soumis aux tribunaux compétents, conformément aux règles légales applicables. Aucune disposition des présentes Conditions ne limite les droits impératifs reconnus aux consommateurs ou aux patients par la loi.

19. Nous joindre

Pour toute question concernant les présentes Conditions d'utilisation, les services de la Clinique ou vos droits, vous pouvez communiquer avec nous.

Sarrau Blanc – santé virtuelle privée
Une marque exploitée par Clinique THVR inc.
Adresse administrative : 39, rue Dextradeur, Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J2W 1M3
Téléphone : 438-892-5974
Télécopieur : 579-342-0229
Courriel : info@sarrau-blanc.ca
Site Internet : https://sarrau-blanc.ca