

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

Tout acte réalisé sur un patient pris en charge par un vétérinaire de Vetovolant est soumis aux présentes conditions de fonctionnement.

1. Les services

Plusieurs services sont accessibles depuis le site vetovolant.com

Consultations vétérinaires à domicile :

Les Docteurs Vétérinaires de Vetovolant qui interviennent au domicile de l'utilisateur, interviennent dans le domaine de leurs compétences, de leurs qualifications ordinaires, en se basant, d'une part, sur les informations fournies par les utilisateurs, d'autre part, sur les données acquises de la science et les pratiques usuelles. Ils se déplacent dans les zones d'interventions où le service Vetovolant est présent (cf plus bas). Ils possèdent un équipement et suivent des protocoles leur permettant de gérer la majorité des consultations. Si à l'issue d'une consultation à domicile, l'animal de l'utilisateur nécessite une hospitalisation dans un établissement de soins, le Docteur Vétérinaire s'engage à indiquer l'établissement de soins le plus proche susceptible d'accueillir l'Utilisateur. A l'issue d'une consultation à domicile, le Docteur Vétérinaire s'engage à rédiger et à fournir à l'Utilisateur un compte-rendu d'intervention ainsi qu'une facture.

Les consultations sont exclusivement assurées à domicile. Une exception est faite pour les chiens de travail dont l'état de santé nécessiterait une intervention vétérinaire sur leur lieu de travail pouvant être qualifié de lieu public. L'intervention est possible à condition de pouvoir garantir la mise à disposition d'une pièce à l'écart du public pour que le vétérinaire puisse consulter l'animal.

Téléconsultations :

Il s'agit d'un acte vétérinaire : elle est définie comme tel par le décret n°2020-526 du 5 mai 2020 relatif à l'expérimentation de la télémédecine :

La téléconsultation vétérinaire a pour objet de permettre à un vétérinaire de donner une consultation à distance en temps réel.

La téléconsultation ne peut être effectuée que :

Pour un seul animal, dès lors que celui-ci a fait l'objet, au cours des douze derniers mois, d'une consultation réalisée par le même vétérinaire ou par un vétérinaire exerçant au sein du même domicile professionnel d'exercice.

Les médicaments contenant des substances antibiotiques d'importance critique mentionnées à l'article L. 5144-1-1 du code de la santé publique ne peuvent être prescrits lors d'un acte de télémédecine.

La téléconsultation vétérinaire s'effectue dans le respect des obligations de continuité et de permanence de soins définies aux articles R. 242-48 et R. 242-61 du code rural et de la pêche maritime.

En conséquence, seuls les clients ayant déjà bénéficié d'une consultation avec un vétérinaire à domicile de Vetovolant peuvent accéder au service de téléconsultation. Cette téléconsultation peut être réalisée uniquement par un vétérinaire appartenant au même Domicile Professionnel d'Exercice que le vétérinaire ayant réalisé une consultation physique dans les 12 derniers mois.

Les vétérinaires ayant déclaré une activité en télémédecine au sein de Vetovolant sont :

DV FILLIEUX Caroline - N°29184 - Téléconsultation / Régulation médicale.

La permanence et la continuité des soins attachés aux actes de télé médecine réalisés au sein de Vetovolant seront assurés selon les mêmes conditions que décrites plus bas à l'article

2. Amplitudes horaires

Les consultations à domicile sont assurées sur RDV de 8h à 20h, du lundi au samedi, hors jours fériés.

Les Téléconsultations sont accessibles sur RDV du lundi au vendredi entre 10h et 12h et entre 14h et 16h.

À la date et au lieu choisi par l'Utilisateur, le Docteur Vétérinaire viendra effectuer la prestation réservée. Pour autant, le Docteur Vétérinaire ne peut pas prévoir à l'avance l'exacte durée de chacune de ses consultations ainsi que le temps de trajet entre chaque lieu de rdv. Ainsi, le Docteur Vétérinaire ne pourra pas être tenu de se trouver au lieu du rendez-vous à l'heure exacte réservée. Le Docteur Vétérinaire est tenu à une obligation de moyen pour arriver à l'heure à ses rendez-vous et le cas contraire, limiter son retard.

En cas de retard de plus de 15 minutes, le Vétérinaire préviendra l'Utilisateur dudit retard.

3. Répartition géographique

Les consultations vétérinaire à domicile sont assurées sur les secteurs de :

- Toulon (83) et alentours
- Hyères (83) et alentours

Sur la page d'accueil du site, l'Utilisateur peut trouver la liste des communes desservies en bas de page.

4. Espèces traitées

Les espèces traitées sont les carnivores domestiques et les N.A.C mammifères (Nouveaux Animaux de Compagnie). Les chiens de première et de deuxième catégorie doivent être muselés et tenus en laisse par leur propriétaire.

5. Type d'interventions

Toute intervention chirurgicale ou médicale qui entre dans les compétences du vétérinaire et pour laquelle la sécurité de l'animal souffrant est respectée peut être assurée par Vetovolant. Vetovolant dispose de partenariats avec des laboratoires d'analyses ou des cliniques vétérinaires, ce qui lui permet d'assurer les examens complémentaires nécessaires à la bonne prise en charge de l'animal.

Vetovolant peut, dans certaines conditions, assurer le transport de l'animal depuis son domicile vers une clinique lorsqu'une hospitalisation est nécessaire. Vetovolant met à disposition des solutions pour l'assistance à la fin de vie et la prise en charge des animaux décédés.

Vetovolant n'assure pas les consultations suivantes :

- Les animaux polytraumatisés dont une hospitalisation est indispensable pour une bonne prise en charge.
- Les animaux présentant une dystocie à la mise bas.
- Les animaux dont la pathologie nécessite la réalisation d'une énucléation.

Vetovolant se réserve également le droit de ne pas réaliser un acte médical ou chirurgical, si le vétérinaire estime que les conditions optimales pour préserver les chances de l'animal ne sont pas réunies.

Vetovolant se réserve également le droit de refuser une consultation pour les motifs suivants :

- Impossibilité du propriétaire de l'animal d'honorer les honoraires du vétérinaire,
- Tout propriétaire alcoolisé ou sous l'effet d'une drogue,
- Tout propriétaire pouvant tenir des propos agressifs, insultants,
- Les demandes de consultation hors domicile,
- Les demandes de consultation en dehors de la zone d'intervention,
- Les demandes de consultation de personnes mineures.

6. Permanence et continuité des soins

Une convention de prise en charge de la PCS (Permanence et continuité des soins) est signée avec un établissement de soins vétérinaires ouvert les nuits, week-end et jours fériés et déposé auprès du Conseil Régional de l'Ordre Vétérinaire compétent. Il s'agit de : V2TU - Clinique Vét – 157 route de Marseille 83200 Toulon - 04 27 04 02 70

7. Les engagements du propriétaire

En faisant appel à Vetovolant, le propriétaire de l'animal s'engage à :

- Etre majeur
- Etre le réel propriétaire de l'animal ou la personne qui en a la charge
- Assurer la sécurité du vétérinaire : avoir la maîtrise de son animal
- Tenir enfermé son animal au domicile avant l'arrivée du vétérinaire et pendant toute la durée de la consultation
- Honorer les honoraires du vétérinaire

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

1. Paiement

Le virement bancaire, le règlement par carte bleue et espèce sont les moyens de paiement acceptés.

Concernant la téléconsultation, lorsque l'Utilisateur finalise sa commande, il doit rentrer le numéro, la date de validité et le cryptogramme de sa carte bancaire pour commander sa prestation. Aucune somme ne sera prélevée avant l'intervention du vétérinaire. A l'issue du conseil vétérinaire, la CB sera débitée du montant indiqué.

Nous n'enregistrons pas le numéro de carte de l'Utilisateur, celle-ci n'est connue que de l'établissement de paiement Stripe : stripe.com/fr.

2. Politique d'annulation

Les RDV peuvent être annulés sans frais jusqu'à 12h avant la date prévue du RDV.

Entre 12h et jusqu'à la mise en route du vétérinaire, 50% du montant du déplacement + consultation sont dûs.

Une fois le vétérinaire en route pour le RDV, aucune annulation n'est possible et le montant du forfait déplacement + consultation sera automatiquement facturé.

Données personnelles

3. Informations recueillies

Les informations personnelles des Utilisateurs stockées dans la base de données du Site sont :

- nom et prénom ;
- indicatif international et numéro de téléphone portable ;
- adresse email ;
- date, lieu, motif et heure du rendez-vous, ainsi que le Docteur Vétérinaire avec qui ce rendez-vous a été pris ;

Les données personnelles collectées visent à permettre la mise en œuvre du Service de prise de rendez-vous en ligne. La Société s'engage à conserver le caractère confidentiel de l'ensemble des données à caractère personnel de l'Utilisateur, lesquelles données sont recueillies et traitées par la Société conformément aux dispositions de la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et du Règlement européen général sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD).

Ces données sont nécessaires au bon fonctionnement du Service et ne sont utilisées qu'aux fins suivantes :

- transmettre au Docteur Vétérinaire les informations nécessaires à l'organisation et la préparation du rendez-vous avec l'Utilisateur ;
- communiquer à l'Utilisateur des informations à caractère non commercial de prévention en matière de santé.

4. Confidentialité

Les informations personnelles concernant les Utilisateurs sont confidentielles. Les questions posées par les Utilisateurs, ainsi que les réponses faites par les Docteurs Vétérinaires de Vetovolant sont également absolument confidentielles.

Les Docteurs Vétérinaires de Vetovolant s'engagent à garantir la confidentialité des informations qui lui sont transmises et ce dans le cadre de son exercice professionnel et dans le respect du secret professionnel.

La Société s'engage à ne transmettre ces données à caractère personnel à aucun tiers non autorisé et à traiter ces données de manière sécurisée, confidentielle et transparente. Seuls les comptes-rendus peuvent-être transmis à un autre vétérinaire dans le cadre du suivi médical.

La Société s'engage à conserver le caractère confidentiel de l'ensemble des données à caractère personnel de l'Utilisateur, lesquelles données sont recueillies et traitées par la Société conformément aux dispositions de la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et du Règlement européen général sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD).

5. Droit d'accès, de rectification et de suppression de l'Utilisateur

Conformément aux dispositions de la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et du Règlement européen général sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD), l'Utilisateur peut, à tout moment :

- accéder à l'ensemble de ses données à caractère personnel traitées dans le cadre du Service fourni par la Société (article 15 du RGPD) ;
- rectifier, mettre à jour et supprimer ses données à caractère personnel traitées dans le cadre des Services fournis par la Société (articles 16 et 17 du RGPD) ;

- faire valoir son droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données lorsque ces données font l'objet d'un traitement autorisé suite à leur consentement (articles 18 et 20 du RGPD) ;

- s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel dans le cadre des Services fournis par la Société (article 21 du RGPD) ;

- s'opposer à la communication des données à caractère personnel le concernant à des tiers ;

- retirer à tout moment son consentement (article 13-2c du RGPD) ;

L'Utilisateur, pour savoir comment la Société utilise ses données personnelles, demander à les rectifier ou s'opposer à leur traitement, a la possibilité d'adresser un mail en mentionnant son identité (nom, prénom, adresse email et copie de sa pièce d'identité) à la Société à l'adresse suivante contact@vetovolant.com, en indiquant les données qu'il souhaite que la Société mette à jour, corrige ou supprime. Ces demandes seront soumises aux obligations légales imposées à la Société, notamment en ce qui concerne la conservation et l'archivage des documents.

Le Délégué à la Protection des Données est Samuel Bernard : contact@vetovolant.com.

Propriété intellectuelle

1. Protection du Site Internet

La Société est le titulaire ou le concessionnaire des droits de propriété intellectuelle tant de la structure générale du Site Internet que de son contenu (textes, slogans, graphiques, images, photos et autres contenus).

Dès lors, conformément aux dispositions du Livre 1er du Code de la propriété intellectuelle, toute représentation, reproduction, modification, dénaturation et/ou exploitation totale ou partielle du Site, de son contenu ou du Service, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation expresse et préalable de la Société, est prohibée et constitue des actes de contrefaçon de droits d'auteur.

2. Protection des signes distinctifs

Les marques, logos, dénominations sociales, sigles, noms commerciaux, enseignes et nom de domaine de la Société permettant l'accès au Service constituent des signes distinctifs insusceptibles d'utilisation sans l'autorisation expresse et préalable de leur titulaire.

Toute représentation, reproduction ou exploitation partielle ou totale de ces signes distinctifs est donc prohibée et constitutif de contrefaçon de marque, en application des dispositions du Livre 7 du Code de la propriété intellectuelle, d'usurpation de dénomination sociale, nom commercial et de nom de domaine engageant la responsabilité civile délictuelle de son auteur.