

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES ET D'UTILISATION

Les utilisateurs sont invités à lire attentivement les présentes conditions générales de services et d'utilisation, dont l'acceptation et le respect sont nécessaires afin qu'ils puissent utiliser les fonctionnalités qui leurs sont proposées.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le site www.help4vet.fr est la propriété exclusive de la société Help4VET, SELARL au capital social de 1 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre, sous le numéro 921 446 605 et dont le siège social se situe au 114 rue des suisses, 92000 Nanterre.

Dans le cadre de son activité, la société Help4VET propose plusieurs services :

- Un service de télé-expertise vétérinaire au sens de l'article 4 du décret n°2020-526 du 5 mai 2020 permettant aux vétérinaires de solliciter l'avis d'un vétérinaire expert dans le cadre de la prise en charge d'animaux reçus en urgence. Les utilisateurs pourront être des vétérinaires ou des cliniques vétérinaires ;
- Un service de formation en présentiel ou en distanciel, par l'utilisation de modules de formation dans un espace électronique sécurisé.

Les présentes Conditions Générales de Services et d'Utilisation (ci-après « Conditions Générales ») énoncent les règles applicables à l'utilisation du site que les utilisateurs s'engagent à respecter en les acceptant en tant que client.

1. OBJET

Tout d'abord, il convient de préciser que, conformément aux dispositions de l'article liminaire du Code de la consommation, on entend par :

- *« consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;*
- *Non-professionnel : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles ;*
- *Professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».*

S'agissant des professionnels, les présentes Conditions Générales constituent, selon l'article L.441-1 du Code du commerce, le socle unique de la relation commerciale.

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Help4VET (ci-après « Help4VET ») fournit les services aux vétérinaires ou à des cliniques vétérinaires, clients professionnels (Ci-après « le Client »).

Les caractéristiques principales des services sont présentées sur le site internet du Help4VET. Les éventuelles photographies et/ou graphismes utilisés pour présenter les services n'ont aucune valeur contractuelle et ont pour seule fonction de les illustrer et ne sauraient engager la responsabilité du Help4VET.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un service est de la seule responsabilité du Client.

Ces CGV sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture de services et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat. La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales.

Ces Conditions Générales pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

2. SERVICES PROPOSES

2.1. Télé-expertise

Help4VET propose, sous forme d'abonnement ou d'achat « à la carte » sous forme de « crédits », un service de télé-expertise au sens de l'article 4 du décret n°2020-526 du 5 mai 2020, par l'intermédiaire de la plateforme en ligne hébergée sur le site www.help4vet.fr.

Le Client peut solliciter l'avis d'un vétérinaire télé-expert de Help4VET dans le cadre de la prise en charge de chiens et de chats reçus en urgence.

Pour obtenir l'avis d'un télé-expert, le Client doit d'abord remplir le formulaire en ligne de demande d'avis, en fournissant les informations importantes à la compréhension du cas.

L'avis fournit par Help4VET à la suite de l'envoi du formulaire peut se décliner sous la forme :

- D'un échange manuscrit entre le Client et le vétérinaire télé-expert par l'intermédiaire d'un tchat ;
- D'une télé-assistance par visio à la réalisation de « *procédures techniques non chirurgicales et petites chirurgies d'urgence* ».

Par « *procédures techniques non chirurgicales et petites chirurgies d'urgence* » sont notamment entendues : pose de cathéter (périphérique, central), prélèvement sanguin, thoracocentèse, abdominocentèse, cystocentèse, péricardiocentèse, sondage urétral, oxygénothérapie (dont pose de sonde nasale, naso-pharyngée, naso-trachéale), sondage (naso-oesophagien, naso-gastrique, oro-gastrique), trachéotomie, pose de drain thoracique, lavement colique, gestion de plaies et abcès, examen échographique POCUS, don du sang chien/chat.

D'autres procédures peuvent être assistées par le vétérinaire télé-expert, à la seule discrétion de ce dernier.

Le vétérinaire télé-expert de Help4VET fournit un avis sur la base des éléments observés et communiqués par le Client. Il est du devoir et de la responsabilité du Client utilisateur du service de rechercher et fournir les informations importantes à la compréhension du cas.

Ce service est disponible du lundi au dimanche de 20 heures à 8 heures le lendemain matin. En dehors de ces heures, le formulaire de demande d'avis ne sera pas accessible.

Help4VET s'engage à traiter la demande d'avis dans les meilleurs délais au regard du degré d'urgence de la semaine, laissé à la seule appréciation du vétérinaire-expert.

En tout état de cause, Help4VET s'engage à initier l'échange dans un délai de 15 minutes au maximum à compter de la réception de la demande d'avis.

2.2. Formation

Help4VET propose des actions de formation en présentiel ou en ligne via internet.

La formation en ligne par internet consiste à fournir des modules de formation dans un espace électronique sécurisé. L'ensemble des modules, objet de la commande sera mis à la disposition du Client, dans un portail e-learning après acceptation de la commande.

Sauf conditions particulières expressément convenues, les modules de formation sont disponibles en langue française et font l'objet d'une fiche descriptive disponible sur le site.

La durée de la formation est donnée à titre indicative et ne constitue pas une obligation de résultat.

Les supports et contenus de formation sont disponibles sans limitation de durée, sous réserve de disposer de son compte actif.

Help4VET se réserve la faculté de modifier les modules de formation proposés sur son site, tant dans leur organisation générale que dans leur nature, leur contenu, sans que cette modification ouvre droit à une quelconque indemnité au profit du Client.

Help4VET pourra fournir tout document attestant de l'inscription et du suivi de la formation effectuée.

Help4VET ne peut garantir que les modules de formation proposés soient considérés comme de la formation continue par l'Ordre national des vétérinaires.

La plateforme e-learning est accessible en permanence, à l'exception des cas évoqués dans les présentes Conditions Générales.

3. ACCÈS AU SITE

Afin de pouvoir accéder au site pour utiliser les services proposés, le Client doit disposer du matériel adéquat, à savoir :

- Un ordinateur ou ;
- Un smartphone ;
- Une connexion à internet ;
- Et éventuellement les logiciels nécessaires.

L'accès au site est gratuit.

Les frais d'accès et d'utilisation du réseau de télécommunications, tels que les coûts liés à l'utilisation de la technique de communication à distance, restent à la charge du Client, selon les modalités fixées par son fournisseur d'accès et son opérateur téléphonique.

4. LA SOUSCRIPTION AU(X) OFFRE(S) CHOISI(S)

4.1. Le choix des offres

Le Client peut opter pour :

- L'offre de télé-expertise selon le type d'abonnement ou à la carte ;
- Les formations.

- La télé-expertise :

En cliquant sur l'onglet « Les Offres », le Client arrive sur une page détaillant les différents choix d'abonnement.

Il a également la possibilité de choisir entre une offre mensuelle ou annuelle avec un bouton faisant évoluer le tarif de ces offres selon ce choix. La différence sur ces deux offres réside dans le tarif et la durée de l'engagement. Les modalités de fonctionnement des crédits restent les mêmes.

Il est ainsi invité à sélectionner l'offre de services qu'il souhaite acquérir en cliquant sur le bouton « souscrire ».

a) L'offre mensuelle sans engagement

Le Client est invité à sélectionner l'offre qui correspond à ses besoins.

Les crédits sont réinitialisés mensuellement, à la date d'anniversaire de la confirmation de la commande.

Les crédits non consommés au moment du renouvellement mensuel ne sont pas reconduits, et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement ou de toute autre mesure compensatoire. En cas d'utilisation de la totalité des crédits avant le renouvellement mensuel, le Client a la possibilité d'acheter des crédits « à la carte ».

b) L'offre annuelle avec engagement de douze (12) mois

Le Client est invité à sélectionner l'offre qui correspond à ses besoins.

La durée de l'adhésion avec engagement est de douze (12) mois à compter de la confirmation de la commande.

Les crédits sont réinitialisés mensuellement, à la date du début du service.

Les crédits non consommés au moment du renouvellement mensuel ne sont pas reconduits, et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement ou de toute autre mesure compensatoire. En cas d'utilisation de la totalité des crédits avant le renouvellement mensuel, le Client a la possibilité d'acheter des crédits « à la carte ».

c) Achat « à la carte » de crédits

La création d'un compte permet au Client d'avoir accès à l'achat de crédits à la carte.

Après création gratuite d'un espace adhérent, et en cliquant sur « recharger mes crédits » dans ce dernier, le Client a la possibilité d'adhérer à la formule « à la carte », gratuite et sans engagement, permettant l'achat de crédits.

Ces crédits ont une validité de trois (3) mois à compter de la date d'achat. Passé ce délai, ils ne seront plus utilisables.

Les demandes d'avis sont équivalentes au nombre de crédits suivants :

- Demande de tchat : 1 crédit ;
- Demande de visio : 2 crédits.

Les avis donnés dans le cadre de conversations manuscrites par tchat se veulent un échange instantané entre le Client et le vétérinaire télé-expert. En cas de conversation excédant une durée estimée comme raisonnable par le vétérinaire télé-expert, ce-dernier pourra facturer l'avis de crédits supplémentaires.

- La formation :

Des modules de formation seront proposés sur le site selon le tarif en vigueur figurant.

Le détail des formations proposées est précisé sur le site.

4.2. La commande

Le Client est invité à sélectionner l'offre souhaitée.

Le Client devra remplir un formulaire de contact pour être recontacté par Help4VET pour souscrire à l'offre.

Il incombe au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler ou de rectifier immédiatement toute erreur constatée.

La vente ne sera définitive qu'après l'envoi au Client d'un mail de confirmation de commande, intitulé « confirmation de commande ». Le Client est invité à fournir une adresse mail valide.

Les données enregistrées dans le système informatique de Help4VET constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client, conformément aux dispositions de l'article 1366 du Code civil.

Conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, les contrats dont les commandes sont supérieures à 120 Euros sont conservés par Help4VET.

Pour créer son compte « Client », il est nécessaire de compléter le formulaire d'inscription et de renseigner les données personnelles ou professionnelles demandées comme notamment : nom, prénom, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, adresse de facturation.

Les informations à compléter obligatoirement seront signalées par un astérisque *.

Les renseignements nécessaires concernant la raison, le cadre ou encore la sécurité des données des Clients que Help4VET assure, sont à retrouver dans le document « Politique de confidentialité des données », <https://help4vet.fr/politique-de-confidentialite/>

A cet égard, le Client s'engage à renseigner des informations à jour et exactes, lesquelles pourront être modifiées ultérieurement dans l'espace « Client ».

L'accès au compte « Client » sera donc possible par un identifiant associé à un mot de passe qu'il lui appartiendra de choisir lors de son inscription.

Il est donc essentiel, pour la sécurité de ses données, que le Client choisisse un mot de passe complexe et qu'il assure la confidentialité de celui-ci. Pour l'aider à le choisir, le Client peut se rendre sur le site ci-joint qui propose plusieurs solutions pour l'y aider : <https://www.cybermalveillance.gouv.fr/tous-nos-contenus/actualites/comment-choisir-un-bon-mot-de-passe>

Ce mot de passe doit être strictement personnel et confidentiel et ne devra pas être communiqué ni partagé avec des tiers. Il est rappelé que la réutilisation d'un même mot de passe pour des sites ou services différents multiplie les risques d'usurpation d'identité, le manque de sécurisation d'un site pouvant altérer la sécurité de tous les autres appliquant les règles de sécurité les plus strictes.

Si le Client perd ce mot de passe, il devra prévenir Help4VET au plus vite à l'adresse mail contact@help4vet.fr afin que Help4VET puisse faire le nécessaire et notamment l'inviter à valider l'accès à son compte « Client » à partir de ce compte.

L'authentification permise grâce à cet identifiant et mot de passe assure l'imputabilité des actions effectuées via le site. Ainsi, en cas de perte de ces moyens d'authentification, et tant que Help4VET n'a pas été prévenu de celle-ci, le Client reste présumé responsable des actions effectuées sur ce compte.

Le Client peut à tout moment décider de supprimer son compte « Client » selon les modalités décrites sur le site.

4.3. Modification des services souscrits

Les éventuelles modifications des services souscrits pourront être prises en compte par Help4VET uniquement en adressant un mail à Help4VET, dans un délai d'un mois après avoir reçu le mail de confirmation de la commande ou sur son espace personnel.

Le Client recevra une confirmation de la modification par mail. Le changement sera effectif sous un délai d'un (1) mois le cas échéant.

A défaut de réception de ce mail, cela signifie que la modification de la commande n'aura pas été validée par Help4VET. Il est inutile de recommencer la démarche.

Il convient de souligner que Help4VET n'est pas tenu d'accepter une demande de modification de commande.

4.4. Annulation des services souscrits

Help4VET se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une précédente commande.

Le Client pourra annuler sa commande dans les cas suivants :

- Soit en cas de force majeure défini dans les présentes CGV ;
- Soit à tout moment, dans un délai ne pouvant excéder 15 jours après la validation de commande (ou la passation de commande). Dans ce dernier cas, si le Client a été débité de son paiement, il recevra son remboursement dans un délai de 15 jours.

5. LES OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Prendre connaissance des présentes Conditions Générales ;
- Utiliser le site conformément au but défini par Help4VET ;
- Ne pas nuire au bon fonctionnement du site ;
- Collaborer de bonne foi avec Help4VET et ses sous-traitants ;
- Fournir tous les renseignements et informations nécessaires ;
- Attester être un vétérinaire disposant du droit d'exercer ou attester que les utilisateurs soient des vétérinaires ayant le droit d'exercer ;
- Payer Help4VET selon les modalités convenues ;
- Donner son accord pour l'utilisation de témoignages, résultats de sondages et avis dans les communications officielles de Help4VET et de signer toute autorisation à cet effet ;
- Donner son accord pour ajouter sa clinique à nos références, comme le site-web et les communications officielles de Help4VET ;
- D'informer Help4VET dans les 8 (huit) jours suivant la livraison des clés d'accès au(x) module(s) de toute non-conformité ou anomalie et de fournir les justificatifs le cas échéant.
- D'informer Help4VET dans un délai de 24 heures à compter de la découverte d'un dysfonctionnement technique ;
- Ne pas intervenir ou faire intervenir un tiers sur le(s) module(s).

Plus particulièrement, pour les échanges disponibles sur le site, dont le chat de télé-expertise ou pour les formations, le Client s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur et s'interdisent notamment (liste non limitative) :

- D'usurper l'identité d'un tiers ;
- De publier intentionnellement du contenu faux, erroné ou trompeur ;
- D'entraver l'accès au Site et/ou le bon fonctionnement du Site de quelque manière que ce soit ;
- De publier des contenus portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers ;
- De publier des contenus à caractère raciste, xénophobe, antisémite, homophobe, négationniste, pornographique, pédophile, pédopornographique ou portant atteinte à la

dignité humaine ;

- De publier des contenus incitant à la violence, au suicide, au terrorisme, à l'utilisation, la fabrication ou la distribution de substances illicites, ou incitant à la commission de crimes ou de délits ou qui en font l'apologie et plus particulièrement les crimes contre l'humanité ;
- De publier des contenus injurieux, diffamatoires, ou portant atteinte à la vie privée, à l'image ou aux droits de la personnalité des tiers, contraire à l'ordre public, la loi ou les bonnes mœurs ;
- De publier des informations à caractère commercial ou publicitaire sauf notre autorisation préalable et écrite ;
- De publier sur le Site de liens hypertextes pointant sur des sites dont le contenu serait contraire à l'une de ces règles.

Il est rappelé que le fait d'accéder ou de se maintenir frauduleusement dans un système informatique, d'entraver ou de fausser le fonctionnement d'un tel système, d'introduire ou de modifier frauduleusement des données dans un système informatique constitue des délits passibles de sanctions pénales.

En cas de manquement à l'une ou l'autre des règles précitées, Help4VET se réserve le droit de bloquer l'accès des Clients à tout ou partie des services et fonctionnalités du Site, voire de supprimer l'accès au compte personnel des Clients de façon temporaire ou définitive, sans aucune contrepartie et notification préalable. Le Site pourra en outre réclamer la réparation du préjudice qu'elle aura subi du fait de ce comportement.

En cas de plainte ou de réclamation initiée par un tiers et qui serait adressée au Site, du fait d'informations ou données provenant des utilisateurs, chaque Client devra fournir immédiatement au Site toutes explications et justificatifs, et répondre, dans tous les cas, vis-à-vis du Site comme de tiers aux droits desquels ils auraient porté atteinte, de tout préjudice ainsi que des conséquences éventuelles de leurs actes au regard des dispositions légales ou réglementaires applicables, y compris celles emportant une responsabilité pénale.

6. LES OBLIGATIONS DE HELP4VET

Help4VET s'engage à :

- Établir ses meilleurs efforts, au titre d'une obligation de moyen, afin de permettre et l'accès à sa plateforme pendant la durée des droits d'utilisation des services ;
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 48 heures ouvrées. Passé ce délai, Help4VET prolongera l'accès au profit des Utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité ;
- À traiter la demande d'avis dans les meilleurs délais au regard du degré d'urgence de la demande, laissée à la seule appréciation du vétérinaire-expert, et dans un délai de 15 minutes au maximum à compter de la réception de la demande d'avis ;
- Fournir des contenus de formation adéquates et de qualité.

Il convient de rappeler que le Help4VET est soumis à une obligation de moyens et ne peut pas garantir le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du site et des modules de formation.

Le Client reconnaît ainsi que la responsabilité d'Help4VET ne saurait être engagée pour des problématiques inhérentes à l'utilisation d'Internet et indépendantes de la volonté d'Help4VET, comme en cas de panne éventuelle des services (par exemple l'interruption des services d'électricité) ou de contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet ou du réseau du Client.

7. PRIX DES SERVICES

Les services sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site au moment de la passation de commande.

Les prix sont exprimés en Euros, hors taxes (ou « HT ») et seront majorés du taux de TVA applicable.

Pour les services de formation, le Client est informé que Help4VET est exonéré de TVA conformément à l'article 261-4 4° du Code général des impôts.

Les prix des services tiennent compte des éventuelles remises ou promotion qui apparaîtront de manière distincte sur le récapitulatif de commande.

Help4VET s'accorde le droit de modifier ses tarifs. Le Client en sera informé au moins trente (30) jours à l'avance.

8. CONDITIONS DE PAIEMENT

8.1. Les moyens de paiements

Le prix de la commande est payable comptant, en totalité, le jour de la passation de la commande par le Client selon les modalités suivantes :

- Par cartes bancaires : CB, Visa, MasterCard, American Express, ... ;
- Par virement bancaire, les coordonnées bancaires figureront au moment de la passation de la commande ;
- Par prélèvement SEPA.

Le paiement par carte bancaire est irrévocable sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte du Client. Dans ce cas, Help4VET invite le Client à se reprocher de sa banque pour en demander l'annulation du paiement.

Le Client pourra modifier son moyen de paiement dans son espace personnel.

8.2. Les pénalités de retard

A défaut de règlement dans le délai prévu, des pénalités seront exigibles le lendemain de son expiration sans qu'un rappel soit nécessaire jusqu'au paiement complet.

Ces pénalités s'élèvent au taux de refinancement semestriel de la Banque Centrale Européenne (BCE) majoré de 10 points.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) Euros prévue à l'article L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce.

9. EXCLUSION DU DÉLAI DE RÉTRACTATION

En principe, le droit de rétractation prévu à l'article L.221-28 du Code de la consommation est applicable dans les contrats de vente à distance conclus entre des professionnels et des consommateurs.

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, le Client est un vétérinaire ou une clinique et sera considéré à tout le moins comme un non-professionnel voire un professionnel par le Code de la consommation.

Ainsi, le droit de rétractation sera exclu.

Par ailleurs, si les présentes conditions générales sont conclues hors établissement de Help4VET, et sont considérés comme des contrats conclus hors établissement au sens des dispositions du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas pour les contrats suivants :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

(...)

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Ainsi, le Client est invité à remplir l'attestation en annexe et/ou à cliquer sur la case à cocher à cet effet.

10. RÉSILIATION

- **Résiliation de plein droit à tout moment :**

Les présentes Conditions Générales pourront être résiliées, par l'envoi d'un e-mail à l'adresse contact@help4vet.fr, par l'une ou l'autre des Parties :

- Pour les abonnements de douze (12) mois avec reconduction tacite : sous réserve d'un délai de préavis d'au moins un mois avant la date d'anniversaire de l'abonnement. L'abonnement reste dû jusqu'à la date d'anniversaire ;
- Pour les abonnements mensuels : au plus tard quarante-huit heures avant la fin du mois en cours. En tout état de cause, le mois en cours reste dû.

- **Résiliation pour faute :**

Les présentes CGV pourront également être résiliées de plein droit par l'une ou l'autre des Parties en cas d'inexécution par l'autre Partie d'une ou plusieurs de ses obligations.

Dans cette hypothèse, la Partie estimant que son cocontractant manque à l'une ou plusieurs de ses obligations notifiera à l'autre Partie son intention de résilier le contrat de façon anticipée, en lui indiquant la nature du manquement qu'elle lui reproche, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

La résiliation ne deviendra effective qu'au terme d'un délai de quinze (15) jours après cette notification, à moins que dans ce délai, la Partie mise en demeure n'ait satisfait à son ou ses obligations contractuelles telles qu'elles étaient prévues dans les termes et conditions des CGV.

L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispensera pas la Partie ayant été mise en demeure de respecter les CGV de remplir les obligations contractées jusqu'à la date d'effet de la résiliation et ce, sans préjudice des dommages-intérêts qu'elle pourrait avoir à verser à l'autre Partie, supportant l'inexécution de l'obligation contractuelle.

La résiliation anticipée sera notifiée par une nouvelle lettre recommandée avec demande d'avis de réception et prendra effet à compter de sa date de première présentation, le cachet de la poste faisant foi.

Cette résiliation interviendra de plein droit et sans qu'une intervention judiciaire ne soit nécessaire.

Help4VET peut résilier à tout moment en cas de non-paiement par le Client.

11. ALEAS, DIFFICULTES ET RECLAMATIONS

Pour toute difficulté rencontrée, aléa ou réclamation, le Client doit contacter Help4VET via le formulaire de contact sur le site web ou par mail à l'adresse contact@help4vet.fr. Help4VET s'engage à y répondre dans un délai de quinze (15) jours.

12. ASSURANCE

Help4VET et le Client sont titulaires d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires du fait de sa responsabilité civile professionnelle et délictueuse.

13. RESPONSABILITÉ

Il convient de rappeler que Help4VET est soumis à une obligation de moyen de fournir une plateforme permettant la mise en relation de jeunes vétérinaires avec des professionnels expérimentés, ainsi que des modules de formation.

Il ne peut pas garantir le fonctionnement ininterrompu et sans erreur du site et des modules de formation.

Le Client reconnaît ainsi que la responsabilité de Help4VET ne saurait être engagée pour des problématiques inhérentes à l'utilisation d'Internet et indépendantes de sa volonté, comme en cas de panne éventuelle des services (par exemple l'interruption des services d'électricité) ou de contraintes techniques liées aux spécificités du réseau Internet ou du réseau du Client.

De plus, le Client est informé qu'il reçoit des avis de la part de vétérinaires expérimentés, partenaires de la plateforme, constituant des analyses et des recommandations fondées sur les seuls éléments partagés par ses soins.

Le Client est responsable de l'utilisation des informations dont il bénéficie, des éléments partagés, de la mise en œuvre et le suivi de recommandations. Il reste le seul responsable de ses actes. Le Fournisseur des Service ne saurait, à aucun titre et en aucune manière, voir sa responsabilité engagée en ce sens.

La responsabilité de Help4VET ne pourra ainsi être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs, à l'exclusion de tout préjudice indirect de quelque nature que ce soit.

En tout état de cause, le montant du préjudice ne pourra pas excéder le prix de l'offre.

Dans l'hypothèse d'une interruption de service par Help4VET liée à une intervention de maintenance corrective, Help4VET mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement dans un délai de 48 heures ouvrées. Passé ce délai, Help4VET prolongera l'accès du ou des module(s) au profit des Utilisateurs pour une période correspondant à celle de l'indisponibilité.

Toute réclamation portant sur une non-conformité ou une anomalie du ou des module(s) livré(s) doit être formulée par écrit dans les 8 (huit) jours suivant la livraison des clés d'accès au(x) module(s). Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies ou non-conformité constatée. Seul Help4VET peut intervenir sur le(s) module(s).

14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments qui composent le site, et notamment les marques, logos, textes, données, dessins, graphiques, photos, animations, sons, codes informatiques, agencements, assemblages de tout ou partie d'un élément du site, sont et restent la propriété de Help4VET ou de ses ayants droit.

La reproduction de tout ou partie de ce site ou les éléments qui le composent sur un support, quel qu'il soit est, formellement interdite. Aucun droit, titre ou intérêt lié aux droits de propriété intellectuelle n'est transféré au Client par les présentes Conditions Générales.

L'ensemble des contenus du site (images, textes, base de données...) est soumis à la législation française et internationale en vigueur en matière de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droit des marques, droit des bases de données, etc.).

Si le Client constate que des éléments publiés sur le site portent atteinte à des droits d'auteur ou autres droits protégés, merci de contacter Help4VET à l'adresse mail contact@help4vet.fr ou par courrier à : 114 rue des Suisses 92000 Nanterre.

Par ailleurs, il est rappelé que conformément à l'article L.342-1 du Code de la propriété intellectuelle, est strictement interdit le téléchargement de la totalité ou d'une partie quantitativement substantielle de cette base par utilisation de robots ou de tout autre procédé d'extraction automatique.

S'agissant des modules de formation, les contenus des modules et leurs éventuels supports, y compris les outils d'animation, le scénario pédagogiques, les éventuels outils d'évaluation sont

réalisés par Help4VET, laquelle dispose des droits de propriété intellectuelle attachés à ces contenus.

Help4VET garantit qu'elle est titulaire ab initio de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle nécessaire à l'utilisation de ces contenus. Elle concède uniquement, à titre non-exclusif, un droit d'utilisation au Client pour lui permettre de mettre en application les compétences acquises, dans toute l'étendue nécessaire à la parfaite utilisation personnelle du Client. Cette licence est accordée pour le territoire français, pour toute la durée de l'offre souscrite.

Ainsi, le Client est informé que toute reproduction, représentation, intégrale ou partielle de ces contenus de formation, sans l'autorisation expresse de Help4VET constitue une contrefaçon et l'expose à des sanctions civiles et pénales.

15. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément aux dispositions en vigueur et notamment à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le Règlement n° 2016/679 Général relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ou « RGPD »), Help4VET est amené à collecter des données personnelles du Client nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires, sous-traitants de Help4VET.

Help4VET s'engage à mettre en place les mesures appropriées pour la confidentialité et la sécurité des données personnelles.

Le Client dispose également de plusieurs droits sur ses données, notamment un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement des données.

Pour connaître le détail des droits du Client, des motifs des traitements et des mesures prises pour en assurer la sécurité, Help4VET l'invite à se rendre sur la page « Politique de confidentialité des données » <https://help4vet.fr/politique-de-confidentialite/> et à la lire attentivement.

16. FORCE MAJEURE

Conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code civil, « *Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.*

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles [1351](#) et [1351-1](#). »

La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties au titre des présentes Conditions Générales est expressément exclue en cas de non-exécution ou de retard, dus à tout cas de force majeure.

Par force majeure, on entend tout événement que les Parties ne pouvaient pas raisonnablement prévoir et contrôler au moment de la signature des présentes Conditions Générales, et qui revêt donc un caractère inévitable, imprévisible et irrésistible.

Si un tel cas de force majeure devait survenir, la Partie affectée par cet évènement devra immédiatement prévenir l'autre Partie en le lui notifiant dans les cinq (5) jours à compter de la survenance dudit évènement. L'exécution des prestations sera alors suspendue pendant la durée de l'évènement. Dès que celui-ci aura pris fin, la Partie empêchée le notifiera à l'autre et devra reprendre immédiatement l'exécution des prestations.

Au-delà d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la survenance de la force majeure, l'autre Partie pourra choisir de résilier les présentes Conditions Générales, par notification à la Partie empêchée, et ce sans indemnité.

17. INCÉSSIBILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Sauf accord préalable et écrit des Parties, le bénéfice des présentes Conditions Générales ne peut être cédé par aucune des Parties à un tiers.

En cas de violation de cette clause et/ou de partage constatés des clés d'accès, Help4VET se réserve de droit de suspendre le service, sans indemnité, préavis, ni information préalable.

18. INTÉGRALITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales expriment l'intégralité de l'accord intervenu entre les Parties. Il remplace tout accord antérieur des Parties ayant le même objet.

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes conditions des Conditions Générales, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des présentes conditions.

19. NULLITÉ

La nullité de l'une des clauses des présentes Conditions Générales n'emporte pas la nullité de l'ensemble et de manière générale, si une ou plusieurs stipulations des Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Les Parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapportera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée, et vu l'intention initiale des Parties, de manière notamment à maintenir l'équilibre économique des Conditions Générales.

Les mêmes principes s'appliqueront en cas de dispositions incomplètes.

20. DROIT APPLICABLE, MÉDIATION ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La validité, l'exécution ou l'inexécution et l'interprétation des Conditions Générales sont régies par le droit français.

Préalablement à toute action contentieuse, les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable toute contestation qui pourrait s'élever entre elles en relation avec les présentes Conditions Générales.

A défaut d'accord amiable, le litige sera soumis à la compétence du Tribunal de commerce de Nanterre.

**ANNEXE 1 - FORMULAIRE DE RENONCIATION AU DROIT DE
RETRACTATION**

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite renoncer au droit de rétractation.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation, pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

(...)

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été scellés par le consommateur après la livraison ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

Je soussigné, _____, renoncer à mon droit de rétractation.

A l'attention de Help4VET

- Commande du
- Numéro de la commande :
- Nom du Client :
- Adresse du Client :

Signature du Client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :