

Conditions Générales de Fonctionnement

Les présentes conditions générales de fonctionnement s'appliquent à toutes les prestations de services conclues par Vet'Eden. Le client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions générales de fonctionnement antérieurement à la prise de RDV.

La validation du RDV vaut donc acceptation des conditions générales de fonctionnement.

Article 1 - Appellation et coordonnées de la société

SAS Vet'Eden

2 rue Diderot 94140 ALFORTVILLE

Adresse URL du site : <https://www.veteden.fr/>

Mail : contact@veteden.fr

Téléphone : 06.99.65.12.04

Vet'Eden est une société de services dédié à la fin de vie des animaux de compagnie.

Article 2 - Amplitude horaire

Les consultations peuvent être assurées 7j/7 de 9h à 22h. Les consultations sont accessibles uniquement sur RDV. Pour les prestations à domicile, il n'est pas possible de connaître à l'avance l'exacte durée du trajet. Ainsi, le Docteur vétérinaire n'est pas tenu de se trouver au lieu du RDV à l'heure exacte réservée. Il est néanmoins tenu d'informer le client d'un retard de plus de 15 min.

Article 3 - Les services

Les présentes conditions générales de fonctionnement s'appliquent de plein droit aux prestations suivantes :

Consultations vétérinaires à domicile

- Consultations Qualité de vie
- Soins gériatriques et soins palliatifs
- Euthanasies
- Prise en charge des animaux décédés

Accompagnement au deuil animalier

- Soutien au deuil dans le bois de Vincennes
- Remise de l'urne de l'animal en main propre

Accompagnement à distance, en visioconférence ou par téléphone

- Comprendre la qualité de vie
- Préparation à la fin de vie
- Soutien au deuil animalier

Il ne s'agit pas de teleconsultation vétérinaire : aucun diagnostic n'est posé, aucun acte medical effectué, aucune prescription réalisée, conformément au code de déontologie vétérinaire. Il s'agit d'une aide émotionnelle avec délivrance conseils de portées générales.

Vet'Eden n'assure pas les consultations généralistes, ni les urgences, ni les hospitalisations à domicile.

Les Pompes Funèbres animalières partenaires de Vet'Eden sont les suivantes :

- Esthima à Etampes (91)
- Anima Care à Le Meux (60)

Les animaux décédés sont pris en charge par Vet'Eden qui organise la levée des corps par les agents des crematoriums animaliers lorsque ce service est demandé par les clients.

Article 4 - Espèces prises en charge

Les espèces prises en charge sont les chiens et les chats et occasionnellement les lapins.

Article 5 - Conditions tarifaires

Les tarifs de déplacement et de consultation sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.veteden.fr/les-tarifs>
Les tarifs seront systématiquement annoncés avant la confirmation du RDV. Un devis d'une durée de validité de 2 mois sera envoyé par courriel avant le RDV de fin de vie à domicile.
Une facture sera envoyée sur simple demande.

Article 6 - Modalités de paiement

Pour les consultations à domicile, les moyens de paiement acceptés sont : espèces, chèque et virement bancaire.
Pour les accompagnements à distance, le paiement s'effectue par carte bancaire via le service Stripe. Nous n'enregistrons pas le numéro de la carte du client, celle-ci n'est connue que de l'établissement de paiement Stripe : <https://stripe.com/fr>
Le paiement s'effectue au plus tard le jour de la prestation.

Article 7 - Répartition géographique

Les services d'accompagnement à distance sont accessibles depuis n'importe quel endroit, uniquement pour les utilisateurs francophones.

Les consultations vétérinaires à domicile sont assurées sur les départements suivants :

- Paris 75
- Val-de-Marne 94
- Hauts-de-Seine 92
- Essonne 91
- Seine-et-Marne 77
- Seine-Saint-Denis 93
- Yvelines 78
- occasionnellement Val-d'Oise 95

Article 8 - Vétérinaire exerçant au sein de Vet'Eden

Docteur Vétérinaire Yessenia ALVES LEIVA, numéro d'ordre 24336

Article 9 - Assurance responsabilité civile et professionnelle

MAAF - Chauray - 79036 NIORT Cedex 09.

Article 10 - Permanence et continuité des soins

Une convention de prise en charge de la PCS est signée avec le service vétérinaire d'urgence à domicile ouvert 24h/24 :
VETALIA - 5 rue de Castiglione 75001 Paris
01 40 40 01 02

La convention a été déposée auprès du Conseil Régional de l'Ordre Vétérinaire d'Ile-de-France.

Article 11 - Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux clients demeurent la propriété exclusive de Vet'Eden, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

Article 12 - Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 13 - Médiation et règlement des litiges

L'acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En cas de contestation, les coordonnées du médiateur auquel le client peut s'adresser sont les suivantes :

Médiateur de la consommation de la profession vétérinaire

Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires

34 rue Bréguet

75011 PARIS

mediateur-conso@veterinaire.fr.

Article 14 - Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité à Vet'Eden pour obtenir une solution amiable.

Article 15 - Protection des données personnelles

Données collectées

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce site sont les suivantes :

- Nom et prénom
- Adresse de résidence
- Adresse mail
- Numéro de téléphone
- Informations sur l'animal : nom, date de naissance, numéro d'identification
- Motif de la prise de contact

Utilisation des données personnelles

Les données personnelles collectées visent à permettre la prise de RDV. La société s'engage à conserver le caractère confidentiel de l'ensemble des données à caractère personnel du client, 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 le client ;
- communiquer au client des informations à caractère non commercial pour son suivi

Sécurité et confidentialité

Le site web met en oeuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le site web ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

Mise en oeuvre des droits des utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les utilisateurs disposent des droits ci-dessous mentionnés, qu'ils peuvent exercer en faisant leur demande à l'adresse suivante : contact@veteden.fr

- Le droit d'accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant. Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, le site web peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.
- Le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le site web sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.
- Le droit de suppression des données : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.
- Le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent de demander au site web de limiter le traitement des données personnelles conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.