

Conditions générales de vente plans de prévention santé Chat Chien ou Lapin Vetovie RefNAC

**Conditions générales de vente plans de prévention santé Vetovie (mise à jour
mars 2026)**

2. Les termes de ce Contrat précisent l'accord entre le Propriétaire de l'Animal (« vous », « votre ») et le Vétérinaire (« nous », « notre ») pour la fourniture par le vétérinaire des services stipulés dans notre documentation du plan de santé Vetovie (les « Services »), accessible sur notre site vetovie.com. Dans l'éventualité où les termes de ce contrat seraient en conflit avec ceux spécifiés dans nos conditions générales de vente et de services, les termes spécifiés dans ce contrat prévaudront. Ce contrat est valable uniquement dans les cliniques Vetovie et RefNAC et ne s'applique que pendant les horaires d'ouverture.

3. Vous devez vérifier les termes de ce Contrat en détail avant de vous engager. Si vous pensez qu'il y a des erreurs dans ce Contrat ou si vous avez des questions au sujet du Contrat, vous devez nous contacter immédiatement par mail gestion@vetovie.com . Une fois que vous signez le Contrat, vous serez lié par ses termes.

4. Si les termes figurant au recto diffèrent des termes sur cette page, alors les termes au recto prévaudront.

5. Notre plan de prévention pour animal de compagnie est conçu afin de vous aider à échelonner vos frais vétérinaires concernant les Services sur une période de 12 mois en fractionnant vos paiements mensuellement. (les remises du plan de santé sont entièrement acquises après l'année complète de ce dernier)

6. Ce contrat est un contrat à durée déterminée de 12 mois et le coût annuel de ce service sera étalé sur 12 mois. Vous ne pouvez pas mettre fin au Contrat ou cesser de payer les mensualités autrement qu'à la fin d'une période de 12 mois conformément à la clause 7. En cas d'injection annuelle antiparasitaire (Bravecto injectable pour les chiens) , **le contrat est prolongé d'une période de un an correspondant à la durée de la protection.**

7. Vous pouvez mettre fin à ce Contrat en nous faisant parvenir une demande de résiliation par lettre recommandée avec accusé réception, les avantages et remises ne seront acquis qu'au terme de la première année. Une facture vous sera adressée le cas échéant. *Des frais de résiliation anticipés seront facturés avant un an (50 euros), en plus des actes ou produits consommés non prélevés.

8. A Moins que vous nous fassiez parvenir une lettre de résiliation telle que stipulée à la clause 7 ci-dessus, votre contrat sera renouvelé automatiquement par tacite reconduction à la fin de chaque période de 12 mois pour une autre période de 12 mois. Vous pourrez mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. **Lorsque vous résiliez le Contrat avant sa date anniversaire, vous restez redevable de toutes les sommes dues relatives aux biens ou aux services que nous vous aurions déjà fournis.**

En cas de décès de l'animal, le contrat sera résilié le mois suivant sur demande écrite de votre part (document accessible sur le site vetovie.com)

9. Nous n'avons aucune obligation de conclure le contrat avec vous et tout contrat signé par vos soins et nous ayant été remis sera considéré comme une offre de votre part afin de commencer votre adhésion à la date indiquée au recto. Votre offre sera considérée comme acceptée à la première des actions suivantes : soit lorsque nous vous fournirons une copie du contrat signé par nos soins, soit lorsque nous prélèverons la première mensualité. A ce moment, le contrat aura force obligatoire entre vous et nous.

10. Dans le cas d'un contrat conclu à distance ou hors établissement tel que défini à l'article L.121-16 du code de la consommation, vous disposez d'une période de 14 jours à partir de la date à laquelle vous nous envoyez le contrat signé pour vous rétracter et annuler le contrat en nous notifiant votre souhait. Dans une telle hypothèse, nous vous rembourserons toutes les sommes que vous nous auriez déjà réglées moins les frais des soins dispensés à votre (vos) animal (animaux) de compagnie à cette date et tous les frais administratifs raisonnables que nous aurions engagés. Vous restez redevable de toutes les sommes dues relatives aux services ou aux biens que nous vous aurions déjà fournis.

11. Les services seront fournis et le plan de prévention ne s'appliquera qu'à l'animal (aux animaux) spécifiquement indiqué(s) au recto.

12. Nous fournirons pendant la durée du contrat les services conformément aux standards normaux de soins vétérinaires. Toutefois, nous ne pouvons vous fournir les services qu'en fonction des rendez-vous que vous prendrez et il va de votre responsabilité de vous assurer que vous et l'animal (les animaux) couvert(s) par le plan de prévention vous rendez au cabinet vétérinaire pour les bilans de santé prévus par le plan, Il n'y aura pas de remboursement en cas d'oubli de votre part (visites vaccinales, semestrielles, produits). Nous ne pouvons également fournir les services que sur la base des informations que nous détenons concernant votre animal (vos animaux) et vous devez nous faire connaître toute information pertinente au sujet de votre animal (vos

animaux) y compris des détails précis concernant son (leur) état de santé général et bien-être.

13. Les Mensualités que vous devez honorer sont stipulées au recto et le cas échéant, ces mensualités prendront en considération les remises visées pour tout animal supplémentaire à condition que le montant dû pour tout animal supplémentaire soit payé en vertu de la même instruction de paiement.

14. Les mensualités seront prélevées par nous par le prélèvement automatique conformément aux instructions de prélèvement automatique stipulées au verso. Les prélèvements automatiques seront effectués mensuellement à tout moment suivant la date à laquelle vous signez le contrat (habituellement vers le 5ème jour de chaque mois) jusqu'à ce que ce contrat expire ou soit résilié pour une raison quelconque. Vous devez vous assurer que les informations fournies dans les instructions de prélèvement automatique sont correctes et nous informer de tous changements dans le futur. Vous devez vous assurer que votre compte bancaire dispose des fonds suffisants pour le paiement par prélèvement automatique, des frais de gestion de 22 euros seront facturés en cas de refus.

15. Les mensualités stipulées au recto incluent la TVA et toutes autres taxes dues. Toutefois, le taux de TVA est susceptible de changer et nous nous réservons donc le droit d'augmenter les mensualités afin de prendre en compte les augmentations du taux de TVA après vous en avoir informé.

16. Le coût de la fourniture des soins vétérinaires peut varier dans le temps à cause, par exemple, des variations du prix d'achat des vaccins et des médicaments. Nous nous réservons le droit de modifier le montant des mensualités à chaque période de reconduction tacite du contrat. Vous pouvez vous opposer à la reconduction et vous pourrez résilier par écrit le contrat. Vous restez redevable de toutes les sommes dues relatives aux services ou aux biens que nous vous aurions déjà fournis.

17. Les prélèvements automatiques peuvent parfois être rejetés par votre banque ou organisme bancaire. Lorsque cela se produit et que nous (ou l'agent que nous nommerons) sommes dans l'incapacité de prélever votre mensualité, nous nous réservons le droit de vous facturer 22 euros par prélèvement rejeté et de suspendre la fourniture de services et de résilier ce contrat jusqu'à ce que tous les arriérés aient été payés. Tout prélèvement automatique impayé doit être considéré comme une dette à nous payer et, sans préjudice de nos droits, nous pourrions initier une procédure en recouvrement et une action en justice pour recouvrer la dette que vous nous devez.

18. Nous pourrions résilier le contrat immédiatement moyennant notification écrite dans les cas suivants :

(i) nous sommes dans l'incapacité d'effectuer les prélèvements automatiques sur votre compte à plus de deux reprises et/ou si vous ne réglez pas les arriérés de paiement dans les 30 jours suivant la date prévue pour le prélèvement automatique;

(ii) vous violez les termes de ce contrat d'une autre façon substantielle et vous n'y remédiez pas dans un délai de 10 jours à compter de notre demande écrite d'y remédier;

(iii) vous faites l'objet d'une procédure de surendettement ou plus généralement vous êtes réputé incapable de payer vos dettes à leur échéance. Dans l'hypothèse où nous résilions le contrat sur le fondement de cette clause, vous devez, dans les 30 jours suivant la date de résiliation, nous régler une indemnité de résiliation équivalente aux prélèvements automatiques qui auraient été dus pour la durée du contrat restant à courir. Vous acceptez que cette indemnité représente une pré-estimation sincère de nos pertes découlant d'une telle résiliation. Dans l'hypothèse où ce contrat serait résilié conformément à cette clause, vous seriez dans l'obligation de régler des frais d'annulation de 15 euros payables à notre agent effectuant le prélèvement automatique afin de tenir compte de son temps et ses coûts dans l'annulation du prélèvement automatique.

19. Lorsque le prélèvement automatique est effectué pour notre compte, vous acceptez et reconnaissez que le tiers n'est pas responsable de la fourniture des Services qui nous incombe et vous acceptez de ne pas porter de réclamations de quelque nature que ce soit auprès du tiers.

20. Il est possible que nous ne soyons pas en mesure de fournir les services pour des motifs extérieurs à notre volonté. De telles circonstances incluent (mais ne sont pas limitées à) l'absence ou la maladie du personnel vétérinaire qualifié et/ou lorsque nous sommes confrontés à une pénurie dans la fourniture des vaccins ou des médicaments. Lorsque nous accuserons du retard dans la fourniture des services pour des motifs extérieurs à notre volonté, nous ferons ce que nous pouvons raisonnablement faire afin de réduire les délais et de trouver pour vous et votre animal domestique un autre rendez-vous. Toutefois, nous ne serons pas responsables si nous ne réussissons pas à vous fournir les services dans ces circonstances.

21. Nous nous réservons le droit de transférer nos droits en vertu de ce contrat à toute autre personne appropriée sous réserve que nous vous en informions mais ce contrat est, pour vous et votre animal domestique inscrit au recto, personnel. Vous ne pouvez transférer les bénéfices de ce contrat à

une autre personne ou modifier les animaux domestiques sur lesquels ce contrat porte sans notre accord écrit.

22. Tous droits de propriété intellectuelle (y compris non limitativement les droits d'auteur, marques, noms commerciaux, fond de commerce, droits sur les dessins, les droits de base de données, et les droits d'utiliser et de protéger la confidentialité des informations) découlant de ou en relation avec les services sont notre propriété ou celle de nos concédants de licence.

23. A part vous, nous et le tiers nommé par nous aux fins de gérer le plan et les prélèvements automatiques en notre nom, nul ne peut tirer un avantage quelconque des termes de ce contrat.

24. Si pendant la durée de ce contrat nous ne faisons pas appliquer nos droits à votre encontre, ou si nous tardons à le faire, cela ne signifiera pas que nous ayons renoncé à nos droits à votre encontre ni que vous n'ayez pas d'obligations à respecter.

25. Toutes les notifications faites sur le fondement du contrat devront être faites par écrit et envoyées par lettre recommandée avec accusé de réception à la dernière adresse connue de la partie concernée.

26. La société Vetovie sera le responsable de traitement de vos données personnelles et stockera et traitera vos données personnelles conformément à la déclaration de confidentialité ci-dessous. Nous détiendrons et traiterons vos données personnelles en tant que sous-traitant de données personnelles conformément aux principes de la directive 95/46/CE relative à la protection des données personnelles telle que transposée dans les lois nationales et nous ne le ferons que pour la fourniture des services. Dans le cadre de la fourniture des services, il peut être nécessaire de communiquer vos coordonnées à nos agents, employés, sociétés appartenant à un groupe et d'autres prestataires de services et vous nous donnez par la présente votre autorisation pour ce faire.

27. Si un tribunal ou toute autre autorité compétente décide que l'une quelconque des clauses de ce contrat est nulle, non écrite, illégale ou inapplicable, la clause sera seulement exclue du reste des clauses de ce contrat, qui continuera à produire ses effets dans toute la mesure autorisée par la loi.

28. Ce contrat est soumis à la loi française et à la compétence exclusive des tribunaux français.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

L'administrateur des prélèvements automatiques pour le plan de prévention pour animal de compagnie est Vetovie. Toutes vos informations personnelles et financières seront traitées par Vetovie conformément à la loi française. Vetovie utilisera vos données personnelles aux fins de gestion du plan de prévention et ceci comprendra le traitement des données qu'elle reçoit de votre vétérinaire concernant le plan de prévention.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent auprès de Vetovie, 47, rue de Rennes 35510 Cesson-Sévigné ou gestion@vetovie.com