

## Conditions générales d'utilisation des services d'Activet

### § 1

#### Champ d'application

- (1) Les présentes conditions générales (ci-après également "**CG**") s'appliquent aux services d'Activet Tierarztpraxen GmbH, Krefeld Local Court HRB 7294, Westpreußenstraße 32-34, 47809 Krefeld (ci-après : "**Activet**" ou "**Nous**") proposés via le Portail vétérinaire Maxi Zoo Vet (ci-après "**Portail**" ou "**Maxi Zoo Vet**"), disponible à l'adresse suivante [vet.maxizoo.fr](http://vet.maxizoo.fr)
- (2) Le Portail est une plateforme en ligne exploité par Fressnapf Tiernahrungs GmbH, Westpreußenstr. 32-38, D-47809 Krefeld, HRB 5030 (ci-après "**Maxi Zoo**") qui fournit des informations sur les soins et la santé des animaux de compagnie via laquelle les utilisateurs peuvent obtenir des conseils généraux relatifs aux soins et à la santé de leurs animaux de compagnie auprès d'un vétérinaire d'Activet. À cet effet, les utilisateurs ont la possibilité de contacter les vétérinaires d'Activet pour leur poser des questions générales via le chat proposé sur la plateforme ou de prendre un rendez-vous pour une séance de téléconseil payante par vidéoconférence avec un vétérinaire d'Activet.
- (3) Les présentes CG s'appliquent exclusivement aux Services énumérés à l'article 2 des CG à destination des consommateurs au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation français, âgés d'au moins 18 ans et jouissant de la capacité et des pouvoirs nécessaires.
- (4) La langue du contrat est le français.
- (5) La version des conditions générales en vigueur au moment de la prise de rendez-vous en ligne s'applique. Les CG actuellement en vigueur peuvent être consultées à l'adresse suivante <https://vet.maxizoo.fr/cgv/> et imprimées.

### § 2

#### Services

- (1) Les utilisateurs peuvent contacter les vétérinaires d'Activet pour des questions d'ordre général via la fonction "chat" proposée sur le Portail ou utiliser la plateforme pour réserver une séance de téléconseil payante avec un vétérinaire au moyen d'une vidéoconférence.

Le détail des différents services fournis dans le cadre de la vidéoconférence (par exemple : conseils de santé générale, contrôle préventif, conseils nutritionnels, etc.) figure au sein des présentes CG et sur le site internet à l'adresse <https://vet.maxizoo.fr/services-prix/>

- (2) Activet n'est pas responsable des moyens techniques mis à disposition de l'utilisateur et notamment les fonctionnalités techniques relatives à la prise de rendez-vous en ligne, le chat ou encore la vidéoconférence via le Portail Maxi

Zoo Vet. Seul Maxi Zoo est responsable du Portail.

### **§ 3**

#### **Conseil par des vétérinaires**

- (1) Les conseils fournis par l'intermédiaire du Portail le sont exclusivement par des vétérinaires qualifiés, conformément aux règles professionnelles en vigueur (en particulier le code de conduite professionnel applicable).
- (2) Si l'utilisateur fait appel à un service de téléconseil payant fourni par l'un de nos vétérinaires, les conditions suivantes s'appliquent :
  - (a) Les parties sont conscientes qu'il ne s'agit pas d'une consultation au cours de laquelle sont réalisés des actes de télé médecine vétérinaire et qu'aucun diagnostic ne peut être posé.
  - (b) Les médicaments soumis à prescription ne peuvent pas être prescrits sur la base d'une séance de téléconseil.

### **§ 4**

#### **Conclusion du contrat**

- (1) Les utilisateurs peuvent prendre rendez-vous pour une vidéoconférence avec un vétérinaire via le Portail et son système de réservation en ligne Maxi Zoo Vet.
- (2) L'utilisateur a la possibilité de prendre rendez-vous avec un vétérinaire avec son compte utilisateur Maxi Zoo Vet ou en tant qu'invité. Si l'utilisateur prend rendez-vous en tant qu'invité, il lui sera demandé de fournir des informations sur son animal de compagnie (notamment sa race, son nom, son sexe, son état de stérilisation et sa date de naissance) afin de prendre rendez-vous. Les utilisateurs inscrits disposant d'un compte utilisateur Maxi Zoo Vet peuvent soit sélectionner le profil d'un animal existant dans leur compte utilisateur, soit créer un nouveau profil.

A cet égard, les conditions générales de Maxi Zoo Vet s'appliquent, qui peuvent être consultées [\[ici\]](#).
- (3) Dans le cadre du système de réservation, l'utilisateur est invité à sélectionner le service et le rendez-vous souhaités et à fournir des informations sur sa demande. Pour préparer le rendez-vous, l'utilisateur est libre de télécharger des images et des documents au soutien de ses demandes. Pour prendre rendez-vous pour une vidéoconférence avec un vétérinaire, l'utilisateur doit fournir ses coordonnées (nom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique).

Enfin, l'utilisateur sélectionne le mode de paiement par lequel il souhaite procéder au paiement et confirme son adresse de facturation. Sur les pages de saisie des données, l'utilisateur peut à tout moment corriger les données

saisies en cliquant sur la ligne correspondante et en supprimant les données saisies. L'utilisateur est tenu de remplir toutes les données demandées de manière véridique et complète.

- (4) L'utilisateur peut imprimer ou sauvegarder les CG Maxi Zoo Vet et Activet à l'aide des fonctions correspondantes du navigateur ou les télécharger [\[ici\]](#) en tant que "PDF" et les sauvegarder sur son appareil. En cliquant sur le bouton « Je prends rendez-vous », l'utilisateur accepte les CGV Activet et les CGV Maxi Zoo Vet. Après avoir transmis ses données et pris un rendez-vous, l'utilisateur recevra une confirmation de sa prise de rendez-vous ainsi que les présentes CG et les CG d'Activet par courrier électronique à l'adresse qu'il a indiquée. La confirmation vaut confirmation du contrat pour la réservation de la vidéoconférence avec un vétérinaire ("**confirmation de contrat**").

## **§ 5**

### **Vidéoconférence**

- (1) Après avoir pris un rendez-vous, l'utilisateur reçoit par courrier électronique un lien vers la vidéoconférence avec un vétérinaire.
- (2) En ce qui concerne les exigences techniques applicables à la vidéoconférence, les CG de Maxi Zoo Vet qui peuvent être consultées [\[ici\]](#) s'appliquent.
- (3) La vidéoconférence avec un vétérinaire n'est pas adaptée aux problèmes de santé graves et aux maladies graves de l'animal. En cas de symptômes laissant supposer une maladie grave de l'animal, un diagnostic et un traitement sont nécessaires et requièrent un rendez-vous physique chez le vétérinaire. Toute question concernant la pertinence de la vidéoconférence avec un vétérinaire par rapport au besoin de rendez-vous de l'utilisateur et de l'animal de compagnie peut être clarifiée à l'avance via le chat prévu à cet effet. L'utilisateur est invité à décrire brièvement le problème de son animal de compagnie. Activet évaluera alors si et dans quelle mesure la vidéoconférence avec un vétérinaire peut contribuer à répondre au besoin de rendez-vous de l'utilisateur ou de l'animal, ou si une visite chez le vétérinaire est recommandée pour améliorer l'état de santé de l'animal.

## **§ 6**

### **Annulation de rendez-vous**

- (1) Prendre un rendez-vous pour une vidéoconférence avec un vétérinaire est une obligation contraignante. L'utilisateur est tenu d'informer le vétérinaire, dans les plus brefs délais, par e-mail ou par téléphone, en cas d'impossibilité de se présenter à un rendez-vous convenu.
- (2) Activet se réserve le droit d'exclure les utilisateurs qui ne se sont pas présentés à un total de quatre (4) rendez-vous en l'espace d'un an sans annulation préalable.

## **§ 7**

## **Droits et obligations des parties**

- (1) Activet veille à ce que les conseils généraux soient fournis exclusivement par des vétérinaires qualifiés et conformément à l'article 3.
- (2) L'utilisateur est tenu de payer les frais de téléconseil convenus lorsqu'il prend un rendez-vous.
- (3) Si l'utilisateur prend rendez-vous pour une téléconseil avec un vétérinaire via le Portail, il garantit qu'il ne prendra ces rendez-vous que pour lui-même et non pour des tiers et qu'il ne fournira que des informations complètes et correctes.
- (4) L'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes et exhaustives dans le cadre de la prestation de services de conseil vétérinaire.
- (5) En cas de détérioration ou d'autres anomalies concernant l'état de santé de l'animal de compagnie de l'utilisateur après la séance de téléconseil via vidéoconférence, l'utilisateur doit consulter d'urgence un vétérinaire sur place.
- (6) En cas d'urgence ou d'autres maladies de l'animal de compagnie (par exemple, des blessures graves ou saignements abondants) qui nécessitent un traitement immédiat par un vétérinaire sur place ou même une ambulance, l'utilisateur doit se rendre d'urgence chez un vétérinaire sur place. En organisant la vidéoconférence avec un vétérinaire, l'utilisateur confirme que la demande de réservation ne constitue pas une urgence.

## **§ 8**

### **Propriété intellectuelle du matériel photo et vidéo**

- (1) Lors de la prise de rendez-vous, il est possible d'envoyer des fichiers photos et vidéos à Activet pour préparer séance de téléconseil. L'utilisateur est tenu de ne transmettre que des contenus pour lesquels il possède l'ensemble des droits de propriété intellectuelle nécessaires à l'utilisation des services de Maxi Zoo Vet. Si l'utilisateur transmet une photo ou une vidéo de son animal de compagnie à Maxi Zoo, il doit détenir l'ensemble des droits sur cette photo ou vidéo ou avoir été autorisé à le faire par la personne qui détient ces droits.
- (2) En soumettant le matériel image ou vidéo, l'utilisateur accorde à Activet un droit non exclusif, mondial, sous-licenciable et non transférable d'utiliser et d'éditer les fichiers dans le but d'exécuter le contrat, en particulier la préparation et la réalisation du rendez-vous de téléconseil, et de le mettre à la disposition du vétérinaire responsable pour la durée de protection des droits d'auteur et pour le monde entier.
- (3) L'utilisateur doit veiller à ce que l'utilisation des fichiers ne viole pas les droits de tiers et s'assurer que les fichiers transmis correspondent à l'état actuel de son animal de compagnie, et qu'ils sont utiles pour le rendez-vous.
- (4) Aucune personne autre que l'utilisateur et/ou leur animaux de compagnie ne peut être représentée sur l'image ou le matériel vidéo transmis.
- (5) Tous les contenus, images, vidéos et données d'Activet publiés par Maxi Zoo

sur le Portail sont protégés par des droits d'auteur et appartiennent à Activet ou font l'objet d'une licence.

- (6) Est interdite toute utilisation à des fins autres que personnelles, en particulier l'utilisation commerciale et la reproduction des contenus disponibles sur/ou via le Portail.

## § 9

### Prix/ Conditions de paiement

- (1) Les prix indiqués sur le Portail pour les services d'Activet sont des prix toutes taxes comprises qui incluent la TVA applicable.
- (2) Les frais de téléconseil doivent être réglés lors de la prise du rendez-vous. Le paiement peut être effectué par carte de crédit, PayPal ou Apple Pay, sous réserve de disponibilité.
- (a) **Paiement par carte bancaire :** Pour le paiement par carte bancaire, l'utilisateur a besoin du numéro de carte à 16 chiffres, de la date d'expiration de la carte bancaire et du cryptogramme. Lors du paiement par carte bancaire, le compte de la carte bancaire est débité lors de la conclusion du contrat, et au plus tard lors de la facturation. Les cartes VISA et MasterCard sont acceptées.
- (b) **Paiement via PayPal :** L'utilisateur a la possibilité de payer les services d'Activet via la fonction « Paiements automatiques » de PayPal (Europe) SARL et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (dénommée ci-après : **PayPal**). L'utilisation de ce mode de paiement nécessite la délivrance d'une autorisation de prélèvement sur le compte PayPal que vous avez choisi dans ce contexte en faveur d'Activet. En conséquence, en utilisant cette fonction, vous autorisez Activet à prélever à l'avenir les paiements que vous nous devez, en une seule fois ou de manière récurrente (à intervalles réguliers ou irréguliers) sur le compte PayPal sélectionné.

Pour pouvoir utiliser ce mode de paiement, vous devez être enregistré auprès de PayPal, vous identifier avec vos données d'accès et nous confirmer les instructions de paiement dans la section « **Paiement par prélèvement** ». À cette fin et dans le cadre du processus de commande dans notre Boutique en ligne, vous serez redirigé vers le site de PayPal. Par votre confirmation de la fonction de paiement en question, Activet est autorisé à précéder directement au prélèvement du compte PayPal concerné. Parallèlement, PayPal est chargé de mettre à disposition d'Activet les montants demandés par le biais d'une procédure de recouvrement conformément aux conditions d'utilisation de PayPal. En règle générale, le compte PayPal est débité le jour même pour le traitement des paiements qui sont dus. Il n'est toutefois pas exclu qu'Activet perçoive dans un premier temps qu'une partie du montant, puis ultérieurement la totalité du montant dû.

L'utilisateur a la possibilité de modifier à tout moment l'autorisation de prélèvement qu'il a accordée à Activet dans son profil PayPal sous la rubrique "**Paiements par prélèvement bancaire du commerçant**" ou de révoquer cette autorisation avec effet pour l'avenir. Si l'utilisateur utilise l'offre de services d'Activet en tant qu'invité, il n'a pas accès à la fonction « Paiements automatiques ». Toutefois, l'utilisateur peut toujours payer avec PayPal. Ce paiement via PayPal est pratique et sûr. L'utilisateur peut facilement payer en deux clics. Comme tous les clients de PayPal, l'utilisateur bénéficie également de la protection des acheteurs de PayPal grâce à cette option.

(c) **Paiement via Apple Pay :** L'utilisateur a également la possibilité de payer les frais de téléconseil encourus via les services du prestataire de services de paiement Apple Pay d'Apple Inc, One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, États-Unis (ci-après « **Apple** »). Pour pouvoir utiliser ce mode de paiement, l'utilisateur doit utiliser le navigateur "Safari", être enregistré auprès d'Apple, avoir activé la fonction Apple Pay, s'authentifier avec ses données d'accès et confirmer l'instruction de paiement. La transaction de paiement est effectuée immédiatement après la passation de la commande.

(3) Activet fournit à l'utilisateur une facture sur un support durable, qu'Activet envoie à l'utilisateur par courrier électronique à l'adresse indiquée dans le processus de réservation, quel que soit le mode de paiement choisi par l'utilisateur.

## § 10

### **Droit de rétractation pour les services payants**

(1) **Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation est de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du contrat. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez informer Activet Tierarztpraxen GmbH, Westpreußenstraße 32-34, 47809 Krefeld, E-Mail : dr@fressnapf.com de votre décision de rétracter le présent contrat au moyen d'une déclaration claire (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser à cet effet le modèle de formulaire de rétractation que vous trouverez dans la troisième phrase, mais ce n'est toutefois pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que vous envoyiez votre notification d'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours.

(2) **Conséquences de la rétractation**

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons les paiements que nous avons reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception

des frais supplémentaires résultant de votre choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard que nous proposons), sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Pour ce remboursement, nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, à moins qu'il n'en ait été expressément convenu autrement avec vous ; en aucun cas des frais ne vous seront facturés pour ce remboursement.

Si vous avez demandé que le service commence pendant le délai de rétractation, vous serez tenu de nous verser le montant correspondant à la proportion des services déjà fournis au moment où vous nous informez de l'exercice du droit de rétractation.

(3) **Exclusion du droit de rétractation**

Le droit de rétractation expire lorsque nous avons fourni l'intégralité du service payant et que nous n'avons commencé à exécuter le service qu'après que vous avez donné votre consentement exprès et confirmé en même temps que vous saviez que vous perdriez votre droit de rétractation lorsque nous aurions entièrement exécuté le contrat.

**Modèle de formulaire de rétractation**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de : Activet Tierarztpraxen GmbH, Westpreußenstraße 32-34, 47809 Krefeld, E-Mail : dr@fressnapf.com

Je /nous (\*) vous notifions par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) / pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du/des consommateur(s)

Adresse du/des consommateur(s)

signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier):

Date:

(\*) Rayez la mention inutile.

## **Responsabilité**

- (1) Rien dans les présentes CG n'exclut ou ne limite notre responsabilité en cas de :
- décès ou dommages corporels causés par notre négligence ;
  - fraude ou déclaration frauduleuse ; ou
  - toute matière à l'égard de laquelle il serait illégal d'exclure ou de limiter notre responsabilité.
- (2) En cas de manquement d'Activet à ses obligations, Activet sera responsable des pertes ou des dommages que vous subirez et qui sont le résultat prévisible de sa violation des CG ou de sa négligence, mais Activet ne sera pas responsable des pertes ou des dommages qui ne sont pas prévisibles. Une perte ou un dommage est prévisible s'il s'agit d'une conséquence évidente d'un manquement contractuel ou s'il a été envisagé par les parties au moment où les CG sont devenues contraignantes. Activet ne sera pas responsable des pertes ou dommages résultant de ou liés à votre utilisation du Portail ou des services qui n'est pas conforme aux présentes CG ou au droit applicable et en cas de force majeure.
- (3) Aucune disposition des présentes CG n'affecte les dispositions d'ordre public tel que prévues par la loi applicable.

## **§ 12**

### **Règlement extrajudiciaire des litiges**

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges :

Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne à :  
[www.mcpmediation.org](http://www.mcpmediation.org)

ou par courrier :

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE 12 Square Desnouettes  
75015 PARIS

Conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013

La plateforme européenne de résolutions des litiges en ligne (RLL) est accessible depuis le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>



**§ 13**  
**Service client**

L'utilisateur a la possibilité de consulter le [\[FAQ\]](#) sur le site internet.

Notre service clients est à votre disposition : 04 81 68 28 06 du lundi au samedi, de 8h00 à 20h00.

**§ 14**  
**Dispositions finales**

- (1) Si le contrat contient des dispositions invalides, la validité du reste du contrat n'en est pas affectée.
- (2) Les services sont fournis exclusivement sur la base des présentes CG.
- (3) Les présentes CG sont régies par le droit de la République fédérale d'Allemagne, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises et du droit international privé allemand. Ce choix de la loi applicable ne porte pas préjudice à l'application des règles d'ordre public, notamment en matière de droit de la consommation, de l'État dans lequel vous avez votre résidence habituelle au moment de la conclusion du contrat.