



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICES

ci-après désignée comme « Le Prestataire », est une société par actions simplifiée, dont le siège social est situé [adresse du siège social], immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro **941 547 861 R.C.S. Toulouse**, ayant pour activité principale le développement, la commercialisation et l'exploitation d'une solution SaaS destinée à automatiser la transcription et la rédaction de comptes rendus médicaux vétérinaires, à partir d'enregistrements audio.

La solution **ReqVet** s'adresse aux cliniques vétérinaires, cabinets et structures de santé animale, ainsi qu'aux professionnels qui y exercent, tels que les vétérinaires, ASV et autres intervenants ; ci-après désignés comme « Le Client », dans le but d'optimiser la productivité des consultations, améliorer la traçabilité médicale, et faciliter la documentation et la communication interne ou externe.

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Services (CGV) régissent l'ensemble des relations commerciales entre le Prestataire et ses Clients.

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV constituent le socle unique de la relation contractuelle entre les Parties, conformément à l'article L441-1 du Code de commerce.

Elles encadrent les conditions de souscription, d'accès et d'utilisation de la solution **ReqVet**, incluant notamment :

- L'enregistrement audio local ou via microphone intégré ;
- La transcription automatique via intelligence artificielle ;
- La génération de comptes rendus vétérinaires selon des templates personnalisables ;
- L'archivage temporaire et la suppression automatique au bout de 14 jours ;

Toute condition contraire, notamment toute condition générale d'achat du Client, est inopposable au Prestataire, sauf acceptation expresse et écrite. En cas de contradiction entre plusieurs documents contractuels, l'ordre de priorité est le suivant

1. Conditions particulières acceptées par écrit ;
2. Les présentes CGV ;
3. Le devis, bon de commande, ou contrat d'abonnement signé.



ARTICLE 2 – ACCEPTATION DES CGV

Les CGV sont réputées acceptées sans réserve par le Client dès sa première utilisation de la plateforme ou validation d'un devis. Elles sont disponibles à tout moment sur le site web du Prestataire.

En cas de modification, les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la validation de la commande ou du renouvellement de l'abonnement.

ARTICLE 3 – DEVIS ET COMMANDES

3.1. Modes de souscription

Le Client peut souscrire aux services **ReqVet** :

- soit directement en ligne via le site internet du Prestataire, en suivant un parcours d'inscription,
- soit à la suite d'un échange commercial, donnant lieu à l'établissement d'un devis personnalisé.

Dans les deux cas, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et de Services (CGV) est obligatoire pour valider l'engagement du Client.

3.2. Devis personnalisé

Lorsqu'un devis est établi, il mentionne notamment la nature des services, la durée d'abonnement, les tarifs, les modalités de règlement, ainsi que les éventuelles conditions particulières convenues avec le Client.

Sauf indication contraire, la durée de validité d'un devis est de **trente (30) jours** à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, le Prestataire se réserve le droit de le modifier.

3.3. Commande et activation du service

L'inscription en ligne ou l'acceptation du devis vaut **commande ferme et définitive**.

L'accès aux services **ReqVet** est activé à réception du règlement (carte bancaire ou virement) ou à validation du mandat de prélèvement SEPA lorsque ce mode de paiement est proposé.

Toute activation déclenche le début de l'abonnement, à compter de la date d'ouverture effective de l'accès à la plateforme.



3.4. Modification ou annulation

Toute demande de modification d'une commande (type d'abonnement, nombre d'utilisateurs, etc.) doit faire l'objet d'un accord exprès du Prestataire.

En cas d'annulation d'une commande après activation du service, **aucun remboursement ne pourra être exigé**, sauf disposition spécifique convenue par écrit entre les Parties.

ARTICLE 4 – SERVICES FOURNIS

ReqVet fournit au Client un accès à sa solution SaaS incluant :

- La création de comptes utilisateurs et la gestion d'un espace clinique ;
 - L'interface de transcription à partir d'audio ;
 - La génération automatisée de comptes rendus selon les modèles définis ;
 - Le stockage temporaire des données pendant 14 jours ;
-

ARTICLE 5 – CONDITIONS D'ABONNEMENT ET DE PAIEMENT

5.1. Formule d'abonnement

Les abonnements sont proposés sur une base mensuelle ou annuelle, avec ou sans engagement, selon les modalités précisées lors de la souscription. L'utilisation du service ReqVet est illimitée dans le cadre d'un usage raisonnable et conforme à sa destination professionnelle.

Un suivi du nombre de consultations peut être mis en place par le Prestataire afin de vérifier la normalité d'utilisation. En cas d'utilisation manifestement abusive, non conforme ou disproportionnée, le Prestataire se réserve le droit de contacter le Client pour en discuter, proposer une adaptation de l'offre, ou, en dernier recours, suspendre temporairement l'accès au service, dans le respect des dispositions prévues à l'article 6.



5.2. Tarification

Les prix sont exprimés en euros toutes taxes comprises, avec précision du montant hors taxes. Ils sont précisés sur le devis ou la page d'abonnement du site. Toute révision tarifaire sera notifiée au Client avec un préavis de 30 jours.

5.3. Modalités de règlement

Les paiements sont effectués :

- soit en ligne par carte bancaire,
- soit par prélèvement SEPA avec autorisation préalable du Client.

Tout défaut de paiement entraîne la suspension immédiate de l'accès au service jusqu'à régularisation.

ARTICLE 6 – DURÉE – RÉSILIATION

6.1. Durée et reconduction

L'abonnement prend effet à la date de création du compte ou d'activation manuelle par le Prestataire. Il est souscrit pour une durée mensuelle ou annuelle, selon l'option choisie par le Client, et est **reconduit tacitement** à chaque échéance, sauf résiliation dans les conditions prévues ci-dessous.

6.2. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier son abonnement à tout moment :

- depuis son espace personnel sur la plateforme,
- ou par simple e-mail,
- ou par courrier recommandé avec accusé de réception.

La résiliation prend effet à l'issue de la période de facturation en cours. **Aucun remboursement ne sera effectué en cas de résiliation anticipée d'un abonnement, qu'il soit mensuel ou annuel.**



6.3. Résiliation à l'initiative du Prestataire

Le Prestataire se réserve le droit de résilier l'accès à la plateforme, **avec un préavis raisonnable**, en cas :

- de manquement grave du Client à ses obligations contractuelles,
- de non-paiement répété ou persistant,
- ou d'**utilisation manifestement abusive ou détournée du service**, incompatible avec un usage professionnel normal.

Dans tous les cas, le Prestataire informera le Client par écrit de la résiliation, en précisant les motifs. Sauf urgence ou manquement particulièrement grave, un délai de régularisation pourra être proposé avant la prise d'effet de la résiliation.

ARTICLE 7 – LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Le Prestataire s'engage à fournir le service avec diligence, dans le cadre d'une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée, dans la limite des montants effectivement payés au titre des trois derniers mois précédant le litige.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- des interruptions liées à la maintenance ou à des cas de force majeure ;
- des erreurs dans les comptes rendus générés à partir d'un audio de mauvaise qualité ou incomplet ;
- de l'utilisation erronée du service par le Client.

ARTICLE 8 – DONNÉES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITÉ

Les données traitées via **ReqVet** sont strictement confidentielles et ne sont utilisées que pour fournir le service. Les transcriptions et CR sont stockés temporairement (14 jours), puis supprimés automatiquement. Les audios sont quant à eux conservés pendant 48h avant d'être supprimés.



Le Prestataire est conforme au RGPD. Un DPA (Data Processing Agreement) est disponible sur demande. Les données sont hébergées dans l'Union Européenne. Aucun transfert vers des pays tiers non sécurisés n'a lieu sans encadrement contractuel.

Chaque utilisateur dispose d'un droit d'accès, rectification, suppression, portabilité ou d'opposition, qu'il peut exercer par mail à [email DPO ou contact dédié].

ARTICLE 9 – SÉCURITÉ ET ACCÈS

Le Client s'engage à protéger l'accès à son compte. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable en cas d'accès non autorisé dû à une négligence du Client (mot de passe partagé, non sécurisé, etc.).

ARTICLE 10 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La solution **ReqVet**, y compris son code source, ses algorithmes, ses interfaces, ses designs, et ses modèles de CR générés sont la propriété exclusive du Prestataire. Toute reproduction, diffusion ou décompilation est strictement interdite sans autorisation écrite.

Le Client conserve la propriété des données transmises (audio, transcription, CR).

ARTICLE 11 – SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour assurer l'hébergement, le traitement audio ou la génération des comptes rendus. Ceux-ci sont contractuellement tenus au respect du RGPD et à la confidentialité.

ARTICLE 12 – FORCE MAJEURE

En cas d'événement imprévisible et irrésistible empêchant l'exécution normale du contrat, les obligations des Parties seront suspendues. Si la situation dure plus de 60 jours, chacune des Parties pourra résilier le contrat sans indemnité.



ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE – JURIDICTION

Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige relatif à leur interprétation ou exécution sera soumis aux tribunaux compétents du ressort du siège social du Prestataire, après tentative de résolution amiable.

ARTICLE 14 – DISPOSITIONS FINALES

Si une clause des CGV est déclarée nulle, les autres restent valides. Le fait pour le Prestataire de ne pas faire valoir un droit ne constitue pas une renonciation.

Version en vigueur au 1er avril 2025.