

---

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

---

Mise à jour au 15/07/2019

### 1. OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après, « CGU ») ont pour objet de régir l'accès et l'utilisation du chatbot (ci-après, le « Chatbot ») disponible sur l'application Messenger et sur le site disponible à l'adresse bolt.askovet.com (ci-après, le « Site ») édités par la société AKV INNOVATIONS dont le siège social est situé 67 route de Saint Laurent, 33480 à Brach, inscrite au RCS de Bordeaux sous le numéro 838 969 269 (ci-après, « EDITEUR »).

Toute personne qui utilise ou visite le Chatbot est définie ci-après, comme un « Utilisateur ».

Lorsque l'Utilisateur accède au Chatbot et appuie sur le bouton « OK » lors de la demande de confirmation des CGU ou fait parvenir à l'EDITEUR une demande de contact disponible sur le Chatbot, il reconnaît avoir pris connaissance des CGU et les accepter sans restriction.

Les présentes CGU prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières de l'Utilisateur.

L'EDITEUR se réserve le droit de modifier ou d'adapter les présentes CGU sans préavis en publiant une nouvelle version de ces dernières sur le Chatbot. Ces modifications entreront en vigueur dès leur mise en ligne sur le Chatbot et seront donc opposables à tout Utilisateur dès cet instant. La date de mise à jour figure en tête des présentes CGU.

L'EDITEUR conseille à toute personne utilisant ou visitant le Chatbot de sauvegarder ou d'imprimer les CGU, sans toutefois les modifier.

### 2. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Chatbot conformément aux stipulations des présentes.

L'Utilisateur s'engage notamment à :

- Ne pas perturber le fonctionnement du Chatbot ;
- Ne pas extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen, et sous quelque forme que ce soit, tout ou partie du Chatbot qui constitue une base de données protégée par la Loi.

L'Utilisateur s'engage de manière générale à ne pas contrevenir aux prescriptions légales et réglementaires applicables au Chatbot et notamment aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

L'Utilisateur s'engage à ne pas diffuser de contenu, quelle que soit sa nature ou sa forme :

- Portant atteinte au droit à l'image ou au respect de la vie privée ;
- Visant à faire la publicité ou constitutif de diffusion d'annonces publicitaires ;
- Portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, notamment au regard du droit d'auteur ou du droit des marques ;
- Portant atteinte aux intérêts et aux droits de tiers ;
- Incitant à la consommation d'alcool, de tabac ou de substances illicites ;
- Incitant à la haine, à la violence, à commettre un délit, un crime ou un acte de terrorismes ou au suicide ;
- Qui constitue du harcèlement ;
- Pouvant être jugé injurieux, menaçant, diffamatoire, xénophobe, raciste, antisémite, pornographique, pédophile, révisionniste, homophobe, sexiste ;
- Contenant tout virus ou tout programme informatique de nature à interrompre, altérer, détruire ou limiter les fonctionnalités de tout ordinateur ou réseau informatique ;
- En violation du secret des correspondances ;
- Et de façon générale, tout contenu contraire à la loi, à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

Il est également fortement recommandé de ne pas diffuser de contenu contenant des données sensibles (par exemple des informations concernant l'origine raciale ou ethnique, les opinions religieuses, la santé).

L'Utilisateur est le seul responsable des propos qu'il tient sur le Chatbot et des informations, des contenus ou des commentaires qu'il publie.

Pour que les contenus soient compréhensibles par tous, l'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser d'abréviations et de langage SMS. Il s'engage de manière générale à publier un contenu de qualité, intelligible, cohérent et respectant la loi, les règles élémentaires de politesse et les bonnes mœurs.

### **3. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Chatbot, ainsi que les logiciels, structures des bases de données, textes, informations, analyses, images, photographies, graphismes, logos, sons ou toutes autres données contenues sur le Chatbot demeurent la propriété exclusive de l'EDITEUR ou, le cas échéant, de leurs propriétaires respectifs avec lesquels l'EDITEUR a conclu des accords d'utilisation. Ils ne peuvent en aucun cas être reproduits, utilisés ou représentés sans l'autorisation écrite et expresse de l'EDITEUR, ou, le cas échéant, de leurs propriétaires respectifs avec lesquels l'EDITEUR a conclu des accords d'utilisation, sous peine de poursuites judiciaires.

L'EDITEUR accorde à l'Utilisateur un droit d'utilisation, non exclusif et non transférable, du Chatbot ainsi que des œuvres de l'esprit originales et données contenues sur le Chatbot. Le droit ainsi concédé consiste en (i) un droit de consulter en ligne les œuvres de

l'esprit originales et données contenues sur le Chatbot et (ii) un droit de reproduction consistant en une impression et/ou une sauvegarde de ces œuvres de l'esprit originales et données consultées. Ce droit d'utilisation s'entend uniquement pour un usage strictement privé. Tout autre droit est expressément réservé par l'EDITEUR.

Toute autre utilisation du Chatbot, et notamment commerciale, de la part de l'Utilisateur est interdite sans l'autorisation écrite et expresse de l'EDITEUR ou, le cas échéant, des titulaires de droits avec lesquels l'EDITEUR a conclu des accords d'utilisation.

L'Utilisateur s'interdit notamment, de manière non exhaustive, pour un usage autre que privé, de reproduire et/ou représenter, télécharger, vendre, distribuer, émettre, traduire, adapter, exploiter, distribuer, diffuser et communiquer intégralement ou partiellement sous quelque forme que ce soit, à titre commercial ou non, toute œuvre de l'esprit originale ou donnée contenue sur le Chatbot.

L'Utilisateur s'interdit également d'introduire des données sur le Chatbot qui modifieraient ou qui seraient susceptibles de modifier le contenu ou l'apparence des données, de la présentation ou de l'organisation du Chatbot ou des œuvres figurant sur le Chatbot, et par quelques procédés que ce soit.

La marque « ASKOVET » est une marque déposée. Toute utilisation, représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale de la marque « ASKOVET », de quelque nature que ce soit, est totalement prohibée sans autorisation préalable et écrite de son titulaire.

#### **4. LIENS HYPERTEXTES**

Le Chatbot peut contenir des liens hypertextes vers d'autres sites présents sur le réseau Internet. L'Utilisateur reconnaît que les liens vers ces autres ressources sont susceptibles de lui faire quitter le Chatbot, l'application Messenger et le site de l'EDITEUR, le cas échéant. L'EDITEUR ne saurait être tenu responsable du contenu de ces sites.

Tout lien hypertexte renvoyant au Chatbot est formellement interdit sans autorisation expresse de l'EDITEUR. L'EDITEUR n'est pas responsable des liens hypertextes pointant vers le présent Chatbot.

#### **5. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

##### *Traitement de données à caractère personnel*

L'Utilisateur est informé que son inscription sur le Chatbot, notamment pour des demandes de rendez-vous en ligne ou l'envoi de rappels de vaccins, donne lieu, pour l'EDITEUR, à la collecte et au traitement automatisé de données à caractère personnel le concernant, dont l'utilisation est soumise aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés telle que modifiée (ci-après, « Loi Informatique et Libertés ») et du Règlement européen pour la protection des données n°2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après, « RGPD »).

### Base légale du traitement

Le traitement a pour base légale l'exécution des présentes CGU.

### Responsable de traitement

Les données personnelles ainsi collectées sont traitées par l'EDITEUR, en tant que responsable du traitement.

### Finalités du traitement

Ces données ne sont conservées et utilisées qu'aux seules fins de :

- Répondre aux demandes de contact ou de rendez-vous en ligne,
- Répondre aux demandes de renseignement commercial adressées à l'EDITEUR,
- Adresser des informations relatives aux animaux et centres d'intérêts de l'Utilisateur,
- Envoyer des rappels en fonction des centres d'intérêts de l'Utilisateur (par exemple : vaccination, antiparasitaires externes...),
- Envoyer des newsletters,
- améliorer les services destinés aux Utilisateurs du Chatbot (notamment en établissant des rapports statistiques sur la base de données anonymisées).

### Données à caractère personnel collectées

L'EDITEUR recommande de ne pas diffuser de données à caractère personnel sur le Chatbot. Néanmoins et notamment pour la prise de rendez-vous en ligne, les données à caractère personnel suivantes de l'Utilisateur peuvent être collectées :

- Nom, prénom de l'Utilisateur ;
- Adresse e-mail ;
- Adresse postale ;
- Numéro de téléphone portable et/ou fixe ;
- Numéro de puce électronique ou de tatouage.

### Durée de conservation

Elles sont conservées pendant toute la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées. A l'issue des durées de conservation, l'EDITEUR procédera à l'effacement définitif des données encore en sa possession.

### Destinataire des données

Les données à caractère personnel traitées sont destinées à l'EDITEUR ainsi qu'à ses éventuels prestataires, notamment l'hébergeur du Chatbot, aux fins de rendre le service, à l'exclusion de toute autre personne.

### Hébergement des données à caractère personnel

L'EDITEUR stocke les données à caractère personnel au sein de l'Union Européenne.

## Droits de l'Utilisateur

Conformément à la Loi Informatique et Libertés et au RGPD, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de limitation, de rectification, de portabilité, d'opposition et de suppression des données personnelles le concernant. L'Utilisateur dispose enfin du droit de définir des directives définissant la manière dont il entend que soient exercés, après son décès, ces droits.

L'Utilisateur peut exercer ces droits en adressant un courrier à AKV INNOVATIONS (67 route de Saint Laurent, 33480 à Brach) ou un email à [legal@askovet.com](mailto:legal@askovet.com)) et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité, ou tout autre moyen permettant de justifier de son identité.

L'Utilisateur dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## **6. COOKIES**

Les Cookies désignent un petit fichier d'informations que le Chatbot peut envoyer sur le terminal de l'Utilisateur permettant à l'EDITEUR d'identifier l'Utilisateur et de le reconnaître pendant sa durée de validité.

Les Cookies sont considérés comme étant des données personnelles.

### Finalités des Cookies

Le Chatbot est susceptible de faire usage de cookies dans le but de (i) stocker les informations et l'identifiant de la session de l'Utilisateur, et (ii) d'améliorer le service personnalisé qui est destiné aux Utilisateurs du Chatbot.

### Gestion des Cookies

Lorsque l'Utilisateur accède au Chatbot sur le Site, l'Utilisateur peut accepter ou refuser à tout moment l'utilisation de ces Cookies conformément à la réglementation applicable.

Les cookies peuvent être acceptés, supprimés, désactivés ou restreints en modifiant les paramètres correspondant dans le navigateur Internet.

Le refus, la suppression, la désactivation ou la restriction des Cookies est toutefois susceptible d'entraîner l'indisponibilité de certaines fonctionnalités du Chatbot. L'EDITEUR ne saurait être tenu pour responsable des dysfonctionnements du Chatbot et de l'altération des fonctionnalités causés par le refus de l'utilisation des Cookies.

L'Utilisateur est invité à consulter la documentation de son navigateur pour le paramétrer selon ses choix en matière de Cookies. Selon chaque navigateur, la configuration peut être différente :

- Internet explorer : <https://support.microsoft.com/fr-fr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>

- Safari : [https://support.apple.com/kb/PH19214?locale=fr\\_FR&viewlocale=fr\\_FR](https://support.apple.com/kb/PH19214?locale=fr_FR&viewlocale=fr_FR)
- Chrome : <https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=fr>
- Firefox : <https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies-preferences?redirectlocale=fr&redirectslug=activer-desactiver-cookies>
- Opéra : <http://help.opera.com/Windows/10.20/fr/cookies.html>

Pour les autres navigateurs, l'Utilisateur est invité à se rapprocher des sociétés fabricantes et de consulter la documentation adéquate.

L'Utilisateur peut également refuser l'utilisation des Cookies suivants sur son ordinateur personnel :

- Google Analytics : <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr>

#### Durée de conservation des Cookies

Dans le cas où l'Utilisateur du Chatbot accepte l'utilisation des Cookies sur le Site, ceux-ci seront conservés pour une durée maximale de treize (13) mois conformément à la réglementation applicable.

## **7. RESPONSABILITE**

L'EDITEUR indique que le contenu du Chatbot peut comporter des erreurs ou oublis, et qu'il est susceptible d'être modifié ou faire l'objet de mise à jour. L'Utilisateur qui remarquerait un lien brisé, une omission ou une erreur, est invité à le signaler en envoyant un courriel au webmaster (oups@askovet.com).

L'EDITEUR ne saurait être tenu pour responsable pour d'autres faits que ceux relatifs à l'édition du Chatbot. L'EDITEUR ne peut toutefois garantir l'exhaustivité de son contenu ou l'absence de modification par un tiers (intrusion, virus).

### **AVERTISSEMENT**

L'Utilisateur reconnaît que le rôle de l'EDITEUR est la simple mise à disposition d'un Chatbot permettant aux Utilisateurs d'obtenir des conseils sur différents sujets liés aux animaux (alimentation, comportement, ...) et que l'EDITEUR ne fournit aucun soin ou traitement vétérinaire ni aucune prestation de diagnostic ou de consultation vétérinaire à distance.

En conséquence, la responsabilité de l'EDITEUR ne saurait être engagée en cas de maladie, blessure ou décès d'un animal, l'utilisation du Chatbot ne pouvant en aucune manière se substituer aux professionnels et organismes appropriés.

En cas d'urgence, l'Utilisateur est tenu de contacter les professionnels et organismes appropriés.

L'EDITEUR ne garantit aucunement la disponibilité ou les performances du Chatbot.

L'Utilisateur ne peut rechercher la responsabilité de l'EDITEUR au motif d'un gain manqué, d'une perte de chance ou de chiffre d'affaires.

L'EDITEUR ne saurait être tenu responsable du non-fonctionnement, d'une impossibilité d'accès ou de dysfonctionnements du Chatbot imputables à un équipement non adapté, à des dysfonctionnements des services du fournisseur d'accès des Utilisateurs, à ceux du réseau internet.

L'EDITEUR se réserve le droit d'interrompre l'accès à tout ou partie du Chatbot, à tout ou partie des Utilisateurs, de façon temporaire pour des raisons de maintenance visant le bon fonctionnement du Chatbot, sans préavis et sans que cette interruption puisse donner droit à une quelconque indemnité pour l'Utilisateur.

L'Utilisateur déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et notamment reconnaît que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre les détournements éventuels.

## **8. DIVERS**

- 8.1. Dans l'hypothèse où l'un des termes des CGU serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice les autres dispositions resteraient valables.
- 8.2. Les registres informatisés de l'EDITEUR seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

## **9. LOI APPLICABLE – LITIGES**

Le contrat est conclu en langue française. Les présentes CGU et toutes les situations qui en découlent sont soumises à la loi française.

EN CAS DE LITIGE ENTRE LES PARTIES DECOULANT DE LA FORMATION, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION ET/OU LA FIN DU CONTRAT, ET APRES UNE TENTATIVE DE RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE, LA PARTIE DILIGENTE SAISIRA LE TRIBUNAL COMPETENT.