

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTES VETUP – Décembre 2025

La société VETUP (ci-après désignée « **VETUP** ») est une entreprise spécialisée dans les services informatiques et le développement de logiciels, applications web, et plateformes mobiles. VETUP a développé une solution informatique à destination des vétérinaires et des Clients vétérinaires (ci-après désignées les « **Clients** »), exploitée sous forme de logiciel SaaS (ci-après désignée la « **Solution** »), destinée à augmenter la productivité des vétérinaires en leur proposant une interface leur permettant de gagner en efficacité dans leur travail. La Solution permet notamment aux Clients de gérer leur facturation, les dossiers médicaux, les rendez-vous, les rappels, les hospitalisations, etc.

1. OBJET

1.1 Les présentes conditions générales d'abonnement (ci-après désignées les « **Conditions générales** ») déterminent les modalités d'abonnement à la Solution par les Clients.

1.2 Le fait, pour le Client, de solliciter un abonnement à la Solution auprès de VETUP, implique son adhésion entière et sans réserve aux Conditions générales. A ce titre, le Client reconnaît expressément avoir la qualité de professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. Toute dérogation aux Conditions générales devra avoir été expressément acceptée par écrit et préalablement à toute prestation de location.

1.3 Les Conditions générales se substituent à tout autre document antérieur échangé entre les parties, à tout autre accord écrit, implicite ou oral antérieur.

1.4 Les parties sont des contractants indépendants, agissant en tant que partenaires commerciaux. Les dispositions des Conditions générales ou les activités des parties ne peuvent en aucun cas être interprétées comme créant une relation entre les parties.

2. DESTINATION ET UTILISATION DE LA SOLUTION

2.1 Les Conditions générales sont conclues uniquement dans le cadre de l'activité professionnelle du Client. Le Client s'engage à n'utiliser la Solution que pour ses

besoins propres dans le cadre de son activité professionnelle.

2.2 Le Client s'engage à utiliser la Solution selon les prescriptions et/ou directives données par VETUP.

3. SOUSCRIPTION ET ABONNEMENT

3.1 Le Client entre en contact avec VETUP par e-mail ou via le site internet <https://www.vetup.com/>.

3.2 VETUP propose deux types d'abonnement à la Solution. Une offre « Basic », et une offre « Premium ». L'offre Basic est destinée à un vétérinaire seul et à une utilisation limitée de la Solution. Dans le cas où le Client dépasserait les prestations de son offre Basic, un abonnement en offre Premium lui serait automatiquement facturé dans les conditions indiquées sur le site internet de VETUP.

3.3 La réception de l'accord sur devis ou de la demande d'abonnement renseignée via le formulaire sur le site internet de VETUP, ou de toute forme écrite assimilée à une commande par VETUP, éventuellement accompagné du paiement de l'acompte dû, matérialise la commande entre les parties et vaut contrat et acceptation des présentes conditions générales.

3.4 Le Client choisit son identifiant et son mot de passe à la création de son compte lui permettant d'accéder aux fonctionnalités de la Solution. Cette étape marque le point de départ de l'utilisation de la Solution.

Le mot de passe et l'identifiant resteront actifs pendant la durée des Conditions générales.

En tout état de cause, les identifiants et mots de passe sont strictement personnels et confidentiels. Ils ne doivent en aucun cas être partagés ou communiqués à des tiers.

3.5 Le Client est seul responsable de l'utilisation de ses éléments d'identification, ainsi que des actions et/ou déclarations faites par l'intermédiaire de son compte personnel.

En cas de perte ou d'oubli de son mot de passe, le Client a la possibilité de se voir transmettre un nouveau mot de passe.

4. PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

4.1 Au-delà de l'abonnement à la Solution, le Client a la possibilité de souscrire des options qui consistent en des prestations complémentaires (ci-après désignées les « **Prestations complémentaires** »), ces options sont disponibles seulement pour les abonnements Premium.

4.2 La description des Prestations complémentaires auxquelles le Client peut souscrire est disponible sur le site internet de VETUP. Les Clients peuvent y souscrire via tout moyen et notamment par e-mail, validation de devis établi par VETUP, ou n'importe quel autre moyen écrit provenant du Client et en formulant la demande. Il s'agit, notamment, de prestations de synchronisation de l'agenda VETUP avec d'autres plateformes, d'augmentation d'espace de stockage, de transfert de données depuis l'ancien logiciel du Client, d'installation, d'activation et maintenance pour des API complémentaires au logiciel VETUP, etc.

Si le Client en émet la demande, le délai de mise à disposition ou d'activation des prestations complémentaires est fourni par VETUP.

4.3 Les Prestations complémentaires nécessitant une activation, création ou toute autre prestation forfaitaire font automatiquement l'objet d'un devis de la part de VETUP. Le bon pour accord du Client doit être accompagné du règlement de 100% du montant de la Prestation complémentaire. Le démarrage de la Prestation complémentaire est donc conditionné par la réception du paiement par VETUP.

5. UTILISATION DE LA SOLUTION PAR LE CLIENT

5.1 L'utilisation de la Solution relève de la seule responsabilité du Client. VETUP ne saurait être tenue responsable au titre, notamment, de virus informatiques, pannes, pertes de données ou erreurs qui pourraient être constatés pendant ou suite à un accès à la Solution, dans le respect de l'article 12 des présentes.

5.2 La Solution est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Cependant VETUP ne saurait être tenue responsable en cas d'événements qui pourraient faire obstacle à la continuité d'accès à la Solution, et se réserve la possibilité de rendre la Solution inaccessible

si nécessaire, notamment en cas de mise à jour ou de dysfonctionnement technique.

5.3 En tout état de cause, VETUP ne pourra être tenue responsable des dommages directs ou indirects qui pourraient être liés à l'utilisation et/ou à l'accès à la Solution.

6. DURÉE

6.1 Les Conditions générales prennent effet à compter du premier jour de l'utilisation de l'offre par le Client, et ce quelle que soit l'offre choisie, pour une durée d'un (1) an, reconductible de manière tacite pour des périodes de même durée.

Les parties ont la possibilité de mettre un terme aux Conditions générales par envoi d'un courriel au moins un (1) mois avant le terme de la période en cours.

6.2 En cas de dénonciation, les Conditions générales cesseront de plein droit à l'échéance de leur terme, ce sans indemnité au profit de l'une ou l'autre des parties.

6.3 Au terme des Conditions générales, pour quelque raison que ce soit, le Client n'a plus accès à la Solution.

7. RÔLE ET INTERVENTION DE VETUP

7.1 VETUP s'engage à tout mettre en œuvre pour apporter tout le soin et la diligence nécessaire à la mise en œuvre d'un service de qualité, conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art.

7.2 En cas de problème relatif à l'utilisation de la Solution, le Client a la possibilité de prendre contact avec VETUP qui fera ses meilleurs efforts pour résoudre la problématique du Client.

7.3 Les abonnements à la Solution donnent accès au Client à une prestation d'assistance de la part de VETUP, à savoir une assistance par e-mail, des rendez-vous téléphoniques, des visioconférences et un contrôle à distance, en cas de besoin.

8. DROITS DE VETUP

8.1 Pendant la durée des Conditions générales, un accès à la Solution est octroyé au Client, celle-ci demeurant la propriété de VETUP.

Aucune disposition des Conditions générales, ni de façon plus générale aucun élément de la relation contractuelle existant entre VETUP et le Client, ne peut permettre au Client de revendiquer le transfert à son bénéfice ou au bénéfice de tout tiers d'un quelconque

droit de propriété ou d'exploitation de tout ou partie des droits, quelle qu'en soit la nature, la portée et/ou l'origine, détenus par VETUP et concernant la Solution ou les Prestations complémentaires.

Le Client conserve quant à lui la titularité des droits sur ses propres contenus et fichiers.

Il est interdit au Client de sous-louer la Solution, par quelque moyen que ce soit.

8.2 Le Client autorise VETUP à la citer en référence (sa dénomination et l'adresse URL de son site web).

9. TARIF – CONDITIONS DE PAIEMENT

9.1 Tarif

9.1.1 En contrepartie de l'abonnement aux différentes offres, le Client versera à VETUP une redevance mensuelle. Les abonnements mensuels peuvent également être réglés à l'avance annuellement, sur demande du Client.

Le prix de l'abonnement et des éventuelles Prestations complémentaires est fourni par VETUP sur son site internet, ou sur demande du Client, et est repris dans le devis qui peut être établi par VETUP à la demande du Client.

9.1.2 VETUP se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. A ce titre, toute modification sera mentionnée sur le site internet de VETUP.

Pour les prestations forfaitaires, le tarif applicable est celui indiqué dans le devis et ce dans les conditions de délai énoncées dans ce dernier.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur lors de la souscription à l'offre par le Client.

Néanmoins, en cas de modification de ses tarifs par VETUP, le Client en est informé par écrit et le nouveau tarif sera applicable à compter du mois suivant celui au cours duquel cette notification a été réalisée par VETUP. Le Client a alors la possibilité de résilier les présentes Conditions générales par écrit, sous réserve du respect d'un préavis de quinze (jours). A défaut, le nouveau tarif entrera en vigueur de plein droit.

9.1.3 Cette redevance sera payée par le Client par carte bancaire, par Paypal, par prélèvement SEPA ou par virement.

9.1.4 La facture est adressée par VETUP au Client en début de mois. Le paiement devra avoir lieu entre le 1^{er}

et le 15, au plus tard, du mois en cours. Le prélèvement aura lieu le 15 du mois en cours.

Les factures annuelles sont à payer dans un délai de trente (30) jours après l'émission de la facture.

Pour chaque mois pour lequel l'abonnement a débuté, la totalité de la redevance mensuelle sera due par le Client.

9.1.5 Toute réclamation relative à la facturation devra être adressée par e-mail à l'adresse contact@vetup.com dans un délai de huit (8) jours à compter de la réception de la facture. Au-delà de ce délai, aucune réclamation ne sera traitée par VETUP et la ou les factures seront considérées comme acceptées par le Client.

9.2 Défaut de paiement – Retard de paiement

9.2.1 En cas de rejet du prélèvement, pour quelque raison que ce soit, une somme forfaitaire de quarante (40) euros devra être payée par le Client à VETUP.

En cas de retard dans le paiement, des frais de relance seront facturés par VETUP au Client, d'un montant forfaitaire de quarante (40) euros, ces frais pouvant augmenter selon le nombre de relance faites et la durée de la période de relance nécessaire.

9.2.2 En cas de retard de paiement, pour quelque raison que ce soit, VETUP pourra suspendre l'abonnement en cours, instantanément, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Outre les sommes et frais ci-avant évoqués, tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application d'intérêts de retard calculés au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€, conformément à l'article D. 441-5 du Code de commerce. Cette indemnité est exigible de plein droit le jour suivant la date de paiement.

9.2.3 En tout état de cause, aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

9.2.4 VETUP se réserve le droit de refuser de mettre à disposition la Solution à tout Client avec lequel il existerait un litige relatif à un paiement antérieur.

9.2.5 Le défaut de paiement total ou partiel trente (30) jours après l'échéance du terme, entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client, quel que soit le mode de paiement prévu ;
- La suspension immédiate de l'abonnement et de toute Prestation complémentaire.

10. DÉPASSEMENT DES FONCTIONNALITÉS

10.1 Offre Basic : l'offre Basic du logiciel Vetup est limité à un seul vétérinaire, elle comporte des fonctionnalités spécifiques et limitées, à savoir, un nombre limité de consultations par mois (100 par mois), d'envoi de SMS, ou encore d'envoi d'e-mails et ne bénéficie que de l'assistance support par mail. En cas de dépassement de ces fonctionnalités, le Client se verra, automatiquement, facturé le tarif correspondant au pack Premium, tel que mentionné sur le site internet de VETUP <https://www.vetup.com>. Si le Client dépasse les limites définies pour un compte Basic, la facturation du pack Premium sera activée dès le mois du dépassement constatée, et pour une durée d'engagement minimum de douze (12) mois, renouvelable par tacite reconduction. Le Client aura la possibilité de mettre un terme à son engagement, au plus tard un (1) mois avant le terme de chaque période de douze (12) mois.

Dans le cas d'un dépassement des fonctionnalités et d'un engagement du Client pour douze (12) mois, ce dernier peut néanmoins retrouver son statut de compte Basic si pendant six (6) mois consécutifs au cours de la période de douze (12) mois, il n'a enregistré aucun dépassement des fonctionnalités définies pour un compte Basic. Pour ce faire, le Client doit en faire la demande expresse à VETUP à partir du douzième (12^{ème}) mois après le début de l'engagement de l'abonnement. VETUP vérifie alors que les conditions sont bien remplies et si tel est le cas, le Client retrouve son statut de compte Basic.

10.2 Offre Premium : ce pack est conçu pour être mis à disposition d'un vétérinaire et de deux assistants vétérinaires. Dans le cas où VETUP se rendrait compte, par quelque moyen que ce soit, que le Client faisait bénéficier de la Solution à un nombre plus important d'utilisateurs, VETUP facturera automatiquement une licence supplémentaire, sans préavis dès le mois qui suit le constat.

10.3 Offre Premium : ce pack met à disposition du vétérinaire un nombre défini de fonctionnalités, emails, SMS. En cas de dépassement de ces fonctionnalités par

le Client, celui-ci se verra automatiquement facturer un ou des packs emails ou SMS supplémentaires selon le dépassement constatés et ce dès le mois du dépassement, tel que mentionné sur le site internet de VETUP.

11. REMBOURSEMENT PACKS EMAILS ET SMS NON CONSOMMÉS

Dans le cas où un Client qui bénéficie d'un abonnement pour des packs emails ou SMS complémentaires, constate la non consommation de certains packs pour certains mois dans l'année, celui-ci peut demander par écrit à VETUP le remboursement de ces packs complémentaires non utilisés. Cette demande doit se faire une fois par an, au cours du mois de novembre de l'année concernée. Passé la date du 30 novembre, aucune demande ne sera traitée. Une fois la vérification contradictoire par VETUP réalisée, un avoir correspondant au montant des packs non consommés est établi et déduit de la facture du mois de décembre de la même année.

12. GARANTIE

VETUP ne peut garantir l'adéquation totale de la Solution à l'ensemble des besoins spécifiques du Client, mais uniquement qu'elle met en œuvre tous les moyens pour mettre à disposition la Solution au Client et pour réaliser les prestations définies sur son site Internet et commandées dans le bon de commande.

13. RESPONSABILITÉ

13.1 Le Client reconnaît avoir reçu, avant envoi du bon de commande, l'ensemble des informations et conseils lui étant nécessaires dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions générales.

En tout état de cause, le Client ne pourra rechercher la responsabilité de VETUP qu'en apportant la preuve du comportement fautif de celle-ci.

Il est par ailleurs expressément convenu entre les parties que la responsabilité de VETUP est strictement limitée au montant mensuel d'un mois d'abonnement.

13.2 Il est entendu que VETUP ne pourra notamment être tenue pour responsable de tout dommage résultant :

- D'une utilisation de la Solution non conforme aux prescriptions de VETUP, ou de façon générale, contraire aux précautions d'usages et aux règles de l'art ;
- De faute ou négligence incombant au Client ;

- De modifications apportées par le Client à la Solution ;
- D'utilisation de la Solution par un tiers ;
- De force majeure ;
- De fraude.

Par ailleurs, VETUP ne saurait être tenue responsable, en ce qui concerne, notamment :

- Le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées ainsi que tous fichiers, notamment les fichiers d'adresses, mais aussi le son, le texte, les images, les données accessibles sur le site et ce à quelque titre que ce soit ;
- Les difficultés d'accès au site hébergé du fait du non-respect total ou partiel d'une obligation du Client, d'une défaillance et/ou d'une saturation à certaines périodes des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès ;
- Le non acheminement de courriers électroniques ou articles de forum de discussion ;
- Les dommages que pourraient subir les équipements connectés à la plate-forme d'hébergement (terminaux du Client) ou leur mauvaise utilisation, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité du Client ;
- Les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.

13.3 Le Client demeure, en tout état de cause, responsable de l'utilisation de son site web et de la Solution, ainsi que de ses propres contenus.

13.4 Responsabilité pour l'utilisation des emails et sms. Le Client est seul responsable de l'envoi de message de type email ou sms et courriers postaux auprès des personnes physiques ou morales enregistrées dans sa base de données en prenant en considération les règles qui s'appliquent en la matière dans son pays et dans les pays des destinataires de ces communications. En général, l'envoi de messages de type transactionnel (envoi de factures, comptes-rendus médicaux, devis, information médicale en général...) ne nécessite pas l'acceptation du destinataire pour ce type de communication. Le Client est responsable des envois de type marketing qui, dans certains pays, nécessitent l'acceptation de ce type de communication par le destinataire.

14. RÉSILIATION – CESSATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les Conditions générales seront résiliées en cas d'inexécution par l'une des parties de l'une quelconque

de ses obligations, notamment de paiement, trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure par n'importe quel moyen de communication notifiant cette dernière et resté sans réponse, et ce sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être dus à ce titre à la partie qui s'est vue contrainte de mettre un terme aux Conditions générales.

La cessation des Conditions générales entraîne la fermeture de l'accès à la Solution au bénéfice du Client, et, le cas échéant, la cessation des Prestations complémentaires en cours.

Les redevances versées par le Client restent acquises à VETUP sans préjudice de tous les dommages et intérêts qui pourraient être réclamés.

Par ailleurs, le Client peut demander la résiliation de ses abonnements pendant la période d'engagement d'un minimum de douze (12) mois, dans certaines conditions dont le Client apporte la preuve écrite, à savoir : changement ou cessation d'activité, départ à la retraite. Aucun autre motif ne peut être invoqué pour une résiliation anticipée pendant les douze (12) premiers mois d'abonnement. Dans ce cas, VETUP s'engage à fournir une extraction des données au client et clôture son compte, dans les trente (30) jours suivant la date de résiliation.

15. DONNÉES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITÉ

15.1 Les parties s'engagent à respecter toute législation et réglementation susceptible de leur être applicable en matière de protection des données personnelles, et tout particulièrement le règlement général sur la protection des données (règlement européen n°2016/679, dit « RGPD »).

Dans le cadre des présentes Conditions générales, VETUP a la qualité de sous-traitante des données personnelles. Elle effectue, pour le compte du Client, responsable du traitement, les opérations de traitement des données personnelles.

A ce titre, VETUP s'engage à :

- Traiter les données personnelles uniquement dans le but d'assurer la bonne exécution des présentes Conditions générales ainsi qu'à des fins statistiques ;
- Traiter les données personnelles exclusivement sur le territoire français, d'un Etat membre de l'Union Européenne ou de l'EEE, sauf autorisation expresse et contraire du Client ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données personnelles soient compétentes et

formées en matière de protection des données personnelles.

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données personnelles.

Au terme des Conditions générales, VETUP s'engage à détruire toutes les données personnelles ou à les retourner, sous une forme lisible, et à détruire toutes les éventuelles copies papier ou électroniques des données personnelles qu'elle pourrait détenir.

15.2 Les parties s'engagent à tenir confidentielles, et à maintenir confidentielles pendant un délai de cinq (5) ans au terme des présentes, les informations qu'elles ont obtenues directement ou indirectement dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions générales.

16. CESSION - TRANSMISSION

Les Conditions générales sont conclues *intuitu personae* et ne sauraient être transmises ou cédées, sans accord préalable et écrit.

17. FORCE MAJEURE ET IMPRÉVISION

17.1 Aucune des parties n'engage sa responsabilité au titre de toute inexécution de ses obligations au titre des présentes Conditions générales résultant d'un cas de force majeure tel que défini par la loi et la jurisprudence des Cours et des tribunaux. On entend par cas de force majeure toute situation imprévisible lors de la conclusion des présentes Conditions générales, irrésistible dans son exécution et notamment : mouvement de grève à l'échelle nationale ; émeutes ; incendie ou explosion ; conditions météorologiques exceptionnelles ; épidémies ; crise sanitaire ; séisme ; guerre civile ; émeutes ; actes de terrorisme particulièrement graves. Si l'événement de force majeure venait à perdurer plus de trente (30) jours à compter de sa date de survenance, il pourra être mis un terme aux présentes Conditions générales par la partie la plus diligente, par lettre recommandée avec accusé de réception.

17.2 Les parties, en tant que professionnelles, décident d'écarter expressément l'intervention du juge au titre de l'application de l'article 1195 du Code civil.

18. DISPOSITIONS GENERALES

18.1 Sous réserve de ce qui est expressément prévu dans les Conditions générales, aucune modification ou

ajout ne pourra être pris en compte sans accord écrit et valablement signé.

18.2 Dans l'hypothèse où une juridiction compétente estimerait qu'une clause des Conditions générales serait non conforme à la loi, ladite clause serait déclarée nulle et non avenue, sans que cela ne puisse affecter la validité et les effets des Conditions générales.

18.3 Une personne ou entité qui n'est pas partie aux présentes Conditions générales ne pourra se fonder ou demander l'application d'aucune des présentes dispositions.

19. ELECTION DE DOMICILE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les Conditions générales sont soumises au droit français.

En cas de difficultés survenant pour l'interprétation, la validité, la conclusion, l'exécution, la transmission, la cessation ou les conséquences de la cessation des Conditions générales, même en cas de demande incidente ou en garantie, ou de pluralité de défendeurs, les parties se rapprocheront pour tenter de résoudre leur litige à l'amiable. En cas d'échec de cette tentative de résolution amiable, le Tribunal de commerce de Marseille sera seul compétent.