



CLINIQUE VÉTÉINAIRE DU PASSAGE DU LOUP

SELARL Morvan-Martineau

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Protection des données personnelles (RGPD)

Version 1.2 — Octobre 2026

94300 Vincennes

Préambule

La Clinique Vétérinaire du Passage du Loup, exploitée par la SELARL Morvan-Martineau (ci-après « la Clinique », « nous »), accorde une attention particulière à la protection des données personnelles de ses clients, de leurs animaux et des visiteurs de son site internet.

La présente politique de confidentialité a pour objet de vous informer, conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, de la manière dont nous collectons, utilisons, conservons et protégeons vos données personnelles.

Elle s'applique à l'ensemble des données collectées dans le cadre de votre relation avec la Clinique : prise de rendez-vous, consultations, hospitalisation, chirurgie, facturation, ainsi que lors de votre navigation sur notre site internet.

1. Identité du responsable de traitement

Le responsable du traitement des données personnelles est :

SELARL Morvan-Martineau — Clinique Vétérinaire du Passage du Loup

- Adresse : 3 rue du Commandant Mowat, 94300 Vincennes
- SIRET : 814 288 262 00011
- Représentée par : Dr Céline Martineau et Dr Lucile Morvan, co-gérantes
- Téléphone : 01 48 08 66 41
- Email : contact@vetoloup.com

Le référent en charge des questions relatives à la protection des données au sein de la Clinique est :

Dr Céline Martineau — contact@vetoloup.com

2. Données personnelles collectées

2.1 Données relatives aux clients (propriétaires d'animaux)

Catégorie	Exemples de données
Identité	Nom, prénom, civilité
Coordonnées	Adresse postale, téléphone, adresse email
Données de facturation	Historique d'achats et de prestations, moyens de paiement (sans conservation des données bancaires complètes)
Correspondances	Échanges par email, téléphone, formulaire de contact ou SMS de rappel de rendez-vous

2.2 Données relatives aux animaux

Le dossier médical de votre animal contient des données nécessaires au suivi de sa santé, gérées via notre logiciel My Vet App - My Canine :

- Identité de l'animal : nom, espèce, race, sexe, date de naissance, numéro d'identification (puce/tatouage), photo éventuelle

- Données médicales : antécédents, diagnostics, traitements, résultats d'analyses et d'imagerie, comptes rendus opératoires, prescriptions
- Données comportementales le cas échéant

Ces données sont nécessaires au suivi médical de l'animal et à la continuité des soins ; certaines (identification) sont transmises à des fichiers nationaux dans les conditions prévues par la loi (voir 5.3).

Espace client en ligne : vous pouvez accéder, via un espace sécurisé fourni par notre logiciel My Vet App - My Canine (<https://vetoloup.myvetapps.fr/client.php>), au carnet de santé de vos animaux (vaccinations, traitements, rendez-vous) et prendre rendez-vous en ligne. Cet accès nécessite la création d'identifiants personnels ; les données de connexion associées sont conservées à des fins de sécurité.

2.3 Enregistrements audio des consultations

Afin de faciliter la rédaction des comptes rendus de consultation, la Clinique utilise les solutions Consult Assist (éditée par HVC Premium, France) et CoVet (éditée par CoVetAI Inc., États-Unis), qui enregistrent l'audio de certaines consultations. Cet enregistrement capte la voix du vétérinaire et, le cas échéant, celle du client présent, ainsi que les informations orales échangées au sujet de l'animal. L'audio est retranscrit par un outil d'intelligence artificielle afin de produire un projet de compte rendu, systématiquement relu, corrigé si besoin et validé par le vétérinaire avant son intégration au dossier médical. Aucune décision concernant l'animal ou le client n'est prise de manière automatisée.

Information et consentement : vous êtes informé(e) de ce dispositif par un affichage présent sur le bureau de chaque salle de consultation, par nos conditions générales de fonctionnement et par la présente politique. Votre choix (accord ou refus) est recueilli via notre questionnaire d'accueil et reporté dans votre dossier client ; à défaut, il vous est demandé oralement avant tout enregistrement.

Vous pouvez refuser l'enregistrement, en demander l'interruption à tout moment ou modifier votre choix ultérieurement en le signalant à l'équipe, sans aucune incidence sur la qualité des soins prodigués à votre animal.

2.4 Outils d'aide à la rédaction

La Clinique peut utiliser ponctuellement un outil d'intelligence artificielle générative (ChatGPT, OpenAI) pour l'aide à la rédaction de certains courriers ou réponses aux e-mails. Seul le texte à rédiger est soumis à l'outil, après suppression de toute donnée permettant d'identifier le client ou son animal (nom, coordonnées, numéro d'identification...). Aucune donnée du dossier médical ni aucun enregistrement de consultation n'y est transmis. Tout contenu ainsi préparé est relu et validé par un membre de l'équipe avant envoi.

2.5 Données de navigation (site internet)

Si vous consultez notre site internet, nous sommes susceptibles de collecter :

- Données de connexion (adresse IP, type de navigateur, pages consultées)
- Données saisies dans les formulaires de contact ou de demande de rendez-vous en ligne
- Cookies et traceurs, dans les conditions décrites à l'article 9

2.6 Boutique en ligne

La Clinique propose à ses clients une boutique en ligne, accessible depuis notre site internet, opérée par la société Woofie (plateforme Vétorino). Les commandes y sont passées par le client, payées en ligne via le prestataire de paiement de la plateforme, puis retirées à la Clinique. À cette occasion sont collectés les nom, prénom, adresse e-mail, téléphone, adresse de facturation et le détail de la commande, transmis à la Clinique pour la préparation et la remise des produits.

Les traitements réalisés par la société Woofie pour le fonctionnement de sa plateforme, et par son prestataire de paiement (Mangopay) pour le règlement des commandes, sont régis par leurs propres conditions générales et politiques de confidentialité, consultables sur www.vetorino.com. Les données bancaires ne sont jamais communiquées à la Clinique.

3. Finalités des traitements

Vos données personnelles et celles de votre animal sont collectées et traitées pour les finalités suivantes :

- Gestion du dossier médical de l'animal et suivi des soins (My Vet App - My Canine)
- Prise de rendez-vous, y compris en ligne, et gestion de l'agenda de la Clinique
- Mise à disposition d'un espace client en ligne permettant de consulter le carnet de santé de vos animaux et de prendre rendez-vous
- Établissement des devis, factures et suivi comptable
- Préparation des comptes rendus de consultation à partir d'enregistrements audio (Consult Assist – HVC Premium ; CoVet – CoVetAI Inc.), avec validation systématique par le vétérinaire
- Aide à la rédaction de courriers et d'e-mails, sans transmission de données identifiantes
- Envoi de rappels (vaccination, rendez-vous de suivi) par email, SMS ou courrier
- Gestion des commandes passées sur la boutique en ligne de la Clinique (plateforme Vétorino) et remise des produits
- Réponse à vos demandes et réclamations
- Respect des obligations légales et réglementaires de la profession vétérinaire (pharmacovigilance, traçabilité des actes, identification animale)
- Prise en charge du corps de l'animal décédé et organisation de sa crémation, à la demande du client
- Gestion des impayés et du contentieux
- Amélioration de nos services et, avec votre consentement, envoi d'informations ou d'offres de la Clinique
- Sécurité des personnes et des biens au sein de la Clinique, par vidéosurveillance

4. Base légale des traitements

Finalité	Base légale
Suivi médical de l'animal, prise de rendez-vous, facturation	Exécution du contrat de soins
Commandes passées sur la boutique en ligne, crémation de l'animal décédé	Exécution du contrat (vente, convention de crémation)
Obligations de traçabilité, identification animale, pharmacovigilance	Obligation légale
Enregistrement audio des consultations (Consult Assist, CoVet)	Consentement, recueilli via le questionnaire d'accueil ou oralement avant l'enregistrement, révoquant à tout moment
Gestion des impayés, amélioration des services	Intérêt légitime de la Clinique
Vidéosurveillance des locaux	Intérêt légitime de la Clinique (sécurité des personnes et des biens)
Envoi de newsletters ou offres commerciales, cookies non essentiels	Consentement de la personne concernée

5. Destinataires des données

5.1 En interne

Les données sont accessibles aux membres de l'équipe de la Clinique habilités et tenus au secret professionnel dans l'exercice de leurs fonctions : vétérinaires (Dr Céline Martineau, Dr Lucile Morvan, Dr Laura Catuli, Dr Pilar Albert), auxiliaires vétérinaires (ASV) et personnel administratif.

5.2 Sous-traitants et prestataires

Certaines données peuvent être transmises à des prestataires agissant pour le compte de la Clinique, dans le cadre strict des finalités décrites ci-dessus :

- My Vet App - My Canine : éditeur du logiciel de gestion vétérinaire (dossiers médicaux, agenda, facturation) et de l'espace client en ligne (carnet de santé, prise de rendez-vous en ligne)
- HVC Premium (Consult Assist) : enregistrement et retranscription des consultations pour la préparation des comptes rendus ; données hébergées en France
- CoVetAI Inc. (CoVet) : enregistrement et retranscription des consultations pour la préparation des comptes rendus ; données susceptibles d'être traitées aux États-Unis et au Canada (voir 5.4)
- Woofie SAS (plateforme Vétorino) et son prestataire de paiement Mangopay : boutique en ligne de la Clinique
- Anima Care (crématorium animalier de Le Meux) : prise en charge et crémation du corps de l'animal décédé, sur demande du client et dans le cadre d'une convention de crémation
- Laboratoires d'analyses vétérinaires externes
- Structures vétérinaires assurant la permanence et la continuité des soins (VetoAdom, CHV Frégis, V2TU, UCVET, Clinique vétérinaire du Mesly), vétérinaires spécialistes et confrères référents, lorsque la prise en charge de votre animal le nécessite
- Hébergeur du site internet et prestataire d'envoi d'emails/SMS de rappel
- Expert-comptable de la Clinique
- Prestataires de paiement en ligne, le cas échéant

Ces prestataires n'utilisent vos données que pour l'exécution des prestations qui leur sont confiées et sont contractuellement tenus de respecter la réglementation applicable en matière de protection des données.

5.3 Organismes tiers imposés par la réglementation

Certaines données relatives à l'identification de votre animal sont transmises au fichier national d'identification des carnivores domestiques (I-CAD), conformément à la réglementation en vigueur. Les données peuvent également être communiquées aux autorités administratives ou judiciaires sur réquisition légale.

5.4 Transferts hors Union européenne

Les enregistrements et comptes rendus de consultation traités par HVC Premium sont hébergés en France. Ceux traités par CoVet, édité par la société américaine CoVetAI Inc., peuvent être hébergés et traités aux États-Unis ou au Canada, y compris par ses propres sous-traitants (hébergement et fournisseurs de modèles d'intelligence artificielle). Plus généralement, certains prestataires techniques de nos sous-traitants sont établis hors de l'Union européenne (notamment aux États-Unis) ou peuvent accéder aux données depuis ces pays. Ces transferts sont alors encadrés par une décision d'adéquation de la Commission européenne (cadre de protection des données UE-États-Unis) ou par les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne.

6. Durée de conservation des données

Type de données	Durée de conservation
Dossier médical de l'animal	Durée de la relation avec la Clinique, puis archivage conformément aux obligations légales de la profession vétérinaire
Factures et pièces comptables	10 ans (obligation légale comptable)
Enregistrements audio des consultations (Consult Assist, CoVet)	Suppression dès validation du compte rendu, et au plus tard 30 jours après la consultation (seul le compte rendu validé est conservé au dossier médical)
Données de prospection commerciale (consentement)	3 ans à compter du dernier contact, sauf opposition
Données de connexion au site internet	13 mois maximum
Images de vidéosurveillance	Maximum 30 jours

7. Sécurité des données

La Clinique met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles, et de les protéger contre toute perte, altération, divulgation ou accès non autorisé, notamment :

- Accès aux dossiers restreint aux membres autorisés de l'équipe, via des identifiants personnels
- Sécurisation informatique du logiciel de gestion et des postes de travail
- Sauvegardes régulières des données
- Sensibilisation de l'équipe au respect de la confidentialité et du secret professionnel

8. Vidéosurveillance

La Clinique est équipée d'un système de vidéosurveillance couvrant les espaces communs (accueil, salle d'attente) ainsi que les salles de consultation et de soins, à des fins exclusives de sécurité des personnes et des biens (prévention des vols, incidents, litiges).

- Les enregistrements ne sont accessibles qu'aux personnes habilitées de la Clinique et, le cas échéant, aux forces de l'ordre sur réquisition
- Les images sont conservées 30 jours maximum, sauf réquisition judiciaire
- Un affichage informatif est mis en place dans les zones filmées, conformément à la réglementation

Vous disposez d'un droit d'accès aux images vous concernant, à exercer auprès du responsable de traitement (article 1).

9. Cookies et traceurs

Notre site internet peut utiliser des cookies, c'est-à-dire de petits fichiers déposés sur votre terminal lors de votre navigation, afin d'assurer son bon fonctionnement, d'établir des statistiques de fréquentation ou de vous proposer, avec votre consentement, du contenu personnalisé.

- Cookies strictement nécessaires au fonctionnement du site : déposés sans consentement préalable

- Cookies de mesure d'audience et cookies tiers (réseaux sociaux, etc.) : déposés uniquement après recueil de votre consentement via le bandeau de gestion des cookies

Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences en matière de cookies via le bandeau prévu à cet effet sur le site, ou via les paramètres de votre navigateur.

10. Vos droits sur vos données personnelles

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants sur les données vous concernant :

- Droit d'accès : obtenir la confirmation que vos données sont traitées et en obtenir une copie
- Droit de rectification : faire corriger des données inexacts ou incomplètes
- Droit à l'effacement : demander la suppression de vos données, dans les limites des obligations légales de conservation (ex. dossier médical, facturation)
- Droit à la limitation du traitement
- Droit d'opposition, notamment pour les traitements fondés sur l'intérêt légitime ou à des fins de prospection
- Droit à la portabilité des données que vous nous avez fournies
- Droit de retirer votre consentement à tout moment, notamment concernant l'enregistrement audio des consultations ou la prospection
- Droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès

Ces droits s'exercent auprès de la Clinique par email ou par courrier aux coordonnées indiquées à l'article 1, en justifiant de votre identité. Nous nous engageons à répondre à votre demande dans un délai d'un mois, éventuellement prolongé de deux mois pour les demandes complexes.

11. Droit de réclamation

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

- Par voie électronique : www.cnil.fr/fr/plaintes
- Par courrier : CNIL — 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07

12. Modification de la présente politique

La Clinique se réserve le droit de modifier la présente politique de confidentialité à tout moment, notamment pour se conformer à toute évolution réglementaire, jurisprudentielle ou technique. La version en vigueur est celle publiée sur notre site internet et affichée en Clinique, à la date de votre visite.

Date de dernière mise à jour : 24 octobre 2026.