Termes et Conditions

Dernière mise à jour : 24 mai 2023

Bonjour et bienvenue chez ZAVA !

Nous vous remercions de prendre le temps de lire nos Termes & Conditions.

Ce document représente le contrat qui nous lie lorsque vous visitez simplement notre site internet zavamed.com/fr ou/et lorsque vous nous demandez une consultation médicale ou êtes déjà un·e patient·e de ZAVA.

Si vous n'êtes pas totalement satisfaite de ces termes et conditions, nous vous demandons de ne pas utiliser notre site internet et/ou le service de consultation médicale.

Vous pouvez imprimer une copie de ces Termes & Conditions pour pouvoir vous y référer ultérieurement.

MISE EN GARDE : ces Termes & Conditions sont régis par le droit irlandais. Ainsi, en acceptant ces Termes & Conditions et en utilisant nos services vous acceptez expressément l'application de la loi en vigueur en Irlande.

Si vous avez des questions ou que certaines choses ne sont pas claires, nous serons ravis de vous aider. Vous pouvez nous contacter ici.

Commençons par nous présenter.

À propos de nous

zavamed.com/fr est un site internet édité par HEALTH BRIDGE MEDICAL LIMITED ("Nous") mais nous pratiquons notre activité sous le nom ZAVA.

ZAVA est un service de consultations médicales en ligne et nous avons donc au sein de notre équipe des médecins et d'autres employés dévoués à vous offrir un service de qualité.

Maintenant que les présentations sont faites, passons à un aspect plus juridique : Health Bridge Medical Limited est une société enregistrée en Irlande sous le numéro de société 648769, et dont le siège social se trouve

à Dublin : ZAVA, c/o Health Bridge Medical Ltd, 2 Dublin Landings N Wall Quay, North Dock Dublin, D01 V4A3, Irlande.

Nos médecins sont enregistré·e·s auprès de, et habilité·e·s à exercer la médecine par l'Ordre des Médecins Irlandais soit le *Irish Medical Council*.

Nos services

ZAVA est un service de médecins en ligne, qui permet d'avoir accès à une consultation médicale à distance.

Les consultations médicales sont effectuées par le biais de questionnaires médicaux en ligne élaborés par nos médecins, de conversations téléphoniques (le cas échéant), et d'échanges écrits via une messagerie sécurisée (dans votre Espace personnel). Nos médecins auront parfois besoin d'évaluer votre état de santé par le biais de photos (selon le sujet pour lequel vous consultez).

Si après avoir consulté vos informations médicales, les médecins estiment qu'ils peuvent sans risque mener une consultation médicale à distance et qu'ils jugent que votre état nécessite un traitement médical, ils peuvent rédiger une ordonnance que vous pourrez télécharger depuis votre Espace personnel. Attention, toutes les consultations médicales à distance n'aboutissent pas nécessairement à la rédaction d'une ordonnance qui reste à la libre appréciation du médecin qui vous a pris·e en charge.

En revanche, si nos médecins estiment que la consultation ne peut pas être rendue à distance, ils vous redirigeront vers une consultation physique avec votre médecin traitant ou vous orienteront vers une alternative appropriée.

Nos médecins assurent ensuite un suivi médical afin de vérifier que le traitement vous convient, de vous aider à réagir face à de potentiels effets secondaires et plus généralement, pour vous donner des conseils

concernant votre santé. À votre demande, nous tenons votre médecin traitant informé.

Nous prenons votre sécurité très au sérieux, c'est pourquoi nous fournissons un service de consultation médicale uniquement à des patients qui :

- ont 18 ans ou plus, ou 16 ans ou plus pour le service de contraception uniquement ;
- sont légalement capables et responsables de leurs actes ;
- accèdent à notre site depuis, et résident : en France métropolitaine, en Corse ou DROM-COM.

Tous les horaires affichés sur le site s'entendent en France métropolitaine (fuseau horaire de Paris).

Comment fonctionne notre service ?

ENREGISTREMENT :

Lorsque vous visitez notre site internet pour la première fois, vous avez la possibilité de vous inscrire avant de faire appel à nos services ou de directement choisir l'un de nos services. Quel que soit le service que vous recherchez, vous serez toujours invité·e à remplir un questionnaire médical que ce soit pour demander une consultation médicale en vue d'obtenir un diagnostic, un traitement ou des tests de dépistage (la « Commande »).

QUESTIONNAIRE :

Pourquoi un questionnaire ? Pour les mêmes raisons que lorsque vous allez chez votre médecin traitant pour une consultation. Nos médecins ont besoin de connaître votre état de santé, votre historique de santé, les médicaments que vous prenez et autres informations afin d'évaluer si une consultation à distance est adéquate, ou afin de vous prescrire un

traitement approprié. Nos questionnaires sont tous élaborés et régulièrement revus par nos médecins, conformément aux recommandations des sociétés savantes et aux meilleures pratiques médicales. Ils sont adaptés à un service en particulier (par exemple, la contraception, la dysfonction érectile, etc.).

VOTRE CONSULTATION À DISTANCE :

- Vous choisissez le sujet pour lequel vous souhaitez consulter, parmi les choix disponibles dans le menu principal du site.
- Vous complétez notre questionnaire de santé.
- Vous confirmez avoir lu, compris et accepté nos Termes & Conditions et indiquez si vous souhaitez que l'on informe votre médecin traitant.
- Vous créez votre Espace personnel ou vous vous connectez si vous êtes déjà utilisateur du service.
- Le cas échéant, vous choisissez des options additionnelles. L'ordonnance est uniquement téléchargeable depuis votre Espace Personnel.
- Vous vérifiez votre Commande.
- Vous procédez au paiement en ligne de votre Commande.

Nous vous enverrons un email et/ou un SMS pour confirmer que la création de votre Espace personnel a bien été prise en compte (le cas échéant) et que votre demande est examinée avec soin par nos médecins.

Un médecin vous enverra ensuite un message pour :

- Confirmer la consultation à distance et y donner suite par l'émission de conseils, diagnostics ou ordonnance le cas échéant.
- Vous demander des informations complémentaires via votre compte.
- Vous signifier que la consultation ne peut pas avoir lieu à distance.

Une fois votre demande payée en ligne, les médecins vous répondent généralement sous un délai maximal de 24h en jours ouvrés.

Pour des raisons réglementaires ou de sécurité, il peut arriver que nous devions limiter le nombre d'ordonnances ou plus largement, de traitements que nous pouvons vous fournir. Nous nous réservons le droit de refuser toute demande.

USAGE ET ENVOI DE L'ORDONNANCE

Si nos médecins vous prescrivent un traitement, vous pourrez télécharger l'ordonnance depuis votre Espace personnel. Vous pourrez ensuite la présenter dans la pharmacie de votre choix.

Les médicaments qui vous sont prescrits sont destinés à être délivrés par une pharmacie française située sur le territoire français, en France métropolitaine, Corse, ou dans les DROM-COM.

Les ordonnances sont valides pendant trois mois maximum à compter du jour où elles ont été émises sauf mention contraire. Les ordonnances émises à des fins d'analyses médicales n'ont pas de limite de validité. Cependant, il est conseillé de vérifier en amont avec le laboratoire d'analyses si le remboursement des frais s'appliquera toujours lorsque votre ordonnance a été émise il y a plus de 12 mois.

Tarification

Nous nous assurons que le coût de chaque service est clairement affiché sur notre site, toutes taxes comprises. Le cas échéant, les coûts d'envoi sont également affichés au plus tard lorsque vous faites votre Commande, avant l'étape paiement. Il n'y a aucun frais caché.

Nous nous accordons le droit de modifier le tarif de nos services à tout moment et sans préavis. Toutefois, nous nous engageons à facturer les services payants commandés aux prix indiqués à la date d'enregistrement de votre Commande.

Malgré nos efforts, il se peut que certains des services figurant sur notre site internet soient affichés à un prix incorrect. Malheureusement, nous sommes incapables de fournir les services à un prix incorrect si l'erreur de prix est évidente et aurait pu raisonnablement être reconnue par vous comme une erreur.

Paiement

Il est de votre responsabilité de fournir une carte bancaire valide sur laquelle prélever la transaction. Nous nous réservons le droit de ne délivrer aucun service si vos informations de paiement ont expiré ou si elles sont invalides.

Contrat

Lorsque vous demandez une consultation en vue d'obtenir un diagnostic, un traitement ou un kit de dépistage, vous recevrez un email confirmant que nous avons reçu votre Commande et marquant le démarrage de la prestation. La Commande ne peut plus être annulée après que vous avez reçu un email qui confirme l'acceptation de votre Commande (cf paragraphe "Annulation" ci-dessous).

Nous nous réservons le droit de refuser toute Commande.

Convention de preuve et preuve de la Commande

Les registres informatisés conservés dans nos systèmes informatiques (ou ceux de nos sous-traitants) dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications et des différentes transmissions des informations entre vous et nous.

La conservation et l’archivage des informations et des données sont effectués sur un support fiable et durable.

Vous reconnaissez et acceptez que l’usage de vos identifiant et mot de passe constitue une signature électronique, et manifeste votre consentement en caractérisant sa preuve.

En cas de conflit entre nos systèmes informatisés (ou ceux de nos sous-traitants) et tout document sur support écrit ou fichier électronique en votre possession, vous reconnaissez que nos systèmes informatisés (et ceux de nos sous-traitants), priment sur vos documents ou ceux d’un tiers et sont seuls admis à titre de preuve.

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la Commande valent preuve de l'intégralité de ladite Commande et valent exigibilité des sommes engagées pour la fourniture du service payant telles qu’elles figurent sur le bon de commande.

Cette validation vaut signature et acception expresse des opérations bancaires effectuées dans le cadre des services payants.

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable.

Annulation

La consultation médicale débute une fois que vous avez saisi vos informations de paiement et validé votre Commande. Si nos médecins

déterminent que la consultation à distance est appropriée dans le cadre de votre demande, ils procèdent à l'émission de conseils et/ou diagnostic et/ou ordonnance, dont vous êtes informé·e par message dans votre Espace personnel, par courrier électronique et/ou SMS, le cas échéant. Conformément à la réglementation applicable aux contrats relatifs à la provision de services de médecine, l'annulation de votre Commande est impossible après réception du courrier électronique vous informant de l'acceptation de votre Commande.

Communication écrite

Les lois applicables requièrent que certaines des informations ou communications que nous vous envoyons soient faites à l'écrit. En utilisant notre site, vous acceptez :

- que la communication écrite avec notre équipe soit principalement électronique, par e-mail ou via des messages postés directement sur notre site internet.
- Pour les sujets contractuels, que tous les contrats, informations, alertes et autres communications que nous vous fournissons suivent les recommandations et lois qui s'appliquent à ces communications électroniques.

Votre engagement envers ZAVA

ZAVA est un service de consultation en ligne, ce qui signifie que la plupart du temps nous communiquons avec vous par voie électronique ou par téléphone. Votre santé nous importe, nous sommes là pour vous aider et c'est pour cette raison que nous vous demandons d'être complètement sincère et honnête pour permettre à nos médecins de vous fournir un service sûr et de qualité.

Ainsi, nous vous demandons de vous engager à :

- Répondre à notre questionnaire médical honnêtement et au mieux de votre connaissance. Si vous ne comprenez pas quelque chose dans le questionnaire, contactez-nous et nous vous donnerons toutes les informations dont vous avez besoin, mais ne complétez pas le questionnaire sans être sûr·e d'avoir tout compris.
- Ne pas effectuer de Commande pour une autre personne que vous-même.
- Ne pas vous enregistrer plus d'une fois avec ZAVA et vous assurer que les informations que vous nous fournissez (nom, adresse, date de naissance, email et le cas échéant, votre numéro de téléphone) sont correctes et mises à jour si nécessaire sans délai.
- Nous n'informons pas votre médecin traitant sans votre accord, mais nous vous encourageons vivement à lui transmettre les informations liées à la consultation médicale que vous avez reçue sur ZAVA, et notamment tout traitement prescrit, afin d'assurer la continuité des soins.

Pour votre sécurité :

- Lisez attentivement les instructions inscrites sur la boîte et la notice avant d'utiliser tout traitement médical. Veuillez vous assurer que vous n'utilisez pas un médicament, dispositif médical ou autre traitement ultérieurement à sa date limite d'utilisation, inscrite sur le conditionnement.
- Les traitements prescrits par nos médecins sont réservés à votre seul usage. Ils ne doivent en aucun cas être utilisés par des tiers. Assurez-vous que vous seul·e avez accès à vos médicaments et veuillez les tenir hors de portée des enfants.

Nous n'accepterons aucune responsabilité pour tout dommage résultant de : (i) votre incapacité à fournir (et maintenir en permanence) des informations complètes, exactes et précises dans votre Espace personnel, dans nos questionnaires médicaux et toute autre information que vous

nous soumettez ; (ii) votre refus de suivre les conseils donnés sur notre site internet ou de transmettre des informations à votre médecin traitant.

Votre compte

Lorsque vous vous inscrivez, vous créez un Espace personnel en ligne sécurisé, qui contient les informations suivantes :

- Un espace qui vous permet de lire les messages de nos médecins, vérifier le statut de vos Commandes et procéder à une nouvelle Commande.
- Paramètres de votre compte : c'est ici que vous pouvez modifier vos informations personnelles et mettre à jour vos préférences de notifications (consultez s'il vous plaît notre Charte des données personnelles et cookies pour plus d'informations). Si vous voulez suspendre votre compte et cesser d'utiliser nos services, vous pouvez également le faire à partir de vos Paramètres. Votre compte sera définitivement désactivé avec effet immédiat. Légalement, nous devons archiver le dossier électronique des patients, y compris vos informations personnelles, communication et traitements prescrits tel qu'indiqué dans notre Charte des données Personnelles ; donc bien que votre compte sera suspendu, il ne sera pas supprimé définitivement mais archivé.
- Messages de nos médecins
- Conseils
- Historique des demandes : c'est ici que vous pourrez télécharger votre ordonnance et la consulter.
- Liens vers nos services
- Une section d'aide, avec liens vers notre FAQ

Confidentialité et sécurité de votre compte

Vos codes de connexion à votre compte doivent rester confidentiels afin de protéger vos informations médicales. Ne divulguez jamais ces informations à un tiers.

Le choix de votre mot de passe est très important afin de prévenir tout accès non autorisé à votre compte. Votre mot de passe doit :

- être composé d'au moins 8 caractères ;
- être un mélange de lettres minuscules, majuscules, chiffres, symboles ;
- éviter d'être un mot de passe commun ou facile à deviner, tel que "admin12345", votre nom, votre date de naissance, etc. ;
- être unique : différent des mots de passe que vous utilisez sur d'autres sites internet.

Nous nous réservons le droit de désactiver votre identifiant ou mot de passe pour des raisons de sécurité. Si vous pensez que la confidentialité de votre compte a été compromise, nous vous demandons de nous contacter sans délai.

Charte des données personnelles et cookies

La protection de vos données est au cœur de nos préoccupations. Aussi, vous trouverez tout ce que vous devez savoir quant au traitement de vos données personnelles dans notre Charte des données personnelles et cookies.

Utilisation de notre site internet zavamed.com/fr/

Nous faisons des mises à jour régulières de notre site internet pour vous offrir le meilleur : de nouveaux services, de nouveaux articles à propos de sujets susceptibles de vous intéresser et plus globalement, améliorer notre site et votre expérience. Parfois nous devons aussi modifier ou mettre fin à certains services proposés.

Vous recevrez des notifications concernant des changements et des nouveautés si nous pensons ces notifications importantes et que vous êtes dans notre liste de diffusion. Soyez assuré·e que nous communiquons de

manière raisonnable et avec parcimonie pour ne pas vous importuner mais seulement vous tenir au courant des nouveautés susceptibles de vous intéresser.

Nous faisons tout notre possible pour garder notre contenu à jour et pertinent mais si vous notez quelque chose d'anormal, n'hésitez pas à nous le faire savoir et nous rectifierons cela dans les plus brefs délais.

Internet joue parfois des siennes donc dans le cas où notre site est momentanément indisponible, nous ferons de notre mieux pour résoudre ce problème le plus rapidement possible.

Enfin, il se peut que nous devions suspendre l'accès à notre site de notre propre chef ou y mettre un terme de façon définitive. Ce n'est pas notre objectif bien sûr, nous voulons vous accompagner sur le long terme.

Lien vers notre site internet

Notre volonté est d'offrir un accès au soin au plus grand nombre. Nous serions donc ravis si vous parliez de notre service à vos amis, votre famille ou encore, si vous faites référence à notre site à partir de votre site internet ou blog. Cependant, nous vous demandons de prendre connaissance des points suivants :

Nous sommes fiers de faire ce que nous faisons, de nos médecins et de notre équipe et nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour protéger notre image.

Nous vous demandons de ne pas suggérer une quelconque forme d'association ou de partenariat avec ZAVA si ce lien n'est pas existant.

Si vous souhaitez créer un lien vers notre page d'accueil, vous pouvez le faire depuis votre propre site web ou depuis votre compte personnel de

réseaux sociaux mais pas à partir d'un site ou compte tiers sauf avec notre accord préalable.

Assurez-vous s'il vous plaît d'inclure seulement un lien (pas d'iframe) à la page d'accueil de notre site Web zavamed.com/fr. Il y a une réglementation stricte concernant la santé et la télémédecine, c'est pour cette raison que vous pouvez parler de notre service en tant que médecins offrant des consultations en ligne mais la promotion de médicaments spécifiques n'est pas permise.

Si vous avez des doutes, veuillez nous consulter avant de pointer vers notre site internet. Nous nous réservons le droit de vous demander de retirer tout lien sans préavis si c'est en désaccord avec ce paragraphe.

Liens sur notre site

Nous avons sur certaines de nos pages des liens vers d'autres sites et contenus de tiers. Ces liens ont une vocation informative seulement et nous n'avons aucun contrôle sur leur contenu. Nous ne pouvons garantir l'exactitude, la fiabilité ou l'exhaustivité de leur contenu et ne pouvons être tenus pour responsables de tout dommage ou perte que vous pourriez subir en raison de leur utilisation.

Droits de propriété intellectuelle

Notre site internet et son contenu sont protégés par droit d'auteur. ZAVA est soit le propriétaire ou le titulaire de la licence du contenu publié et de tous les droits attachés (droits de propriété intellectuelle).

Tous ces droits sont réservés ce qui signifie que l'utilisation que vous pouvez faire de notre site internet est limitée :

- Vous pouvez imprimer une copie et télécharger des extraits de toute page pour votre référence personnelle mais pas pour des fins

commerciales (pour cela, vous aurez besoin d’une licence de notre part ou de nos partenaires).

- Nous vous demandons de ne pas modifier le contenu de ce que vous avez imprimé ou téléchargé de quelque façon que ce soit et d’accompagner toutes illustrations, photographies, séquences vidéo, audio ou graphiques du texte qui les accompagne ainsi que d’une référence à ZAVA ou tout autre auteur tel qu’indiqué sur notre site internet.

Toute utilisation non conforme à ce qui précède n’est pas permise et nous vous prions de cesser d’utiliser notre site internet immédiatement et de détruire toutes copies faites de notre propriété.

Garanties

Bien que nous fassions nos meilleurs efforts pour vous offrir un contenu à jour et de qualité, notre site est amené à changer régulièrement, être mis à jour ou être suspendu. C’est pour ces raisons que nous ne donnons aucune garantie, explicite ou implicite, sur l'exactitude ou l'exhaustivité de celui-ci et nous ne pouvons être tenus responsables d'aucune perte ni d'aucun préjudice découlant d'une erreur ou d'une omission, quelles qu'elles soient, du fait du contenu de notre site internet, de ses changements ou de sa suppression.

Virus, piratage et autres infractions

Nous vous demandons de ne pas abuser de notre site Web en introduisant sciemment des virus, chevaux de Troie, des vers, des bombes logiques ou tout autre matériel malveillant ou susceptible de nuire à notre technologie.

Vous ne devez pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à notre site internet, le serveur sur lequel notre site est hébergé, ou tout serveur, ordinateur ou base de données connectée à notre site internet.

Tout acte contraire à ce qui précède serait un acte criminel d’après le “Criminal Justice (Offences relating to Information Systems) Act 2017”. Nous communiquerons toute infraction de ce genre aux autorités en charge de faire appliquer la loi en vigueur et coopérerons avec ces autorités en leur dévoilant votre identité. Nous suspendrons votre accès à nos services.

Nous ne saurions être responsables de toute perte ou dommage causé par une attaque de déni de service, des virus ou tout autre matériel technologiquement nuisible qui pourrait infecter votre équipement informatique, des programmes informatiques, des données ou autre matériel exclusif en raison de votre utilisation de notre site, d’un site ou service lié au nôtre ou d’un élément téléchargé depuis notre site.

Notre responsabilité

Nous faisons en sorte d'assurer au mieux de ses possibilités le fonctionnement et la sécurité du site ainsi que l'exactitude et la mise à jour des contenus qui y sont diffusés.

Toutefois, malgré le soin que nous apportons pour vous offrir un service de qualité et à jour, nous ne pouvons garantir l'exactitude, la précision, l'exhaustivité des informations et contenus mis à votre disposition, ainsi que la permanence du bon fonctionnement du site et de sa totale sécurité informatique.

Vous reconnaissez être seul·e responsable de l’utilisation des services et de tout contenu, de toute décision prise et de toute action mise en œuvre à partir des services et des informations accessibles sur notre site.

Dans la mesure permise par la loi applicable, notre responsabilité si nous ne respectons pas ces présents Termes & Conditions est limitée au montant de la somme que vous avez versée pour l’achat de nos services et

nous, les autres membres de notre groupe de sociétés et les tiers avec lesquels nous travaillons excluons expressément :

- Toutes les conditions, garanties et autres termes qui pourraient être impliquées par la loi,
- Toute responsabilité pour perte ou dommage direct, indirect ou consécutif subi par un utilisateur dans le cadre de notre site Web ou en relation avec l'utilisation, l'incapacité d'utiliser, ou les résultats de l'utilisation de notre site internet et de nos services, tous les sites qui lui sont liés et tout le matériel affiché sur le site, y compris, sans s'y limiter, toute responsabilité pour : perte de revenu ou de recettes ; perte d'activité ; perte de profits ou de contrats ; perte d'économies anticipées ; perte de données; perte de clientèle ; perte de temps de travail ; et toute autre perte ou dommage de quelque nature que ce soit, découlant ou causé par un délit civil (y compris la négligence), une rupture de contrat ou autre, même si elle était prévisible, à condition que cette condition n’empêche pas les réclamations pour perte ou dommages à vos biens mobiliers ou toute autre réclamation pour perte financière directe qui ne sont pas exclus par l'une des catégories énoncées ci-dessus.

Rien dans ces termes et conditions ne limite notre responsabilité pour :

- La mort ou des blessures résultant de notre négligence ;
- La déclaration frauduleuse ou de fausses déclarations à une question fondamentale ; ou
- toute autre responsabilité qui ne peut être exclue ou déterminée en vertu du droit applicable.

Juridiction et loi applicable

Ces Termes & Conditions (incluant les termes d’utilisation de notre site internet) et tout litige ou plainte résultant ou lié à ces Termes & Conditions doit être traité en accord et selon la loi en vigueur en Irlande.

Vous acceptez donc expressément l'application de la loi en vigueur en Irlande utilisant les services et contenus du site.

En outre, vous reconnaissez que, de manière générale, toute information qui y est diffusée et/ou échangée est susceptible de ne pas être cohérente ou appropriée en dehors de l'Irlande.

Le tribunal compétent pour tout litige résultant ou lié à la visite de notre site ou l'utilisation de nos services est le tribunal irlandais si vous enfreignez ces Termes & Conditions.

Accord intégral

Ces Termes & Conditions et l'intégralité des documents auxquels il est fait référence constituent le seul accord qu'il existe entre vous et nous et remplacent toute discussion, accord ou négociations préalables relatifs à l'utilisation de nos services.

Modifications

Nous nous réservons le droit de modifier nos termes et conditions à tout moment en modifiant cette page. Veuillez vérifier cette page régulièrement et dans tous les cas à chaque fois que vous passez une Commande pour prendre connaissance de toute modification éventuelle.

Effectuer une réclamation

Les réclamations qui nous sont adressées sont traitées selon une procédure en sept étapes : Catégoriser, Reconnaître, Examiner, Exécuter, Répondre, Rapporter, Apprendre.

La personne en charge vous confirmera la bonne réception de votre réclamation le jour même. Nous examinerons ensuite les faits pour avoir une compréhension détaillée de ce qui s'est passé.

Une fois cette enquête conclue, vous recevrez une réponse écrite listant les mesures qui ont été prises, les demandes d'informations complémentaires si nécessaire, et tout renseignement utile.

Veuillez noter que la durée de l'enquête peut varier en fonction de la réclamation et des personnes impliquées. Cependant, nous vous tiendrons informé·e régulièrement.

Vous recevrez également les coordonnées de la personne en charge de l'enquête lors des premières étapes dans le cas où vous auriez besoin de communiquer avec elle. Une fois l'incident clos, celui-ci sera étudié dans le cadre d'une réunion interne avec les personnes appropriées afin d'en tirer les enseignements nécessaires et de prévenir d'autres événements similaires. Dans le cas où vous ne seriez pas satisfait·e de notre réponse à votre réclamation, nous vous indiquerons à qui vous adresser.

Contact

Si vous avez des questions, préoccupations ou commentaires, nous serons ravis de vous assister. Vous pouvez nous envoyer un courriel à contact@zavamed.com ou nous appeler au numéro suivant : 01 97 15 33 32.

Enfin...

Merci d'avoir visité notre site et d'utiliser nos services !

A bientôt sur ZAVA.