

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE NESTO BV

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Parties

D'une part **NESTO BV** avec le numéro d'entreprise **BE0897.729.357** et dont le siège social est établi à **Vital Decosterstraat 44, 3000 Leuven**, RPR Leuven, ainsi que tous les vétérinaires et entreprises actuellement et à l'avenir affiliés, ci-après désignés « **nous** »

Nos coordonnées : T +32 3 37 60 785 – <https://nesto.be> – info@nesto.be

D'autre part, toute personne physique ou entreprise pour le compte de laquelle nous fournissons des services, quel que soit le bénéficiaire effectif, ci-après désignée « **vous** ».

2. Définitions

- « **commande** » : tant la prise d'un rendez-vous pour une consultation ou un traitement chez un vétérinaire que la commande de biens que vous souhaitez acheter
- « **traitement** » : tout acte de soins, (para)médical ou diagnostique que nous exécutons en votre nom sur le « **patient** », à savoir l'animal domestique que vous nous présentez
- « **biens** » : tous les matériaux médicaux que nous utilisons dans le cadre de notre prestation de services ou que vous achetez chez nous ou par notre intermédiaire, tels que, sans s'y limiter, les médicaments, le matériel de soins, la nourriture pour animaux et les accessoires pour animaux de compagnie

3. Validité, prise de connaissance et acceptation

S1 Les présentes conditions s'appliquent à toute collaboration que vous engagez avec nous au sens le plus large du terme (ci-après « commande »), à l'exclusion de vos propres conditions.

S2 Les présentes conditions ne portent pas atteinte à vos droits légaux ni aux arrangements dérogatoires que nous pourrions convenir. Ceux-ci priment sur les dispositions des présentes conditions auxquelles ils dérogent. Les autres dispositions restent applicables.

S3 Si des dispositions des présentes conditions devaient être nulles, contradictoires ou illégales, elles sont à lire comme des dispositions valides dont le résultat se rapproche le plus possible de l'intention visée. Les autres dispositions restent applicables.

S4 Vous pouvez consulter les présentes conditions afin d'en prendre connaissance et de les accepter comme suit ; elles sont : (i) librement consultables sur notre site web ; (ii) jointes aux confirmations de commande ou de rendez-vous ; (iii) disponibles sur support durable sur demande.

S5 La version néerlandaise des présentes conditions prévaut sur les éventuelles traductions, que nous pouvons fournir sur demande si la législation linguistique l'exige.

S6 Nous pouvons modifier nos conditions à tout moment. Les modifications mineures ou légalement obligatoires (p. ex. linguistiques et fiscales) s'appliquent immédiatement. En cas de modifications importantes, vous disposez d'un délai d'opposition de 30 jours après réception.

S7 Les engagements pris par d'autres parties ne sont valables qu'après notre confirmation écrite.

DÉBUT ET FIN DU CONTRAT

4. Début et fin du contrat

S1 Le contrat prend effet dès que nous confirmons votre commande. Nous nous réservons le droit d'accepter ou de refuser des commandes.

S2 En passant une commande, vous reconnaissez et acceptez : (i) avoir pris connaissance des présentes conditions et les accepter ; (ii) avoir été correctement informé de nos tarifs et de vos droits ; (iii) être majeur et jouir de la capacité juridique ; (iv) vous porter garant du paiement.

S3 Nous pouvons résoudre le contrat si : (i) nous ne recevons pas suffisamment d'informations ou de coopération pour travailler correctement, de manière fluide et en toute sécurité ; (ii) le vétérinaire estime que le traitement a trop peu de chances de succès, est trop risqué ou causerait des souffrances inutiles à l'animal ; (iii) nous ne pouvons pas respecter les normes déontologiques et morales ; (iv) en cas de procédure disciplinaire ; (v) nous ne pouvons pas garantir vos droits légaux ou le respect de nos obligations contractuelles ; (vi) il y a force majeure due à des situations sur lesquelles nous n'avons raisonnablement aucune influence ; (vii) décès du patient ; (viii) vous ne respectez pas votre obligation de paiement.

S4 En cas de résolution du contrat : (i) nous pouvons facturer les services ou biens déjà fournis, ainsi que les frais connexes considérés comme indivisibles ; (ii) les deux parties renoncent à tout droit à des dommages et intérêts.

S5 Les parties se notifient mutuellement par écrit et dans les plus brefs délais toute intention de résolution.

5. Droit de rétractation

S1 Si vous êtes un consommateur et avez commandé par « vente à distance », vous pouvez vous rétracter du contrat sans frais, sous les conditions suivantes : (i) vous nous notifiez votre décision de rétractation dans les 14 jours calendriers par une déclaration écrite et non équivoque. Vous n'êtes pas tenu d'indiquer un motif de rétractation ; (ii) le délai de 14 jours commence, pour les services, à partir du lendemain de la conclusion du contrat, et pour les contrats de vente, à partir du lendemain du jour où vous-même ou un tiers désigné par vous, autre que le transporteur, prend physiquement possession des biens. En cas de livraison séparée de plusieurs biens ou de biens composés de différents envois ou pièces — faisant partie d'une seule commande : à partir du lendemain de la prise de possession physique du dernier bien ou du dernier envoi ou de la dernière pièce. En cas de livraison régulière de biens pendant une période déterminée, le lendemain de la prise de possession physique du premier bien ; (iii) vous traitez les biens reçus avec soin pendant le délai de rétractation et ne les déballez que dans la mesure nécessaire pour déterminer si vous souhaitez les conserver. Nous pouvons facturer toute dépréciation résultant d'une manipulation des biens allant au-delà de ce qui était nécessaire pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement ; (iv) vous retournez les biens à vos frais dans les 14 jours suivant la notification de rétractation, avec tous les accessoires et notices et, dans la mesure du possible, dans l'emballage d'origine.

S2 Le droit de rétractation ne s'applique **PAS** : (i) aux biens qui se périssent rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ; (ii) aux biens scellés qui ont été ouverts après livraison ; (iii) aux biens fabriqués, adaptés ou personnalisés selon vos spécifications ; (iv) aux biens qui ont été mélangés de manière irréversible après livraison ; (v) **aux services qui ont été commencés à votre demande pendant le délai de rétractation et pour lesquels vous avez reconnu renoncer à votre droit de rétractation** ; (vi) aux biens et services liés à des fluctuations de prix pendant le délai de rétractation sur lesquels nous n'avons aucune influence.

S3 Nous confirmons la réception de votre notification de rétractation dans les plus brefs délais et procédons aux remboursements éventuels dans les 14 jours. Pour les contrats de vente, nous pouvons différer ce paiement jusqu'à ce que nous ayons reçu tous les biens en retour ou jusqu'à ce que vous démontriez qu'ils ont été renvoyés, selon la première de ces éventualités. Les frais supplémentaires résultant de votre choix explicite d'un mode de livraison différent de notre livraison standard moins coûteuse sont d'abord déduits.

POLITIQUE DE RENDEZ-VOUS

6. Prise de rendez-vous

S1 En prenant rendez-vous, vous reconnaissez disposer du pouvoir décisionnel nécessaire et du consentement du propriétaire de l'animal pour le présenter en vue d'un traitement. Nous pouvons vous demander de signer une déclaration avant le début du traitement, par laquelle vous acceptez explicitement la nature, le prix et les risques du traitement.

S2 Vous pouvez prendre rendez-vous auprès de votre cabinet vétérinaire ou via MyPets.eu. Vous prenez un rendez-vous séparé par animal, sauf si nous en convenons expressément autrement. Pour les traitements urgents en dehors de nos heures d'ouverture, le week-end ou les jours fériés, vous prenez rendez-vous auprès d'un vétérinaire de garde. Vous trouverez les coordonnées sur ordederdierenartsen.be/wachtdiensten ou sur le répondeur de votre cabinet.

S3 Nous pouvons, à notre discrétion, accepter ou refuser les visites à domicile et facturer des frais de déplacement supplémentaires à cet effet.

7. Annulation de rendez-vous

S1 Prévenez-nous si vous ne pouvez pas respecter l'heure de rendez-vous prévue. Nous faisons tout notre possible pour adapter notre planning en fonction des disponibilités. En cas de retard de plus de 15 minutes après l'heure de début prévue, nous pouvons réduire la durée de consultation au prorata sans remise ni remboursement.

S2 Vous pouvez annuler gratuitement les consultations jusqu'à 24 heures avant le rendez-vous et les opérations jusqu'à 72 heures à l'avance. Passé ce délai (ou en cas de no-show), nous facturons l'intégralité de la durée de consultation réservée. Nous pouvons refuser de nouveaux rendez-vous si vous annulez ou ne vous présentez pas à plusieurs reprises.

8. Séjour et récupération des animaux

S1 Vous payez une indemnité pour chaque jour de séjour de l'animal chez nous. Le jour d'admission n'est pas comptabilisé comme jour de séjour ; le jour de sortie — quelle que soit l'heure de récupération — l'est. Cette indemnité est

majorée des éventuels frais de nourriture, de médicaments et de matériel de soins.

S2 Nous vous prévenons dès que l'animal est disponible pour la sortie. Vous vous engagez à récupérer l'animal dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 3 jours ouvrables. En cas de dépassement de ce délai, nous envoyons d'abord un rappel de récupération. 7 jours après l'envoi de ce rappel écrit, nous pouvons replacer l'animal à notre discrétion. Les éventuels frais supplémentaires vous sont facturés ; les recettes sont déduites du montant que vous nous devez.

POLITIQUE QUALITÉ & RISQUES MÉDICAUX

9. Politique qualité

S1 Nos vétérinaires, paravétérinaires, ainsi que les assistants et vétérinaires en formation qui agissent sous leur supervision, travaillent conformément à la loi sur l'exercice de la médecine vétérinaire et à l'arrêté royal sur les paravétérinaires, ainsi qu'aux lignes directrices du code déontologique de l'Ordre des Vétérinaires.

S2 Toute collaboration est à considérer comme une obligation de moyens, par laquelle nous accomplissons nos services du mieux que nous pouvons et conformément aux pratiques en usage dans le secteur, avec le soin que vous êtes en droit d'attendre de notre part.

10. Risques médicaux, décès et bien-être animal

S1 Le vétérinaire vous informe du mieux possible sur la nature, les résultats possibles, les risques et les coûts du traitement. Vous pouvez à tout moment demander des informations complémentaires ou refuser le traitement.

S2 Nous ne sommes pas responsables si un traitement ne produit pas le résultat escompté, sauf en cas de faute grave ou de mauvaise intention.

S3 Les médicaments ne peuvent être utilisés que conformément aux instructions du vétérinaire prescripteur et ne peuvent en aucun cas être commercialisés, cédés, modifiés ou administrés à d'autres animaux ou personnes que ceux pour lesquels ils ont été prescrits.

S4 En cas de suspicion de négligence, de maltraitance animale ou de risques sanitaires liés à des maladies, nous en informons les autorités compétentes. Si un animal souffre inutilement, n'a pas de chance raisonnable de récupération et/ou de vie digne, ou devient trop dangereux pour son environnement, le vétérinaire est habilité à euthanasier l'animal concerné, ce que nous effectuons dans la mesure du possible en concertation avec vous.

S5 En cas de décès de l'animal, nous discutons ensemble des suites possibles. La dépouille peut par exemple être récupérée ou conservée par nos soins jusqu'à ce qu'une décision soit prise concernant la procédure à suivre. Tous les frais de conservation, de transport, d'évacuation ou de crémation sont à votre charge.

VOS OBLIGATIONS

11. Vos obligations

S1 Vous fournissez au vétérinaire toutes les informations susceptibles d'être pertinentes pour l'exécution du traitement, le bien-être de l'animal et la sécurité des tiers, telles que des informations sur les interventions médicales antérieures, les allergies et/ou les comportements mordeurs. Vous apportez également une coopération suffisante pour que le traitement se déroule correctement, de manière fluide et en toute sécurité.

S2 Vous respectez nos instructions, notamment celles relatives à la mise à jeun avant le traitement, aux soins post-opératoires et à l'administration correcte des médicaments.

S3 Vous transportez l'animal de manière appropriée et isolez votre animal des autres personnes présentes dans le cabinet, par exemple à l'aide d'une caisse de transport, d'une laisse ou d'une muselière.

S4 Si nous faisons l'objet d'un contrôle, vous apportez la coopération nécessaire.

SPÉCIFIQUE AUX CONTRATS DE VENTE

12. Présentation de l'offre et confirmation de commande

S1 Via nos vétérinaires et cabinets, vous pouvez acheter certains biens, tels que de la nourriture pour animaux, des médicaments et du matériel de soins.

S2 Nous nous efforçons de confirmer chaque commande par écrit. Si des biens sont commandés et livrés, remis ou retirés le même jour, la facture suffit comme preuve.

S3 Toute présentation de notre offre et de nos prix est indicative et sous réserve d'erreurs d'impression ou d'erreurs manifestes que vous pourriez raisonnablement suspecter. Les images sont à titre illustratif et peuvent contenir des éléments non inclus dans le prix. Les couleurs peuvent également différer légèrement de la réalité, car elles dépendent notamment des

paramètres d'écran, des techniques d'impression et de l'éclairage artificiel.

S4 Les promotions et offres temporaires ne sont valables que : (i) dans la limite des stocks disponibles ; (ii) pendant la période et dans les conditions indiquées pour l'offre concernée.

13. Disponibilité et délai de livraison des biens

S1 Nous formulons chaque offre sous réserve de disponibilité. Vous acceptez que nous n'ayons aucune influence sur les niveaux de stock et les délais de livraison chez les fournisseurs.

S2 Si des biens commandés ne sont plus disponibles, nous vous en informons dans les plus brefs délais et vous proposons une alternative équivalente. Si vous refusez cette alternative, nous annulons l'achat et remboursons les acomptes versés pour les biens non livrés.

S3 Sauf accord sur un délai de livraison spécifique, nous livrons au plus tard dans les 30 jours. Si nous ne pouvons pas livrer dans ce délai de 30 jours, vous nous accordez un délai supplémentaire approprié aux circonstances. Si nous ne livrons pas dans le délai supplémentaire, vous pouvez résilier le contrat et nous remboursons sans délai les acomptes déjà versés pour les biens non livrés. Si vous nous aviez informés avant le début du contrat que la livraison à une date précise ou dans un délai précis était essentielle, vous pouvez résilier immédiatement.

S4 Livraison à domicile : (i) nous pouvons l'effectuer nous-mêmes ou via une société de transport ; (ii) le risque des biens vous est transféré lors de la réception ; (iii) s'effectue à l'adresse que vous avez indiquée. Si nous ne pouvons pas livrer en raison de votre fait, nous vous facturons intégralement les frais y afférents.

S5 Pour le retrait, nous vous prévenons dès que les biens commandés sont disponibles. Après 7 jours, nous envoyons un rappel de retrait. Sans réponse ni retrait dans le délai indiqué, nous pouvons facturer des frais de stockage ou reprendre possession des biens.

S6 Vous inspectez les biens livrés à la livraison. En cas de dommage, d'incomplétude ou d'erreur, vous devez refuser la livraison ou ne l'accepter que sous réserve.

S7 Pour les livraisons partielles, nous considérons chaque livraison comme une transaction distincte.

14. Politique de retour

S1 Si vous êtes un consommateur et avez commandé par vente à distance, les conditions décrites à l'article 5 « Droit de rétractation » s'appliquent. Pour les autres retours à votre demande, nous ne reprenons les biens que sous les conditions suivantes : (i) vous nous notifiez au préalable, par écrit, de manière motivée et dans les 30 jours suivant la livraison, ce que vous souhaitez retourner en indiquant le numéro de commande ou de facture ; (ii) nous pouvons à notre discrétion accepter ou refuser les demandes de retour, ce que nous confirmons par écrit. Les biens retournés sans notre approbation préalable sont refusés et vous sont renvoyés à vos frais ; (iii) les biens retournés doivent être non utilisés, non endommagés, complets (accessoires et notices inclus) et, dans la mesure du possible, accompagnés de l'emballage d'origine.

S2 Seuls les articles standard sont éligibles au retour. Nous ne reprenons pas les biens : (i) spécifiquement commandés, assemblés ou adaptés pour vous ; (ii) dont l'emballage individuel a été ouvert ; (iii) qui ont été entièrement ou partiellement utilisés ; (iv) qui ont été mélangés de manière irréversible ; (v) qui ne peuvent être retournés pour des raisons d'hygiène ou de sécurité (p. ex. médicaments et matériel de soins).

S3 Pour les retours acceptés, nous nous réservons le droit : (i) de contrôler d'abord l'état des biens retournés ; (ii) de facturer des frais forfaitaires de remise en stock de 15 % de la valeur d'achat, avec un minimum de 25 € HTVA ; (iii) de déduire en premier lieu toute dépréciation du montant à rembourser.

S4 Les retours s'effectuent à vos risques et frais.

15. Garantie

S1 En tant que consommateur, vous bénéficiez légalement de 2 ans de garantie. Pour les biens de seconde main, nous accordons une garantie d'1 an. Les deux délais courent à partir de la date d'achat. S'il existe une garantie commerciale supplémentaire, nous le mentionnons explicitement.

S2 Vous signalez les défauts de conformité dans les 2 mois suivant leur constatation. Passé ce délai, ils ne peuvent plus être considérés comme des défauts de conformité, sauf preuve du contraire.

S3 La garantie ne s'applique pas : (i) aux défauts causés par des accidents, de la négligence, des chutes, une utilisation contraire à la destination pour laquelle les biens ont été conçus, le non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien, des modifications ou altérations apportées aux biens, un usage brutal ou tout autre usage anormal ou incorrect ; aux dommages causés par des morsures ou des griffures ; (ii) aux défauts dont vous avez été informé au préalable et que vous avez acceptés.

S4 Nous confirmons votre demande de garantie dans les 7 jours ouvrables. Vous nous accordez un délai raisonnable pour les mesures correctives telles que le remplacement, la réparation ou le dédommagement. Vous ne pouvez pas en attendant effectuer d'actions qui affectent la fonctionnalité ou l'usure normale des biens concernés.

S5 Si des fabricants annoncent un rappel de produits, nous vous en informons dans les plus brefs délais avec les instructions sur les mesures à prendre. Le fabricant prend en charge les frais y afférents.

PRIX ET PAIEMENTS

16. Prix

S1 Dans la mesure du possible, nous confirmons nos tarifs avant le début du contrat (p. ex. via notre site web). Vous pouvez également demander un devis à tout moment. Ces devis sont des estimations indicatives sur lesquelles vous ne pouvez fonder aucun droit. Les frais supplémentaires imprévus (p. ex. pour des examens complémentaires ou en raison de complications) que nous ne pouvions raisonnablement pas prévoir à l'avance, nous ne les exécutons — dans la mesure du possible — qu'avec votre accord préalable.

S2 Des tarifs majorés peuvent s'appliquer pour les prestations en dehors des heures de bureau, les week-ends et jours fériés ou pour les visites à domicile.

S3 Sauf indication contraire, nos prix sont en euros, TVA comprise pour les consommateurs et HTVA pour les entreprises.

S4 La personne qui présente un animal en vue d'un traitement se porte garante du paiement.

17. Assurance animaux et interventions de tiers

S1 Nous nous efforçons de vous informer correctement sur les éventuelles interventions de tiers liées à notre offre, mais ne sommes pas responsables des informations qui s'avèrent inexactes, incomplètes ou non actualisées. Vous devez vous-même recueillir les informations nécessaires auprès des autorités ou parties compétentes et êtes seul responsable de la bonne exécution de leurs obligations administratives. Nous ne sommes pas responsables des dommages résultant de votre négligence ni du résultat et des décisions pris par ces tiers.

S2 Si nous devons remplir des documents (p. ex. pour une assurance animaux), vous devez nous en informer avant le début du traitement et apporter les documents nécessaires.

S3 Le report de paiement accordé par des tiers ne donne pas droit à un report de paiement de nos factures.

18. Modalités et délais de paiement

S1 Sauf accord contraire de notre part, vous payez à l'issue de la consultation ou lors de la livraison des biens par Bancontact, PayConiq ou en espèces (espèces jusqu'à un maximum de 2 999,99 €).

S2 Nous pouvons demander un acompte ou faire signer un engagement de paiement avant de fournir des services ou des biens, et pouvons reporter l'exécution du contrat jusqu'à réception du montant d'acompte convenu sur notre compte.

19. Délais de paiement et recouvrement de factures

S1 Une facture n'est réglée qu'à partir du moment où le montant total est reçu sur notre compte. Si plusieurs factures sont impayées, les paiements sont réputés couvrir en priorité la plus ancienne créance ouverte.

S2 En cas de paiement tardif, nous lançons automatiquement une procédure de recouvrement, le cas échéant via des tiers, auxquels nous communiquons les données nécessaires.

S3 Pour le **recouvrement de factures auprès des consommateurs**, nous suivons les directives légales du Livre XIX (CDE). Cela implique que nous vous envoyons d'abord un rappel de paiement gratuit avec un délai de 14 jours calendriers pour encore effectuer le paiement. Ce délai commence le jour calendrier suivant la date d'envoi du rappel par e-mail ou le troisième jour ouvrable après l'envoi par courrier. Si vous ne payez pas dans le délai de 14 jours, nous pouvons appliquer les frais de recouvrement suivants :

- Intérêts de retard au taux d'intérêt de référence majoré de 8 points de pourcentage (conformément à l'art. 5 de la Loi du 02.08.2002 — lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales)
- Indemnité forfaitaire unique : 20,00 € pour les créances inférieures ou égales à 150,00 € ou 30,00 € + 10 % sur le montant dû dans la tranche comprise entre 150,01 € et 500,00 € ou 65,00 € + 5 % sur le montant dû dans la tranche supérieure à 500,01 € avec un maximum de 2 000,00 € ;
- En cas de livraisons régulières, les 3 premiers rappels de paiement par année civile sont gratuits. À partir du 4^e rappel, vous payez 7,50 € + frais d'envoi.

Vous avez le droit de demander des informations sur les factures ou de les contester, et pouvez demander un plan de paiement (que nous pouvons accorder ou refuser). Vous le faites dans les 14 jours et par écrit, après quoi nous suspendons temporairement la procédure de recouvrement conformément aux délais légaux.

S4 Pour le **recouvrement de factures auprès des entreprises**, les dispositions légales de la Loi relative aux retards de paiement dans les transactions commerciales du 02.08.2002 s'appliquent, y compris les dispositions relatives aux intérêts dus à l'art. 5. En cas de paiement tardif ou incomplet, à compter de la date d'échéance de la facture, de plein droit et sans mise en demeure préalable, une indemnité forfaitaire est due correspondant à 10 % du principal avec un minimum de 50 €, plus des frais administratifs forfaitaires de 12,50 € ; plus les éventuels frais bancaires, de port et/ou de transaction (le cas échéant) et les dépens judiciaires éventuels.

S5 Vous nous informez de tout scénario susceptible d'empêcher le paiement ponctuel, comme une saisie, une faillite, une liquidation volontaire, une réorganisation judiciaire ou une médiation de dettes.

20. Réserve de propriété et droit de rétention

S1 Nous restons propriétaires de tous les biens livrés jusqu'au moment où le prix d'achat intégral, y compris les éventuels intérêts et frais, est entièrement payé. Jusqu'alors, une condition suspensive de transfert de propriété s'applique.

S2 Tant que la réserve de propriété s'applique : (i) vous ne disposez des biens qu'en vue de les utiliser aux fins prévues. Vous ne pouvez pas les commercialiser, les céder ou en modifier la nature sans notre consentement explicite ; (ii) vous supportez le risque de perte, de dommage, de vol ou de dépréciation des biens ; (iii) vous devez à vos frais prendre les mesures nécessaires pour les protéger contre le vandalisme, le vol, le gel et les dommages. En cas de dommage irréparable, de vol ou de perte dus à votre fait, vous nous devez la valeur à neuf ; (iv) vous nous informez immédiatement de toute situation dans laquelle un tiers revendique les biens ou les saisit.

S3 Si le paiement reste absent après mise en demeure, nous pouvons reprendre les biens de plein droit et sans intervention judiciaire préalable, sans que cela constitue une renonciation à des droits ou une résolution avec remise de dettes. Les prestations déjà fournies et les frais engagés restent intégralement dus.

S4 Nous nous réservons le droit d'exercer le droit de rétention légal tant que des factures ou des frais liés aux soins, au traitement ou à l'hospitalisation de l'animal restent impayés. Dans ce cas, nous pouvons garder l'animal en notre garde jusqu'au paiement intégral des montants dus, dans le respect de la législation sur le bien-être animal. Pendant cette période, les frais de nourriture, de soins et de suivi médical éventuel restent à votre charge. Si, après mise en demeure écrite et un délai supplémentaire de 10 jours, vous n'avez toujours pas effectué le paiement ou récupéré l'animal, nous pouvons — en concertation avec les autorités compétentes ou les centres d'accueil et conformément à la législation applicable — replacer l'animal sans préjudice de notre droit de récupérer les montants ouverts.

S5 Ces dispositions s'appliquent également à tous les vétérinaires et cabinets vétérinaires relevant du groupement NESTO, indépendamment du fait que la livraison ou le traitement ait été effectué par NESTO BV elle-même ou par une entité affiliée. Tous les droits de propriété et de rétention sont le cas échéant exercés conjointement ou solidairement.

21. Remboursements et clause de réciprocité

S1 Si vous avez droit à un remboursement, nous l'effectuons dans les plus brefs délais via le même moyen de paiement que la transaction initiale, sauf si cela s'avère impossible ou si vous demandez explicitement un autre mode de paiement. Aucun intérêt, frais de transaction ou frais administratifs ne s'appliquent aux remboursements.

S2 En tant que consommateur, vous avez droit à une compensation équivalente si nous ne remplissons pas nos obligations contractuelles (art. VI.83 CDE. 17^e). Dans ce cas, tous les montants susmentionnés s'appliquent aux deux parties.

SITE WEB ET COOKIES

22. Site web

S1 Nous faisons tout notre possible pour maintenir le contenu de notre site web exact et à jour et pour en assurer le bon fonctionnement sécurisé. Nous ne sommes pas responsables des erreurs non intentionnelles et manifestes, des pannes techniques ou de la propagation de virus ou de logiciels malveillants.

S2 Vous choisissez vous-même d'utiliser ou non certaines applications en ligne et comprenez que celles-ci sont développées et gérées par des tiers qui peuvent appliquer des conditions d'utilisation et des politiques de confidentialité différentes.

23. Cookies

S1 Nous utilisons des cookies pour améliorer votre expérience de navigation, mémoriser vos préférences et collecter des statistiques anonymes. Ces fichiers texte ne contiennent aucune information personnelle. À des fins analytiques, nous faisons appel à des tiers (p. ex. Google Analytics) qui peuvent également traiter des données en dehors de l'UE. Vous pouvez gérer ou modifier vos préférences en matière de cookies via les paramètres de votre navigateur. En utilisant notre site web, vous acceptez notre politique en matière de cookies telle que décrite sur notre site web.

CONFIDENTIALITÉ ET PARTAGE D'INFORMATIONS

24. Politique de confidentialité

S1 Nous collectons et traitons vos données personnelles en vue de l'exécution du contrat, de la gestion des clients et des rendez-vous, du traitement des plaintes, du recouvrement des factures, des communications informatives, de la comptabilité et des activités de marketing direct. Les bases juridiques sont l'exécution du contrat, l'accomplissement des obligations légales et réglementaires et/ou l'intérêt légitime.

S2 Nous respectons la législation belge et le RGPD pour le traitement des données personnelles. Nous traitons toujours les données personnelles de manière confidentielle et ne les communiquons pas à des tiers.

S3 Vous avez le droit de consulter les données personnelles que nous traitons à nos soins, de les corriger et de refuser leur utilisation à des fins de marketing direct. Pour ce faire, vous nous envoyez une demande écrite et motivée accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité.

S4 Vous pouvez consulter notre politique détaillée en matière de confidentialité et de cookies sur notre site web ou en demandant une copie de notre politique durable.

S5 Nous respectons les délais légaux de conservation des données et des dossiers médicaux.

25. Partage d'informations

S1 Lorsque nous partageons avec vous des informations, nous le faisons à des fins d'instances, celles-ci sont toujours à titre informatif. Nous ne sommes pas responsables du contenu. Vous devez vérifier vous-même dans quelle mesure nos informations vous sont applicables.

S2 Tous les documents, textes et images que nous créons restent notre propriété. Vous ne pouvez pas les copier ou les diffuser sans notre consentement explicite.

S3 Nous pouvons collecter des données et des échantillons de données à des fins de recherche statistique et/ou scientifique.

RESPONSABILITÉ, RÉCLAMATIONS ET LITIGES

26. Responsabilité

S1 Nous ne sommes responsables des dommages que s'ils résultent du non-respect de nos obligations, d'une faute grave intentionnelle ou d'une fraude. Nous ne sommes pas responsables des dommages indirects consécutifs tels que la perte, le vol ou le vandalisme d'effets personnels, le manque à gagner, le non-octroi d'interventions par des tiers ou des assureurs, ni des dommages résultant du non-respect de nos instructions ou des notices des médicaments.

S2 Notre responsabilité est limitée aux couvertures de nos assurances. Si celles-ci ne couvraient pas les dommages, notre responsabilité, tant contractuelle qu'extra-contractuelle, est limitée au montant de la prime et aux intérêts TVA comprise que vous avez payés pour nos services livrés pour lesquels la responsabilité est retenue, sauf si un dommage plus élevé est prouvé ou judiciairement imposé.

S3 Si vous avez connaissance d'un événement ou d'une situation susceptible de donner lieu à une réclamation ou une demande à notre encontre, que ce soit ou non de la part de tiers, vous devez nous en informer immédiatement.

S4 Des informations sur nos assurances, conditions de remboursement éventuel : sont fournies sur demande.

27. Procédure de réclamation

S1 Les éventuelles réclamations doivent être formulées par écrit dans les 14 jours, en nous accordant un délai raisonnable pour proposer des mesures correctives ou compensatoires appropriées. Nous accusons réception de votre réclamation dans les 30 jours et la traitons ensuite dans les plus brefs délais et du mieux que nous pouvons.

S2 Bien que nous préférons traiter les réclamations directement et à l'amiable, vous pouvez également les soumettre à l'Ordre des Vétérinaires, au service de médiation pour les consommateurs du SPF Économie ou à un autre médiateur externe. Attention : cela peut entraîner des frais.

28. Litiges, preuve et droit applicable

S1 Vous acceptez que les communications analogiques et numériques, les sauvegardes et les enregistrements de caméra puissent servir de preuve.

S2 Le droit belge est applicable. La Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises est expressément exclue.

S2 Sauf si d'autres droits priment, en cas de litiges portant sur l'interprétation ou l'exécution du contrat, les tribunaux de votre domicile sont compétents si vous êtes un consommateur, ou le tribunal du siège de notre société si vous êtes une entreprise.

ANNEXE 1 : APERÇU DES ENTITÉS AFFILIÉES À NESTO

Nos conditions s'appliquent à toute collaboration que vous engagez avec NESTO BV ou l'une des personnes, pratiques ou entreprises actuellement ou à l'avenir affiliées, telles que par exemple les entités répertoriées ci-dessous dans cette liste non limitative :

1.	De Morette Kleine Dieren, Edingsesteenweg 241, 1730 Asse, BE0443.249.121
2.	Cabinet Vétérinaire Demoulin-Ponclelet, Herbert Hooverlaan 22, 1200 Sint-Lambrechts-Woluwe, BE0730.713.173
3.	Dierenkliniek Orion, Voortkapelseweg 102, 2200 Herentals, BE0716.941.945
4.	Dier & Dier, Dorpsstraat 95, 2820 Bonheiden, BE0446.683.614
5.	Kruisbos, Aarschotsesteenweg 320, 3111 Wezemaal, BE0475.548.438
6.	Vetpraktijk van der Herfelingen, Steenweg Asse 144, 1540 Herfelingen, BE0898.037.183
7.	Veterinair Quadrant Denderleeuw, Steenweg 529, 9470 Denderleeuw, BE0898.037.183
8.	Dierenartsencentrum Trigenio, Dorsel 38, 2560 Nijlen, BE0475.531.513
9.	DAP Merckx, Louwsesteenweg 30, 3370 Boutersem, BE0475.548.438
10.	VetsforPets, Robert Vandammestraat 40, 8670 Koksijde, BE0761.460.292
11.	Dierenartsencentrum « De Viedermuis », Pulmstraat 18A, 9750 Kruisem, BE0439.477.504
12.	DNA Dierenartsencentrum, Mechelsesteenweg 1062, 3020 Herent, BE0475.518.447
13.	VetsforPets Nieuwpoort, Albert I Laan 107, 8620 Nieuwpoort, BE0761.460.292
14.	VetsforPets Westende, Arthur Meyneplein 6, 8434 Middelkerke, BE0761.460.292
15.	Kerberos, Tiensesteenweg 107, 3001 Heverlee, BE0475.548.438
16.	Hennecrom-Kans, Alenlaan 4, 3293 Diest, BE0683.519.903
17.	Daktari, Dorpsstraat 48, 2845 Niel, BE0644.696.840
18.	Dierenartsencentrum De Brem, Gierlebaan 131, 2275 Lille, BE0446.894.638
19.	Ceclin, Vétérinaire MONVT, Avenue Reine Astrid 104, 4900 Spa, BE0871.289.236
20.	Curiovet (Dierenarts Dieter), Staatsbaan 187, 3210 Lubbeek, BE0475.548.438
21.	Dierenartsenpraktijk De Voeter, Hilarion Thanslaan 69, 3621 Lanaken, BE0819.422.346
22.	Dierenartsenpraktijk Malfliet, Martelarenlaan 1, 9200 Grembergen-Dendermonde, BE0812.117.157
23.	DAP Cloots, Acacialaan 31, 1840 Londerzeel, BE0790.305.223
24.	Dierenartsenpraktijk De Roeck, Bortombestraat 11, 3401 Landen, BE0821.060.260
25.	DAP Aan de Watergang, Spaans Kwartier 51A, 9170 De Klinge, BE0789.821.906

ANNEXE 2 : FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À utiliser pour se rétracter d'un contrat de vente conformément aux Conditions Générales en renvoyant ce formulaire dans le délai légal.

Je vous notifie par la présente que je souhaite me rétracter de notre contrat pour l'achat des Biens suivants :

Description de l'article	
Quantité	
Prix unitaire	
Prix total	
Livré à l'adresse :	
Nom du consommateur :	
Adresse du consommateur :	
Numéro de téléphone :	
Signature et nom complet :	

Date et signature (uniquement si ce formulaire est envoyé par courrier)