

CONDITIONS GÉNÉRALES NESTO

1. Parties

Le groupement de cabinets vétérinaires avec la société d'exploitation Nesto BV, avec le numéro d'entreprise BE 0897.729.357 et le siège social à Voortkapelseweg 102, 2200 Herentals, ainsi que le(s) Site(s) web et les canaux de médias sociaux qu'il exploite, et toutes les entités juridiques affiliées au groupement, telles qu'elles sont énumérées à l'annexe 1.

ci-après « **NESTO** »

et

toute personne physique ou morale sur instruction de NESTO qui fournit des services ou des biens, que ce soit ou non pour le bénéficiaire effectif ou son animal ou ses animaux, ci-après dénommée « **Client** ».

2. Définitions

- **« Conditions »** : toutes les dispositions énoncées ci-dessous, y compris les annexes qui en font partie intégrante
- **« Animal »** : l'animal que le Client enregistre ou présente à NESTO pour une Prestation de Soins vétérinaires au sens le plus large du terme
- **« Prestation de Soins »** : tout acte de soins, médical, paramédical ou de diagnostic effectué par NESTO pour le compte du Client, effectué ou non dans le Cabinet ou en déplacement
- **« Services »** : les Services offerts par NESTO au profit du Client afin de proposer ou d'exécuter le Contrat, ainsi que les processus administratifs, promotionnels et comptables à cette fin
- **« Vétérinaires »** : les vétérinaires, les paraprofessionnels vétérinaires, ainsi que les assistants et les vétérinaires en formation agissant sous leur supervision, qui fournissent des Prestations de Soins au nom de NESTO conformément à la loi sur l'exercice de la médecine vétérinaire et au décret sur les paraprofessionnels vétérinaires et/ou conformément aux lignes directrices du code déontologique de l'ordre des vétérinaires (Conseil régional de l'Ordre des Vétérinaires d'expression française / Nederlandstalige Gewestelijke Raad van de Orde der Dierenartsen)
- **« Vétérinaire de Garde »** : le Vétérinaire auquel le Client doit s'adresser pour des Prestations de Soins urgents pendant les week-ends, les jours fériés ou en dehors des heures d'ouverture de NESTO, et dont le Client peut consulter les coordonnées sur le site <https://www.gardeveterinaire.be/pour-info.html> ou écouter le répondeur du cabinet vétérinaire NESTO dont il dépend
- **« Vente »** : toute vente ou livraison de Biens par NESTO au Client, que ce soit ou non à la suite d'une commande passée directement ou par le biais de « vente à distance »
- **« Biens »** : tout matériel médical utilisé par NESTO pendant la Prestation de Soins et/ou les Biens achetés par le Client auprès de NESTO ou par son intermédiaire, tels que, mais sans s'y limiter, les médicaments, le matériel de toiletteage, la nourriture et les fournitures pour animaux de compagnie.
- **« Site web »** : le Site web <https://nesto.be> et tout autre domaine alternatif exploité pour lui par NESTO
- **Applications** : les applications en ligne et les applications logicielles que NESTO utilise et/ou offre au Client de plein gré, par exemple pour prendre un rendez-vous en ligne, comme l'outil de rendez-vous en ligne « *mesanimaux.eu* » développé, géré et entretenu par SNETAS (BE0893.138.980)
- **Cabinet** : tout établissement de soins vétérinaires ou tout local où NESTO fournit des Prestations de Soins
- **Service Clients** : le service auquel le Client peut adresser des questions et des rapports via le numéro de téléphone +32 3 37 60 785, l'adresse e-mail info@nesto.be ou le formulaire de contact en ligne sur le site Web.

3. Validation, reconnaissance et acceptation

§1 Tout contrat, au sens le plus large du terme, entre NESTO et le Client est soumis aux présentes Conditions, y compris les annexes.

§2 En raison de la nature du service et dans le cadre des Prestations de Soins urgents, NESTO n'est pas toujours en mesure de proposer les Conditions applicables au Client avant le début du contrat. Néanmoins, NESTO s'efforce de donner au Client suffisamment d'opportunités de consulter et donc d'accepter les Conditions. Le Client peut consulter librement les Conditions via le Site web ou en demander une copie via le Service Clients ou au Cabinet. Dans la mesure du possible, NESTO fera également mention explicite des Conditions dans les confirmations de rendez-vous et de commandes, les factures et les rappels de paiement, ainsi que lors de l'utilisation du site web, que ce soit ou non par le biais d'un lien cliquable et/ou d'un clic obligatoire de la part du client.

§3 Les Conditions en langue néerlandaise prévalent sur toute traduction.

§4 En cas de contradiction entre les Conditions de NESTO et les Conditions du Client, les parties conviennent de négocier les dispositions pertinentes. Les accords divergents doivent être confirmés par écrit et ne doivent concerner que la ou les dispositions divergentes, tandis que les autres dispositions resteront pleinement en vigueur.

§5 Si des dispositions sont contraires au droit belge ou nulles, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. La disposition invalide ou nulle doit alors être interprétée comme une disposition valide dont le résultat est aussi proche que possible du résultat escompté de la disposition invalide ou nulle.

§6 NESTO se réserve le droit de modifier ses Conditions et Prix à tout moment, sans pour autant porter préjudice au Client qui y est lié. Toute modification susceptible d'affecter les contrats actuels ou futurs avec le Client sera communiquée à ce dernier pour notification et acceptation.

§7 Les accords ou engagements pris par des parties autres que celles désignées par NESTO ne sont valables qu'après confirmation écrite de NESTO.

§8 Tout contrat avec NESTO est une obligation d'effort (et non une obligation de résultat) par laquelle NESTO exécute ses Services et Prestations de Soins au mieux de ses capacités et conformément aux pratiques acceptées de ce secteur, avec le soin que le Client peut raisonnablement espérer.

4. Prise de rendez-vous

§1 Le Client qui prend rendez-vous reconnaît disposer de la signature nécessaire et de l'autorité décisionnelle et/ou du consentement du Propriétaire de l'animal pour confier ce dernier à NESTO pour une Prestation de Soins.

§2 Les rendez-vous pour les Prestations de Soins au Cabinet pendant les heures d'ouverture peuvent être pris par le Client via les coordonnées du cabinet concerné, le Site web ou l'application *mesanimaux.eu*. Un rendez-vous est considéré comme étant fixé seulement après que NESTO ou l'Application ait explicitement confirmé le rendez-vous.

§3 Chaque animal doit faire l'objet d'un rendez-vous distinct.

§4 Le Client peut demander une visite à domicile via les coordonnées du cabinet concerné, NESTO se réservant le droit d'accepter ou non cette demande et de facturer des frais de déplacement à cet effet.

§5 NESTO se réserve le droit de refuser de nouveaux rendez-vous aux clients qui annulent leurs rendez-vous de manière répétée ou qui ne se présentent pas de manière répétée.

§6 NESTO peut, à sa discrétion, désigner des Vétérinaires pour effectuer la Prestation de Soins, sous réserve des compétences autorisées par la loi.

5. Annulation de rendez-vous

§1 Le Client doit déplacer ou annuler les rendez-vous pris via les coordonnées du cabinet concerné. L'annulation est gratuite à condition qu'elle ait lieu au moins 24 heures avant le rendez-vous prévu. En cas d'annulation tardive ou de « non-présentation », le Client doit rembourser la consultation programmée, ainsi que tous les frais de temps, de Biens et d'équipements réservés.

6. Consentement, mise en œuvre et risques des Prestations de Soins

§1 Le Vétérinaire doit informer le Client au mieux de ses capacités sur le contenu, les résultats possibles, les risques et les coûts de la Prestation de Soins proposée. Le Client a le droit de demander des informations supplémentaires à tout moment et de refuser ou non la Prestation de Soins.

§2 NESTO peut, sans y être obligée, fournir au Client une déclaration à signer acceptant explicitement la nature de la Prestation de Soins ainsi que les risques et les coûts qui y sont associés.

§3 NESTO n'est pas responsable d'une Prestation de Soins effectuée qui ne débouche pas sur le résultat escompté, à moins qu'il ne s'agisse d'une faute grave ou d'une intention malveillante. Le Client reconnaît avoir été informé par le Vétérinaire des risques potentiels de la Prestation de Soins et accepte que chaque Prestation de Soins constitue une obligation d'effort et non une obligation de résultat.

§4 En cas de suspicion de négligence, de cruauté envers les animaux ou de risques sanitaires dus à des maladies, NESTO alertera les autorités compétentes. Dans le cas où un animal souffre inutilement, n'a pas de chance raisonnable de guérison et/ou de vie digne ou devient trop dangereux pour son environnement, le Vétérinaire a également le droit d'euthanasier l'animal concerné, sans qu'aucune compensation ne soit due au Client. Dans la mesure du possible et sans y être obligée, NESTO informera préalablement le Client d'une intention d'euthanasie et l'exécutera en concertation.

§5 Si un Animal meurt pendant la Prestation de Soins ou après l'euthanasie, NESTO discutera avec le Client des mesures complémentaires envisageables. La dépouille peut, par exemple, être récupérée auprès du Client ou prise en charge par NESTO

jusqu'à ce qu'une décision sur la suite de la procédure soit prise. Tous les frais de stockage, de transport, d'élimination ou de crémation sont à la charge du Client.

7. Hébergement et collecte des animaux

§1 Le Client doit payer des frais pour chaque jour où l'Animal séjourne chez NESTO. Le jour de l'admission n'est pas compté comme un jour de séjour, le jour de la sortie est pris en compte et ce, quelle que soit l'heure de la collecte. Les frais sont forfaitaires par jour calendaire (en fonction du cabinet) et s'ajoutent aux éventuels frais de nourriture, de médicaments et de matériel de soins.

§2 NESTO informera le client dès que l'animal pourra être déchargé. Le Client s'engage à récupérer l'Animal dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 3 jours ouvrables. En cas de dépassement de ce délai, NESTO appellera au Client l'obligation de collecte. NESTO se réserve le droit, 7 jours après l'envoi d'un rappel par écrit, de placer l'animal ou de le vendre. Tous les frais supplémentaires seront facturés au Client et les bénéfices éventuels seront déduits du montant dû par le Client à NESTO. Le solde éventuel sera remboursé au Client par virement bancaire.

8. Obligations du Client

§1 Le Client fournit au Vétérinaire toutes les informations susceptibles d'être utiles à l'exécution de la Prestation de Soins, au bien-être de l'Animal et à la sécurité des tiers, telles que des informations sur les interventions médicales antérieures, les allergies et/ou morsures.

§2 Le Client coopère pleinement avec le Vétérinaire pour que la Prestation de Soins soit exécutée correctement, sans encombre et en toute sécurité. A défaut, NESTO pourra refuser la Prestation de Soins, arrêter ou résilier définitivement le contrat, sans qu'aucune indemnité ne soit due au Client.

§3 Le Client respecte les instructions communiquées par le Vétérinaire pour la préparation et le suivi de la Prestation de Soins, telles que l'alimentation ou le jeûne avant la Prestation de Soins, les soins après la Prestation de Soins et l'administration ponctuelle des médicaments.

§4 Le client doit transporter, présenter et protéger son Animal d'une manière appropriée par rapport aux autres Animaux, par exemple avec une caisse de transport, une laisse ou une muselière.

9. Résiliation et force majeure

§1 NESTO pourra résilier le contrat si elle ne peut pas remplir ses obligations en raison d'un cas de force majeure temporaire ou permanent. Par force majeure, sont entendues toutes les circonstances qui ne peuvent être raisonnablement influencées par NESTO, telles que, sans toutefois s'y limiter : les pandémies, les grèves, les restrictions de circulation, les conditions météorologiques exceptionnelles, les incendies, les retards ou défauts de livraison de la part de tiers, etc. Dans ce cas, le Client a droit au remboursement des montants déjà payés à NESTO, sans compensation supplémentaire, pour les Biens commandés qui n'ont pas encore été livrés et/ou les Services et les Prestations de Soins qui n'ont pas encore été exécutés.

§2 NESTO peut suspendre la poursuite ou le renouvellement d'un contrat ou le dissoudre extrajudiciairement, sans être redevable d'une indemnité, si :

- le Client ne respecte pas l'obligation de paiement
- le Client ne fournit pas suffisamment d'informations ou ne coopère pas suffisamment avec le Vétérinaire pour qu'il puisse effectuer la Prestation de Soins correctement, en toute sécurité et d'une manière respectueuse de l'animal
- le Vétérinaire ne peut pas effectuer la Prestation de Soins en raison de contraintes éthiques ou déontologiques
- le Vétérinaire estime que la Prestation de Soins a trop peu de chances de réussite, qu'elle est trop risquée ou qu'elle causerait à l'Animal des souffrances inutiles.

Le Vétérinaire ne peut pas refuser la Prestation de Soins si l'exécution est exigée par la loi ou si elle résulte d'une sanction disciplinaire.

§3 Les Parties peuvent résilier le contrat de manière extrajudiciaire et sans frais si l'autre partie ne remplit pas ses obligations contractuelles. Les Parties confirment mutuellement leur intention de résiliation par écrit, de manière motivée et dans les plus brefs délais.

§4 Le Client reste responsable du paiement de toute dette antérieure à la date de la dissolution. Si les Prestations de Soins ou les Biens n'ont été que partiellement livrés, sans considération de temps, ils seront facturés séparément.

10. Site web

§1 NESTO peut adapter, restreindre ou élargir la forme et le contenu de son Site web à sa seule discrétion.

§2 Bien que NESTO mette tout en œuvre pour assurer le fonctionnement optimal et la sécurité du Site web, aucun dysfonctionnement, interruption, perte de données ou propagation involontaire de virus ou de logiciels malveillants ne peut être exclu. NESTO ne peut en être tenu responsable.

§3 Le Client reconnaît et accepte, en utilisant certaines Applications en ligne, que ces Applications, développées et gérées par des tiers, peuvent appliquer des

conditions d'utilisation, de cookies et des modalités de gestion des données différentes de celles de NESTO. Le Client est libre d'utiliser ou non ces applications.

§4 Il incombe au Client de vérifier dans quelle mesure les informations générales ou les conseils partagés par NESTO via son Site web sont applicables à son animal et, le cas échéant, d'obtenir des informations complémentaires auprès d'organismes officiels et/ou d'un Vétérinaire agréé.

11. Confidentialité

§1 Conformément à la loi belge du 8.12.1992 relative à la protection de la vie privée dans le traitement des données à caractère personnel, NESTO traite les données des Clients comme des informations confidentielles qu'elle ne transmettra pas, ne louera pas et ne vendra pas à des tiers, sauf avec l'accord explicite du Client.

§2 Le Client est tenu de préserver la confidentialité de ses données de connexion et d'utiliser des mots de passe stockés sous forme cryptée. NESTO n'a pas accès aux informations de connexion et aux mots de passe du client.

§3 Les données personnelles communiquées par le Client seront utilisées pour l'exécution du contrat, le traitement des réclamations, le recouvrement des factures et la communication promotionnelle ou informative.

§4 Le Client a le droit d'accéder à ses données personnelles et de les corriger, de s'opposer gratuitement à l'utilisation de ses données à des fins de marketing direct et de demander des informations sur la Politique de Confidentialité de NESTO. À cet effet, le Client doit adresser une demande écrite et datée au Service Clients, accompagnée d'une pièce d'identité en cours de validité.

12. Cookies

§1 En visitant le Site web de NESTO, des « cookies » peuvent être placés sur le disque dur des ordinateurs et des appareils mobiles du Client. Un cookie est un fichier texte qui est placé par le serveur d'un Site web dans le navigateur de l'appareil chaque fois qu'un Site web est consulté. NESTO conserve également des statistiques de visiteurs en ligne (anonymes) pour vérifier quelles pages du Site web sont visitées et dans quelle mesure.

NESTO utilise les cookies suivants :

- *Cookies fonctionnels* : tels que le suivi des données de connexion.
- *Cookies de médias sociaux* : pour les informations consultées sur le Site web et que vous souhaitez partager via les médias sociaux. Les cookies des médias sociaux sont utilisés pour le fonctionnement de ces boutons, afin qu'ils reconnaissent le compte du visiteur qui souhaite partager un article.
- *Cookies publicitaires* : grâce à ces cookies, des publicités pertinentes sont affichées en fonction de vos intérêts personnels.

Le Client peut paramétrer son navigateur Internet de manière à ce que les cookies ne soient pas acceptés, qu'un avertissement apparaisse lors de l'installation d'un cookie ou que les cookies soient supprimés du disque dur via les paramètres de son navigateur. En raison de cette action, il est possible que certains éléments graphiques n'apparaissent pas correctement, ou que certaines applications soient inutilisables. En utilisant le site Web de NESTO, le client accepte l'utilisation de cookies.

13. Droits de propriété intellectuelle et recherche scientifique

§1 Tous les documents, images, textes, dessins et autres travaux intellectuels créés par NESTO, quelle que soit leur forme, restent la propriété de NESTO. Le client n'est pas autorisé à les distribuer, les copier, les divulguer ou les utiliser de quelque manière que ce soit, seul ou avec l'aide de tiers, sans l'accord explicite préalable de NESTO.

§2 Dans les cas où NESTO affiche ou transmet des informations provenant de partenaires, organismes gouvernementaux ou tiers, ces informations sont purement indicatives et ne garantissent pas l'exactitude du contenu.

§3 NESTO peut utiliser des informations, des échantillons ou du matériel organique provenant d'animaux traités à des fins d'analyse statistique et/ou de recherche scientifique, sauf refus exprès du Client.

§4 Le Client peut demander des copies des rapports d'examen et des résultats d'imagerie (par exemple, radiographies) sur demande et moyennant paiement.

14. Procédure des plaintes

§1 Toute plainte concernant les services de NESTO devrait être adressée à NESTO sous forme écrite dans un délai de 14 jours calendaires, après quoi NESTO accusera réception de la plainte dans un délai de 30 jours et la traitera dans les plus brefs délais et dans toute la mesure de ses possibilités. Le Client peut également transmettre ses plaintes au Service de médiation pour le consommateur du S.P.F. Économie à l'adresse <https://mediationconsommateur.be/fr>.

15. Responsabilité

§1 Conformément à l'art. VI.83, 13° CDE, la responsabilité de NESTO est limitée aux dommages directs dans la mesure où ils résulteraient du non-respect de l'accord conclu ou d'une négligence grave et délibérée ou d'un abus de confiance de la part de NESTO et/ou de la/des personne(s) désigné(e)s. NESTO est assuré en bonne et due forme contre les risques professionnels. Des informations sur les risques couverts et les garanties sont disponibles sur demande.

§2 NESTO ne peut être tenu responsable des dommages indirects tels que, mais sans s'y limiter : le vandalisme, le vol ou la perte de biens personnels dans le Cabinet, les pertes de bénéfiques, les indemnités non allouées par les assureurs et les dommages ou blessures causés à l'extérieur du Cabinet.

§3 Si l'une des parties n'exécute pas le présent contrat, ne l'exécute que partiellement ou incorrectement, la partie qui a subi un préjudice doit le notifier par écrit à l'autre partie dans un délai de 14 jours calendaires, en indiquant le motif et une estimation du préjudice subi. Dans la mesure où il est fondé, démontrable et exprimable en valeur financière, le préjudice sera indemnisé entre les parties. En aucun cas, cela ne libère le Client de l'obligation de payer les factures qui ne sont pas directement liées au préjudice.

16. Litiges, preuves et droit applicable

§1 Le Client accepte que les communications analogiques et numériques, les sauvegardes et les images de caméra puissent servir de preuve.

§2 Le droit belge est d'application, sauf lorsque les dispositions impératives du droit international privé sur le droit applicable aux consommateurs interviennent et désignent un droit différent. En cas de litige, les tribunaux (belges) du siège social de NESTO sont compétents, sauf en cas d'application des dispositions obligatoires en matière de juridiction pour les contrats de consommation. Les tribunaux compétents sont alors ceux désignés par le droit international privé. Le Client peut également s'adresser à la plateforme de RLL pour la résolution des litiges en ligne : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

§3 La Convention de Vienne sur les ventes est expressément exclue

DISPOSITIONS RELATIVES À LA VENTE DE BIENS

17. Offre et procédure de commande

§1 NESTO offre au client la possibilité d'acheter certaines marchandises telles que, mais sans s'y limiter, des accessoires pour animaux, de la nourriture pour animaux, des médicaments et des articles de soins.

§2 L'offre est valable dans la limite des stocks disponibles et peut être modifiée ou retirée par NESTO à tout moment. Lorsqu'un article ou une promotion a une durée de validité limitée ou est soumis à des Conditions, cela est expressément indiqué sur le Site web. NESTO ne sera en aucun cas responsable de l'indisponibilité d'un article. Dans le cas où un article n'est pas disponible et que la commande a déjà été confirmée par NESTO, les parties conviennent d'annuler la transaction sans aucune forme d'indemnisation.

§3 NESTO se réserve le droit d'accepter ou de refuser des commandes à sa seule discrétion. Les commandes émanant d'un Client avec lequel il existe un litige ou d'un profil qui semble frauduleux ou qui présente un manquement grave de la part du Client pourront être annulées ou refusées par NESTO.

§4 Toute demande de livraison de Biens faite à NESTO par le Client soit par téléphone, soit par courrier électronique, soit par le biais du Site web, ainsi que la remise des Biens par le Vétérinaire au Client pendant la Prestation de Soins seront considérées comme une commande et un contrat d'achat valide.

§5 Dans la mesure du possible, les commandes acceptées seront confirmées au Client avant la livraison sous forme d'une confirmation écrite de la commande. Si les Biens sont commandés et livrés, remis ou enlevés le même jour, la facture constitue une preuve suffisante.

18. Livraison

§1 Le mode de livraison est convenu avec le Client lors de la commande. Les Biens sont soit remis au Client au Cabinet, soit retirés par le Client au Cabinet, soit livrés à son domicile.

§2 Si les Biens sont livrés à une adresse fournie par le Client, NESTO se réserve le droit de :

- confier l'expédition et la livraison à un transporteur au choix
- facturer les frais d'expédition.

§3 Les Biens commandés avec enlèvement par le Client dans le Cabinet resteront disponibles pendant 14 jours calendaires à compter de la date à laquelle NESTO a notifié au Client que les Biens sont disponibles pour enlèvement. En cas de dépassement du délai, NESTO rappellera gratuitement la date d'enlèvement convenue au Client. A partir du 7^e jour calendaire après ce rappel, NESTO peut facturer l'entreposage des Biens ou reprendre possession des Biens impayés et ce, sans aucune compensation pour le Client.

19. Réserve de propriété

§1 Conformément à l'article 69 du code civil, NESTO reste propriétaire des Biens livrés jusqu'à ce que le Client ait payé l'intégralité du prix d'achat convenu. Au cas où le Client s'avérerait insolvable, en défaut ou en violation de ses obligations pour quelque raison que ce soit, NESTO se réserve le droit de suspendre la livraison prévue ou de revendiquer les Biens, que ce soit en les récupérant lui-même ou par l'intermédiaire d'un transporteur désigné, et de résilier le contrat avec le Client.

§2 Le Client doit utiliser les médicaments livrés exclusivement pour l'usage et l'Animal auxquels ils sont destinés. Le Client ne peut en aucun cas échanger, aliéner, modifier ou administrer les médicaments fournis à des animaux ou à des personnes autres que celles pour lesquelles les médicaments ont été prescrits.

§3 Si le Client a commandé des Biens pour un tiers consommateur final ou les a revendus, NESTO ne restera lié qu'à ses obligations envers le Client. Dans ce cas, le Client assume les responsabilités et les obligations légales à l'égard du consommateur final.

20. Période d'essai et droit de rétractation

§1 Le Client, si ce consommateur est conforme à l'art. I.1 ; 2° CDE et non une société ou une personne morale, a le droit de révoquer un contrat d'achat sans donner de raisons dans un délai de 14 jours calendaires à compter du jour où le Client ou un tiers désigné par le Client, qui n'est pas le transporteur, prend physiquement possession des Biens.

§2 Le droit de rétractation ne s'applique pas aux Biens qui :

- contiennent des produits alimentaires ;
- sont susceptibles de se détériorer ou atteindront rapidement leur date de péremption ;
- qui ne peuvent être restitués pour des raisons d'hygiène et/ou de santé (publique), par exemple des médicaments ou du matériel de soins médicaux ;
- dont le sceau a été brisé par le Client après la livraison ;
- qui ont été fabriqués ou adaptés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés.

§3 Le Client doit en tout état de cause notifier à NESTO la décision de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation au moyen d'une déclaration sans équivoque (par exemple par e-mail). Le Client peut, à cette fin, utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint (annexe 2), sans y être obligé.

§4 Le Client doit renvoyer ou remettre les Biens au Cabinet où le Client a retiré les Biens sans délai, mais en tout cas au plus tard 14 jours calendaires après le jour où le Client a communiqué à NESTO sa décision de rétractation du contrat. Seuls les articles retournés, y compris tous les accessoires et instructions d'utilisation et, dans la mesure du possible, accompagnés de l'emballage d'origine, seront repris. Les frais directs de renvoi des Biens sont à la charge du Client.

§5 En cas de rétractation, NESTO remboursera au Client tous les paiements reçus jusqu'à ce moment-là, dans un délai maximum de 30 jours après que NESTO ait été informé de la décision de rétractation. Pour les Contrats de Vente, NESTO est en droit d'attendre pour procéder au remboursement que tous les Biens aient été renvoyés ou que le Client ait démontré qu'ils ont été renvoyés, en fonction du délai le plus proche. NESTO se réserve le droit de vérifier d'abord l'état et la sécurité des Biens retournés.

21. Garantie et vices de fabrication

§1 Le Client bénéficie de la garantie à compter de la date de livraison conformément à la loi du 01.09.2004 relative à la protection des consommateurs en matière de Vente de biens de consommation (art.1649bis et suivants de l'ancien code civil). Toute garantie commerciale déviante n'affecte pas ces droits.

§2 Si un défaut ou une livraison incorrecte est constaté, le Client doit en informer NESTO dans les plus brefs délais et au moins dans un délai de 2 mois à compter de la constatation du défaut ou de la livraison incorrecte. Par la suite, tout droit de réparation, de remplacement, de dissolution, d'indemnisation, de réduction de prix ou autre devient caduc.

§3 La garantie ne s'applique pas aux défauts résultant de morsures ou de rayures, d'accidents, de négligences, de chutes, d'une utilisation de l'article contraire à l'usage pour lequel il a été conçu, du non-respect des instructions ou du manuel d'utilisation, de modifications ou d'altérations de l'article, d'une utilisation intensive, d'un entretien insuffisant ou médiocre, ou de toute autre forme d'utilisation anormale ou incorrecte.

§4 Les défauts qui se manifestent après une période de deux ans suivant la date d'achat, voire de livraison, ne sont pas considérés comme des vices cachés, sous réserve de la preuve du contraire par le client.

TARIFS, PAIEMENTS ET RECOUVREMENT DE FACTURES

22. Tarifs

§1 Tous les tarifs ou prix communiqués par NESTO au Client, que ce soit oralement ou via son Site Web, sont indicatifs, en euros et incluant la TVA et les taxes légales, sauf mention contraire explicite. Les offres temporaires ou soumises à des conditions spécifiques sont affichées séparément.

§2 NESTO n'est pas responsable de l'affichage incorrect des offres, des services ou des prix en raison d'informations incomplètes, d'erreurs typographiques, d'une reproduction différente des couleurs ou d'informations obsolètes. Les images peuvent contenir des éléments non inclus dans le prix et les couleurs peuvent différer de la réalité, car elles dépendent notamment des paramètres de l'écran de l'utilisateur.

§3 Sur simple demande, le Client reçoit un devis non contraignant pour les Prestations de Soins anticipées. Ces estimations de coûts sont des estimations indicatives dont aucun droit ne peut être tiré. Les frais imprévus pour des examens complémentaires, des médicaments, des Biens ou à la suite de complications pendant ou après la Prestation de Soins resteront à la charge du Client.

§4 Ne sont pas inclus dans les tarifs en standard, sauf mention expresse :

- Prestations de Soins en dehors des heures d'ouverture (par exemple, interventions d'urgence) ou en dehors des locaux du Cabinet (par exemple, visite à domicile)
- tous les frais encourus par des tiers (par exemple, imagerie médicale, frais d'expédition, etc.)
- les frais d'hébergement si l'Animal séjourne chez NESTO

§5 Il incombe au Client de présenter les documents nécessaires à son assurance, le cas échéant. NESTO ne sera en aucun cas responsable de l'octroi ou non d'indemnités par l'assureur, ni des conséquences d'une transmission incorrecte ou tardive.

23. Paiements

§1 Les factures sont généralement réglées au comptant au Cabinet par Bancontact, par carte de crédit, par Payconiq ou en espèces.

§2 NESTO a le droit de demander un paiement anticipé et d'en déterminer l'ordre de grandeur à sa discrétion avant le début d'une Prestation de Soins ou de la livraison de Biens.

§3 Si, pour quelque raison que ce soit, le Client ne peut pas effectuer le paiement en espèces ou si NESTO accorde un délai de paiement prolongé, NESTO a le droit d'exiger une promesse de paiement écrite pour signature avant de commencer les Prestations de Soins. Le Client reconnaît que cette promesse de paiement constitue une acceptation explicite de la réclamation et peut servir de preuve dans le cadre d'une procédure de résolution de litige et/ou de recouvrement.

§4 Le Client s'engage à informer immédiatement NESTO en cas de risques d'insolvabilité, de médiation de dettes et de tout scénario pouvant affecter, suspendre ou empêcher le paiement ponctuel et intégral dans une quelconque mesure. Le client fournit à cet effet les informations nécessaires et les coordonnées des tiers concernés.

24. Recouvrement des factures en cas de retard de paiement

§1 Le Client peut à tout moment demander un aperçu actuel de ses commandes, factures et paiements par l'intermédiaire du Service Clients ou des coordonnées du Cabinet concerné.

§2 Lorsque les délais de paiement sont dépassés, pour quelque raison que ce soit, NESTO entame une procédure de recouvrement, que ce soit ou non par l'intermédiaire d'une partie externe à laquelle NESTO transfère les données du client nécessaires à cette fin. En tout état de cause, le Client reste tenu de rembourser intégralement les frais de recouvrement extrajudiciaires et/ou judiciaires.

§2 Recouvrement des factures auprès des consommateurs conformément au livre XIX du Code de droit économique.

Après dépassement du délai de paiement, le Client recevra un rappel de paiement gratuit et un délai de 14 jours calendaires pour régler le montant dû. Aucun frais ne sera facturé pour ce premier rappel de paiement.

En cas de dépassement du délai indiqué dans le rappel de paiement, les frais de recouvrement suivants deviennent exigibles :

- **intérêts de retard** conformément à l'art. 5 de la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales :

https://financien.belgium.be/fr/sur_le_spf/structure_et_services/administrations_generales/trésorerie/taux-d'intérêt-légal-applicable

- **Clause forfaitaire exceptionnelle de dommages-intérêts**

- 20,00 € pour les créances inférieures ou égales à 150,00 €
- 30,00 € + 10 % de l'encours dans la tranche comprise entre 150,01 € et 500,00 €
- 65,00 € + 5 % de l'encours dans la tranche comprise entre 500,01 € avec un maximum de 2 000,00 €

- **Frais de relance forfaitaires** de 7,50 € par lettre plus frais de port, pour chaque lettre à partir du 4^{ème} relance par année civile.

Le Client a le droit de demander des informations complémentaires sur les factures, de demander un échéancier de paiement, de signaler une médiation de dettes ainsi que de contester les factures reçues. Le Client doit adresser une demande écrite et motivée à NESTO dans un délai de 14 jours calendaires, après quoi NESTO et/ou les agents de recouvrement désignés par elle suspendent temporairement la procédure de recouvrement conformément aux délais légalement définis du Livre XIX du Code de droit économique.

§4 Recouvrement des factures auprès des entreprises

Les contrats avec les entreprises sont soumis aux dispositions légales relatives au recouvrement des factures dans les transactions commerciales, y compris les dispositions relatives aux intérêts dus en vertu de l'art. 5. Loi sur les retards de

paiement en date du 02/08/2002. En cas de paiement tardif ou incomplet, à compter de la date d'échéance de la facture, une indemnité forfaitaire est due sur le montant dû, de plein droit et sans mise en demeure ni préavis. Cette clause de dédommagement s'élève à 10 % du montant principal avec un minimum de 50,00 €, augmenté d'un forfait de frais administratifs de 12,50 € et à nouveau augmenté des éventuels frais bancaires, d'envoi et/ou de transaction dans la mesure où ils sont applicables et d'éventuelles indemnités de procédure.

25. Clause de remboursement et de réciprocité

§1 Au cas où le Client aurait droit à un remboursement, NESTO remboursera le Client en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, à moins que le Client ne fournisse explicitement d'autres informations de paiement. Aucun frais de transaction ou d'administration ne sera facturé pour les remboursements.

§2 Les remboursements doivent être effectués dès que possible et au plus tard dans les 30 jours. Pour les Contrats de Vente, NESTO est en droit d'attendre pour procéder au remboursement que tous les Biens aient été renvoyés ou que le Client ait démontré qu'ils ont été renvoyés, en fonction du délai le plus proche. Les frais directs du renvoi éventuel des Biens sont à la charge du Client.

§3 Conformément à l'art. VI.83 CDE. 17°, le Client-Consommateur a droit à une indemnité équivalente en cas de manquement de NESTO à ses obligations. Si NESTO et le Client-Consommateur se doivent mutuellement une compensation ou un remboursement, les montants spécifiés dans les présentes Conditions s'appliquent aux deux parties.

ANNEXE 1 : APERÇU DES ENTITÉS JURIDIQUES AFFILIÉES À NESTO

Les Conditions susmentionnées s'appliquent à tout contrat conclu entre le Client et NESTO ou entre le Client et tout cabinet vétérinaire affilié à NESTO, à savoir :

1. **Clinique vétérinaire Orion**, Voortkapelseweg 102, 2200 Herentals, BE0716.941.945
2. **Cabinet Vétérinaire Demoulin-Poncelet**, Avenue Herbert Hoover 22, 1200 Woluwe-Saint-Lambert, BE0730.713.173
3. **De Morette Kleine Dieren**, Edingssesteenweg 241, 1730 Asse, BE0443.249.121
4. **Dier & Dorp**, Rijmenamseweg 180, 2820 Bonheiden, BE0446.683.614
5. **Kruisbos**, Aarschotsesteenweg 320, 3111 Wezemaal, BE0475.548.438
6. **Veterinaire Quadrant Herfelingen**, Steenweg Asse 144, 1540 Herfelingen, BE0898.037.183
7. **Veterinaire Quadrant Denderleeuw**, Steenweg 529, 9470 Denderleeuw, BE0898.037.183
8. **Centre vétérinaire Trigenio**, Dorsel 38, 2560 Nijlen, BE0475.531.513
9. **DAP Merckx**, Leuvensesteenweg 30, 3370 Boutersem, BE0475.548.438
10. **Centre vétérinaire De Vledermuis**, Pulmstraat 18A, 9750 Kruisem, BE0439.477.504
11. **DnA Centre vétérinaire**, Mechelsesteenweg 1062, 3020 Herent, BE0475.518.447
12. **Vets for Pets Koksijde**, Robert Vandammestraat 40, 8670 Coxyde, BE0761.460.292
13. **Vets for Pets Nieuport**, Albert I laan 107, 8620 Nieuport, BE0761.460.292
14. **Vets for Pets Westende**, Arthur Meyneplein 6, 8434 Westende, BE0761.460.292
15. **Kerberos**, Tiensesteenweg 107, 3001 Heverlé, BE0475.548.438
16. **Het Neerhof**, Karel Alenlaan 4, 3293 Diest, BE0683.519.903
17. **Curiovet (Dierenarts Dieter)**, Staatsbaan 187, 3210 Lubbeek, BE0475.548.438
18. **Daktari**, Dorpsstraat 48, 2845 Niel, BE0644.696.840
19. **Cabinet vétérinaire MONVT**, Avenue Reine Astrid 104, 4900 Spa, BE0871.289.236
20. **Centre vétérinaire De Brem**, Gierlebaan 131, 2275 Lille, BE0446.894.638
21. **Centre vétérinaire De4Voeter**, Hilarion Thanslaan 69, 3621 Lanaken, BE0819.422.346
22. **Cabinet vétérinaire Malfliet**, Martelarenlaan 1, 9200 Grembergen-Termonde, BE0812.117.157
23. **Cabinet vétérinaire De Roeck**, Bortombestraat 11, 3401 Landen, BE0821.060.260
24. **DAP Cloots**, Acacialaan 31, 1840 Londerzeel, BE0790.305.223
25. **DAP Aan de Watergang**, Spaans Kwartier 51A, 9170 La Clinge, BE0789.821.906
26. **DAP Aan de Watergang** Saint-Gilles-Waes, Kronenhoekstraat 7, 9170 Saint-Gilles-Waes, BE0789.821.906
27. **DAP Aan de Watergang** Stekene, Kerkstraat 25a, 9190 Stekene, BE0789.821.906
28. **Aan de Watergang** Sint-Jansteen, Hemelstraat 8a, 4564 BB Sint-Jansteen, PAYS-BAS, NLXXXXXXXXXX
29. **De Dierendokters Brasschaat**, Zegeplein 10, 2930 Brasschaat, BE0508.621.280
30. **De Dierendokters Vlimmeren**, Statiestraat 3, 2340 Vlimmeren BE0508.621.280
31. **DAP Dhondt**, Willebrordusstraat 42, 3910 Pelt, BE0769.748.745
32. **DAP De Kolis**, Peerderbaan 243, 3910 Pelt, BE0769.750.923
33. **DAP Het Bokt**, Op de Kippen 8, 3990 Peer, BE0769.746.171



34. **DAP Vee-Kracht**, Hoksentsstraat 55, 3940 Hechtel-Eksel, BE0547.868.668

35. **DAP Equi-Repro**, Rue des Longs Bâis (Septon) 14, 6940 Durbuy, BE0743.695.238

36. **DAP A-Plus**, Gelmelstraat 68, 2320 Hogstrate , BE0776.546.465



ANNEXE 2 : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

A utiliser pour révoquer un contrat d'achat conformément aux Conditions Générales en retournant ce formulaire dans le délai légal.

Je vous informe par la présente que je souhaite révoquer notre contrat pour l'achat des Biens suivants :

Description de l'article :

Commandé à la date :

Commandé via :

Livré le :

Livré à l'adresse :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Numéro de compte pour un éventuel remboursement :

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