

Conditions générales

Mentions légales

A chaque fois que vous utilisez ou donnez accès à ce site, que vous demandez, ou bénéficiez de nos services, vous donnez votre accord pour être lié à nos Conditions d'utilisation, Conditions générales de vente, et [notre Politique de Protection des données](#), qui peuvent subir des changements sans que nous soyons dans l'obligation de vous les notifier.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Dr Paindaveine-Doneux
TVA BE0689 365 142
rue Giguellerie 32 à 5640 Mettet
isabelle@doneux.vet
+32477 204682

Dr Isabelle Doneux est inscrite au tableau de l'Ordre vétérinaire sous le numéro F3147.
Dr Pierre Paindaveine est inscrit au tableau de l'Ordre vétérinaire sous le numéro F3127.

Nous sommes soumis à un code de déontologie, disponible sur [le site de l'Ordre Vétérinaire](#).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version 3.1 du 21/2/2025

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des prestations vétérinaires ou non, fournies par nos soins. Elles sont opposables à tout client sollicitant un service, qu'il s'agisse de soins, d'hospitalisation, de conseils, d'actes de reproduction, la garde d'animaux, ou de toute autre prestation réalisée par le vétérinaire en ce compris la conservation et la manipulation de matériel biologique, médical, ou autre.

ARTICLE 2 – ACCEPTATION ET MISE À JOUR DES CONDITIONS GÉNÉRALES

2.1 ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Toute demande de soins, consultation, intervention chirurgicale, hospitalisation ou manipulation de matériel implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

Le client reconnaît en avoir pris connaissance avant toute intervention, par l'un des moyens suivants :

- Affichage dans les locaux du vétérinaire.
- Consultation sur le site internet du vétérinaire.
- Remise avec un devis, une facture ou tout document de prise en charge.
- Sur simple demande auprès du vétérinaire ou de son personnel.

Toute contestation des CGV doit être formulée par écrit avant la prestation. À défaut, leur acceptation est réputée acquise et intégrale.

2.2 MISE À JOUR DES CGV

Le vétérinaire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment, notamment en cas d'évolution légale, réglementaire ou professionnelle.

La version des CGV applicable est celle en vigueur au jour de la prise de rendez-vous ou de la prestation.

Les nouvelles CGV seront affichées dans les locaux et publiées sur le site internet du vétérinaire, et seront réputées acceptées pour toute prestation effectuée après leur mise en ligne ou affichage.

ARTICLE 3 – CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Le client reconnaît avoir reçu toutes les informations nécessaires sur les soins proposés, les risques, alternatives et coûts associés. Il peut poser toute question complémentaire avant l'intervention et, en cas de doute, il a la possibilité de différer l'acte. Le fait de confier l'animal ou d'accepter l'intervention vaut acceptation des risques et reconnaissance d'une information suffisante.

ARTICLE 4 - PRESTATIONS, HONORAIRES, DEVIS ET ANNULATION

4.1. HONORAIRES ET FACTURATION

Les honoraires sont établis en fonction de la nature des actes réalisés, du temps consacré, du matériel utilisé et des réglementations en vigueur. Une estimation des coûts peut être communiquée sur demande.

En cas d'urgence ou d'imprévu nécessitant une prise en charge immédiate, les actes jugés indispensables par le vétérinaire pourront être réalisés sans devis préalable et seront facturés en conséquence.

4.2. DEVIS ET DURÉE DE VALIDITÉ

Les devis établis par le vétérinaire ou sa structure ont une durée de validité de 4 semaines, sauf indication contraire mentionnée dans le devis. Cette durée peut être réduite en cas d'évolution de l'état de l'animal ou de fluctuation des coûts des produits et prestations nécessaires aux soins.

4.3. ANNULATION DES RENDEZ-VOUS

Toute annulation de rendez-vous programmé doit être signalée au moins 24 heures à l'avance. Passé ce délai, le vétérinaire se réserve le droit de facturer des frais d'annulation correspondant au tarif de la consultation prévue, sauf cas de force majeure dûment justifié.

Pour les consultations et visites urgentes (cabinet ou domicile), toute annulation doit être immédiatement signalée afin d'éviter un déplacement ou une préparation inutile. Si l'annulation intervient trop tardivement, des frais correspondant au temps d'attente ou au déplacement engagé pourront être facturés.

Si, lors d'une visite à domicile, le vétérinaire constate l'absence du client ou que l'animal n'est pas disponible, les frais de déplacement et de consultation seront dus dans leur intégralité.

ARTICLE 5 – OBLIGATION DE MOYENS ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

5.1. OBLIGATION DE MOYENS ET ABSENCE DE GARANTIE DE RÉSULTAT

Le vétérinaire s'engage à exécuter ses prestations avec soin, diligence et conformément aux règles de l'art, en appliquant les connaissances scientifiques disponibles et les techniques appropriées. Il est tenu à une obligation de moyens, et non à une obligation de résultat.

En conséquence :

- Le vétérinaire agit en professionnel prudent, diligent et avisé, tel qu'un praticien compétent placé dans les mêmes circonstances, et ne saurait être tenu responsable d'un résultat non garanti.
- Aucune garantie ne peut être donnée quant à la guérison d'un animal, à l'efficacité absolue d'un traitement ou à la réussite d'une intervention chirurgicale, médicale ou reproductive.
- Toute évolution défavorable, complication, rechute ou décès ne peut engager la responsabilité du vétérinaire que si une faute avérée, caractérisée par un manquement manifeste aux standards professionnels, est démontrée.

5.2. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ LIÉE AUX ALÉAS MÉDICAUX

Le vétérinaire ne peut être tenu responsable :

- Des conséquences imprévisibles ou des réactions biologiques propres à l'animal, en raison de sa constitution individuelle.
- Des limites inhérentes à la science vétérinaire, y compris les échecs thérapeutiques, les complications post-opératoires ou les effets secondaires non anticipés.
- De l'état initial de l'animal, de sa réponse individuelle aux soins, ainsi que les aléas inhérents à la médecine vétérinaire qui ne peuvent en aucun cas lui être imputés.
- Des risques de contagion liés à l'hébergement et au regroupement d'animaux, voir l'Article 7.2.

5.3 DÉFINITION DU SINISTRE

Un sinistre est défini comme :

« L'ensemble des dommages imputables au même événement ou à une série d'événements découlant d'une même cause, quel que soit le nombre d'animaux, de biens ou de propriétaires lésés ».

5.4 PLAFOND D'INDEMNISATION ET VALEUR DE L'ANIMAL

5.4.1 LIMITATION DE L'INDEMNISATION

L'indemnisation en cas de faute professionnelle avérée du vétérinaire est limitée au montant couvert par la police d'assurance responsabilité civile professionnelle souscrite par le vétérinaire, par sinistre, quel que soit le nombre d'animaux concernés.

En cas de sinistre collectif, le montant total de l'indemnisation ne pourra excéder le plafond par sinistre, et sera réparti

proportionnellement à la valeur estimée des animaux concernés.

Le détenteur peut demander à connaître le montant maximal couvert par l'assurance responsabilité civile professionnelle du vétérinaire avant de confier son animal. Si ce montant est jugé insuffisant par le détenteur, il lui appartient de :

- Souscrire une assurance individuelle couvrant la valeur totale de l'animal ;
- Choisir un autre prestataire vétérinaire.

En absence de souscription d'assurance individuelle par le détenteur, l'indemnisation sera limitée au montant couvert par l'assurance responsabilité civile professionnelle du vétérinaire, même si cette indemnisation est inférieure à la valeur réelle de l'animal.

5.4.2 RENONCIATION TACITE ET ACCEPTATION IMPLICITE

En demandant les services du vétérinaire, le détenteur accepte expressément et tacitement que l'indemnisation en cas de sinistre soit limitée au montant couvert par l'assurance responsabilité civile professionnelle du vétérinaire.

En conférant l'animal au vétérinaire, le détenteur renonce tacitement à tout recours contre le vétérinaire pour le montant excédant le plafond par sinistre couvert par l'assurance du vétérinaire.

En aucun cas, l'assurance individuelle du détenteur ne pourra exercer de recours contre le vétérinaire pour le montant excédant le plafond par sinistre couvert par l'assurance responsabilité civile professionnelle du vétérinaire.

5.4.3 RESPONSABILITÉ DU DÉTENTEUR EN CAS DE SINISTRE

Le vétérinaire n'est pas responsable des pertes financières résultant d'un sinistre parce que :

- Le détenteur n'a pas demandé le montant maximal couvert par l'assurance responsabilité civile professionnelle du vétérinaire avant de confier son animal.
- Le détenteur a omis de souscrire une assurance individuelle, alors qu'il estimait la valeur de l'animal supérieure au plafond couvert par l'assurance du vétérinaire.
- Le détenteur a sous-estimé la valeur de l'animal par négligence ou imprudence.
- Le détenteur a refusé de souscrire une assurance individuelle, malgré une valeur estimée supérieure au plafond.

Le détenteur est seul responsable de l'évaluation de la valeur de son animal et de la souscription d'une assurance individuelle en conséquence.

5.5 EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité du vétérinaire est exclue dans les cas suivants :

- Absence de faute démontrée.
- Cas fortuit ou force majeure (ex. : incendie dû à la foudre, vol, catastrophe naturelle).
- Intervention d'un tiers non autorisé.
- Refus ou retard du client dans l'exécution des soins prescrits.
- Dommages indirects (perte de gains en compétition, préjudice moral, perte de revenus d'élevage, etc.).

5.6 PRESTATIONS FOURNIES PAR DES TIERS

Le vétérinaire peut faire appel à des prestataires externes spécialisés (ex. : chirurgiens, laboratoires d'analyses, spécialistes en imagerie médicale) pour certaines prestations.

La responsabilité du vétérinaire se limite aux actes réalisés au sein de sa structure. Les prestations effectuées par des tiers externes sont couvertes par la responsabilité propre de ces prestataires.

Le vétérinaire ne pourra être tenu responsable des retards, complications ou erreurs résultant de ces prestations externes, bien qu'il veille à collaborer avec des partenaires qualifiés et réputés.

5.7 RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE CONTENTION

5.7.1 PRINCIPE GÉNÉRAL

Le propriétaire ou détenteur de l'animal est responsable de sa contention, car il connaît mieux son comportement et ses réactions.

Cette responsabilité s'applique avant et après l'acte vétérinaire (ex. : dans la salle d'attente, aux abords de l'infrastructure, lors du transport, du déplacement, du chargement ou déchargement, etc.), et pendant l'acte vétérinaire, sauf si le vétérinaire impose des mesures de contention particulières.

5.7.2 CAS DES MESURES DE CONTENTION IMPOSÉES PAR LE VÉTÉRINAIRE

Si le vétérinaire impose des mesures de contention (ex. : muselière, sédation, licol spécifique), il en assume la responsabilité, à condition que les consignes soient respectées par le détenteur.

Les mesures sont prises dans le seul but d'assurer la sécurité de l'animal, du vétérinaire et des tiers présents.

Le détenteur reste donc responsable si :

- Il refuse d'appliquer les consignes données par le vétérinaire.
- Il utilise un matériel inadapté alors que le vétérinaire a recommandé un équipement spécifique.
- Il n'applique pas correctement les consignes (ex. : tenir un chien par le collier alors qu'une muselière était conseillée).

5.7.3 ACTES IMPOSÉS PAR LA LOI

Pour les actes vétérinaires imposés par la loi (ex. : prophylaxie, vaccination contre la rage), le propriétaire ou détenteur est responsable de la contention, sauf si le vétérinaire impose des mesures spécifiques.

5.7.4 SOINS EN L'ABSENCE DU PROPRIÉTAIRE

Si des soins sont effectués en l'absence du propriétaire ou du détenteur de l'animal (ex. : hospitalisation, soins post-opératoires, traitement prolongé), le vétérinaire assume la pleine responsabilité de la contention et de la manipulation de l'animal pendant toute la durée des soins, dans les limites de son obligation de moyens.

Le vétérinaire utilise son propre matériel de contention ou, le cas échéant, le matériel laissé par le propriétaire.

Si le matériel est fourni par le vétérinaire, il en assume la responsabilité quant à sa qualité et son adaptation à l'animal.

Si le matériel est fourni par le propriétaire, le vétérinaire vérifie son état et son adaptation avant utilisation, mais la responsabilité de l'usure ou des défauts reste à la charge du propriétaire.

En cas de situation imprévue ou d'urgence, le vétérinaire prend les mesures qu'il juge nécessaires pour assurer le bien-être de l'animal, même en l'absence du propriétaire.

Le vétérinaire n'est pas responsable des accidents ou blessures causés par l'animal à lui-même, à d'autres animaux, au personnel soignant ou à des tiers si ceux-ci résultent d'un comportement imprévisible de l'animal ou d'une réaction exceptionnelle à un traitement (ex. : réaction allergique, panique soudaine).

Le propriétaire demeure responsable si l'animal présente un risque particulier non signalé (ex. : agressivité extrême, tendance à s'échapper), sauf si le vétérinaire a été informé par écrit de ces comportements spécifiques.

ARTICLE 6 – RESPONSABILITÉ DU DEMANDEUR DES SOINS

Le client s'engage à fournir des informations complètes et exactes sur l'état de santé et l'historique médical de l'animal. Le vétérinaire se réserve le droit de refuser une prise en charge si les conditions de sécurité et de bien-être de l'animal ne sont pas respectées ou si le comportement du client (agressivité, irrespect, menaces) compromet le bon déroulement des soins.

6.1. ENGAGEMENT PERSONNEL DU DEMANDEUR

Si la personne commandant les soins (propriétaire, gérant d'élevage, locataire, détenteur d'un mandat...) n'est pas le propriétaire de l'animal ou du matériel concerné, elle s'engage personnellement à :

- Régler l'intégralité des frais vétérinaires.
- Garantir le vétérinaire contre tout recours du propriétaire.

6.2. DEMANDE DE SOINS AU NOM D'UN TIERS

Toute personne demandant des soins pour un animal, du matériel ou du matériel biologique s'engage personnellement au nom des propriétaires, sans que le vétérinaire n'ait à vérifier leur consentement explicite. Le vétérinaire peut toutefois demander une preuve de mandat, sans que cela ne constitue une obligation.

ARTICLE 7 – HÉBERGEMENT DES ANIMAUX ET OBJETS CONFIÉS

7.1. CONDITIONS GÉNÉRALES D'HÉBERGEMENT

Le vétérinaire peut être amené à héberger un animal dans une structure adaptée aux soins. La responsabilité du vétérinaire est limitée aux dommages imputables à sa faute avérée, et plafonnée aux montants assurés.

Les conditions d'hébergement et les mesures d'hygiène appliquées varient en fonction du type d'hébergement et respectent les pratiques habituelles du secteur (notamment en termes de fréquence de nettoyage et désinfection des installations, surveillance et soins apportés, confort et équipement des boxes ou cages).

Le client reconnaît et accepte que les mesures appliquées sont conformes aux standards habituels du secteur, adaptés au type d'hébergement et au coût journalier appliqué.

7.2. RISQUES LIÉS AU REGROUPEMENT D'ANIMAUX ET À LA CONTAGION

Le regroupement d'animaux comporte un risque accru de transmission de maladies infectieuses, même en respectant les protocoles sanitaires en vigueur. Le vétérinaire met en œuvre toutes les mesures d'hygiène et de prévention conformes aux standards professionnels et au type d'hébergement pour limiter les risques de contagion.

Cependant, le vétérinaire ne peut être tenu responsable des maladies contagieuses contractées par un animal pendant son séjour, sauf si une faute avérée caractérisant un manquement manifeste aux règles d'hygiène est démontrée.

Le client s'engage à informer le vétérinaire de tout antécédent médical pertinent (ex. : statut vaccinal, maladies antérieures) pouvant influencer le risque de contagion.

Le vétérinaire se réserve le droit de refuser l'hospitalisation ou d'isoler un animal présentant des symptômes contagieux, afin de protéger les autres animaux présents.

7.3. OBJETS CONFIÉS (MATÉRIEL, ÉQUIPEMENTS, PRODUITS BIOLOGIQUES ET ACCESSOIRES DIVERS)

Lorsqu'un bien est confié au vétérinaire dans le cadre des soins ou d'un service annexe, qu'il s'agisse de matériel médical, d'élevage, de transport, d'alimentation, de contention, d'accessoires spécifiques à l'animal, d'échantillons biologiques (semence, embryons, ovocytes, sang, tissus, etc.) ou de tout autre bien mobilier, les règles suivantes s'appliquent :

- Une déclaration de valeur doit être effectuée par écrit lors du dépôt.
- En l'absence d'inventaire précis et de déclaration de valeur, le bien est réputé sans valeur.
- En cas de détérioration ou de perte, la responsabilité du vétérinaire est limitée à la valeur déclarée et uniquement en cas de faute avérée.
- Pour le matériel ou les échantillons biologiques produits par le vétérinaire (semence congelée, embryons, ovocytes, prélèvements sanguins, etc.), l'indemnisation éventuelle est limitée au coût de production, excluant toute valeur marchande spéculative ou perte de chance économique.
- Aucun dédommagement ne sera accordé pour les conséquences indirectes de la perte ou détérioration du bien, notamment les pertes financières liées à une utilisation future (élevage, compétition, revente, etc.).

ARTICLE 8 – PAIEMENTS ET GARANTIES

8.1. MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prestations doivent être réglées comptant, sauf accord contraire. Pour les clients professionnels sous contrat, un paiement différé peut être consenti sous réserve d'acceptation expresse.

Les modes de paiement acceptés sont :

- Espèces
- Carte bancaire
- Virement bancaire

Les paiements par chèque ne sont pas acceptés.

8.2. PÉNALITÉS DE RETARD ET CONTESTATION DES FACTURES

Toutes les factures sont payables à leur échéance. En cas de non-paiement, un premier rappel gratuit sera envoyé, conformément à la législation belge.

À compter de la date de ce premier rappel, le client dispose de 14 jours calendrier pour régler les sommes dues sans frais supplémentaires ni intérêts de retard. Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai, les montants impayés seront majorés :

- D'un intérêt annuel de 12 %, prenant cours dès le lendemain de la date du premier rappel.
- D'une indemnité forfaitaire, calculée comme suit :
 - Montant \leq 150,00 € : 20,00 €
 - Montant entre 150,01 € et 500,00 € : 30,00 € + 10 % du montant dû sur la tranche supérieure à 150,00 €
 - Montant > 500,00 € : 65,00 € + 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500,00 €, avec un maximum de 2 000,00 €

En cas de relance par courrier recommandé, des frais d'envoi postaux seront appliqués en supplément, calculés sur la base des tarifs en vigueur à la date de l'envoi.

Si le recouvrement nécessite plusieurs rappels ou l'intervention d'un tiers (agence de recouvrement ou huissier), des frais administratifs supplémentaires pourront être facturés, couvrant les coûts réels engagés pour le recouvrement de la dette.

Pour les professionnels, des pénalités de retard spécifiques peuvent être appliquées, conformément à la loi du 2 août 2002 sur les retards de paiement dans les transactions commerciales, qui autorise un taux supérieur au taux légal des consommateurs.

Sauf stipulation contraire écrite, les pénalités légales s'appliquent de plein droit et sans mise en demeure préalable.

Toute facture non contestée par envoi recommandé dans un délai de 8 jours sera considérée comme acceptée sans réserve.

8.3 PAIEMENT ÉCHELONNÉ – MODALITÉS ET CONDITIONS

Le vétérinaire peut, à titre exceptionnel et à sa seule discrétion, accorder un paiement échelonné au client, sous réserve d'un accord écrit préalable précisant les modalités de règlement.

Un échéancier sera alors établi, et le client devra fournir une preuve de mise en place d'un ordre permanent ou d'un paiement automatique couvrant les montants dus.

Des frais administratifs peuvent être ajoutés pour la gestion du paiement échelonné, dont le montant sera précisé dans l'accord écrit.

Tout défaut de paiement d'une échéance convenue entraînera immédiatement l'exigibilité de la totalité du solde restant dû, ainsi que l'application des pénalités de retard prévues à l'article 8.2.

Cette facilité de paiement est un privilège accordé par le vétérinaire et non un droit du client. Le vétérinaire se réserve le droit de refuser ou de conditionner l'octroi d'un paiement échelonné, notamment en cas d'antécédents de non-paiement ou de risque financier.

8.4 DROIT DE RÉTENTION ET FRAIS ASSOCIÉS

En cas de non-paiement après mise en demeure infructueuse, le vétérinaire peut retenir l'animal, le matériel ou toute autre propriété du client jusqu'au paiement intégral des sommes dues.

Tous les frais de rétention, incluant l'entretien de l'animal, le stockage du matériel et les soins nécessaires, restent à charge du client.

Si le client souhaite récupérer un bien retenu, il devra s'acquitter de l'intégralité des sommes dues ainsi que des frais engagés.

8.5 VENTE DES BIENS RETENUS EN CAS DE NON-PAIEMENT

Si la dette reste impayée après un dernier avis envoyé par courrier recommandé, le vétérinaire est autorisé à vendre les biens retenus pour couvrir les sommes dues. En cas de vente d'un animal, un délai supplémentaire de 30 jours est laissé au client après notification pour régulariser sa situation avant toute mise en vente.

Le produit de la vente sera affecté au paiement des sommes dues, ainsi qu'aux éventuels frais de garde, d'entretien, de procédure et de vente.

Le client renonce à toute contestation sur le prix de vente. La vente sera réalisée au prix du marché ou selon les contraintes de revente, sans possibilité de recours.

8.6 DESTRUCTION DU MATÉRIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT

Si la conservation d'un bien confié génère des frais disproportionnés par rapport à sa valeur de revente ou à la dette du client, le vétérinaire pourra procéder à sa destruction après mise en demeure infructueuse.

Cette destruction ne libère pas le client de son obligation de paiement, et il reste redevable des sommes dues.

Un dernier avis sera adressé par courrier recommandé, laissant un délai de 15 jours après mise en demeure pour les biens nécessitant un stockage spécifique (ex. conservation sous azote) et 30 jours pour les autres biens, afin de permettre au client de régulariser sa situation ou de récupérer son bien à ses frais. Les frais de conservation engagés jusqu'à la date de destruction restent à charge du client.

8.7 RESPONSABILITÉ DU CLIENT SUR LA PROPRIÉTÉ DES BIENS CONFIS

Le client certifie être propriétaire des animaux ou du matériel confié au vétérinaire, ou disposer d'un droit de jouissance exclusif lui permettant d'autoriser les soins et toute décision relative à ces biens.

En cas de copropriété, de bail, de gage, de nantissement ou de toute autre restriction sur la pleine jouissance du bien confié, le client s'engage à en informer le vétérinaire immédiatement, au moment du dépôt de l'animal ou du matériel, et obligatoirement par écrit.

L'absence d'information écrite du client vaut reconnaissance que le bien est libre de toute contrainte et peut être retenu, vendu ou détruit en cas d'impayé.

Le vétérinaire ne pourra être tenu responsable en cas de contestation de propriété par un tiers.

Si un tiers revendique la propriété d'un bien mis en vente ou détruit pour cause d'impayé, le client reste seul responsable de toutes les conséquences juridiques et financières.

8.8 RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET TRANSFERT DES RISQUES

Tous les produits fournis (médicaments, aliments spécifiques, équipements, dispositifs médicaux, etc.) restent la propriété du vétérinaire jusqu'au paiement intégral des sommes dues, sauf pour les produits soumis à des réglementations sanitaires ou à une traçabilité stricte.

Pour les médicaments, vaccins et autres produits de santé animale, la vente est définitive dès la délivrance, et ces produits ne peuvent être ni repris, ni échangés, ni récupérés en cas d'impayé. Le client reste redevable du paiement intégral, même en cas de non-utilisation.

Pour les produits non soumis à ces restrictions (matériel médical, accessoires d'élevage, équipements divers), le vétérinaire peut exercer un droit de rétention jusqu'au règlement complet des sommes dues.

Le transfert des risques au client intervient dès la remise des produits ou matériels, qu'elle soit effectuée en main propre, par livraison ou toute autre modalité de mise à disposition.

8.9 SUSPENSION DES PRESTATIONS EN CAS DE NON-PAIEMENT

En cas de retard ou de défaut de paiement d'une facture échue, le vétérinaire se réserve le droit de suspendre toute nouvelle prestation ou fourniture, qu'elle soit liée au contrat actuel, à des contrats antérieurs ou futurs.

Cette suspension prendra effet sans préavis et sans que le client ne puisse réclamer une quelconque indemnité, jusqu'à la régularisation complète des sommes dues.

Le vétérinaire se réserve également le droit d'exiger un paiement anticipé ou des garanties supplémentaires avant toute reprise des prestations.

ARTICLE 9 – ARCHIVAGE DES DONNÉES ET PROTECTION DES INFORMATIONS

Les données client et les contrats sont archivés de manière sécurisée, conformément aux réglementations en vigueur sur la protection des données (RGPD).

Le client peut demander un accès à ses données sur simple demande écrite.

9.1. DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Les données personnelles sont conservées pour une durée de 10 ans après la dernière prestation, sauf obligation légale de conservation plus longue (par exemple, les dossiers médicaux vétérinaires).

9.2. DROITS DU CLIENT

Le client dispose des droits suivants concernant ses données personnelles :

- Droit d'accès : Le client peut demander une copie des données le concernant.
- Droit de rectification : En cas d'erreur, le client peut demander la correction de ses données.
- Droit à l'effacement (droit à l'oubli) : Le client peut demander la suppression de ses données, sauf si la conservation est requise par la loi.
- Droit à la portabilité : Le client peut demander le transfert de ses données vers un autre prestataire.

9.3. DROIT DE RÉCLAMATION

En cas de litige ou de question concernant le traitement de ses données, le client peut contacter le vétérinaire à son adresse de contact.

Le client a également le droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité de Protection des Données (APD) en Belgique.

9.4. ARCHIVAGE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Les échanges avec le client, y compris les emails, SMS et communications via des messageries instantanées, peuvent être archivés à des fins de suivi des prestations et de preuve contractuelle.

Ces communications pourront être utilisées comme élément de preuve en cas de litige.

En sollicitant les services du vétérinaire, le client accepte que ces échanges puissent être conservés dans le respect des règles de confidentialité et de protection des données.

ARTICLE 10 – DIVISIBILITÉ DES CLAUSES

Si une disposition des présentes CGV venait à être jugée nulle ou inapplicable, cela n'affectera pas la validité des autres clauses, qui resteront pleinement en vigueur.

ARTICLE 11 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. À défaut d'accord dans un délai de 30 jours après notification écrite du différend, le litige sera soumis aux tribunaux compétents du siège du vétérinaire.

Les présentes CGV sont régies par le droit belge. Tout litige relatif à leur application ou leur interprétation sera soumis aux tribunaux du ressort du siège du vétérinaire.