

Conditions générales Abonnements Pet Health Club

Article 1 | Définitions

Les présentes conditions générales, les termes suivants, toujours indiqués par une majuscule, sont employés avec la signification décrite ci-après :

- 1 Conditions : le présent document « Conditions générales Abonnements Pet Health Club ».
- 2 Structure vétérinaire : la structure vétérinaire avec laquelle l'Abonné souscrit ou entend souscrire un Abonnement qui, conformément à l'article 1 : 20 du Code des sociétés et des associations, est associé à la holding « OPCO Vlaanderen BV » (numéro d'entreprise : BE0728.583.628) ou à la holding Vétérinaires Dieu et Collaborateurs SRL » (numéro d'entreprise : BE0728.581.747) ou la holding « NewVetco BV » (numéro d'entreprise : BE0735.603.854).
- 3 Abonné : toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle avec laquelle la Structure vétérinaire conclut ou entend conclure un Abonnement. Les refuges pour animaux, éleveurs, etc. ne sont donc pas éligibles à un Abonnement.
- 4 Parties : la Structure vétérinaire et l'Abonné conjointement.
- 5 Abonnement : le contrat entre la Structure vétérinaire et l'Abonné dans le cadre duquel l'Abonné demande la prestation de Services à l'égard de la Structure vétérinaire pendant la durée convenue.
- 6 Services : les prestations expressément convenues auxquelles la structure vétérinaire s'est engagée envers l'Abonné au titre de l'Abonnement dans le cadre de son activité professionnelle.
- 7 Animal domestique : un chien, un chat ou un lapin âgé d'au moins 12 semaines au profit desquels l'Abonnement a été souscrit et qui appartient au ménage de l'Abonné.
- 8 Vétérinaire : un vétérinaire disposant d'une structure en Belgique appartenant à la structure vétérinaire et inscrit sur la liste de l'Ordre des Vétérinaires.
- 9 Prix : le prix applicable à l'Abonnement tel qu'expressément convenu et que l'Abonné doit payer à la structure vétérinaire en vertu de l'Abonnement.
- 10 Écrit : communication par écrit, communication par e-mail ou toute autre forme de communication pouvant y être assimilée au vu de l'état de la technique et des opinions qui prévalent dans les transactions sociales.
- 11 Force majeure : les guerres, émeutes, manifestations, blocus, grèves partielles ou générales de quelque nature que ce soit et où elles se produisent, troubles sociaux de toutes natures, épidémies, ouragans, bris de machine, explosions, approvisionnement insuffisant en énergie, carburants, matières premières ou consommables, la faillite ou l'insolvabilité des fournisseurs de la Structure vétérinaire, une interruption des moyens de transport ou d'autres accidents qui retardent les produits ou l'expédition, ainsi que tout événement similaire de toute nature, que ce soit à la structure vétérinaire ou aux fournisseurs de la Structure vétérinaire, doivent être considérés comme un cas de force majeure.

Article 2 | Champ d'application

- 1 Les présentes Conditions s'appliquent à toute offre que la structure vétérinaire adresse à l'Abonné en vue de souscrire un Abonnement et à tout Abonnement créé.
- 2 Si l'Abonnement est établi directement via le système automatisé du site www.thepethealthclub.be, le texte des présentes Conditions générales sera mis à disposition de l'Abonné sur ce site Web avant la conclusion de l'Abonnement, afin que l'Abonné puisse en prendre connaissance et puisse facilement sauvegarder ces Conditions sur son appareil. Dans les autres cas, lorsque l'Abonnement est conclu dans la structure vétérinaire, avant de conclure l'Abonnement, les présentes Conditions générales seront communiquées gratuitement à l'Abonné, conjointement avec tout Abonnement, qui sera ainsi réputé avoir pris connaissance de leur contenu et avoir accepté celui-ci par la signature de l'Abonnement lequel fait explicitement référence aux présentes Conditions.
- 3 Il est possible de déroger explicitement et par écrit aux présentes Conditions. Si et dans la mesure où ce que les Parties ont expressément convenu par écrit s'écarte des dispositions des présentes Conditions, les dispositions convenues expressément et par écrit entre les parties seront applicables.
- 4 Si une ou plusieurs dispositions de ces Conditions sont invalides, illégales ou inapplicables, cela n'affectera ni ne diminuera la validité, la légalité ou l'applicabilité des autres dispositions.

Protégez votre
animal et votre
portefeuille

Article 3 | Offre et création de l'abonnement

- 1 Toute offre de la Structure vétérinaire en vue de souscrire un Abonnement est sans engagement. La structure vétérinaire n'est pas obligée de conclure un Abonnement avec l'Abonné et peut révoquer son offre, au moins dans les meilleurs délais après l'acceptation de celle-ci par l'Abonné et sans indication de motifs. La structure vétérinaire peut également associer des conditions supplémentaires à la conclusion d'un Abonnement.
- 2 L'Abonné ne peut tirer aucun droit d'une offre de la Structure vétérinaire contenant une erreur ou faute manifeste.
- 3 Sans préjudice des dispositions du paragraphe 1 du présent article, chaque Abonnement est conclu au moment où l'offre de la Structure vétérinaire a été acceptée de la manière prévue à cet effet et que l'Abonné s'est conformé à toutes les conditions expressément énoncées dans ou avec l'offre. Sans préjudice des dispositions du paragraphe 1 du présent article, la conclusion de l'Abonnement sera confirmée par écrit à l'Abonné dans les meilleurs délais.

Article 4 | Révocation des contrats à distance par l'Abonné

- 1 Les dispositions du présent article ne s'appliquent qu'aux Abonnements qui n'ont pas été conclus en la présence personnelle simultanée des Parties et pour lesquels on a utilisé exclusivement, jusqu'à et y compris le moment de la conclusion de l'Abonnement, un ou plusieurs moyens de communication à distance. Tel est de toute façon le cas si l'Abonnement a été établi directement via le système automatisé du site www.thepethealthclub.be/.
- 2 L'Abonné a le droit de résilier l'Abonnement sans indiquer de motifs dans les 14 jours suivant le jour de la souscription de l'Abonnement. En exerçant son droit de rétractation, l'Abonné met fin à la conclusion ou à l'exécution de l'Abonnement.
- 3 Pendant le délai de rétractation de 14 jours, la structure vétérinaire respectera les obligations qui lui incombent en vertu de l'Abonnement à l'égard de l'Abonné uniquement à la demande expresse de l'Abonné.
- 4 L'Abonné qui fait usage du droit de rétractation peut résilier l'Abonnement en adressant une demande à la Structure vétérinaire par e-mail ou en utilisant le modèle de formulaire de rétractation proposé par la structure vétérinaire. Dans les plus brefs délais après avoir été mis en connaissance de l'intention de l'Abonné de résilier l'Abonnement et si les conditions de cet article sont remplies, la structure vétérinaire confirmera la révocation de l'Abonnement par courrier électronique à l'Abonné.
- 5 En cas d'exercice du droit de rétractation après une demande conformément au paragraphe 4 du présent article, le Prix déjà payé par l'Abonné sera remboursé sur le compte bancaire à partir duquel le paiement a été reçu, au plus tard 14 jours après la rétractation de l'Abonnement. Les services fournis à la demande expresse de l'Abonné pendant le délai de rétractation de 14 jours doivent être payés par l'Abonné aux tarifs acceptés.

Article 5 | Durée et résiliation de l'abonnement

- 1 L'Abonnement est conclu pour une durée de 12 mois, à compter du jour de sa conclusion.
- 2 Après l'expiration de la durée mentionnée au paragraphe précédent, l'Abonnement est prolongé par tacite reconduction pour une durée indéterminée, sauf si l'Abonnement a été résilié en temps utiles conformément aux dispositions du paragraphe suivant.
- 3 L'Abonnement se termine par une résiliation écrite par l'une des Parties en respectant un délai de préavis d'un mois, mais pas avant l'expiration du délai initialement convenu de 12 mois. Contrairement à ce qui précède, si l'Abonnement a été souscrit dans la structure vétérinaire, l'Abonné peut également résilier l'Abonnement oralement, par exemple par téléphone.
- 4 Après la reconduction tacite de l'Abonnement, l'Abonné peut résilier l'Abonnement à tout moment sans compensation, sous réserve d'un délai de préavis d'un mois.
- 5 Par dérogation aux paragraphes précédents de cet article, l'Abonné peut résilier l'Abonnement prématurément si :
 - a) L'Abonné a déménagé en dehors de la Belgique ;
 - b) L'Abonné séjourne hors de la Belgique pendant plus de trois mois consécutifs ;
 - c) L'Animal domestique ne fait plus partie du foyer de l'Abonné et l'Abonné soumet une renonciation à la Structure vétérinaire dans les 30 jours suivant la survenance de cette circonstance ;
 - d) L'Animal domestique est porté disparu depuis plus de 30 jours ; et/ou ; e) L'Animal domestique est décédé et l'Abonné soumet un certificat de décès signé par le Vétérinaire à la structure vétérinaire dans les 30 jours. À la demande de la Structure vétérinaire, l'Abonné doit démontrer suffisamment la circonstance mentionnée sous a), b) et d) avant de pouvoir en tirer un droit.
- 6 Sur la base des dispositions du paragraphe précédent, l'Abonnement ne prend fin qu'après la survenance de la circonstance pertinente ou, dans le cas prévu au paragraphe 5 sous a), lorsque l'Abonné a démontré que le séjour hors de Belgique se poursuivra pendant plus de trois mois.

- 7 Contrairement aux paragraphes précédents de cet article, l'Abonnement prend fin de plein droit si l'Abonné déménage en Belgique, de sorte qu'on ne peut pas raisonnablement s'attendre à ce que l'Abonné s'adresse à la structure vétérinaire dans le cadre de soins préventifs et à condition que l'Abonné se soit désinscrit auprès de la Structure vétérinaire concernée dans les 30 jours suivant le déménagement. Il n'est pas possible de transférer un Abonnement entre deux Structures vétérinaires différentes. Si l'Abonné passe à une autre Structure vétérinaire et que l'Abonné souhaite conserver un Abonnement, l'Abonnement en cours doit être résilié et un nouvel Abonnement doit être conclu dans la nouvelle structure vétérinaire.
- 8 Les montants de terme déjà versés au titre de l'Abonnement ne pourront pas être restitués en cas de résiliation anticipée de l'Abonnement telle que visée aux paragraphes 4 et suivants de cet article.

Article 6 | Contenu de l'Abonnement et obligations de l'Abonné

- 1 Les Parties conviennent expressément les Services faisant partie de l'Abonnement.
- 2 Les Services sont fournis exclusivement à l'initiative de l'Abonné ; la structure vétérinaire peut suggérer — sans y être obligé — à l'Abonné de demander certains Services.
- 3 La résiliation de l'Abonnement met fin au droit de l'Abonné d'acheter les Services, étant entendu que les accords déjà conclus par la structure vétérinaire avant la résiliation de l'abonnement seront respectés, sauf si la résiliation de l'Abonnement est basée sur un non-respect des obligations de l'Abonné telles que visées à l'article 8 des présentes Conditions.
- 4 L'Abonné fournira à la structure vétérinaire toute la coopération qui peut raisonnablement être attendue de l'Abonné et fournira toujours à la structure vétérinaire toutes les informations nécessaires pour exécuter l'Abonnement et les Services en temps opportun. Dans tous les cas, l'Abonné informera la structure vétérinaire dans les meilleurs délais au sujet de :
 - a) Un changement de Structure vétérinaire attribué et/ou un déménagement ;
 - b) Un changement des informations de paiement et/ou de l'adresse e-mail et ;
 - c) Le fait que l'Animal domestique ne fait plus partie du foyer.

Article 7 | Suspension et résiliation

- 1 Les parties ont le droit de suspendre l'exécution de l'Abonnement, si l'une des Parties ne remplit plus (en tout ou en partie) ses obligations au titre de l'Abonnement, après que l'autre Partie a été mise en demeure par écrit.
- 2 Si le respect des obligations de la Partie à l'égard desquelles elle fait défaut ou risque de faire défaut n'est pas définitivement impossible, le pouvoir de résilier l'Abonnement ne surviendra qu'après que l'autre Partie a été mise en demeure par Ecrit avec notification d'un délai de 7 jours dans lequel la partie peut (encore) remplir ses obligations et si l'exécution n'a toujours pas eu lieu après l'expiration de ce dernier délai.
- 3 Si l'Abonné se trouve dans une procédure de règlement collectif de dettes comme le stipule la loi de juillet 1998, si ses biens ont fait l'objet d'une saisie ou dans les cas où, pour une quelconque autre raison, l'Abonné n'est plus libre de disposer de ses biens, la structure vétérinaire a le droit de résilier l'Abonnement avec effet immédiat, à moins que l'Abonné n'ait déjà fourni une garantie adéquate concernant l'exécution de ses obligations de paiement, ou procède à le faire immédiatement.
- 4 Le dommage subi par une Partie dans le cadre de la suspension et/ou de la résiliation de l'Abonnement sera à la charge de la Partie la plus diligente.
- 5 Sans préjudice des dispositions ci-dessus au présent article, la Force majeure et les mesures et/ou obligations découlant de nouvelles réglementations en vertu desquelles les Parties seraient obligées de fournir des prestations impossibles ou compliquées de manière disproportionnée, autorisent les parties à mettre fin à tout ou partie de leurs obligations (y compris telles que prévues dans les présentes Conditions générales) et à suspendre ou retarder l'exécution de celles-ci, sans préavis ni indemnités.
- 6 Si la structure vétérinaire suspend ou annule l'Abonnement sur la base de cet article, toutes les créances en suspens à l'égard de l'Abonné sont immédiatement dues et exigibles.

Article 8 | Prix et paiement

- 1 L'offre de la Structure vétérinaire mentionne explicitement le Prix mensuel, ainsi que les frais administratifs uniques à payer par l'Abonné en vertu de l'Abonnement. Tous les montants déclarés et dus par l'Abonné à la structure vétérinaire s'entendent TVA comprise. Les remises proposées sur les produits faisant partie de l'abonnement ne sont pas cumulables avec d'autres promotions.

Protégez votre
animal et votre
portefeuille

- 2 La structure vétérinaire a le droit d'augmenter chaque année le Prix avec entrée en vigueur à une nouvelle année civile. La structure vétérinaire en informera l'Abonné par Écrit au plus tard un mois avant l'entrée en vigueur de l'augmentation du prix. Si l'Abonné n'accepte pas l'augmentation de prix, l'Abonné peut mettre fin à l'Abonnement par résiliation jusqu'à ce que l'augmentation de prix prenne effet. Dans ce cas, l'Abonnement prend fin le 31 décembre de l'année civile précédant l'augmentation de prix.
- 3 Le premier Prix mensuel et les frais administratifs uniques doivent être réglés à la conclusion de l'Abonnement. Le paiement de ces montants doit s'effectuer de la façon désignée à cet effet par ou au nom de la Structure vétérinaire. Lors du premier paiement, l'Abonné fournit une autorisation pour débiter automatiquement les échéances suivantes de son compte bancaire.
- 4 Si un paiement ne peut pas être automatiquement encaissé ou est annulé, la structure vétérinaire est en droit de facturer à l'Abonné des frais administratifs qui peuvent être raisonnablement déterminés et de réclamer le solde, y compris ces frais administratifs, par virement bancaire.
- 5 Si l'Abonné ne remplit pas ses obligations de paiement dans les délais, il sera en défaut de plein droit sans autre mise en demeure. Si l'Abonné ne procède pas au paiement dans les 14 jours suivant la mise en demeure, une agence de recouvrement sera engagée pour régler les arriérés de paiement et les frais administratifs.
- 6 Si l'Abonné ne remplit pas ou ne remplit pas entièrement une ou plusieurs obligations de paiement en suspens à leur date d'échéance ou en cas de tout autre fait indiquant une insolvabilité (imminente), la structure vétérinaire n'est plus obligée de continuer à exécuter les Services et peut suspendre tous les Services avec effet immédiat.
- 7 Les dispositions comprises dans les paragraphes précédents de cet article n'affectent pas les droits de la Structure vétérinaire visés à l'article 7.

Article 9 | Communication et confidentialité

- 1 La communication entre la structure vétérinaire et l'Abonné se fera principalement par voie électronique et/ou par téléphone. La structure vétérinaire envoie des messages électroniques à l'adresse e-mail indiquée par l'Abonné.
- 2 La structure vétérinaire traite les données personnelles conformément aux lois et réglementations applicables en matière de confidentialité et prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre la perte, l'utilisation abusive, l'accès non autorisé, la divulgation et les modifications.
- 3 La structure vétérinaire traitera les données personnelles de l'Abonné uniquement pour la gestion des clients et la comptabilité sur la base de la relation contractuelle existante entre la structure vétérinaire et l'Abonné. Cela suppose une minimisation des données uniquement des données pertinentes et nécessaires.
- 4 Pour plus d'informations sur la manière dont la structure vétérinaire traite la confidentialité et les droits de l'Abonné à cet égard, l'Abonné peut contacter la structure vétérinaire ou consulter la politique de confidentialité et la politique relative aux cookies sur www.thepethealthclub.be.
- 5 Via info@thepethealthclub.be ou par courrier adressé à la Structure vétérinaire, l'Abonné peut toujours demander quelles données nous traitons et les faire corriger ou supprimer. Si l'Abonné ne consent pas avec la manière dont la structure vétérinaire traite ses données, l'Abonné peut s'adresser à l'Autorité chargée de la protection des données (Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles).

Article 10 | Réclamations

- 1 Les réclamations relatives à l'Abonnement doivent être adressées à la structure vétérinaire par e-mail dans les 7 jours suivant la découverte par l'Abonné des motifs ayant donné lieu à la réclamation, décrits de manière complète et claire.
- 2 Les plaintes soumises à la structure vétérinaire recevront une réponse dans les 14 jours suivant leur réception. Si une réclamation requiert un délai de traitement plus long, une réponse sera donnée dans les 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment auquel l'Abonné peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
- 3 Si, dans le cadre d'un contrat tel que visé à l'article 4.1 des présentes Conditions, la réclamation ne peut pas être résolue d'un commun accord, l'Abonné peut soumettre le litige à la commission des litiges via la plateforme ODR (ec.europa.eu/consumers/odr/).

Article 11 | Dispositions finales

- 1 Le droit belge est exclusivement applicable à chaque Abonnement et à toutes les relations juridiques qui en découlent entre les Parties.
- 2 Les parties ne feront appel aux tribunaux qu'après s'être efforcées de résoudre le litige à l'amiable.

Protégez votre
animal et votre
portefeuille