

## DÉFINITIONS ET CHAMPS D'APPLICATION

1. Le client est défini comme toute personne physique ou morale qui commande des produits ou des services à un vendeur /prestataire de service.
  - 1.1 On entend par professionnel toute personne physique ou morale qui agit à des fins qui entrent, en tout ou en partie, dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (art. 1.1, 2°, du code de droit économique),  
a contrario
  - 1.2 Le consommateur est un client, personne physique, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
2. Les conditions générales de vente de produits et de prestations de services ci-après dénommées « conditions générales » sont applicables à toute commande passée par un client auprès de l'ARSIA.
3. Les présentes conditions constituent le contrat entre l'ARSIA et son client. Elles sont seules applicables. En toute hypothèse, elles excluent toutes les conditions générales ou particulières de l'acheteur et qui n'auraient pas été expressément acceptées et signées par l'ARSIA.
4. Les conditions générales sont librement accessibles à tout moment sur le site web de l'ARSIA [www.arsia.be](http://www.arsia.be) de telle sorte qu'en passant une commande (demande d'analyse, commande de matériels, demande d'édition de documents,...) auprès de l'ARSIA, le client déclare en avoir pris connaissance et confirme son acceptation aux droits et obligations y afférents.
5. L'ARSIA se réserve le droit de modifier ses conditions générales à tout moment sans notification préalable, sous réserve de faire apparaître ces modifications sur son site web. Ces dernières s'appliqueront à toutes les commandes de produit(s) et/ou de service(s) passée(s) ultérieurement.

## COMMANDE

6. L'acheteur qui souhaite commander un produit ou un service auprès de l'ARSIA le fait obligatoirement au moyen d'un document électronique ou papier (demande d'analyse, commande de matériels, demande d'édition de documents,...) disponible sur le site internet et /ou sur simple demande.
7. Tout service imposé directement par la législation relative à l'obligation d'identification et d'enregistrement des animaux, et/ou relative à la santé des animaux, qui induit la facturation d'une cotisation, d'une rétribution ou d'une contribution, est réputé commandé par le client, même sans demande formalisée telle que décrite au point précédent.
8. La demande reprend une mention rappelant au client l'application des présentes conditions générales et doit être signée par le client lui-même ou par le vétérinaire qu'il mandate s'il s'agit d'une demande d'analyse. Pour être valide, la demande doit reprendre les coordonnées exactes de facturation.

## PRIX

9. Le prix des produits vendus et/ou des prestations effectuées est indiqué en euros, toutes taxes non comprises.
10. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la livraison ou de l'exécution de la prestation sera automatiquement mise à charge du client.

## DÉLAIS, LIVRAISON ET RÉCEPTION

11. Sauf disposition contraire écrite et expressément préalablement acceptée par l'ARSIA, les délais de livraison et/ou d'exécution mentionnés par l'ARSIA le sont à titre indicatif. La responsabilité de l'ARSIA ne pourra être engagée que si le retard est important et s'il lui est imputable en raison d'une faute lourde.
12. Le client ne pourra invoquer les délais de livraison et/ou d'exécution pour demander la résolution du contrat, demander des dommages et intérêts ou faire valoir toute autre revendication, sauf stipulation contraire écrite et expressément préalablement acceptée par l'ARSIA.
13. En cas de retard dépassant de trente jours ouvrables le délai usuel, le client pourra mettre l'ARSIA en demeure par lettre recommandée. L'ARSIA bénéficiera alors de 15 jours ouvrables pour exécuter la commande ou la prestation demandée.
14. Les biens ou tout envoi quelconque, expédiés par l'ARSIA, voyagent aux risques et périls du destinataire.
15. Le client est tenu de vérifier le bon état apparent ainsi que la conformité des produits qui lui ont été livrés ou qu'il retire au point de livraison préalablement défini.
16. Pour être valable, toute réclamation concernant un produit doit se faire par écrit, endéans les 8 jours de la livraison.
17. En ce qui concerne les vices éventuels dont peuvent être entachés les produits livrés, il y a lieu d'appliquer la loi du 1 septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation.
18. Le client reste responsable du bon état des biens livrés jusqu'à leur paiement intégral (montant principal, frais et intérêts).

## PAYEMENT

19. Toute prestation entreprise fera l'objet d'une facturation.
20. Les factures sont payables au comptant, sans escompte, sauf indication contraire au moment de la commande.
21. Sauf indication contraire au moment de la commande, le client occasionnel est tenu de consigner une caution avant la prestation demandée pour un montant couvrant au moins les frais et coûts du service et des biens. Tout excédant supérieur à 5€ est remboursé.
22. Toute contestation à propos d'une facture doit être introduite, par écrit et par recommandé au Contact Facturation repris sur la facture dans les 8 jours de sa réception. A défaut, le client ne pourra plus contester cette facture.
23. Toute facture non payée à l'échéance portera de plein droit et sans sommation ni mise en demeure, un intérêt de 10% par an pour les particuliers. Pour les professionnels, l'intérêt de retard prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales sera d'application. Le montant de la facture sera majoré de plein droit et sans mise en demeure d'une indemnité forfaitaire égale à 10% du montant dû, avec un minimum de 50,00€ à titre de clause pénale pour les frais d'encaissement extrajudiciaires et les dommages contractuels, sans préjudice des autres frais d'encaissement pertinents.

## RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

24. L'ARSIA reste propriétaire de plein droit des biens livrés jusqu'à leur paiement complet (montant principal, frais et intérêts).
25. Sauf avis contraire mentionné sur la demande d'analyse, le client ou son mandataire acceptent que l'ARSIA utilise les échantillons et/ou les résultats d'analyses à des fins de statistiques et/ou de recherches scientifiques pour autant que les échantillons et/ou résultats concernés aient été anonymisés de telle sorte que le respect de la vie privée soit garanti.
26. L'arsia se réserve le droit de transmettre tout échantillon d'oreille prélevé à l'occasion de la prestation de ses services ou dans le contexte de la lutte contre le BVD pour inclusion sous la forme d'un éluat transformé au sein de la Biothèque de l'ASBL AWARDE. Ces éluats peuvent être utilisés selon des conditions et droits octroyés par l'ASBL AWARDE pour la prestation d'analyses ultérieures à effectuer pour l'animal concerné sans prélever un nouvel échantillon ainsi que pour la réalisation d'études scientifiques sur la base de données rendues anonymes.

## INTERNET ET NOUVELLES TECHNOLOGIES

27. L'ARSIA confirme formellement qu'elle accorde une grande importance à la sécurité et au caractère confidentiel des données qu'elle traite ainsi qu'à la législation relative à la protection de la vie privée. Autrement dit, l'ARSIA travaille toujours conformément à la loi en vigueur du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et sous réserve également du respect du RGPD européen (Règlement général sur la Protection des Données) du 24 mai 2016. Les engagements qu'elle prend dans ces matières sont consultables sur le site web de l'ARSIA [www.arsia.be](http://www.arsia.be)
28. Par ailleurs, bien que l'ARSIA s'engage à mettre tout en œuvre pour garantir la sécurité et la confidentialité des données qu'elle gère, le client reconnaît et accepte les risques liés à l'utilisation d'internet ou de tout autre moyen par lequel le site web est actuellement ou sera mis à disposition dans le futur. Il reconnaît également les risques liés au stockage et à la transmission des données par voie numérique ou électronique.

## RESPONSABILITÉS

29. Le client reconnaît et accepte que les obligations de l'ARSIA relèvent uniquement de l'obligation de moyens et qu'il n'est responsable que de son dol et de sa faute lourde. Dans l'hypothèse où le client démontre l'existence d'une faute lourde ou dolosive dans le chef de l'ARSIA, le préjudice dont le client peut postuler réclamation comprend uniquement le dommage matériel résultant de la faute imputée à l'exclusion de tout autre préjudice tel que le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, la perte de clientèle, etc... l'ARSIA ne sera pas tenue responsable en cas de communication de données erronées par le client ou par son mandataire.

## DISPOSITIONS DIVERSES

30. L'ARSIA ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations contractuelles lorsque cette non-exécution résulte d'un cas de force majeure ou fortuit qui échappe au contrôle raisonnable de l'ARSIA.
31. L'ARSIA se réserve le droit de suspendre, d'annuler ou de refuser la commande d'un client notamment dans le cas où les données communiquées par le client s'avèrent manifestement erronées ou incomplètes ou lorsqu'il existe un litige relatif au paiement intégral (montant principal, frais et intérêts) d'une commande ou d'une prestation antérieure quelle qu'en soit la nature.
32. En vertu de l'article 43 de l'arrêté royal du 23 mars 2011 établissant un système d'identification et d'enregistrement des bovins, l'ARSIA peut de plein droit différer ou refuser la délivrance des passeports au détenteur si les frais visés à l'article 34 de l'arrêté royal du 8 août 1997 relatif à l'identification, l'enregistrement et aux modalités d'application de l'épidémiologie-surveillance des bovins, ne sont pas honorés par le détenteur.
33. En cas de contestation, les tribunaux de l'arrondissement du siège du vendeur seront seuls compétents.