

ALGEMENE VOORWAARDEN T.B.V. CLIËNTEN

Artikel 1: Definities

1.1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Algemene Voorwaarden:** alle bepalingen uit de hieronder omschreven Algemene Voorwaarden;
- **CPD:** Collectief Praktiserende Dierenartsen, statutair gevestigd te Amsterdam;
- **Dierenarts:** degene die, krachtens de Wet Dieren, de hoedanigheid van Dierenarts heeft verkregen en zich als zodanig heeft geregistreerd bij www.diergeneeskunderegister.nl van het Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
- **Diergeneeskundige diensten:** het geheel van diagnostische onderzoeken en handelingen en invasieve en niet-invasieve (be-)handelingen van Patiënten en het toedienen en/of voorschrijven en/of leveren van medicamenten ter beantwoording van de zorgvraag van de Cliënt, daaronder begrepen diergeneeskundige adviezen, het op verzoek of in opdracht van externe partijen te verrichten diergeneeskundige handelingen en bilaterale overeenkomsten tussen de dierenarts of dierenartspraktijk en de Cliënt;
- **Dierenartsenpraktijk:** de Dierenarts(en) als hierboven gedefinieerd die een onderneming (praktijk) voert of voeren, ongeacht de juridische vorm of samenwerkingsverband, daaronder begrepen alle personen werkzaam bij of voor deze onderneming;
- **Cliënt:** de eigenaar van de Patiënt(en) en/of de aanbieder van de Patiënt(en) daaronder begrepen die persoon of die instantie die juridisch als zaakwaarnemer kan worden aangemerkt en in wiens opdracht de Dierenartsenpraktijk de diergeneeskundige diensten verricht;
- **Patiënt(en):** het door de Cliënt ter onderzoek, keuring of behandeling aangeboden dier, dieren of groepen van dieren, ten behoeve waarvoor diergeneeskundige diensten worden verricht;
- **Behandelingsovereenkomst:** de overeenkomst van opdracht tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt tot het verrichten van diergeneeskundige behandelingen;
- **Debiteur:** degene op wiens naam de factuur van de Dierenartsenpraktijk is gesteld;
- **Betaling op nota:** de declaratie voor verrichte diergeneeskundige diensten die aan Cliënt wordt overhandigd en/of per post dan wel e-mail wordt verzonden.

Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Behandelingsovereenkomsten tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt.
- 2.2. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden gelden alleen tussen partijen indien de Dierenartsenpraktijk schriftelijk met deze aanvullende en/of afwijkende voorwaarden heeft ingestemd.

Artikel 3: Totstandkoming Behandelingsovereenkomst

- 3.1. Alle aanbiedingen tot het sluiten van een Behandelingsovereenkomst zijn vrijblijvend, tenzij tussen partijen anders is overeengekomen.
- 3.2. De tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt te sluiten Behandelingsovereenkomst is eerst rechtsgeldig vanaf het moment dat de overeenkomst door de Dierenartsenpraktijk schriftelijk is bevestigd of wanneer met de uitvoering van diergeneeskundige diensten is begonnen of wanneer in het kader van nationale en relevante sectorale wet- en regelgeving deze als vaststaand mag worden verondersteld.

- 3.3. Bij het sluiten van de behandelingsovereenkomst geeft de Cliënt toestemming voor het verzamelen en verwerken van persoons-(gegevens) en (medische) gegevens van het dier/de dieren van de Cliënt. De Cliënt wordt met betrekking tot de toestemming middels een privacybeleid en -statement op de hoogte gesteld van de rechten en plichten die betrekking hebben op de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 3.4. De Dierenartsenpraktijk heeft te allen tijde het recht om, indien een aanbod tot het sluiten van een Behandelingsovereenkomst uiteindelijk door Cliënt niet tot een definitieve overeenkomst leidt, alle kosten die de Dierenartsenpraktijk heeft moeten maken om de aanbieding aan de Cliënt te verstrekken in rekening te brengen.
- 3.5. De dierenartsenpraktijk heeft het recht om het sluiten van een Behandelingsovereenkomst te weigeren of slechts onder bepaalde of aanvullende voorwaarden aan te nemen, tenzij de Dierenartsenpraktijk op grond van wettelijke en/of tuchtrechtelijke regelgeving verplicht is de aangeboden Patiënt(en) wel te behandelen.

Artikel 4: Inhoud Behandelingsovereenkomst

- 4.1. De tussen de Dierenarts en/of Dierenartsenpraktijk en de Cliënt gesloten Behandelingsovereenkomst leidt tot een inspanningsverbintenis van de Dierenartsenpraktijk tot het leveren van diergeneeskundige diensten. De Dierenartsenpraktijk voert deze werkzaamheden uit naar beste kunnen en met de zorgvuldigheid die van hem/haar mag worden verwacht. De Dierenartsenpraktijk heeft het recht bij het uitvoeren van de Behandelingsovereenkomst gebruik te maken van derden.
- 4.2. Het enkele feit dat de Dierenarts betrokken is bij de verkoop, levering en/of toediening van medicamenten en/of daarbij bijstand verleent, ontslaat de Cliënt en/of derden niet van de op Cliënt en/of de betreffende derde ter zake de Patiënt uit hoofde van de Wet Dieren of andere regelingen rustende verplichtingen.
- 4.3. Cliënt blijft verantwoordelijk voor de aan hem of haar gestelde (administratieve) verplichtingen uit hoofde van de Wet Dieren en/of andere relevante sectorale regelingen.
- 4.4. Cliënt is verantwoordelijk de Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk zorgvuldig te informeren over aspecten, bemerkingen en achtergrondgegevens die van belang zijn of zouden kunnen zijn voor de te leveren Diergeneeskundige diensten.

Artikel 5: Beëindiging Behandelingsovereenkomst

- 5.1. De tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt gesloten Behandelingsovereenkomst wordt beëindigd door:
 - het uitdrukkelijk verzoek van de Cliënt, waarbij de Cliënt door de Dierenartsenpraktijk zo nodig zal worden gewezen op de mogelijke gevolgen van deze voortijdige beëindiging voor de Patiënten, indien beëindiging geschiedt tegen het advies van de Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk in, erop zal worden gewezen dat dit zal geschieden op risico van de Cliënt en zo nodig de Cliënt hierover een schriftelijke verklaring laten afleggen;
 - het overlijden van de te behandelen Patiënt(en);
 - een eenzijdige beslissing van de Dierenartsenpraktijk, indien de Dierenartsenpraktijk van mening is dat van hem/haar redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat de diergeneeskundige behandeling zal worden voortgezet omdat er geen redelijke kans (meer) is op een beoogd en/of gewenst resultaat;
 - een eenzijdige beslissing van de Dierenartsenpraktijk indien het vertrouwen tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt op ernstige wijze is verstoord.
- 5.2. Indien de Behandelingsovereenkomst eenzijdig door de Dierenartsenpraktijk wordt beëindigd, zal deze de Cliënt hierover zo snel mogelijk onder opgaaf van reden informeren met vermelding van ingangsdatum en eventueel tijdstip.

- 5.3. Bij beëindiging van de Behandelingsovereenkomst van de Cliënt of eenzijdig afgekondigd door de Dierenartsenpraktijk zal bij Cliënt een vergoeding in rekening worden gebracht, voor de, tot het einde van de Behandelingsovereenkomst, verrichte diergeneeskundige diensten en voor de verplichtingen die de Dierenartsenpraktijk uit hoofde van de Behandelingsovereenkomst voor de Cliënt is aangegaan.

Artikel 6: Tarieven, honoraria en betaling

- 6.1. De Dierenarts en/of Dierenartsenpraktijk stelt de in rekening te brengen tarieven en honoraria vast volgens zijn of haar eigen tarieven naar gelang tijd, (be)handeling, omstandigheden en gebruik van diergeneesmiddelen verbruiksartikelen. Op de nota wordt de berekende BTW vermeld.
- 6.2. Cliënt kan aan de Dierenarts en/of Dierenartsenpraktijk verzoeken een kostenindicatie af te geven voor de te verrichten Diergeneeskundige diensten op grond van de tot dan toe bekende toestand van de Patiënt(en); Cliënt aanvaard een overschrijding van deze indicatie met niet meer dan 15% zonder hierover vooraf geïnformeerd te zijn en aanvaard tevens een overschrijding indien een levensbedreigende situatie acuut handelen noodzakelijk maakt.
- 6.3. Betaling van de nota aan de Dierenartsenpraktijk geschiedt direct na leveren van de diergeneeskundige dienst in contant geld of, indien daar toe een mogelijkheid bestaat, per PIN of creditcard. Alleen tenzij anders overeengekomen kan de Dierenartsenpraktijk een nota ter vergoeding van verrichte diergeneeskundige diensten opstellen waarvoor een betalingstermijn van 8 (acht) dagen geldt in welk geval administratiekosten in rekening kunnen worden gebracht.
- 6.4. Ingeval met Cliënt betaling op nota is overeengekomen, rust op Cliënt de verplichting tot opgave van een correcte tenaamstelling en adressering alsmede, indien de Dierenartsenpraktijk daartoe een verzoek doet, opgave van e-mailadres, geboortedatum en Burgerservicenummer. De Dierenartsenpraktijk kan om legitimatie verzoeken en daarvan een kopie uitsluitend voor eigen administratie maken. Bij wijziging in voornoemde gegevens wordt de Dierenartsenpraktijk daar onverwijld van op de hoogte gesteld.
- 6.5. Betaling op nota is niet mogelijk indien de Dierenartsenpraktijk hiertoe besluit of indien Cliënt niet aan het gestelde in 6.3 meewerkt of wanneer op Cliënt de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing is of Cliënt in staat van faillissement is gesteld.
- 6.6. Indien meer nota's openstaan worden niet-integrale betalingen daarvan geacht te strekken tot voldoening van de eerst vervallene.
- 6.7. Bij niet tijdige betaling zal de debiteur direct in verzuim zijn en is de debiteur de wettelijke rente verschuldigd over de hoofdsom of restant der vordering.
- 6.8. De Debiteur is niet gerechtigd verrekening, uit welke hoofde dan ook, toe te passen ten aanzien van bedragen, die door de Dierenartsenpraktijk in rekening worden gebracht voor de door de Dierenartsenpraktijk verrichte werkzaamheden.
- 6.9. Indien de Debiteur in verzuim is en tot incasso wordt overgegaan, is de Debiteur, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot het een volledige vergoeding van zowel de buitengerechtigke als de gerechtelijke incassokosten. Voor consumenten wordt de maximale buitengerechtigke incassokosten, exclusief BTW, gesteld op:
- 15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de eerste €2500,- van de vordering;
 - 10% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende €2500,- van de vordering;
 - 5% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende €5000,- van de vordering;
 - 1% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over het resterende deel van de vordering.

De hierboven bedoelde buitengerechtigde incassokosten bedragen minimaal €50,- (vijftig euro).

- 6.10. De Dierenarts en/of Dierenartsenpraktijk heeft het recht om in voorkomende gevallen voorafgaand aan de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden van de Cliënt een aanbetaling te verlangen en niet eerder met de werkzaamheden aan te vangen dan nadat het bedrag door de Dierenarts en/of Dierenartsenpraktijk is ontvangen, tenzij de Dierenartsenpraktijk op grond van wettelijke en/of tuchtrechtelijke regelgeving verplicht is de aangeboden Patiënt direct te behandelen.
- 6.11. De Dierenarts en/of Dierenartsenpraktijk heeft het recht om, indien de Cliënt de Patiënt na voltooiing van de diergeneeskundige behandeling niet of niet tijdig bij de Dierenartsenpraktijk ophaalt, alle daarmee gepaard gaande extra kosten bij de Cliënt in rekening te brengen, waarbij betalingen allereerst zullen strekken tot voldoening van de verschuldigde kosten, vervolgens tot voldoening van de verschenen rente en pas daarna tot voldoening van de oudste openstaande factuur.
- 6.12. De Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk heeft het recht om een Patiënt op de praktijk of kliniek achter te houden indien de Cliënt, op verzoek van de Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk, niet tot betaling van de declaratie voor de geleverde Diergeneeskundige diensten overgaat; op de Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk rust de verplichting het dier op correcte wijze te huisvesten en te verzorgen.

Artikel 7: Klachten

- 7.1. De Cliënt is verplicht om de door de Dierenartsenpraktijk geleverde diergeneeskundige diensten onverwijld te keuren op direct constateerbare gebreken en/of onvolkomenheden. De Cliënt dient klachten over de verrichte diensten binnen 30 dagen nadat de werkzaamheden zijn geleverd of nadat de gebreken en/of onvolkomenheid aan de Cliënt kenbaar is geworden, aan de Dierenartsenpraktijk (bij voorkeur schriftelijk) te berichten, bij overschrijding van welke termijn elke aanspraak jegens de Dierenartsenpraktijk ter zake enige gebrek en/of onvolkomenheid vervalst.
- 7.2. Indien de Dierenartsenpraktijk de klacht over de verrichte prestatie gegrond bevindt, heeft de Dierenartsenpraktijk te allen tijde het recht om, indien dat nog mogelijk is, deze prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten of het door de Cliënt verschuldigde bedrag te crediteren zulks ter keuze van de Dierenartsenpraktijk.

Artikel 8: Aansprakelijkheid

- 8.1. Algemene bepalingen:
 - 8.1.1. Indien de Dierenartsenpraktijk op enigerlei wijze aansprakelijk zal zijn dan is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering van de Dierenartsenpraktijk in een voorkomend geval aanspraak op uitkering geeft. De polisvoorwaarden en polisbladen van deze verzekering liggen bij de Dierenartsenpraktijk ter inzage, waarvan een afschrift op eerste verzoek van de Cliënt kosteloos zal worden verstrekt. Vergoeding van indirecte schade is te allen tijde uitgesloten, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door (bedrijfs)stagnatie en dergelijke.
 - 8.1.2. De Dierenarts en/of Dierenartsenpraktijk is niet aansprakelijk indien de geleverde diergeneeskundige diensten in strijd zouden zijn met nationale en relevante sectorale wet- en regelgeving indien deze ten tijde van de diergeneeskundige dienst niet als bekend kan worden verondersteld dan wel deze op een later tijdstip met terugwerkende kracht zijn vastgesteld.
- 8.2. Bijzondere bepalingen:

Indien er sprake is van een diergeneeskundige keuring, dan gelden in afwijking

van het voorgaande lid van dit artikel de volgende (tevens op het onderzoeksrapport afgedrukte) bepalingen.

- 8.2.1. De keurende Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk is niet aansprakelijk voor enige schade, vermogens- en gevolgschade, daaronder uitdrukkelijk begrepen veroorzaakt door het uitvoeren van de keuring dan wel door onjuistheden en onvolledigheden in het opstellen van het onderzoeksrapport tenzij vaststaat dat deze schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de keurende Dierenarts.
- 8.2.2. Ter zake van de onder 8.2.1 genoemde aansprakelijkheid komt slechts de opdrachtgever een vorderingsrecht toe jegens de keurende Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk; anderen dan opdrachtgever kunnen aan het onderzoeksrapport geen enkel recht op schadevergoeding ontlenen.
- 8.2.3. De aansprakelijkheid zal te allen tijde beperkt zijn tot het bedrag waarop de aansprakelijkheid in voorkomend geval aanspraak op uitkering geeft. De polisbescheiden van deze verzekering liggen ter inzage bij de Dierenartsenpraktijk en op eerste verzoek wordt daarvan kosteloos een afschrift verstrekt.
- 8.2.4. De artikelen 8.2.1 t/m 8.2.7 zijn ook van toepassing indien de opdrachtgever het onderzoeksrapport niet ondertekent en niettemin het onderzoeksrapport in ontvangst neemt.
- 8.2.5. Indien opdrachtgever niet de eigenaar van het dier is, staat deze er voor in dat de eigenaar toestemming heeft verleend voor het uitvoeren van de diergeneeskundige keuringen de artikelen 8.2.1 t/m 8.2.7 ook jegens de eigenaar kunnen worden ingeroepen.
- 8.2.6. Indien opdrachtgever en/of derden menen dat de gezondheidstoestand van het dier en/of de dieren ten tijde van de onderhavige keuring niet overeenkomt met hetgeen in het onderzoeksrapport is vermeld, dienen zij zulks op straffe van verval van ieder vorderingsrecht jegens de Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk binnen bekwame tijd schriftelijk te melden aan hun wederpartij (bij bijvoorbeeld de koopovereenkomst) en deze tot vergoeding van schade aan te spreken, onder gelijktijdige verstrekking van een afschrift van deze melding aan de dierenarts die de keuring heeft uitgevoerd en de Dierenartsenpraktijk.
- 8.2.7. Op geschillen over het uitvoeren van de keuring en/of het invullen van onderzoeksrapporten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing en uitsluitend de Nederlandse rechter bevoegd kennis daarvan te nemen.
- 8.3. De Dierenartsenpraktijk die informatie verstrekt over de invoer van dieren in Nederland en/of uitvoer van dieren naar landen buiten Nederland en daarbij geld en de import- en/of exportvoorschriften verleent slechts onverschuldigde bijstand, waarbij een succesvolle invoer of uitvoer op geen enkele wijze wordt gegarandeerd en waarbij de dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk, tenzij sprake is van opzet en/of grove schuld van de dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk, niet aansprakelijk is voor enige schade en/of kosten van welke aard dan ook verband houdend met de betreffende (pogingen tot) invoer of uitvoer van dieren.
- 8.4. De Dierenartsenpraktijk sluit, tenzij sprake is van opzet en/of grove schuld van de Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk, iedere aansprakelijkheid uit voor schade ten gevolge van toediening van medicamenten waaronder diergeneesmiddelen en autovaccins inclusief terzake toediening van deze medicamenten door cliënt zelf of in opdracht van derden, waaronder begrepen toediening in opdracht van overheidsinstanties alsmede letsel en/of schade door toediening van deze medicamenten, de eventuele bijwerkingen daarvan en de onzorgvuldigheden bij de vervulling van de daarvoor geldende verplichtingen met betrekking tot de afvoer van medicamenten en administratie en daarmee samenhangende bewijsproblemen.
- 8.5. De Dierenartsenpraktijk sluit, iedere aansprakelijkheid uit voor schade ten gevolge van adviezen en behandelingen gebaseerd op richtlijnen dan wel gedragsregels waarin de opsteller de aansprakelijkheid uitsluit, waaronder begrepen adviezen in opdracht van overheids- en/of andere instanties.
- 8.6. Het sluiten van een Behandelingsovereenkomst en/of het verrichten van diergeneeskundige behandelingen en/of het in het kader daarvan leveren en/of toedienen van medicamenten en/of het geven diergeneeskundige adviezen en

diensten, laat geheel onverlet de risicoaansprakelijkheid van Cliënt en/of derden voor door het dier en/of dieren aangerichte schade in de zin van art. 6:179 BW.

Artikel 9: Eigendom

- 9.1. De Dierenartsenpraktijk behoudt te allen tijde de eigendom van afschriften, bescheiden en andere informatiedragers zoals bijvoorbeeld röntgenfoto's die betrekking hebben op de behandelde Patiënt. De Dierenartsenpraktijk zal deze bescheiden gedurende 5 jaren bewaren. De Cliënt kan op verzoek tegen een vergoeding van de kostprijs afschriften krijgen van deze informatie(dragers) en/of andere bescheiden.

Artikel 10: Bijzondere bepalingen

- 10.1. Indien de behandeling van de Patiënt(en) daartoe aanleiding geeft heeft de Dierenartsenpraktijk het recht om aan eenieder, zonodig ook aan de Cliënt, de toegang tot locatie, waar de behandeling plaatsvindt, te ontzeggen en/of andere voorwaarden op te leggen die hij of zij noodzakelijk acht voor de behandeling. De Cliënt is gehouden hieraan gehoor te geven.
- 10.2. De Dierenartsenpraktijk heeft het recht om van de Patiënt(en) afkomstige stoffen te gebruiken voor statistisch en/of wetenschappelijk en praktijkonderzoek, ofwel in een publicatie te verwerken, tenzij de Cliënt hiertegen uitdrukkelijke en onoverkomelijke bezwaren kenbaar heeft gemaakt. De Dierenartsenpraktijk zal zo nodig het voornemen om genoemde gegevens te gebruiken voor onderzoek voorafgaand melden aan de Cliënt.

Artikel 11: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 11.1. Op alle Behandelingsovereenkomsten en tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 11.2. Ingeval een geschil behoort tot de wettelijke competentie van de Arrondissementsrechtbank, is de rechtbank van de plaats van vestiging van de Dierenartsenpraktijk bevoegd van het geschil kennis te nemen, onverminderd de bevoegdheid van de Dierenartsenpraktijk een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.