

Algemene Voorwaarden AniCura

Artikel 1: Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Behandelingsovereenkomst: de overeenkomst van opdracht danwel de koopovereenkomst tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt tot het verrichten van diergeneeskundige zorg, zoals het geven van advies, het doen van onderzoek, het behandelen, het leveren en/of toedienen van medicamenten of diergeneeskundige zaken als voeding, het verrichten van keuringen en het verstrekken van verklaringen.

Cliënt: de eigenaar van de Patiënt in wiens opdracht de Dierenartsenpraktijk de Behandelingsovereenkomst uitvoert.

Dierenarts: degene die als zodanig is ingeschreven in het Diergeneeskunderegister.

Dierenartsenpraktijk: een praktijk van AniCura waar diergeneeskundige zorg wordt geleverd.

Patiënt: het door de Cliënt aangeboden dier of de door de Cliënt aangeboden dieren waarop de Behandelingsovereenkomst betrekking heeft.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Behandelingsovereenkomsten die de Dierenartsenpraktijk sluit.

2.2 Eventuele door de Cliënt gehanteerde algemene voorwaarden zijn niet van toepassing en worden door de Dierenartsenpraktijk uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3 Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden gelden alleen tussen partijen indien de Dierenartsenpraktijk daarmee uitdrukkelijk en schriftelijk heeft ingestemd.

Artikel 3: Totstandkoming overeenkomst

3.1 De tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt te sluiten Behandelingsovereenkomst komt tot stand op het moment dat daarover (impliciet of expliciet) overeenstemming bestaat.

3.2 De Dierenartsenpraktijk is niet verplicht een Behandelingsovereenkomst met de Cliënt te sluiten, tenzij een verplichting daartoe volgt uit regelgeving, een beroepsgedragsregel en/of tuchtrechtelijke jurisprudentie.

3.3 Indien de Patiënt wordt aangeboden door een persoon of organisatie die niet de eigenaar is van de Patiënt, dan dient diegene bewijs te verstrekken dat de Behandelingsovereenkomst namens de Cliënt wordt gesloten. Indien dit bewijs niet kan worden geleverd, dan heeft AniCura het recht om op de overeenkomst die eventueel met degene die de Patiënt aanbiedt wordt gesloten, de onderhavige algemene voorwaarden van toepassing te verklaren.

Artikel 4: Inhoud overeenkomst

4.1 De diergeneeskundige zorg wordt zorgvuldig verleend, doch betreft geen resultaatsverbintenis. De Behandelingsovereenkomst leidt tot een inspanningsverbintenis.

4.2 De Dierenartsenpraktijk heeft het recht bij het uitvoeren van de Behandelingsovereenkomst derden in te schakelen.

4.3 Indien de behandeling van de Patiënt daartoe aanleiding geeft, heeft de Dierenartsenpraktijk het recht om aan eenieder, zo nodig ook aan de Cliënt, de toegang tot de locatie waar de diergeneeskundige zorg plaatsvindt, te ontzeggen en/of andere voorwaarden te geven die noodzakelijk of wenselijk worden geacht. De Cliënt is gehouden hieraan gehoor te geven en ervoor zorg te dragen dat derden dat ook doen.

4.3 In het geval de Dierenartsenpraktijk betrokken is bij de verkoop, levering en/of toediening van diergeneesmiddelen en/of daarbij bijstand verleent, ontslaat dat de Cliënt en/of derden niet van de op de hen rustende verplichtingen voortvloeiende uit regelgeving in het kader van de verstrekking en toediening van diergeneesmiddelen.

4.4 De uitvoering van de Behandelingsovereenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van de Cliënt en de Patiënt. Derden kunnen aan deze overeenkomst geen rechten ontleen.

Artikel 5: Tarieven

5.1 De Dierenartsenpraktijk bepaalt de tarieven voor de diergeneeskundige zorg.

5.2 De Dierenartsenpraktijk heeft het recht om voorafgaand aan de geneeskundige zorg van de Cliënt een (aan)betaling te verlangen en niet eerder met de diergeneeskundige zorg aan te vangen dan nadat de (aan)betaling is ontvangen, tenzij dat op grond van regelgeving, een beroepsgedragsregel en/of tuchtrechtelijke jurisprudentie niet is toegestaan.

5.3 De Cliënt ontvangt een declaratie, waarop de BTW is gespecificeerd. De dierenartsenpraktijk heeft het recht om directe betaling (contant of per pin) te verplichten. Indien geen sprake is van een directe betaling, dan wordt een betalingstermijn van 14 dagen gehanteerd. Bij niet tijdige betaling wordt, na een aanmaning, de wettelijke rente en incassokosten in rekening gebracht. Het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK) wordt toegepast bij de berekening van de hoogte van de incassokosten (inclusief het maximum).

5.4 Indien meerdere declaraties niet zijn voldaan, dan worden betalingen eerst geacht te strekken tot voldoening van de wettelijke rente, vervolgens van de incassokosten en tot slot tot de declaraties in volgorde van datering, waarbij de oudste declaratie voorgaat.

5.6 De Cliënt heeft niet het recht een betalingsverplichting te verrekenen.

5.6 De Dierenartsenpraktijk heeft het recht om, indien de Cliënt de Patiënt na voltooiing van de diergeneeskundige zorg niet of niet tijdig bij de Dierenartsenpraktijk ophaalt, alle daarmee gepaard gaande kosten bij de Cliënt in rekening te brengen.

5.7 Een afspraak kan tot 48 uur (weekenddagen niet meegerekend) voor de desbetreffende afspraak kosteloos worden geannuleerd of verzet, indien en voor zover de behandelrelatie op dat moment niet wordt opgezegd door de Cliënt (in dat geval geldt namelijk artikel 9.2). Indien dat nadien gebeurt, dan is Cliënt de kosten verschuldigd die zouden zijn verschuldigd als niet was geannuleerd of verzet.

Artikel 6: Klachten

6.1 De Cliënt kan er geen beroep meer op doen dat de diergeneeskundige zorg niet aan de Behandelingsovereenkomst beantwoordt, indien de Cliënt de Dierenartsenpraktijk daarvan niet binnen bekwame tijd doch in ieder geval binnen een jaar nadat hij dit heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, op de hoogte heeft gesteld en indien de Dierenartsenpraktijk niet in de gelegenheid is

gesteld om, voor zover mogelijk, alsnog zorg te dragen voor een deugdelijke prestatie indien en voorzover de diergeneeskundige zorg te kort is geschoten.

6.2 Een Cliënt kan een klacht indienen door contact op te nemen met de betrokken Dierenartsenpraktijk en door het klachtenformulier te gebruiken (te vinden via www.Anicura.nl).

6.3 Indien de Dierenartsenpraktijk een klacht gegrond acht, dan heeft zij het recht om, voor zover mogelijk, alsnog zorg te dragen voor een deugdelijke prestatie.

Artikel 7: Aansprakelijkheid

7.1 De Dierenartsenpraktijk is slechts aansprakelijk voor door de Cliënt geleden directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Behandellovereenkomst, indien en voor zover deze schade door de verzekeraar van de dierenartsenpraktijk wordt gedekt en tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering. In het geval dat de verzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, dan wel in het geval de schade van de Cliënt niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van de Dierenartsenpraktijk beperkt tot de declaratiewaarde van de Behandellovereenkomst (voor dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft).

7.2 De Cliënt is verplicht om in goed overleg de dierenartsenpraktijk de gelegenheid te geven om binnen een redelijke termijn tekortkomingen waarvoor de Dierenartsenpraktijk aansprakelijk is, te herstellen of de uit die tekortkomingen voortvloeiende schade te beperken of op te heffen. In het geval de Cliënt verzuimt deze verplichting na te komen, dan heeft dat tot gevolg dat een eventuele schadevergoedingsplicht van de Dierenartsenpraktijk wordt beperkt.

7.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de aard en omvang van de schade, voor zover deze vaststelling betrekking heeft op schade die voor vergoeding in aanmerking komt,
- b. in redelijkheid gemaakte kosten om de gebrekkige prestatie van de dierenartsenpraktijk aan de Behandellovereenkomst te laten beantwoorden wanneer deze kosten aan de Dierenartsenpraktijk kunnen worden toegerekend en de Dierenartsenpraktijk niet in staat of bereid was tot herstel;
- c. in redelijkheid gemaakte kosten ter voorkoming of beperking van de schade indien de Cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot het voorkomen of beperken van directe schade in de zin van deze algemene voorwaarden en wanneer deze kosten aan de Dierenartsenpraktijk kunnen worden toegerekend en de Dierenartsenpraktijk niet in staat of bereid was tot voorkoming of beperking van de schade.

7.4 De Dierenartsenpraktijk is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gemiste inkomsten, bedrijfsschade, productieverlies, omzet- en/of winstderving, reputatieschade en gemiste besparingen.

7.5 De Dierenartsenpraktijk is niet verplicht om schadevergoeding te betalen indien dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

7.6 Indien ingevolge de Behandellovereenkomst een diergeneeskundige keuring wordt uitgevoerd, dan gelden aanvullend de volgende bepalingen (daar waar afgeweken wordt van hetgeen hiervoor is bepaald, gelden de bijzondere, afwijkende bepalingen):

- a. De Dierenartsenpraktijk is niet aansprakelijk voor 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. In dat laatste geval komt alleen de Cliënt een vorderingsrecht toe. De Cliënt vrijwaart de Dierenartsenpraktijk voor aanspraken van derden.

b. Indien de Cliënt van mening is of vermoedt dat de gezondheidstoestand van de Patiënt ten tijde van de keuring niet overeenkomt met hetgeen in het onderzoeksrapport is vermeld, dient de Client dat - op straffe van verval van ieder vorderingsrecht jegens de Dierenartsenpraktijk - binnen bekwame tijd doch in ieder geval binnen één week na ontvangst van het onderzoeksrapport schriftelijk te berichten aan de Dierenartsenpraktijk.

7.7 Indien de Behandellovereenkomst betrekking heeft op de in- of uitvoer van dieren, waaronder maar niet beperkt tot het afgeven van (gezondheids)verklaringen, is de aansprakelijkheid van de Dierenartsenpraktijk uitgesloten, tenzij sprake is van opzet en/of grove schuld. De Cliënt vrijwaart de Dierenartsenpraktijk in dit kader voor aanspraken van derden.

7.8 Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel, sluit de Dierenartsenpraktijk, tenzij sprake is van opzet en/of grove schuld, iedere aansprakelijkheid uit:

- voor schade ten gevolge van toediening van diergeneesmiddelen door de Cliënt;
- voor schade ten gevolge van toediening van diergeneesmiddelen in opdracht van derden, waaronder begrepen toediening in opdracht van overheidsinstanties;

7.9 Buiten de in dit artikel genoemde gevallen, is iedere aansprakelijkheid uitgesloten.

Artikel 8: Persoonsgegevens en andere informatie

8.1 De Dierenartsenpraktijk is eigenaar van de dragers van informatie, zoals röntgenfoto's, die betrekking hebben op de Patiënt, de Cliënt en de Behandellovereenkomst.

8.2 De Dierenartsenpraktijk neemt bij de verwerking van persoonsgegevens en gegevens omtrent de Patiënt de vigerende regelgeving in acht.

8.3 De Dierenartsenpraktijk bewaart de informatie met betrekking tot de Patiënt, de Cliënt en de Behandellovereenkomst gedurende vijf jaren, gerekend vanaf het einde van de Behandellovereenkomst, tenzij regelgeving een andere bewaartermijn verplicht.

8.4 De Cliënt heeft recht op een kosteloze inzage in en kopie van de informatie betreffende zichzelf zoals geregeld in de AVG-regelgeving.

8.5 Telefoongesprekken met medewerkers van de Dierenartsenpraktijk kunnen, met name vanwege kwaliteitsdoeleinden, door de Dierenartsenpraktijk worden opgenomen. Tegen een redelijke vergoeding heeft de Cliënt recht op een transcriptie daarvan en om het gesprek op de Dierenartsenpraktijk te beluisteren, gedurende een termijn van één jaar na het voeren van het telefoongesprek.

8.6 De Cliënt heeft, tegen een redelijke vergoeding, recht op inzage in en kopie van de informatie betreffende de Patiënt en de uitvoering van de Behandellovereenkomst.

8.7 De Dierenartsenpraktijk heeft het recht om (onderdelen van) de Patiënt of informatie over de Patiënt te gebruiken voor statistisch en/of wetenschappelijk onderzoek, en in een publicatie te verwerken, tenzij de Cliënt hiertegen uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt.

Artikel 9: Tussentijdse beëindiging overeenkomst

- 9.1 De Behandelingsovereenkomst eindigt, zonder dat een opzegtermijn in acht hoeft te worden genomen en zonder dat dit tot schadeplechtigheid van de Dierenartsenpraktijk leidt:
- a. op verzoek van de Cliënt;
 - b. indien de Dierenartsenpraktijk daartoe besluit:
 - vanwege onvoorziene omstandigheden danwel
 - omdat van haar redelijkerwijs niet kan worden verlangd de Behandelingsovereenkomst voort te zetten, bijvoorbeeld omdat er geen redelijke kans (meer) is op een beoogd en/of gewenst resultaat en/of het vertrouwen tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt op ernstige wijze is verstoord en/of declaraties onbetaald zijn gebleven danwel
 - de Cliënt onder curatele of bewind is gesteld, failliet is verklaard of is overleden.
- 9.2 Indien een Behandelingsovereenkomst wordt beëindigd dan worden reeds gemaakte kosten bij de Cliënt gedeclareerd.
- Beëindiging tot 48 uur voor de afspraak (weekenddagen niet meegerekend): Daarnaast heeft de Dierenartsenpraktijk het recht om 10 % van de kosten van de zorg in rekening te brengen die vanwege afspraken zouden zijn gemaakt als de Behandelingsovereenkomst niet voortijdig door de Cliënt zou zijn beëindigd, tenzij de Dierenartsenpraktijk tekort is geschoten in de verplichting om goede diergeneeskundige zorg te verlenen. De bewijslast daarvan ligt bij de Cliënt.
 - Beëindiging binnen 48 uur voor de afspraak (weekenddagen niet meegerekend): Daarnaast heeft de Dierenartsenpraktijk het recht om 50 % van de kosten van de zorg in rekening te brengen die vanwege afspraken zouden zijn gemaakt als de Behandelingsovereenkomst niet voortijdig door de Cliënt zou zijn beëindigd, tenzij de Dierenartsenpraktijk tekort is geschoten in de verplichting om goede diergeneeskundige zorg te verlenen. De bewijslast daarvan ligt bij de Cliënt.
 -

Artikel 10: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

10.1 Op Behandelingsovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

10.2 De Rechtbank in het arrondissement waar de Dierenartsenpraktijk is gevestigd is bij uitsluiting bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen partijen, onverminderd de bevoegdheid van de Dierenartsenpraktijk een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.

10.3 In het geval lid 2 beslechting van een geschil door een ander dan de rechter die volgens de wet bevoegd zou zijn tot gevolg heeft, dan heeft de Cliënt gedurende een maand de gelegenheid, indien Dierenartsenpraktijk zich schriftelijk jegens de Cliënt op het beding in lid 2 heeft beroepen, om voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.