Algemene Voorwaarden

Laatst gewijzigd: juni 2026

1. Uitleg en toepasselijkheid

1.1. In deze Voorwaarden betekent:

- **Diensten:** de door de Dierenkliniek geleverde of te leveren diensten waaronder diergeneeskundige zorg, zoals het geven van advies, het doen van onderzoek, het behandelen, het toedienen van medicamenten of diergeneeskundige zaken als voeding, het verrichten van keuringen en het verstrekken van verklaringen.
- **Dierenarts**: degene die is ingeschreven in het daartoe bestemde register die al dan niet met behulp van paraveterinairen en anderen de Diensten levert.
- **Dierenkliniek:** de desbetreffende dierenkliniek, ziekenhuis of praktijk waarmee een Overeenkomst wordt aangegaan. Ook aangeduid als '**Wij**', '**Ons**' of '**Onze**'.
- **Goederen:** de door de Dierenkliniek op basis van de Overeenkomst geleverde of te leveren goederen, waaronder voeding, supplementen, medicatie en andere goederen.
- **Klant:** degene (eigenaar of vertegenwoordiger) die met Ons de Overeenkomst aangaat.
- **Patiënt:** het dier, de dieren of koppel van dieren waarop de Overeenkomst betrekking heeft.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen de Klant en Ons voor de levering van de Diensten en/of Goederen.

1.2. Waar in deze Voorwaarden wordt gesproken van 'zakelijke Klanten', wordt daaronder verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

1.3. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle geleverde en te leveren Diensten en Goederen en ieder(e) aanbod, offerte en Overeenkomst. Onderdeel van de Overeenkomst zijn ook de Huisregels en Privacyverklaring. Wij kunnen deze Voorwaarden aanpassen. Als Wij dat doen, laten Wij dat minimaal 30 dagen voor inwerkingtreding weten.

1.4. Eventuele door de Klant gehanteerde algemene (inkoop)voorwaarden zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.5. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden gelden alleen als deze expliciet schriftelijk zijn overeengekomen.

2. Diensten en Goederen

Algemeen

2.1. Een Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding daarvan of door uitvoering daarvan door Ons.

2.2. Al Onze aanbiedingen zijn vrijblijvend.

2.3. De Overeenkomst is een inspanningsverplichting.

2.4. De uitvoering van de Overeenkomst is alleen voor de Klant en de Patiënt. Derden kunnen aan de Overeenkomst geen rechten ontlenen.

Diensten (de behandelovereenkomst)

2.5. Wij zullen de Diensten leveren naar beste inzicht en vermogen met de zorgvuldigheid die redelijkerwijs van Ons mag worden verwacht. Wij kunnen echter geen garantie geven op een specifiek resultaat.

2.6. Wij mogen de Diensten (of delen daarvan) laten voeren door derden. Artikel 7:404, 7:407 lid 2, 7:408 van het Burgerlijk Wetboek (BW) zijn niet van toepassing.

2.7. Onze betrokkenheid bij de verkoop, levering en/of toediening van diergeneesmiddelen en/of het verlenen van bijstand daarbij, ontslaat de Klant niet van de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de toediening van diergeneesmiddelen aan de Patiënt, waaronder de administratieve verplichtingen.

2.8. De Klant garandeert toestemming te hebben van de eigenaar en dat deze Voorwaarden ook tegen de eigenaar kunnen worden ingeroepen.

2.9. Als de behandeling van de Patiënt daartoe aanleiding geeft, hebben Wij het recht om aan eenieder, zo nodig ook aan de Klant, de toegang tot de locaties waar de behandeling plaatsvindt, te ontzeggen. De Klant zal aanwijzingen van de Dierenarts opvolgen.

Goederen (de koopovereenkomst)

2.10. De levertijden zijn richttijden. Wij raken door het enkele verstrijken daarvan niet in verzuim.

2.11. Wij mogen een bestelling in gedeelten afleveren en factureren.

2.12. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen vindt levering voor zakelijke Klanten plaats af fabriek/magazijn Dierenkliniek (EXW volgens Incoterms 2020). Risico van de Goederen gaat op de Klant over op het moment van levering. Het eigendom van de Goederen gaat pas op de Klant over nadat aan alle financiële verplichtingen is voldaan, ook die verplichtingen die betrekking hebben op al geleverde Diensten en Goederen.

2.13. Als Wij (of de producent van door Ons geleverde Goederen) een terugroepactie initiëren, zal de Klant op verzoek meteen alle informatie verstrekken over de geleverde Goederen, zoals actuele plaats van opslag, datum van (ver)koop, datum van levering, etc.

2.14. Voor zakelijke Klanten geldt dat zij zullen voldoen aan de toepasselijke farmacovigilantie verplichtingen. Zakelijke Klanten zullen Ons onmiddellijk (in ieder geval binnen 48 uur) op de hoogte stellen van mogelijke bijwerkingen van de Goederen.

3. Prijs en betaling

Prijzen

3.1. Alle prijzen zijn in EURO. De Dierenkliniek brengt de prijs in rekening die geldt op de datum van aflevering (Goederen) of behandeling (Diensten). De Dierenkliniek mag een voorschot vragen alvorens de Diensten of Goederen te leveren.

3.2. Wij zullen altijd proberen voor het sluiten van de Overeenkomst inzicht te geven in de kosten. Dit is helaas (zeker in spoedgevallen) niet altijd mogelijk. Indien het niet mogelijk is, zullen Wij een zo nauwkeurig mogelijke inschatting geven van de te verwachte kosten. Door akkoord te gaan met behandeling gaat de Klant akkoord met de daadwerkelijke uiteindelijke kosten van de Diensten.

3.3. Facturen moeten direct worden betaald, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Betalingstermijnen zijn fatale termijnen. Indien geen sprake is van een directe betaling, dan wordt een betalingstermijn van 14 dagen gehanteerd. Bij niet-tijdige betaling is de Klant van rechtswege in verzuim. Wij sturen de Klant vervolgens een schriftelijke aanmaning. Indien de Klant een consument is, ontvangt hij een termijn van ten minste 14 dagen na ontvangst van die aanmaning om alsnog te betalen zonder dat incassokosten verschuldigd worden. De Klant is na het uitblijven van betaling wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd conform de geldende wettelijke staffel.

3.4. Als er meerdere facturen openstaan, worden niet-volledige betalingen in mindering gebracht op de rente en daarna op de langst openstaande factuur.

3.5. Als de Klant de Patiënt na voltooiing van de Diensten niet of niet tijdig bij de Dierenkliniek ophaalt, is de Klant automatisch in verzuim. Wij mogen de Patiënt dan naar eigen inzicht en voor rekening en risico van de Klant ergens anders onderbrengen. De Klant is aansprakelijk voor alle extra kosten, waaronder de kosten voor opvang bij derden.

3.6. De Klant is verantwoordelijk voor betaling van de facturen voor geleverde Diensten en Goederen. Ook als de Patiënt door een ander voor behandeling aan de Dierenkliniek wordt aangeboden. Als Wij twijfelen of degene die de Patiënt voor behandeling aanbiedt, daartoe

gemachtigd is, kan de Dierenkliniek contact opnemen voordat de Dierenkliniek overgaat tot het leveren van de Diensten. De Dierenkliniek is niet verplicht om eerst contact op te nemen.

4. Klachten

4.1. Goederen dienen bij ontvangst te worden onderzocht op gebreken en/of onvolkomenheden. Bij de ontdekking daarvan dient de Klant de Dierenkliniek daarover zo snel mogelijk, en in ieder geval binnen 48 uur, schriftelijk te informeren.

4.2. De Dierenkliniek heeft een eigen klachtprocedure. De Dierenkliniek zal de klacht behandelen op de wijze zoals aangegeven in de klachtenprocedure.

4.3. Klachten over Onze Diensten moeten binnen 2 maanden na ontdekking (en in ieder geval 3 maanden na het leveren van de Goederen en/of Diensten), volledig en duidelijk omschreven aan de Dierenartsenpraktijk worden doorgegeven via de klachtprocedure.

4.4. Als Wij een klacht erkennen, is artikel 5 van toepassing en kunnen Wij:

4.4.1. als dat nog mogelijk is, de Dienst alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze verrichten of de Goederen leveren; of

4.4.2. het verschuldigde bedrag crediteren.

5. Aansprakelijkheid

Dit artikel geldt voor zover dwingend recht dat toestaat.

5.1. Als Wij aansprakelijk zijn, is Onze aansprakelijkheid per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat Onze aansprakelijkheidsverzekeraar in dat geval uitkeert. Biedt de verzekering geen dekking, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het betaalde bedrag voor de betreffende Diensten of Goederen.

5.2. Wij vergoeden alleen directe schade. Indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade vallen onder meer gevolgschade en emotionele schade. Schade ontstaan tijdens het in- en uitladen van Patiënten is uitgesloten ook in het geval Wij op verzoek hierbij hebben geassisteerd.

5.3. Meld een klacht of schade conform artikel 4, bij voorkeur zo snel mogelijk nadat deze is ontdekt. Dit laat wettelijke verjaringstermijnen onverlet.

5.4. De Klant vrijwaart Ons voor aanspraken van derden voor zover die het gevolg zijn van: (i) niet-nakoming van de Overeenkomst, (ii) onjuiste of onvolledige informatie; (iii) het niet opvolgen van Onze instructies; en/of (iv) het niet naleven van toepasselijke wet- en regelgeving.

5.5. Keuringsonderzoek

5.5.1. Reikwijdte. Een keuring betreft uitsluitend de tijdens het onderzoek specifiek beoordeelde gezondheidsaspecten van de Patiënt. Het keuringsrapport bevat geen garantie of toezegging met betrekking tot (toekomstige) algehele gezondheid, geschiktheid voor een bepaald gebruik of slacht-/verkoopwaarde van de Patiënt.

5.5.2. Momentopname en professionele beoordeling. Het keuringsrapport is een momentopname; de bevindingen zijn gebaseerd op de professionele, maar naar hun aard subjectieve beoordeling van de keurend Dierenarts op het tijdstip van de keuring.

5.5.3. Informatieplicht Klant. De Klant verstrekt vóór aanvang van de keuring schriftelijk alle hem bekende relevante informatie over de medische voorgeschiedenis, (recente) behandelingen, medicatie en klachten van de Patiënt. Verzwijging dan wel onjuiste of onvolledige verstrekking van informatie doet iedere aansprakelijkheid van de Dierenkliniek vervallen.

5.5.4. Niet-conforme beïnvloeding. Het keuringsrapport is niet geldig en aansprakelijkheid wordt uitgesloten indien de Patiënt vóór of tijdens de keuring door de Klant of derden is voorzien van prestatie-bevorderende, pijnstillende, kalmerende of andere middelen die de uitkomst van de keuring (kunnen) beïnvloeden, tenzij dit vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk is gemeld en door de Dierenkliniek is geaccepteerd.

5.5.5. Derdenrechten uitgesloten. Artikel 5.6 is onverkort van toepassing op het keuringsrapport. Indien de Klant het rapport aan derden ter beschikking stelt, geschiedt dit geheel voor eigen risico van de Klant.

5.5.6. Aansprakelijkheidslimiet. Aansprakelijkheid van de Dierenkliniek in verband met keuringen is beperkt tot hetgeen is bepaald in artikel 5.1 en 5.2. Voor zakelijke Klanten is artikel 5.11 van toepassing.

5.5.7. Vervaltermijnen. Voor zakelijke Klanten vervallen alle aanspraken uit of verband houdend met een keuring, waaronder aanspraken wegens verborgen gebreken, zes (6) maanden na de keuringsdatum. Voor Consumenten vervallen dergelijke aanspraken twaalf (12) maanden na de keuringsdatum.

5.6. Worden diergeneesmiddelen door de Klant of door derden toegediend (waaronder op instructie van overheidsinstanties), dan zijn Wij niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuist gebruik, het niet opvolgen van Onze instructies of toediening buiten de wettelijke kaders. Dit geldt niet voor zover de schade het gevolg is van een aan Ons toe te rekenen tekortkoming.

Diensten uitsluitend ten behoeve van de Klant

5.7. Onverminderd artikel 2.4 worden alle Diensten, adviezen en rapporten uitsluitend verstrekt ten behoeve van de Klant en kunnen derden daaraan geen rechten ontlenen.

5.8. Onverminderd artikel 5.4 vrijwaart de Klant Ons volledig indien een derde, op welke grond dan ook, een aanspraak instelt die verband houdt met de Diensten of het gebruik daarvan door de Klant, voor dergelijke aanspraken en alle daarmee samenhangende kosten en schade.

5.9. Het risico en de verantwoordelijkheid voor de Patiënt berusten te allen tijde bij de Klant. Het sluiten van de Overeenkomst, het uitvoeren van de Diensten en/of het leveren van Goederen laten de risicoaansprakelijkheid van de Klant voor door de Patiënt aangerichte schade als bedoeld in artikel 6:179 BW of een daarmee vergelijkbare buitenlandse bepaling onverlet.

5.10. Onverminderd artikel 5.4 vrijwaart de Klant Ons volledig tegen iedere vordering van welke derde dan ook wegens schade veroorzaakt door de Patiënt aan personen of zaken van Ons of van derden, ongeacht of die schade binnen of buiten de Dierenkliniek is ontstaan.

5.11. De in dit artikel genoemde beperkingen gelden niet bij opzet of (bewuste) roekeloosheid van de Dierenkliniek, de betrokken Dierenarts of hun leidinggevenden.

5.12. Wij mogen derden inschakelen en zijn niet aansprakelijk voor hun fouten, behalve bij onzorgvuldige selectie/aansturing.

Zakelijke Klanten

5.13. De artikelen 5.13 – 5.16 gelden als de Klant een zakelijke Klant is naast artikelen 5.1 – 5.12. In geval van tegenstrijdigheid tussen artikelen 5.1 – 5.12 en 5.13 – 5.16 hebben de artikel 5.13 – 5.16 voorrang.

5.14. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar uitkeert. Zonder dekking is de totale aansprakelijkheid beperkt tot het lagere van (i) de vergoeding voor de betreffende opdracht of (ii) de door de Klant betaalde vergoedingen in de laatste 3 maanden, met een maximum van € 25.000 per jaar.

5.15. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen en schade door (bedrijfs)stagnatie, dataverlies, boetes en/of recalls.

5.16. Vorderingen vervallen als zij niet binnen 12 maanden na het ontstaan ervan schriftelijk bij Ons zijn ingediend.

6. Looptijd en beëindiging

6.1. Een Overeenkomst tot het verlenen van Diensten ontstaat per afspraak/opdracht en eindigt na afronding. Vervolg- of aanvullende Diensten zijn een nieuwe opdrachten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6.2. Klanten kunnen afspraken kosteloos afzeggen tot 24 uur vóór aanvang. Bij latere afzegging of no show kunnen Wij een redelijke vergoeding in rekening brengen.

6.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, kunnen niet zakelijke Klanten op ieder moment de Overeenkomst opzeggen. Voor zakelijke Klanten geldt een opzegtermijn van 3 maanden. In geval van opzegging zijn de kosten voor verrichte Diensten, geleverde Goederen en onvermijdbare kosten direct opeisbaar. Op verzoek verstrekken Wij een (kopie) dossier/overzicht en zorgen – waar nodig – voor overdracht; hieraan kunnen redelijke kosten zijn verbonden.

6.4. Wij mogen de levering van Diensten en Goederen opschorten of beëindigen als voortzetting niet redelijk is, onder meer bij: (i) dierenwelzijns-/veiligheidsrisico's of strijd met wet/beroepsregels, (ii) uitblijven noodzakelijke medewerking/informatie of onwerkbare instructies, (iii) herhaalde no shows of wanbetaling na aanmaning, (iv) niet-nakoming van deze Voorwaarden, waaronder de Huisregels en/of (v) een ernstige verstoring van de vertrouwensrelatie tussen de Dierenkliniek en de Klant. Bij acute zorg borgen Wij eerst redelijke continuïteit (bijv. verwijzing).

6.5. Tenzij anders vermeld, is de looptijd voor doorlopende Diensten (abonnementen, bijvoorbeeld preventieve zorg) voor onbepaalde tijd en zijn maandelijks opzegbaar. Dit geldt ook in relatie tot artikel 1.2.

6.6. Bij beëindiging zorgt de Klant er binnen 5 werkdagen voor dat (i) ter beschikking gestelde hulpmiddelen direct worden teruggebracht en (ii) opstaande facturen worden betaald. Wij blijven eigenaar van de afschriften, bescheiden en andere informatiedragers zoals röntgenfoto's, die betrekking hebben op de Patiënt en de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst, in eigendom. Op verzoek kunnen Wij een tegen een redelijke vergoeding een kopie verstrekken.

6.7. In het geval van zakelijke Klanten mogen Wij, zonder dat rechterlijke tussenkomst en/of een ingebrekestelling is vereist, de Overeenkomst ontbinden als de Klant:

6.7.1. in staat van faillissement wordt verklaard, of een daar een verzoek voor is ingediend;

6.7.2. (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt;

6.7.3. door beslaglegging, onder curatele stelling of anders de beschikkingsbevoegdheid over het vermogen of delen daarvan verliest; en/of

6.7.4. toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst en de tekortkoming niet binnen dertig (30) dagen na ontvangst van een ingebrekestelling herstelt

7. Overig

7.1. De Dierenkliniek is niet aansprakelijk voor tekortkomingen die het gevolg zijn van overmacht. Onder overmacht valt in elk geval: storingen in levering of transport, maatregelen van overheidswege (ook sancties), epidemieën/pandemieën, werkstakingen (ook intern), uitval van nutsvoorzieningen of ICT, en bedrijfsstoringen bij Ons of Onze toeleveranciers/vervoerders en andere omstandigheden waarop Wij geen invloed hebben.

7.2. Wij verwerken persoonsgegevens volgens Onze Privacyverklaring.

7.3. Wij of Onze toeleveranciers zijn eigenaar van alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op alle bij de voorbereiding en/of uitvoering van de Overeenkomst ontwikkelde en/of ter beschikking gestelde Diensten, Goederen, informatie en/of gegevens zoals analyses, (technische) documentatie.

7.4. De Dierenkliniek mag stoffen van en informatie over de Patiënt gebruiken voor statistisch en/of wetenschappelijk onderzoek en deze in publicaties verwerken, tenzij hier uitdrukkelijke en onoverkomelijke bezwaren tegen zijn en de Klant die op tijd kenbaar maakt.

8. Bedenktijd bij online afsluiten

8.1. Indien een niet-zakelijke Klant een Overeenkomst op afstand (bijvoorbeeld online of telefonisch) sluit, heeft de niet-zakelijke Klant het recht de Overeenkomst zonder opgave van

redenen te herroepen binnen een termijn van veertien (14) dagen. Bij Diensten gaat deze termijn in op de dag waarop de Overeenkomst wordt gesloten, tenzij de Diensten vóór het einde van de bedenktijd volledig zijn uitgevoerd overeenkomstig de toepasselijke wettelijke uitzonderingen. Bij Goederen gaat de bedenktijd in op de dag waarop de niet-zakelijke Klant, of een door de Klant aangewezen derde die niet de vervoerder is, de Goederen heeft ontvangen.

8.2. Indien de Overeenkomst online is gesloten, kan de niet-zakelijke Klant het herroepingsrecht uitoefenen via de op de website beschikbare elektronische herroepingsfunctie of door middel van een andere ondubbelzinnige verklaring.

9. Toepasselijk recht

9.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.