

## **Algemene Voorwaarden Diergeneeskundige Behandeling Dierenziekenhuis Drachten B.V.**

Op alle overeenkomsten tot Diergeneeskundige Behandeling, diensten en/of levering van goederen door Dierenziekenhuis Drachten B.V. zijn de onderstaande Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij vooraf schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen;

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

**Dierenziekenhuis:** de Besloten Vennootschap Dierenziekenhuis Drachten, de daar werkzame Dierenartsen dan wel de daar werkzame Dierenartsassistentes voor zover bevoegd tot het uitvoeren van de elders in deze Algemene Voorwaarden genoemde zaken, handelingen en/of het aangaan van overeenkomsten.

### **Dierenarts:**

Een Dierenarts in dienst van het Dierenziekenhuis of handelend onder de verantwoordelijkheid van het Dierenziekenhuis, belast met klinische werkzaamheden en bevoegd tot het uitvoeren van diergeneeskundige handelingen als bedoeld in de Wet op de Uitoefening Diergeneeskunde.

### **Patiënt:**

Het voor een Behandeling aangeboden dier, dan wel ingeval van de verstrekking van medicijnen het dier en/of de dieren waarvoor de te verstrekken medicijnen zijn bedoeld.

### **Behandeling:**

Het (laten) doen van onderzoeken, kleine ingrepen, operaties, het verstrekken en/of toedienen van medicijnen en/of vaccinaties alsmede het houden, huisvesten en verzorgen van de Patiënt en/of het verlenen van enige andere diensten waaronder inbegrepen het geven van adviezen ten behoeve van een Patiënt dan wel de Cliënt.

### **Behandelingsovereenkomst:**

Een overeenkomst conform het principe van een inspanningsverbintenis waarbij de Cliënt om een Behandeling verzoekt en het Dierenziekenhuis dit verzoek honoreert, dan wel het aanbod van het Dierenziekenhuis om een Behandeling te starten waarbij de Cliënt op welke wijze dan ook heeft aangegeven dit aanbod te (zullen) accepteren.

### **Cliënt:**

De Patiënteigenaar en/of aanbieder van de Patiënt.

### **Dierenartsassistent:**

Een in het Dierenziekenhuis werkzame assistente, daar herkenbaar aan de praktijkkleding.

## **A. Patiëntenbehandeling**

1. Een overeenkomst tot Behandeling komt tot stand en wordt rechtsgeldig zodra de aanbieding van de Patiënt voor Behandeling aan het Dierenziekenhuis door de Cliënt, dan wel zijn vertegenwoordiger of houder van het dier, hoe ook genaamd, wordt gevolgd door een acceptatie voor Behandeling door het Dierenziekenhuis. De aanbieding van de Patiënt kan mondeling, telefonisch en/of fysiek geschieden.
2. Van acceptatie is sprake zodra het Dierenziekenhuis een aanvang neemt met de Behandeling dan wel een datum en/of tijdstip voor Behandeling heeft bepaald, dan wel een toezegging heeft gedaan om de Behandeling op een nog nader te overeen te komen tijdstip te zullen uitvoeren.
3. Er is eveneens sprake van een rechtsgeldige en bindende overeenkomst zodra de Cliënt verzocht heeft om de levering van goederen of diensten anders dan een Behandeling en het Dierenziekenhuis heeft toegezegd aan dit verzoek van de Cliënt te zullen (gaan) voldoen.
4. Indien de aanbieder niet beschikt over een schriftelijke volmacht van de eigenaar, is hij gehouden de verplichtingen uit deze overeenkomst na te komen ingeval de eigenaar de volmacht betwist.

5. Bevoegd tot de acceptatie van overeenkomsten zijn uitsluitend de in het Dierenziekenhuis werkzame Dierenartsassistenten en Dierenartsen.
6. Het Dierenziekenhuis heeft het recht om het sluiten van een Behandelingsovereenkomst ten aanzien van een haar aangeboden Patiënt en/of de levering van bepaalde goederen en/of diensten te weigeren en/of slechts onder bepaalde voorwaarden aan te nemen indien het Dierenziekenhuis van mening is dat Behandeling van de Patiënt geen, althans onvoldoende kans op succes heeft dan wel indien het Dierenziekenhuis van mening is dat verdere Behandeling niet in het belang van het dier is.
7. In bijzondere gevallen kan het Dierenziekenhuis de acceptatie afhankelijk stellen van de voldoening van een door haar bepaalde waarborgsom, bijvoorbeeld in de vorm van een aanbetaling van een deel van de door de kliniek te maken kosten voor de Behandeling, dan wel vooruitbetaling te verlangen van de te maken kosten.
8. Het Dierenziekenhuis kan in door haar nader te bepalen gevallen stellen dat vooraf door Cliënt een akkoordverklaring getekend moet worden voor de te verrichten Behandeling en de daaraan verbonden kosten en risico's. Het Dierenziekenhuis is ten allen tijde gerechtigd bij deze akkoordverklaring het overleggen van een geldig identiteitsbewijs (zie ook AVG, ons privacybeleid).
9. De Behandelingsovereenkomst verplicht het Dierenziekenhuis uitsluitend tot het leveren van een Behandeling met inachtneming van alle betrokken belangen. Het Dierenziekenhuis is evenwel niet verplicht tot enige specifieke Behandeling noch tot het leveren van enig vooraf bepaald en/of voorzien resultaat.
10. Met wensen van de Cliënt wordt rekening gehouden tenzij dat naar oordeel van de behandelende Dierenarts niet bijdraagt tot een optimaal behandelingsresultaat of deze wens leidt tot verstoring van de overige gang van zaken binnen de kliniek, dan wel in strijd is met wettelijke voorschriften.
11. Indien de Patiënt tijdens de Behandeling in het Dierenziekenhuis overlijdt of wordt geëuthanaseerd zal tenzij anders overeengekomen het Dierenziekenhuis op rekening van de eigenaar zorgdragen voor afvoer van het stoffelijk overschot. De Cliënt zal worden gewezen op de mogelijkheid van crematie of begrafenis tenzij omstandigheden dat onmogelijk maken. De kosten van de crematie/begrafenis alsmede eventuele vervoers- en bewaarkosten komen voor rekening van de Cliënt.
12. Op uitdrukkelijk wens van de Cliënt wordt de Behandeling voortijdig beëindigd, mits de Cliënt hierover tevoren met de behandelende Dierenarts overleg heeft gepleegd. In dit overleg licht de Dierenarts Cliënt in over de mogelijke gevolgen van deze beëindiging
13. Indien een Behandelingsovereenkomst eenzijdig wordt geannuleerd door de Cliënt is de Cliënt gehouden alle tot dan toe gemaakte kosten te vergoeden, waaronder inbegrepen maar niet uitsluitend zijnde: alle kosten van de voor de Behandeling reeds gereserveerde: tijd, ruimtes, apparatuur, goederen en/of door derden reeds gemaakte kosten ten behoeve van de Patiënt of Cliënt alsmede voor de Behandeling reeds speciaal bestelde goederen.
14. De Dierenarts kan eenzijdig de (voortzetting van) Behandelingsovereenkomst annuleren indien:
  - het vertrouwen tussen Dierenarts en Cliënt op zo ernstige wijze is verstoord de Dierenarts geen werkbare situatie meer aanwezig acht.
  - Het Dierenziekenhuis van mening is dat een (voortzetting van de) Behandeling van haar redelijkerwijs niet verlangd kan worden omdat er geen redelijke kans meer is op een beoogd en/of gewenst resultaat.

Cliënt zal van een dergelijke beslissing zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld. De Cliënt blijft verplicht de tot dan toe gemaakte Behandelingskosten te voldoen.

15. De Dierenartsenpraktijk heeft het recht bij het uitvoeren van de Behandelingsovereenkomst gebruik te maken van derden, zonder dat dit eerst aan Cliënt behoef te worden medegedeeld.

## B. Betaling

- 1) De overeenkomst verplicht de Cliënt tot betaling conform de tarieven van het Dierenziekenhuis. De meest voorkomende tarieven staan in de wachtkamer vermeld.
- 2) Aan de Cliënt kan op zijn verzoek vooraf een raming van de te verwachten kosten worden verstrekt. Aan deze raming kunnen in beginsel geen rechten worden ontleend daar het nadrukkelijk slechts een schatting betreft. Kostenramingen dienen door een Dierenarts en de eigenaar te zijn voorzien van een schriftelijk aantekening voor zijnde gezien en akkoord.
- 3) Kostenramingen betreffen uitsluitend de op deze raming specifiek vermelde Behandelingen en medicijnen. De kosten van nabehandelingen en/of onverwachte dan wel al dan niet voorzienbare complicaties zijn nimmer bij een afgesproken dan wel geschatte prijs inbegrepen en komen altijd volledig voor rekening van Cliënt.
- 4) Bij het in rekening brengen van verblijfskosten aan de Cliënt gelden de dag van opname en de dag van ontslag c.q. afhalen van de Patiënt als volledige verpleegdagen.
- 5) De betaling is verschuldigd:
  1. Primair contant terstond na beëindiging van de Behandeling dan wel bij het afhalen van de Patiënt of bestelde goederen.
  2. Naar keuze van het Dierenziekenhuis kan in uitzonderingsgevallen worden ingestemd met betaling binnen veertien dagen na de factuurdatum. In dat geval zijn extra administratiekosten verschuldigd en zal incasso via het factoringbedrijf Fa-med plaatsvinden mede onder de art. B lid 7 genoemde voorwaarden.
- 6) Mocht Cliënt niet terstond kunnen of willen betalen en het Dierenziekenhuis is om haar moverende redenen niet bereid een factuur uit te reiken, dan zal het Dierenziekenhuis gebruik maken van het haar wettelijk toekomende retentierecht en de Patiënt en/of de goederen onder zich houden. Ingeval van retentie van een Patiënt komen de huisvestings- en verzorgingskosten conform praktijktarief volledig voor rekening van de Cliënt, met inachtneming van het gestelde in B sub 11 van deze Algemene Voorwaarden.
- 7) In bijzondere gevallen kan een betalingsregeling overeen gekomen worden. Hiertoe kan de klant contact opnemen met de factoringmaatschappij Fa-med BV te Amersfoort. Bij een betalingsregeling kunnen hiervoor extra kosten in rekening gebracht aan de Cliënt door Fa-med BV. Zie daarvoor de betalingsvoorwaarden van Famed nr, 31043929, gedeponereerd bij de KvK Gooi en Eemland of vraag een exemplaar aan de receptioniste van onze kliniek.
- 8) De Cliënt is te allen tijde verplicht tot betalen en is aansprakelijk bij in gebreke blijven hiervan. Dit geldt derhalve ook in geval de kosten vallen onder de dekking van een door Cliënt afgesloten verzekering of een door derden afgesloten verzekering ingeval van wettelijke aansprakelijkheid van een derde. Betaling door een verzekeraar of een derde heeft uitsluitend kwijting ten gevolge voor zover de waarde van die betaling overeenstemt met het bedrag van de vordering op de Cliënt.
- 9) Indien tot incasso, al dan niet door of via derden moet worden overgegaan, is de Cliënt, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel de buitengerechtelijke als de gerechtelijke incassokosten. Hierbij zijn van toepassing de betalingsvoorwaarden van Fa-med BV zoals bedoeld in art B sub 7.
- 10) Na afloop van de Behandeling krijgt de Cliënt bericht dat de Patiënt kan worden opgehaald. Indien dit niet binnen vijf werkdagen na voornoemd bericht geschiedt, worden vanaf dag 5 de verblijfskosten op 50 euro per dag gesteld en wordt de Cliënt geacht volmacht te hebben verleend aan het Dierenziekenhuis om de Patiënt te verkopen. Per aangetekende brief zal de Cliënt hieraan worden herinnerd met de mededeling dat na het verstrijken van zeven werkdagen na dagtekening van het schrijven, het Dierenziekenhuis daadwerkelijk tot verkoop zal overgaan.
- 11) De opbrengst van een eventuele verkoop zal in mindering worden gebracht met het totaal verschuldigde.

### C. Overige bepalingen

1. Het is de Cliënt niet toegestaan andere ruimten van de kliniek dan de wachtkamer te betreden zonder voorafgaande toestemming van het Dierenziekenhuis.
2. Ook indien de Behandeling onverhoopt niet of niet volledig het gewenste resultaat geeft, dienen de volledige kosten voor de gepleegde Behandeling toch zonder enige korting te worden voldaan aangezien de aangegane overeenkomst altijd het karakter van een inspanningsverbintenis heeft.
3. Het Dierenziekenhuis is slechts aansprakelijk en/of kan er pas sprake zijn van een mogelijke wanprestatie indien dit het gevolg is van grove schuld of opzet. Van voorgaande is pas sprake indien Cliënt dit, al dan niet middels een schriftelijke verklaring van een ter zake deskundige aannemelijk heeft weten te maken.
4. Het Dierenziekenhuis is te allen tijde gerechtigd een haar toevertrouwt dier dat acuut geraakt in ernstig lijden zonder uitzicht op herstel, te euthanaseren, zonder gehouden te zijn tot enige vergoeding jegens de eigenaar of eventuele andere rechthebbende. Wel zal het Dierenziekenhuis waar mogelijk zoveel mogelijk proberen de Cliënt vooraf te informeren over de ontstane situatie.
5. De Cliënt is verplicht om de door het Dierenziekenhuis te verrichten prestatie, Behandelingen en/of te leveren medicamenten onverwijld na ontvangst of uitvoering te keuren op direct constateerbare gebreken en/of onvolkomenheden. De Cliënt dient klachten over de verrichte diensten, Behandelingen en/of goederen binnen 7 dagen nadat het gebrek en/of onvolkomenheid aan de Cliënt kenbaar is geworden en/of had kunnen worden mondeling kenbaar te maken. Deze mondelinge aanzegging dient uiterlijk binnen 7 dagen door de Cliënt schriftelijk bevestigd te worden. Bij overschrijding van één dezer termijnen vervalt enige aanspraak jegens het Dierenziekenhuis ter zake enig gebrek of onvolkomenheid.
6. Indien het Dierenziekenhuis de klacht over de Behandeling, de prestatie en/of geleverde goederen gegrond acht, heeft het Dierenziekenhuis te allen tijde het recht om:
  - a- indien dat nog mogelijk is, de prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten of;
  - b- indien mogelijk het gebrek alsnog weg te nemen dan welke een artikel of dienst te leveren dat zonder dit gebrek is of;
  - c- het door de Cliënt verschuldigde bedrag te crediteren, zulks ter keuze van het Dierenziekenhuis.
7. Indien het Dierenziekenhuis op enigerlei wijze aansprakelijk zal zijn is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering van het Dierenziekenhuis in een voorkomend geval aanspraak op uitkering geeft. De polisvoorwaarden en polisbladen van deze verzekering liggen bij het Dierenziekenhuis ter inzage, waarvan op eerste verzoek van de Cliënt kosteloos een afschrift 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. Het Dierenziekenhuis behoudt te allen tijde het eigendom van alle voor de Behandeling gebruikte hulpmiddelen, originele afschriften, Patiëntenkaarten, laboratoriumuitslagen en alle andere bescheiden en andere informatiedragers zoals bijvoorbeeld röntgenfoto's die betrekking hebben op de behandelde Patiënt. De Cliënt kan op verzoek tegen een vergoeding van de kostprijs afschriften krijgen van de informatiedragers en/of andere bescheiden.
9. Op alle (Behandelings)overeenkomsten tussen het Dierenziekenhuis en de Cliënt is uitsluitend het Nederlands Recht van Toepassing. In geval van een geschil dat behoort tot de wettelijke competentie van de Arrondissementsrechtbank, is de rechtbank in de plaats van vestiging van het Dierenziekenhuis bevoegd van het geschil kennis te nemen, onverminderd de bevoegdheid van het Dierenziekenhuis een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.