

Algemene voorwaarden Diergeneeskundige Behandeling Dierenkliniek Ittersum

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelingen, diensten en/of leveringen van goederen door Dierenkliniek Ittersum, tenzij schriftelijk anders afgesproken.

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Dierenkliniek:** Dierenkliniek Ittersum. Hiermee bedoelen we de rechtsvorm die ook als zodanig in de KvK is ingeschreven. De Dierenkliniek wordt vertegenwoordigd door dierenartsen en dierenartsassistenten die werken voor Dierenkliniek Ittersum en die bevoegd zijn tot het uitvoeren behandelingen of het aangaan van overeenkomsten. De diensten van Remco Jonker vallen niet onder deze algemene voorwaarden. Hij hanteert zijn eigen voorwaarden.
- **Dierenarts:** Hiermee bedoelen we de eigenaar van Dierenkliniek Ittersum, een dierenarts in dienst of handelend onder de verantwoordelijkheid van de Dierenkliniek. Deze dierenarts is belast met klinische werkzaamheden en volgens de Wet op de Uitoefening Diergeneeskunde bevoegd tot het uitvoeren van diergeneeskundige handelingen.
- **Dierenartsassistent:** Hiermee bedoelen we een in de Dierenkliniek werkzame assistente.
- **Cliënt:** Hiermee bedoelen we de patiënteigenaar of aanbieder van de Patiënt.
- **Aanbieder:** degene die niet de patiënteigenaar is, maar die namens de eigenaar gevolmachtigd is om het dier voor behandeling aan te bieden.
- **Patiënt:** Hiermee bedoelen we het dier dat aangeboden wordt voor een behandeling en/of dat medicijnen verstrekt krijgt.
- **Behandeling:** Hiermee bedoelen we het (laten) doen van onderzoeken, kleine ingrepen of operaties, het verstrekken of toedienen van medicijnen of vaccinaties en het houden, huisvesten en verzorgen van de Patiënt. Ook het verlenen van andere diensten, bijvoorbeeld het geven van advies ten behoeve van de Patiënt, valt onder deze definitie.
- **Behandelingsovereenkomst:** Hiermee bedoelen we de inspanningsverbintenis tussen de Cliënt en de Dierenkliniek. De inspanning omvat de behandeling.

A. Patiëntenbehandeling.

1. De behandelingsovereenkomst komt niet eerder tot stand dan nadat de Dierenkliniek een hulpvraag van de Cliënt (het zogenaamde 'aanbod') heeft geaccepteerd (de zogenaamde 'aanvaarding'). Ook kan de verbintenis tot stand komen doordat de Cliënt een voorstel van Dierenkliniek Ittersum tot behandeling van het dier heeft geaccepteerd. Een overeenkomst tot Behandeling wordt rechtsgeldig zodra de Cliënt, een vertegenwoordiger van de Cliënt of de houder van het dier de Patiënt bij de Dierenkliniek aanbiedt voor een behandeling en de Dierenkliniek die behandeling accepteert. De aanbieding kan mondeling, telefonisch of fysiek gebeuren.
2. Met acceptatie van de behandeling bedoelen we:
 - dat de Dierenkliniek start met de Behandeling, of
 - dat de Dierenkliniek een datum en tijdstip heeft bepaald.
3. We spreken ook van een rechtsgeldige en bindende overeenkomst, wanneer de Cliënt verzocht heeft om de levering van goederen en/of diensten en de Dierenkliniek heeft toegezegd aan dit verzoek te zullen (gaan) voldoen.
4. Betwist de eigenaar de volmacht van de aanbieder? Dan moet de aanbieder de verplichtingen uit de overeenkomst nakomen.
5. Alleen de in de Dierenkliniek werkende Dierenartsen en Dierenartsassistenten mogen overeenkomsten accepteren.
6. De Dierenkliniek heeft het recht om een patiënt, of het verzoek tot levering van goederen of diensten, te weigeren. Ook mag de Dierenkliniek deze overeenkomsten onder voorwaarden accepteren. De Dierenkliniek kan dit onder meer beslissen als hij van mening is dat de Behandeling van de Patiënt geen, of onvoldoende kans op succes heeft, of dat die niet in het belang van het dier is. Deze opsomming is niet volledig.
7. In bijzondere gevallen kan de Dierenkliniek beslissen om pas te behandelen of te leveren als een bepaalde waarborgsom is voldaan, bijvoorbeeld in de vorm van een aanbetaling of een vooruitbetaling van de te maken kosten voor de Behandeling.
8. De Dierenkliniek kan beslissen in welke gevallen de Cliënt een akkoordverklaring moet tekenen voor de verrichten Behandeling en de daaraan verbonden kosten en risico's. De Dierenkliniek mag te allen tijde een geldig identiteitsbewijs eisen bij deze akkoordverklaring.

9. De Behandelingsovereenkomst verplicht de Dierenkliniek tot het leveren van een behandeling, maar alleen met inachtneming van alle betrokken belangen. De Dierenkliniek is niet verplicht tot een specifieke Behandeling of tot het leveren van vooraf bepaald en/of voorzien resultaat.
10. De Dierenkliniek houdt waar mogelijk rekening met de wensen van de Cliënt. Hij doet dit niet, als deze wensen naar het oordeel van de behandelende Dierenarts niet bijdragen tot een optimaal behandelingsresultaat. Hij komt de Cliënt ook niet tegemoet als deze wens leidt tot verstoring van de overige gang van zaken binnen de kliniek, of als de wens in strijd is met wettelijke voorschriften.
11. Overlijdt de Patiënt tijdens de Behandeling in de Dierenkliniek of wordt hij geëuthanaseerd? Dan zal de Dierenkliniek op rekening van de eigenaar zorgdragen voor afvoer van het stoffelijk overschot, tenzij anders overeengekomen. De Dierenkliniek zal de Cliënt wijzen op de mogelijkheid van crematie of begrafenis, tenzij omstandigheden dat onmogelijk maken. De kosten van de crematie/begrafenis en eventuele vervoers- en bewaarkosten komen voor rekening van de Cliënt.
12. Als de Cliënt dat echt wil, wordt de Behandeling voortijdig beëindigd. Dit doen we alleen als de Cliënt hierover van tevoren met de behandelend Dierenarts heeft overlegd. In dit overleg licht de Dierenarts de Cliënt in over de mogelijke gevolgen van deze beëindiging.
13. Wordt een Behandelingsovereenkomst eenzijdig geannuleerd door de Cliënt? Dan moet de Cliënt alle tot dan toe gemaakte kosten vergoeden. Denk hierbij aan reeds gereserveerde tijd, ruimtes, apparatuur, goederen en/of door derden gemaakte kosten ten behoeve van Patiënt of Cliënt. Ook reeds speciaal bestelde goederen en andere zaken vallen hieronder.
14. De Dierenarts kan eenzijdig de (voortzetting van) Behandelingsovereenkomst annuleren, als:
 - het vertrouwen tussen Dierenarts en Cliënt zo erg is verstoord dat de Dierenarts dit geen werkbare situatie meer acht.
 - de Dierenkliniek vindt dat een (voortzetting van de) Behandeling redelijkerwijs niet verlangd kan worden, omdat er geen redelijke kans meer is op een beoogd en/of gewenst resultaat.

De Dierenkliniek zal de Cliënt zo snel mogelijk informeren over een dergelijke beslissing. De Cliënt blijft verplicht de tot dan toe gemaakte Behandelingskosten te voldoen.

15. De Dierenartsenpraktijk mag bij het uitvoeren van de Behandelingsovereenkomst gebruik maken van derden, zonder dat hij dit eerst aan de Cliënt moet medelen.

B. Betaling.

1. De overeenkomst verplicht de Cliënt tot betaling. Daarbij gelden de tarieven die de Dierenkliniek hanteert. Deze tarieven zijn telefonisch op te vragen, maar zullen pas definitief vastgesteld worden na onderzoek van het dier. Dit in verband met diens gewicht, grootte en andere zaken.
2. Als de Cliënt dat wil, kan hij van te voren een inschatting van de kosten ontvangen. Aan deze inschatting kunnen in beginsel geen rechten worden ontleend, omdat het nadrukkelijk om een schatting gaat. Zowel Dierenarts als eigenaar moeten schriftelijk bevestigen dat ze de kostenramingen hebben geaccordeerd.
3. Kostenramingen gaan alleen over de op deze raming specifiek vermelde Behandelingen en medicijnen. De kosten van nabehandelingen, onverwachte, of al dan niet voorzienbare complicaties zijn nooit bij de afgesproken of geschatte prijs inbegrepen. Deze kosten komen volledig voor rekening van de Cliënt.
4. Wanneer de Patiënt moet worden opgenomen, dan gelden de dag van opname en de dag van afhalen als volledige verpleegdagen. Deze dagen worden ook als zodanig in rekening gebracht.
5. De Client moet betalen:
 - Direct na beëindiging van de Behandeling, of bij het afhalen van de Patiënt of bestelde goederen.
 - Bij uitzondering binnen veertien dagen na de factuurdatum, als de Dierenkliniek daarmee akkoord gaat.
 - Voorafgaand aan de behandeling of levering, in de vorm van een waarborgsom, zoals beschreven in artikel A7.
6. Kan of wil de Cliënt niet direct betalen en wil de Dierenkliniek is om bepaalde redenen geen factuur uitreiken? Dan zal de Dierenkliniek gebruik maken van het wettelijk retentierecht. Dit betekent dat hij de Patiënt en/of de goederen onder zich houdt. Eventuele huisvestings- en verzorgingskosten van de Patiënt komen dan volledig voor rekening van de Cliënt. Daarbij gelden de tarieven die de Dierenkliniek hanteert. De voorwaarden zoals omschreven in B sub 11 van deze Algemene Voorwaarden zijn dan van toepassing.
7. In bijzondere gevallen kan een betalingsregeling afgesproken worden. De Cliënt kan hierover contact opnemen met de Dierenkliniek.

8. De Cliënt is te allen tijde verplicht om te betalen en hij is in gebreke als hij dat niet doet. Dit geldt ook als de verzekering onverhoopt niet vergoeden aan de Cliënt, dan ontslaat dit de Cliënt niet van betaling aan de Dierenkliniek.
9. Moet er, al dan niet door of via derden, overgegaan worden tot incasso? Dan dient de Cliënt alle buitengerechtigde en gerechtelijke incassokosten volledig vergoeden.
10. De Dierenkliniek informeert de Cliënt wanneer de Behandeling is afgelopen en de Patiënt kan worden opgehaald. De eerste vier dagen nadat de behandeling is afgelopen, worden er alleen opnamekosten berekend. Haalt de Cliënt het dier niet binnen vijf werkdagen na het bericht op? Dan berekent de Dierenkliniek vanaf dag 5 de verblijfskosten à 50 euro per dag. Deze kosten komen bovenop de opnamekosten. Bovendien verleent de Cliënt daarmee volmacht aan de Dierenkliniek om de Patiënt te verkopen. De Dierenkliniek zal de Cliënt per aangetekende brief hieraan herinneren. In deze brief zal de Dierenkliniek tevens vermelden dat hij zeven dagen na dagtekening van de brief daadwerkelijk tot verkoop zal overgaan.
11. Als het dier wordt verkocht, dan zal de opbrengst afgetrokken worden van het totale bedrag dat de Cliënt moet betalen.

C. Overige bepalingen.

1. De Cliënt mag alleen in de wachtkamer komen, niet in andere ruimten van de kliniek. Tenzij de Dierenkliniek daar voorafgaand toestemming voor heeft gegeven.
2. Het team van de Dierenkliniek doet er alles aan om het dier optimaal te behandelen. We doen dit vanuit een inspanningsverplichting. Mocht het resultaat niet aansluiten bij de verwachtingen, dan ontslaat dit de Cliënt niet van betaling van de nota.
3. De Dierenkliniek is alleen aansprakelijk als een mogelijke wanprestatie het gevolg is van grove schuld of opzet. Daar is pas sprake van als de Cliënt dit aannemelijk heeft weten te maken, al dan niet door middel van een schriftelijke verklaring van een deskundige.
4. De Dierenkliniek mag te allen tijde een dier euthanaseren, als dat acuut ernstig gaat lijden en er geen uitzicht is op herstel. In dat geval hoeft hij de eigenaar of eventuele andere rechthebbende niet te vergoeden. Wel zal de Dierenkliniek waar mogelijk zoveel mogelijk proberen de Cliënt vooraf te informeren over de ontstane situatie. De Cliënt heeft een betalingsverplichting naar de Dierenkliniek, zoals omschreven in artikel C2.
5. Ontvangt de Cliënt de door de Dierenkliniek geleverde medicamenten? Of is de door de Dierenkliniek te verrichten prestatie of Behandeling uitgevoerd? Dan is de Cliënt verplicht om deze direct te controleren op constateerbare gebreken en/of onvolkomenheden. Klachten moet hij mondeling melden, binnen 7 dagen nadat het gebrek/de onvolkomenheid kenbaar is geworden, of nadat het kenbaar had kunnen worden. Deze mondelinge aanzegging moet uiterlijk binnen 7 dagen door de Cliënt schriftelijk bevestigd worden. Wordt een van deze termijnen overschreden? Dan is de Dierenkliniek niet meer aansprakelijk voor een gebrek of onvolkomenheid.
6. Vindt de Dierenkliniek dat de klacht over de Behandeling, de prestatie en/of geleverde goederen gegrond is? Dan heeft de Dierenkliniek te allen tijde het recht om:
 - indien dat nog mogelijk is, de prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste manier te verrichten, of
 - indien mogelijk het gebrek alsnog weg te nemen of een artikel of dienst te leveren dat zonder dit gebrek is, of
 - het door de Cliënt verschuldigde bedrag te crediteren.

De Dierenkliniek bepaalt tot welke actie hij over gaat.

7. Is de Dierenkliniek aansprakelijk? Dan dient hij het schadebedrag aan de Cliënt te vergoeden tot maximaal het bedrag dat de Dierenkliniek van de verzekeraar ontvangt. De polisvoorwaarden en polisbladen van deze verzekering liggen bij de Dierenkliniek ter inzage. Als de Cliënt dat wil, kan hij kosteloos een afschrift opvragen. Vergoeding van indirecte schade is te allen tijde uitgesloten.

Hieronder valt, maar dit is niet volledig: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door (bedrijfs-)stagnatie en dergelijke.

8. De Dierenkliniek blijft te allen tijde eigenaar van de voor de Behandeling gebruikte hulpmiddelen, originele afschriften, Patiëntenkaarten, laboratoriumuitslagen en alle andere zaken die betrekking hebben op de behandelde Patiënt. Ook informatiedragers, zoals bijvoorbeeld röntgenfoto's blijven eigendom van de Dierenkliniek. Op verzoek krijgt de Cliënt tegen een vergoeding van de kostprijs afschriften van de informatiedragers en/of andere zaken.
9. Op alle (Behandelings-)overeenkomsten tussen de Dierenkliniek en de Cliënt is uitsluitend het Nederlands Recht van Toepassing. Is er een geschil dat behoort tot de wettelijke competentie van de Arrondissementsrechtbank? Dan gaan Dierenkliniek en Cliënt in eerste instantie samen in gesprek om het geschil uit te praten. Lukt dat niet, dan is de rechtbank in de plaats van vestiging van de Dierenkliniek bevoegd van het geschil kennis te nemen. Dit betekent niet dat de Dierenkliniek geen bevoegdheid heeft om een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.