Algemene Voorwaarden – Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel

1. Partijen
Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel, gekend onder ondernemingsnummer BE1042 311 817 met maatschappelijke zetel te Brugsestraat 204,8210 Zedelgem, België. Hieronder valt dierenarts Michelle Van Zandweghe. Hierna "Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel" en elke natuurlijke persoon of onderneming in wiens opdracht Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel diensten of goederen levert. Hierna "klant".

2. Definitie
Voorwaarden: Alle hieronder vermelde bepalingen.
Diensten: Elke vorm van dienstverlening die Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel aan de klant levert, zoals doch niet beperkt tot, eerstelijns diergeneeskundige zorg en specialistische tweedelijns diergeneeskunde met daarin onder meer inbegrepen diagnostiek, medisch advies, zorghandelingen en/of het leveren van dierenproducten en medicatie, inclusief alle daaraan verbonden administratieve, boekhoudkundige en promotionele prestaties. Hierna "diensten".
Huisdier: Elk dier dat de klant ter onderzoek en/of behandeling aanbiedt aan Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel, inclusief paarden, gezelschapsdieren, sport-, werk- en landbouwdieren. Hierna "dier".
Behandeling: Elke vorm van medische dienstverlening die Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel aan het door de klant aangeboden dier levert, in de praktijk of op verplaatsing, zoals doch niet beperkt tot, diagnostiek, medisch advies, toedienen van medicatie en vaccinatie, chirurgische ingrepen, medische onderzoeken, medische verzorging inbegrepen is. Hierna "behandeling".
Dierenarts: De dierenartsen alsook de paraveterinairen en assistenten die onder hun verantwoordelijkheid handelen, in opdracht van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel, volgens de hen toegestane bevoegdheden omschreven in de wet op de uitoefening Diergeneeskunde en het besluit Paraveterinairen en de deontologische code van de Orde der Dierenartsen. Hierna "dierenarts".
Materialen: Alle goederen en materialen die Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel gebruikt tijdens de veterinaire dienstverlening of aan de klant op bestelling levert zoals, doch niet beperkt tot, verzorgingsmateriaal, dierenvoeding, medicatie. Hierna "materialen".
Website: De informatieve websites www.dedauwdruppel.be eventuele alternatieve domeinen daarvoor, uitgebaat door Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel. Hierna "website".
Leverancier: Elke toeleverancier, apotheek of webshop via wie Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel materialen of medicatie aan de klant levert. Hierna "leverancier".

3. Toepassing, kennisname en aanvaarding
- Deze voorwaarden inclusief bijlagen, bijzondere bepalingen en betalingsvoorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst voor diensten en/of materialen tussen Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel en de klant in de ruimste zin van het woord.
- De klant erkent redelijkerwijs mogelijkheid te hebben gehad om de voorwaarden van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel te raadplegen en ze zodoende te aanvaarden. Deze zijn te raadplegen op de website of op verzoek schriftelijk verkrijgbaar.
- Door de aard van de dienstverlening (bv. spoedgevallen of huisbezoek) is het niet altijd mogelijk voor Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel om de voorwaarden vóór een consultatie of behandeling aan de klant te bezorgen. Ook in dergelijk geval aanvaardt de klant dat hij/zij de voorwaarden kon opvragen bij Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel of raadplegen via de website en dat de voorwaarden derhalve gelden.
- De voorwaarden van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel primeren op eventuele voorwaarden van de klant en bij vertalingen steeds de Nederlandstalige versie. Partijen aanvaarden dat er over eventuele tegenstrijdige bedingen onderhandeld wordt en dat elke afwijking schriftelijk tussen partijen bevestigd wordt. Eender welke bijkomende of andersluidende afspraak die afwijkt, heeft

uitsluitend betrekking op de bepaling(en) waarvan zij afwijkt. De overige bepalingen blijven onverkort van toepassing.

- Als een of meerdere bepalingen in strijd zouden zijn met de Belgische wetgeving of nietig, dan heeft dit geen invloed op de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen. De ongeldige of nietige bepalingen dienen dan gelezen te worden als een geldige bepaling waarvan het resultaat zo dicht mogelijk aanleunt bij het bedoelde resultaat van de ongeldige/nietige bepaling.
- Een overeenkomst met Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel is géén resultaatsverbintenis, maar een inspannings- of middelenverbintenis waarbij Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel haar diensten of behandelingen naar best vermogen en volgens de gangbare praktijken in de sector uitvoert, met de zorgvuldigheid die de klant redelijkerwijs van haar mag verwachten.
- Afspraken of toezeggingen gemaakt door derde partijen, vertegenwoordigers of personeel van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel zijn enkel geldig na schriftelijke bevestiging door de bestuurder van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel.
- Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel behoudt zich een zekere keuzevrijheid voor in de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet door materialen of diensten van derde partijen in te schakelen, om kwalitatieve dienstverlening en maximale (zorg)kwaliteit te garanderen.

4. Tarieven en honoraria

- De klant kan steeds een raming van behandelingskosten aanvragen. Dergelijke ramingen zijn indicatieve schattingen waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Eventuele meerkosten omwille van bijkomende onderzoek handelingen en beeldvorming, complicaties of aangepaste behandelingen zijn nooit vervat in een kostenraming en blijven steeds voor rekening van de klant.
- Betaling dient te geschieden direct na de behandeling, tenzij anders overeengekomen. Dit kan contant of via bankoverschrijving.
- Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel behoudt zich het recht voor haar voorwaarden en prijzen te allen tijde te wijzigen, doch nooit in het nadeel van de verbonden klant. Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel zal de klant tijdig verwittigen van elke wijziging die een invloed kan hebben op huidige of toekomstige overeenkomsten, met de vraag om de gewijzigde bepalingen formeel te aanvaarden.
- Het is Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel toegestaan om al dan niet een voorschotbetaling van de klant te vragen en de grootteorde daarvan naar eigen goeddunken te bepalen vóór aanvang van de behandeling.
- Alle uitgevoerde prestaties of gemaakte kosten door derden, alsook speciaal bestelde materialen zijn voor rekening van de klant.
- Bij niet-tijdige betaling is de klant van rechtswege in gebreke zonder dat een ingebrekestelling vereist is.

5. Website

- Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel spant zich in om een storingsvrije werking van haar website en betrokken applicaties te verzekeren, met voorbehoud om de omvang, inhoud en functionaliteit ervan te wijzigen en/of te onderhouden naar eigen goeddunken.
- Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onderbrekingen en/of storingen van de aangeboden online diensten, voor verlies van gegevens, voor het verspreiden van virussen of malware of voor fouten in het aanbod of de weergegeven prijzen door bijvoorbeeld onvolledige informatie, drukfouten, afwijkende kleurweergave of informatie die niet up-todate is.
- Afbeeldingen zijn indicatief en kunnen elementen bevatten die niet in de prijs zijn inbegrepen. Afbeeldingen en kleuren kunnen eveneens licht verschillen van de werkelijkheid in functie van de scherminstellingen van de gebruiker.

- Algemene informatie en tips over verzorging van huisdieren weergegeven op de website zijn steeds ter informatieve titel. De klant dient te verifiëren in hoeverre de informatie op diens huisdier toepasbaar is en dient bij twijfel een dierenarts te raadplegen. Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel is geenszins aansprakelijk voor informatie die incorrect wordt weergegeven of incorrect door de klant wordt toegepast.
- Tijdens een bezoek aan de Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel website kunnen “cookies” op de harde schijf van de computers en mobiele apparaten van de klant geplaatst worden. Door gebruik te maken van de Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel website, gaat de klant akkoord met het gebruik van cookies. Gedetailleerde informatie over het type cookies, de gegevens die via cookies verzameld worden, het beoogde gebruik daarvan en de rechten van de klant is te raadplegen op de Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel website.

6. Intellectuele eigendom

Alle door Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel gemaakte documenten, beelden, teksten, ontwerpen en alle andere intellectuele werken ongeacht de vorm, blijven eigendom van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel. Het is de klant niet toegestaan om deze zelf of met behulp van derden te verspreiden, te kopiëren, openbaar te maken of op welke wijze ook te gebruiken zonder expliciete voorafgaande toestemming van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel. Indien Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel informatie van partners, overheden of derde partijen aan de klant overmaakt, is dat louter ter indicatieve titel zonder garantie op inhoudelijke correctheid.

7. Verslagen en rapporten

- Verslagen en rapporten, waaronder medische attesten, expertises en gezondheidscertificaten, worden opgesteld naar best weten en kunnen van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel en zijn gebaseerd op de beschikbare informatie op het moment van opstelling.
- Alle verslagen blijven intellectueel eigendom van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel en mogen niet zonder toestemming worden gewijzigd of hergebruikt door derden.
- Verslagen worden enkel verstrekt aan de klant en mogen niet zonder schriftelijke toestemming worden gedeeld met derden (zoals verzekeraars, andere dierenartsen of juridische partijen).
- Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel is niet aansprakelijk voor gevolgen van verkeerd geïnterpreteerde of foutief gebruikte verslagen door derden.
- Indien een verslag wordt opgevraagd door een juridische instantie of verzekeraar, behoudt Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel zich het recht voor om administratiekosten in rekening te brengen voor het opstellen en verstrekken van het document.

8. Privacy

- Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel respecteert de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Belgische wet van 8.12.1992 met betrekking tot de bescherming van het privéleven in de verwerking van persoonlijke gegevens. Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel behandelt klantgegevens bijgevolg als vertrouwelijke informatie en zal deze niet delen met derde partijen zonder voorgaande toestemming.
- De klant heeft recht op inzage en correctie van persoonsgegevens. Na voorlegging van een geldig identiteitsbewijs kan de klant via een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag aan Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel, gratis een schriftelijke weergave van diens persoonsgegevens verkrijgen. De klant kan zich ook kosteloos verzetten tegen het gebruik van gegevens voor direct marketing doeleinden.

9. Ontbinding

- Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel mag de overeenkomst opschorten of ontbinden, indien zij haar verplichtingen niet kan nakomen door tijdelijke of blijvende overmacht. Onder overmacht worden alle omstandigheden verstaan die redelijkerwijs niet door Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel beïnvloed kunnen worden, zoals maar niet beperkt tot: verkeersbelemmeringen, uitzonderlijke weersomstandigheden, sociale conflicten of stakingen, brand, oorlog, mobilisatie, vertraagde of foutieve levering door derden.
- In dergelijke situaties betaalt Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel reeds betaalde (voorschot)bedragen voor nog niet geleverde diensten of goederen terug binnen de 30 dagen na ontbinding, zonder bijkomende schadevergoeding.
- Indien Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel, al dan niet door overmacht, de overeenkomst slechts gedeeltelijk kon uitvoeren, mag zij de reeds geleverde diensten en materialen afzonderlijk factureren.
- Indien de klant de betaalplicht niet respecteert, is Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel gerechtigd om verderzetting of hernieuwing van huidige of toekomstige overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden of op te schorten.
- De klant kan de overeenkomst eenzijdig stopzetten of opschorten indien Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel haar contractuele verplichtingen niet nakomt.
- Partijen verwittigen elkaar zo snel mogelijk, gemotiveerd en schriftelijk van een intentie tot ontbinding.

10. Klachtenprocedure

- De klant verbindt zich ertoe om het resultaat van een behandeling of medicatieplan en het welzijn van het dier zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 7 kalenderdagen na behandeling te controleren en eventuele aandachtspunten of bezorgdheden daaromtrent onmiddellijk aan Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel te communiceren, zodat de dierenarts desgevallend de nabehandeling kan bijsturen.
- De klant dient eventuele klachten schriftelijk en zo snel mogelijk te melden, bij voorkeur aan Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel. De klant kan eventuele klachten desgewenst ook per brief overmaken aan het tuchtorgaan “Gewestelijke Raad van de Orde der Dierenartsen (NGROD), Driekoningenplein 12, 9820 Merelbeke” of via info@ordederdierenartsen.be, of aan de consumentenombudsdienst van de F.O.D. Economie via https://consumentenombudsdienst.be/nl.
- Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel engageert zich om de ontvangst van elke klacht binnen de 30 dagen te bevestigen en de klacht naar best vermogen en zo snel mogelijk te behandelen door een voorstel tot oplossing aan de klant over te maken.

11. Aansprakelijkheid, wanprestatie en restitutie

- Conform Art. VI.83, 13° WER kan Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel enkel aansprakelijk worden gesteld voor schade ten gevolge van het niet-naleven van de aangegane verbintenis of veroorzaakt door een opzettelijke zware fout of bedrog door Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel en/of haar aangestelde(n). De klant dient dergelijke wanprestatie zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 14 dagen schriftelijk en gemotiveerd te melden.
- Indien Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel aansprakelijk zou zijn, dan blijven vergoedingen in elk geval beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel terzake uitkeert. Specifiek voor schadeclaims betreffende een behandeld paard is de maximale aansprakelijkheid begrensd tot 75.000 euro. Een afschrift van de polisvoorwaarden en polisbladen van deze verzekering worden op eerste verzoek en kosteloos aan de cliënt verstrekt.

- De klant blijft te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor eventuele schade veroorzaakt door diens dier aan het materiaal van de praktijk.
- Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel is niet aansprakelijk voor indirecte gevolgschade zoals bijvoorbeeld maar niet beperkt tot: winstderving of eventuele schade, diefstal of verlies van persoonlijke bezittingen in de praktijk of het vervoer daarnaartoe.
- Op verzoek zal de dierenarts de klant informeren over aandachtspunten met betrekking tot buitenlandse wetgeving en/of import- exportreglementering. De klant is verantwoordelijk om zichzelf voldoende te informeren bij de bevoegde instanties en de geldende wetgeving en verplichtingen na te leven.
- Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel is niet aansprakelijk voor eventuele bijwerkingen of productiefouten in materialen of medicatie aangeleverd door derden.
- Indien een der partijen de overeenkomst niet, slechts gedeeltelijk of incorrect uitvoert, verwittigt de partij die schade geleden heeft, de andere partij hiervan schriftelijk binnen de 14 kalenderdagen met opgave van reden en een inschatting van de geleden schade. Voor zover die aantoonbaar en gegrond blijkt, enin financiële waarde uit te drukken, wordt de schade tussen partijen gerestitueerd. In geen geval ontheft dergelijk voorval de klant van de betalingsplicht voor vorderingen die niet rechtstreeks op de schade betrekking hebben.

12. Overdracht van rechten en aansprakelijkheden
- Indien de klant goederen heeft besteld via Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel voor een derde eindgebruiker of deze doorverkocht, blijft Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel slechts gehouden tot haar verplichtingen jegens de klant. De klant neemt in dergelijk geval de verantwoordelijkheden en wettelijke verplichtingen jegens de eindgebruiker over.
- Voor specifieke diensten waarbij Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel optreedt als bemiddelaar, tussenpersoon of enkel als afleveradres blijven de rechten, plichten en aansprakelijkheid van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel beperkt tot de prestaties die Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel zelf uitvoert en dit enkel in de mate dat ze de overeenkomst tussen de klant en de betrokken derde partij overschrijden. Dit is bijvoorbeeld van toepassing als de klant materialen of medicatie bestelt bij/betaalt aan een derde partij, waarbij die materialen nadien door Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel ontvangen, bewaard en aan de klant afgeleverd worden.

13. Bewijs
De klant aanvaardt dat zowel analoge als elektronische communicaties, back-ups en camerabeelden als bewijsvoering kunnen dienen.

14. Geschillen en toepasselijk recht
Het Belgisch recht is van toepassing, met uitzondering wanneer de dwingende bepalingen van internationaal privaatrecht inzake toepasselijk recht voor consumenten spelen en een andere recht aanwijzen. Bij gerechtelijke geschillen zijn de (Belgische) rechtbanken van de zetel van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel bevoegd behalve
wanneer de dwingende bepalingen inzake rechtsmacht voor consumentenovereenkomsten van toepassing zijn. Dan zijn de rechtbanken bevoegd zoals aangewezen door het internationale privaatrecht. De klant kan zich ook
wenden tot het ODR-platform voor online geschillenbeslechting. Ingeval van een geschil met een internationale klant (waaronder klanten gevestigd in het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten), kan Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel naar
eigen keuze vorderen dat het geschil wordt beslecht door arbitrage conform het Arbitrage-Reglement van CEPANI. In dat geval zal de arbitrage plaatsvinden in Brussel (België), in de Nederlandse taal, met toepassing van het Belgisch recht. De uitspraak van de arbiter is definitief en bindend voor alle partijen.

15. Behandelingsovereenkomst

- Het maken van een afspraak in de praktijk (al dan niet online of via telefoon) impliceert automatisch het akkoord van de klant om het dier te behandelen. Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel kan evenwel aan de klant vragen om een verklaring te ondertekenen vóór opstart van de behandeling ter expliciete goedkeuring van de behandeling en de daaraan verbonden risico's en kosten.
- De praktijk of dierenarts kan een behandeling niet weigeren indien de behandeling verplicht is op grond van wettelijke verplichting of tuchtsanctie. De dierenarts of praktijk heeft wél het recht om een behandeling te weigeren, aan te passen of op te schorten en zodoende de behandelingsovereenkomst eenzijdig te verbreken als:
  - de dierenarts ernstige gewetensbezwaren heeft;
  - de dierenarts oordeelt dat de vooropgestelde behandeling geen of te weinig kans op slagen heeft en/of het dier onnodig leed zou toebrengen;
  - als het vertrouwen tussen de klant en de dierenarts op ernstige wijze verstoord is;
  - als de klant onvoldoende voorzorgsmaatregelen heeft getroffen om de behandeling veilig te laten verlopen of onvoldoende medewerking aan de dierenarts verleent.
- In dergelijk geval zal Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel de klant onmiddellijk verwittigen en blijft de klant gehouden tot betaling van reeds uitgevoerde prestaties of geleverde materialen.
- Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel houdt zo veel mogelijk rekening met specifieke wensen en persoonlijke voorkeuren van de klant op voorwaarde dat: ze de veiligheid, gezondheid of het welzijn van het te behandelen dier en/of van andere aanwezige dieren niet benadelen, ze de werking van de praktijk niet in het gedrang brengen en ze niet tegenstrijdig zijn met geldende wetgeving of deontologie.
- De dierenarts heeft het recht om de behandeling deels of volledig aan aangestelde(n) of derden uit te besteden, zonder dit vooraf aan de klant te hoeven melden, zolang de prestaties conform de wet op de uitoefening Diergeneeskunde en het besluit Paraveterinairen en de deontologische code van de Orde der Dierenartsen gebeuren.
- Onderzoeksuitslagen, rapporten en beeldmateriaal (bv. röntgenfoto's) blijven eigendom van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel die deze gegevens zorgvuldig bewaart. De klant kan er desgewenst en tegen vergoeding een kopie van ontvangen.

16. Afspraken en annulatie

- De klant kan een afspraak maken via telefoon, via e-mail of mondeling via één van de dierenartsen.
- Door gebruik te maken van online applicaties aanvaardt de klant het privacybeleid en de cookies van de derde partij die de applicatie in kwestie ontwikkeld heeft.
- De klant kan een afspraak kosteloos annuleren mits dit minimum 24 uur voor het geplande afspraakmoment wordt gemeld. Indien de annulatie te kort voor de voorziene consultatie gebeurt, is de klant gehouden tot betaling van de reeds gemaakte kosten alsook van gereserveerde tijd/prestaties, materialen en apparatuur.

17. Spoedgevallen

- Voor spoedgevallen dient de klant telefonisch contact op te nemen met het op de website vermelde telefoonnummer of desgewenst met een dierenarts van wacht.
- Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel behoudt zich het recht voor om aanvragen voor spoedgevallen al dan niet te aanvaarden.

18. Risico's, complicaties en overlijden

- De dierenarts informeert de klant in de mate van het mogelijke over de relevante risico's die bij een specifieke behandeling kunnen horen. De klant kan steeds bijkomende toelichting vragen indien gewenst.
- Indien er onvoorziene complicaties optreden tijdens of na de behandeling of de behandeling niet het gewenste resultaat zou opleveren, kan de klant Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel hier niet voor aansprakelijk houden, tenzij het een gevolg van grove fout of kwaad opzet zou betreffen, aangezien elke behandelingsovereenkomst een middelenverbintenis inhoudt. De klant blijft in elk geval gehouden tot volledige betaling.
- Indien een dier voor of tijdens de behandeling overlijdt, al dan niet ten gevolge van euthanasie, is de klant zelf verantwoordelijk voor de ophaling van het stoffelijk overschot. Eventuele kosten voor bewaring, vervoer, begrafenis of crematie zijn steeds voor rekening van de klant.
- Indien een dier acuut of bovenmatig lijdt zonder redelijke kans op herstel of gevaarlijk gedrag stelt, is Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel gerechtigd het dier te euthanaseren zonder daarbij een vergoeding aan de klant verschuldigd te zijn. Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel zal zich maximaal inzetten om dergelijke situaties vooraf met de klant te bespreken, doch is hiertoe niet verplicht.

19. Verplichtingen van de klant
    - De klant erkent de nodige beslissings- en handtekenbevoegdheid of toestemming van de huisdiereigenaar te hebben om een dier ter behandeling bij Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel aan te bieden.
    - De klant respecteert de aanwijzingen om het dier al dan niet te voederen vóór de behandeling, zoals dit vooraf door Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel aan de klant wordt meegedeeld.
    - De klant zorgt dat de dierenarts in veilige en droge omstandigheden kan werken.
    - De klant heeft meldingsplicht en moet alle informatie die belangrijk of relevant kan zijn voor de behandeling tijdig met Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel delen. Dit omvat onder meer informatie over bijtgedrag, allergieën, voorgaande medische ingrepen, enz. De klant blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van de aangeleverde informatie.
    - De klant heeft een medewerkingsplicht wat inhoudt dat de klant optimale medewerking verleent om onderzoeken en behandelingen vlot, correct en veilig te laten verlopen. Bij gebrek aan medewerking kan de dierenarts de behandeling stopzetten, weigeren of de overeenkomst geheel ontbinden.
    - Indien de klant verzekerd is voor dierkundige behandelingen, bezorgt de klant zelf de nodige informatie en documenten aan diens verzekeringsmaatschappij. Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor eventuele gevolgen van incorrecte of niet-tijdige indiening van verzekeringsdossiers of voor het al dan niet toekennen van terugbetalingen via de verzekering.

20. Informatieplicht van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel
    - De dierenarts zal desgevraagd informatie aan de klant verschaffen over de behandeling en de wijze waarop deze werd uitgevoerd.
    - Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel is correct verzekerd en bezorgt de klant op eenvoudig verzoek een overzicht van de verzekerde risico's en waarborgen.

21. Aanbod
    - Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel kan materialen aan de klant aanbieden, zoals maar niet beperkt tot: dierenvoeding, medicatie, verzorgingsmateriaal.

- In het geval Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel materialen of medicatie aan de klant aanbiedt, geldt het aanbod zolang de voorraad strekt. Het aanbod kan steeds aangepast of ingetrokken worden door Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel. Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel is in geen geval aansprakelijk voor het niet beschikbaar zijn van een artikel. In dat geval en als er reeds een bevestigingsmail werd verstuurd of ontvangen, komen partijen overeen de transactie te annuleren zonder enige vorm van schadevergoeding.

22. Bestellingen

- De klant kan (na)bestellingen plaatsen via telefoon, e-mail en persoonlijk in de praktijk. Dergelijke bestellingen worden zo veel mogelijk schriftelijk (via e-mail) aan de klant bevestigd, doch dit is gezien de aard van de dienstverlening niet steeds mogelijk. De klant aanvaardt dat voor bestellingen die in de praktijk geplaatst worden, mondelinge bevestiging of bevestiging via e-mail gelden als formele bestelbevestiging.
- Bestellingen afkomstig van een klant met dewelke een geschil bestaat of van een frauduleus lijkend profiel of waaruit een ernstige tekortkoming van de klant blijkt, mogen door Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel geannuleerd of geweigerd worden.

23. Levering goederen

Voor bestelde materialen geldt in principe dat de klant deze persoonlijk komt afhalen bij één van de dierenartsen of op een afgesproken plaats en ter plaatse betaalt aan Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel. Op uitdrukkelijk verzoek en in onderling overleg kan ook een levering aan huis tegen meerkost mogelijk zijn, al dan niet na voorafbetaling. Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel behoudt zich het recht voor in dat laatste geval de bezorging aan bpost dan wel aan een andere vervoerder toe te vertrouwen.

24. Eigendomsvoorbehoud

- Conform artikel 3:92 van het Burgerlijk Wetboek blijft Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel eigenaar van geleverde materialen tot de klant de overeengekomen koopsom volledig heeft betaald. Wanneer de klant insolvent blijkt, in gebreke blijft of diens verplichtingen niet nakomt om welke reden dan ook, behoudt Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel zich het recht voor om de voorziene levering op te schorten of de materialen op te eisen, al dan niet door deze zelf of via een aangestelde vervoerder op te halen en om de overeenkomst met de klant te ontbinden.
- Indien de klant materialen bestelde bij een derde partij waarbij Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel enkel optreedt als tussenpersoon of afleveradres, dan primeren de voorwaarden van de derde aanbieder op deze van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel. Indien de voorwaarden van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel in dergelijk geval tegenstrijdig, ongeldig of nietig zouden zijn, dan dienen de betrokken bepalingen gelezen te worden als een geldige bepaling waarvan het resultaat zo dicht mogelijk aanleunt bij het bedoelde resultaat van de ongeldige/nietige bepaling. De overige bepalingen blijven onverkort van toepassing. Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel is alleszins enkel verantwoordelijk en aansprakelijk voor de prestaties die Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel zelf levert.

25. Zichttermijn en herroepingsrecht

- De klant, indien die consument is volgens art. I.1; 2° WER en geen onderneming of rechtspersoon, heeft het recht om zonder opgave van reden de overeenkomst te herroepen binnen een termijn van 14 kalenderdagen, te tellen vanaf de dag waarop de klant of een door de klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt.

- De klant dient de beslissing om te herroepen in elk geval te melden aan Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel voordat de herroepingstermijn is verstreken en dit via een ondubbelzinnige verklaring.
- De klant moet de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 kalenderdagen na de dag waarop de klant diens beslissing om de overeenkomst te herroepen aan Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel heeft meegedeeld, terugzenden of overhandigen aan de Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel vestiging waar de klant de goederen had afgehaald. Alleen artikelen die teruggezonden worden inclusief alle toebehoren en gebruiksaanwijzingen en voor zover mogelijk vergezeld van de originele verpakking, worden teruggenomen.
- De directe kosten voor het terugzenden van goederen zijn ten laste van de klant.
- In geval van herroeping zal Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel alle tot op dat moment ontvangen betalingen aan de klant terugbetalen binnen maximum 30 dagen nadat Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel op de hoogte is gesteld van de beslissing tot herroeping. Bij verkoopovereenkomsten kan Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel wachten met de terugbetaling totdat alle goederen werden teruggekregen, of totdat de klant heeft aangetoond dat de goederen werden teruggezonden, naargelang welk tijdstip eerst valt. Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel behoudt zich hierbij het recht voor om de staat en veiligheid van de geretourneerde artikelen eerst te controleren.
- Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel betaalt de klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de klant uitdrukkelijk andere betaalinformatie doorgeeft. Voor dergelijke terugbetaling worden geen kosten in rekening gebracht.
- Het herroepingsrecht is enkel van toepassing op geneesmiddelen en medische hulpmiddelen vóór deze door Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel naar de klant werden verzonden en niet na de levering. In overeenstemming met artikel VI.53 van het Wetboek van economisch recht, kan het herroepingsrecht niet worden uitgeoefend voor:
    - die volgens de specificaties van de klant gemaakt of aangepast werden of duidelijk gepersonaliseerd zijn;
    - producten die aan bederf onderhevig zijn of snel hun vervaldatum zullen bereiken;
    - de levering van verzegelde goederen die niet geretourneerd kunnen worden om hygiënische en gezondheidsredenen en die door de consument na levering zijn ontzegeld.

26. Garantie

- Volgens de wet van 21.09.2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen (art.1649bis e.v. Oud BW) heeft de klant recht op garantie vanaf de datum van levering. Elke afwijkende commerciële garantie laat deze rechten onverminderd.
- In geval een gebrek te wijten is aan een productiefout, zal Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel het betrokken artikel kosteloos omruilen voor een nieuw exemplaar, een alternatief product voorstellen of een terugbetaling aan de klant voorstellen.
- Bij vaststelling van een gebrek moet de klant Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel zo snel mogelijk inlichten. In ieder geval dient elk gebrek binnen een termijn van 7 kalenderdagen na vaststelling ervan door de klant te worden gemeld. Nadien vervalt elk recht op herstelling, vervanging, ontbinding, schadeloosstelling, prijsvermindering of anderszins.
- De garantie is nooit van toepassing op schade of defecten ten gevolge van ongelukken, verwaarlozing, valpartijen, gebruik van het artikel in strijd met doel waarvoor het ontworpen werd, het niet naleven van de gebruiksinstructies of handleiding, aanpassingen of wijzigingen aan het artikel, hardhandig gebruik, incorrecte bewaring, of elk ander abnormaal of incorrect gebruik.
- Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel kan de klant verzoeken om geleverde materialen met schade of defecten terug te zenden voor verder onderzoek of omruiling. Klanten wordt

aangeraden om waar mogelijk de oorspronkelijke verpakking inclusief eventuele bijsluiters te bewaren en deze bij te voegen aan de retourzending. De kosten en risico's voor retourzendingen zijn ten laste van de klant.

27. Betalingsvoorwaarden – en modaliteiten

- Betalingen dienen in principe contant te gebeuren aan het einde van de consultatie via Instant Overschrijving, Wero of cash betaling.
- In de uitzonderlijke gevallen waarbij Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel toch een betaling na levering of een uitgestelde betaling zou toestaan, worden de betalingsmodaliteiten gedetailleerd beschreven op het afschrift, de bevestigingse-mail of de factuur. Dergelijke betalingen dienen te gebeuren via overschrijving op het bankrekeningnummer vermeld op de factuur met vermelding van het gevraagde betalingskenmerk.
- De klant verbindt zich ertoe Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel onmiddellijk te verwittigen in geval van insolventierisico's zoals schuldbemiddeling, Wet Continuïteit Ondernemingen, vrijwillige vereffening, curatele, beslaglegging, faillissement, overlijden, echtscheiding en andere scenario's die het respecteren van betaaltermijnen in welke mate ook kunnen beïnvloeden, opschorten of verhinderen. De klant bezorgt hierbij de nodige informatie en contactgegevens van betrokken derden.

28. Factuurinvordering bij laattijdige betalingen

- De klant kan op elk moment een overzicht van openstaande facturen bij Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel opvragen bij schriftelijk verzoek.
- Aanmaningen en herinneringen worden elektronisch verstuurd.
- Voor elke laattijdige betaling start Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel een invorderingsproces, al dan niet door of via derde partijen zoals professionele schuldinvorderaars aan wie Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel daarvoor de nodige persoonsgegevens overmaakt. In dit geval is de klant gehouden tot een volledige vergoeding van zowel de buitengerechtelijke als eventuele gerechtelijke incassokosten.
- Factuurinvordering bij consumenten
    - Bij overschrijding van de betalingstermijn, gaat Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel over tot factuurinvordering conform Boek XIX van het Wetboek Economisch Recht.
    - Bij overschrijding van de betalingstermijn zendt Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel eerst een kosteloze betaalherinnering (de "eerste herinnering"). Vanaf de datum van verzending van die eerste herinnering loopt een wachttijd van 14 kalenderdagen (bij verzending per post begint deze termijn op de derde werkdag na verzending).
    - Bij overschrijding van deze termijn worden verwijlintresten en een forfaitaire vergoeding in rekening gebracht. De verwijlintresten en de forfaitaire vergoeding worden conform de wettelijke maxima toegepast:
        - Verwijlinteresten volgens art. 5 Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. De verwijlintresten worden berekend vanaf de vervaldatum van de factuur tot de datum van volledige betaling. Verwijlintresten worden afzonderlijk gefactureerd nadat de betaling is ontvangen. De verwijlinteresten bedragen de referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten berekend op de nog te betalen (hoofd)som. De klant ontvangt hiervoor een aanvullende factuur.
        - Eenmalig forfaitair schadebeding afhankelijk van het openstaande bedrag
            - €20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk is aan 150 euro;

- 30 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;
- 65 euro vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2.000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is.

▪ De klant heeft het recht om bijkomende informatie over facturen of een afbetalingsplan te vragen, eventuele schuldbemiddeling te melden alsook om ontvangen facturen te betwisten. Hiertoe dient de klant binnen de 14 kalenderdagen een schriftelijke motivatie aan Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel te bezorgen. In dergelijk geval schorten Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel en/of de door haar aangestelde schuldinvorderaars de invorderingsprocedure tijdelijk op

- Factuurinvordering bij ondernemingen:
  - Voor overeenkomsten met ondernemingen gelden de wettelijke bepalingen inzake factuurinvordering bij handelstransacties, inclusief de bepalingen over verschuldigde interesten volgens artikel 5 van de Wet Betalingsachterstand (2 augustus 2002).
  - Van rechtswege en zonder verdere ingebrekestelling zal een interest van 10% per jaar op elk bedrag dat laattijdig betaald wordt, aangerekend worden vermeerderd met een forfaitair bedrag gelijk aan 10% van het onbetaalde bedrag met een minimumbedrag van EUR 25,00 ter compensatie van de administratieve en invorderingskosten. De verschuldigde interest wordt berekend per dag dat de betaling laattijdig is, en dit tot op de datum van volledige betaling. Onverminderd het voorgaande zijn alle kosten en uitgaven die Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel moet maken voor de invordering van achterstallige betalingen (met inbegrip van maar niet beperkt tot redelijke advocatenkosten, deskundigenkosten, griffierechten en overige proceskosten), voor rekening van de koper.
- Iedere door de koper gedane betaling dient in eerste instantie ter voldoening van de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten en de door de koper verschuldigde rente, en zal daarna worden aangewend ter voldoening van de oudst openstaande uitnodiging tot betaling.

29. Terugbetalingen aan klant

- Indien de klant recht heeft op terugbetaling van niet-geleverde prestaties of materialen door tijdige annulatie, overmacht, aanvaarde retourzendingen, herroepingsrecht, … dan zal Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel de terugbetaling uitvoeren via overschrijving op het door de klant aangeleverde bankrekeningnummer. Voor dergelijke terugbetalingen worden geen transactiekosten of administratiekosten aangerekend. De terugbetaling gebeurt zo snel mogelijk nadat hieromtrent een schriftelijke melding van de klant werd ontvangen en uiterlijk binnen de 30 dagen.
- Bij verkoopovereenkomsten kan Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel wachten met de terugbetaling totdat alle goederen werden teruggekregen, of totdat de klant heeft aangetoond dat de goederen werden teruggezonden, naargelang welk tijdstip eerst valt. De directe kosten van het eventueel terugzenden van goederen blijven ten laste van de klant.
- Conform art. VI.83, 17° WER heeft de klant-consument het recht op vergoeding indien Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel haar verbintenissen niet nakomt. Deze bedraagt €50.

Door gebruik te maken van de diensten van Dierenartsenpraktijk De Dauwdruppel gaat u akkoord met onze algemene voorwaarden. Hierin vindt u informatie over onze dienstverlening, aansprakelijkheid en betalingsvoorwaarden. Wij raden u aan deze zorgvuldig door te lezen.

Voor vragen kunt u contact met ons opnemen via info@dedauwdruppel.be of 0491740903.