

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 **Green Animalcare:** de natuurlijke of rechtspersoon en zijn medewerkers, hierna te noemen opdrachtnemer.
- 1.2 **Diertherapeut:** Lisette Swinkels, handelende als zelfstandig gevestigd diertherapeut.
- 1.3 **Opdrachtgever/afnemer:** de eigenaar van het cliëntdier die met de ondernemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan.
- 1.4 **Het cliëntdier:** het dier van de opdrachtgever, waarvoor een overeenkomst wordt/is afgesloten of voor advies of behandeling door de opdrachtgever aan de diertherapeut wordt aangeboden.
- 1.5 **Overeenkomst:** Overeenkomst tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever, waarbij de opdrachtnemer zich verplicht het dier van de opdrachtgever op de afgesproken dag(en) te verzorgen en/of uit te laten.
- 1.6 **Behandelingsovereenkomst:** een overeenkomst conform het principe van een inspanningsverbintenis waarbij de opdrachtgever om een advies en/of behandeling verzoekt en de diertherapeut dit verzoek honoreert, dan wel het aanbod van de diertherapeut om een behandeling te starten, waarbij de opdrachtgever op welke wijze dan ook heeft aangegeven dit aanbod te (zullen) accepteren.
- 1.7 **Adviesgesprek:** een gesprek van de diertherapeut met de opdrachtgever waarbij het cliëntdier tevens aanwezig is resulterend in een behandelingsadvies ten behoeve van het cliëntdier. Het advies is gebaseerd op de door de opdrachtgever verstrekte informatie en eigen waarneming en/of onderzoek van de diertherapeut.
- 1.8 **Behandeling:** het doen van onderzoeken, het verstrekken en/of toedienen van homeopathische geneesmiddelen en/of andere natuurproducten alsmede het verlenen van enige andere diensten waaronder inbegrepen het geven van adviezen ten behoeve van de opdrachtgever dan wel het cliëntdier in een consult.

1

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en alle overeenkomsten tot behandeling met complementaire of natuurlijke geneeswijzen voor dieren, diensten en/of levering van zaken door Green Animalcare, tenzij vooraf schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 Eventuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3 Op alle (behandelings)overeenkomsten alsmede de Algemene Voorwaarden zijn de bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek van Toepassing.

Artikel 3 – Overeenkomst

- 3.1 Een overeenkomst komt tot stand en wordt rechtsgeldig zodra de aanbieding van de opdrachtnemer wordt bevestigd door de opdrachtgever, dit kan mondeling, elektronisch, telefonisch of fysiek geschieden.

Artikels 4 – Overeenkomst tot behandeling

- 4.1 Een overeenkomst tot behandeling komt tot stand en wordt rechtsgeldig zodra de aanbieding van het cliëntdier voor behandeling aan de diertherapeut door de opdrachtgever wordt gevolgd door een acceptatie voor behandeling door de diertherapeut. De aanbieding van het cliëntdier kan mondeling, elektronisch, telefonisch en/of fysiek geschieden.
- 4.2 Van acceptatie is sprake zodra de diertherapeut een aanvang neemt met het adviesgesprek of de behandeling dan wel een datum en/of tijdstip voor het adviesgesprek of de behandeling heeft bepaald, dan wel een toezegging heeft gedaan om het adviesgesprek of de behandeling op een nog nader overeen te komen tijdstip te zullen uitvoeren.

- 4.3** Er is eveneens sprake van een rechtsgeldige en bindende overeenkomst zodra de opdrachtgever verzocht heeft om de levering van zaken of diensten anders dan een adviesgesprek of behandeling en de opdrachtnemer heeft toegezegd aan dit verzoek van de opdrachtgever te zullen (gaan) voldoen.
- 4.4** Bevoegd tot de acceptatie van overeenkomsten zijn uitsluitend de diertherapeut en de schriftelijk door hem aangewezen personen.
- 4.5** De diertherapeut heeft het recht om het sluiten van een behandelingsovereenkomst ten aanzien van een aangeboden cliëntdier en/of de levering van bepaalde zaken en/of diensten te weigeren en/of slechts onder bepaalde voorwaarden aan te nemen, indien de diertherapeut van mening is dat behandeling van het cliëntdier geen, ofwel onvoldoende kans op succes heeft, dan wel indien de diertherapeut van mening is dat verdere behandeling niet in het belang van het cliëntdier is.
- 4.6** In bijzondere gevallen kan de diertherapeut de acceptatie afhankelijk stellen van de voldoening van een door hem bepaalde waarborgsom, bijvoorbeeld in de vorm van een aanbetaling van een deel van de door de diertherapeut te maken kosten voor de behandeling, dan wel vooruitbetaling te verlangen van de te maken kosten.
- 4.7** De diertherapeut kan in door hem/haar nader te bepalen gevallen stellen dat vooraf door de opdrachtgever een akkoordverklaring getekend moet worden voor de te verrichten behandeling en de daaraan verbonden kosten en risico's. De diertherapeut is te allen tijde gerechtigd bij deze akkoordverklaring om het overleggen van een geldig identiteitsbewijs te vragen.
- 4.8** De behandelingsovereenkomst verplicht de diertherapeut uitsluitend tot het leveren van een adviesgesprek en/of behandeling met inachtneming van alle betrokken belangen. De diertherapeut is evenwel niet verplicht tot enige specifieke behandeling noch tot het leveren van enig vooraf bepaald en/of voorzien resultaat.
- 4.9** Er wordt rekening gehouden met wensen van de opdrachtgever tenzij dat naar oordeel van de diertherapeut niet bijdraagt tot een optimaal behandelingsresultaat of deze wens leidt tot verstoring van de overige gang van zaken binnen de praktijk, dan wel in strijd is met wettelijke voorschriften.
- 4.10** Indien het cliëntdier tijdens de behandeling overlijdt zal, tenzij anders overeengekomen, de opdrachtgever zelf zorgdragen voor afvoer van het stoffelijk overschot en de kosten voor zijn/haar rekening nemen. De opdrachtgever zal worden gewezen op de mogelijkheid van crematie of begravenis tenzij omstandigheden dat onmogelijk maken. De kosten van de crematie/begravenis evenals eventuele vervoer- en bewaarkosten komen voor rekening van de opdrachtgever.
- 4.11** Op uitdrukkelijke wens van de opdrachtgever ~~wordt~~ kan het adviesgesprek en/of de behandeling voortijdig worden beëindigd, mits de opdrachtgever hierover tevoren met de diertherapeut overleg heeft gepleegd. In dit overleg licht de diertherapeut de opdrachtgever in over de mogelijke gevolgen van deze beëindiging.
- 4.12** Indien een behandelingsovereenkomst eenzijdig wordt geannuleerd door de opdrachtgever is deze gehouden alle tot dan toe gemaakte kosten te vergoeden, waaronder inbegrepen maar niet uitsluitend: alle kosten van de voor de behandeling reeds gereserveerde tijd, ruimtes, apparatuur, zaken en/of door derden reeds gemaakte kosten ten behoeve van de opdrachtgever en/of diercliënt alsmede voor de behandeling reeds speciaal bestelde zaken.
- De diertherapeut kan eenzijdig de (voortzetting van de) behandelingsovereenkomst annuleren indien:
- het vertrouwen tussen de diertherapeut en de opdrachtgever op zo ernstige wijze is verstoord dat de diertherapeut geen werkbare situatie meer aanwezig acht;
 - de diertherapeut 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.

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

- 4.13 De diertherapeut heeft het recht bij het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst gebruik te maken van derden, zonder dat dit eerst aan de opdrachtgever hoeft te worden gemeld.

Artikel 5 – Levering van diensten

- 5.1 De ondernemer verplicht zich om conform de gesloten overeenkomst gedurende de desbetreffende periode de diensten te verlenen op een wijze, zoals het een vakbekwame ondernemer betaamt.
- 5.2 De ondernemer zal zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van de opdrachtgever en het cliëntdier. Voor zover die wensen afwijken van de gebruikelijke gang van zaken, worden deze schriftelijk vastgelegd.
- 5.3 Mocht een cliëntdier tijdens de levering van diensten dusdanig atypisch of probleemgevend gedrag vertonen, dan behoudt de ondernemer zich te allen tijde het recht voor om terstond voor het specifieke cliëntdier de levering van diensten te beëindigen.
- 5.4 De ondernemer heeft te allen tijde het recht om de levering van diensten af te zeggen, te staken of voor een probleemoplossend middel te kiezen, wanneer – ter beoordeling van de ondernemer – het welzijn van het cliëntdier in het geding is. Bijvoorbeeld als gevolg van slechte weersomstandigheden e.d.
- 5.5 Indien door onvoorzien omstandigheden of overmacht de opdrachtnemer niet bij machte is de overeengekomen diensten te verlenen, zal de opdrachtnemer de opdrachtgever van dit feit zo spoedig mogelijk in kennis stellen. Eventuele schade als gevolg hiervan kan niet verhaald worden op de opdrachtnemer.
- 5.6 Een eventueel door de opdrachtgever afgegeven huissleutel wordt door de opdrachtnemer met de grootst mogelijke zorg in bewaring gehouden en wordt alleen gebruikt voor het ophalen en thuisbrengen van het cliëntdier. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever een zogenaamd sleutelcontract overleggen, welke door de opdrachtgever ondertekend dient te worden.

3

Artikel 6 – Adviesgesprek en/of behandeling

- 6.1 De diertherapeut adviseert de opdrachtgever na een intakegesprek op basis van de door de opdrachtgever verstrekte informatie en eigen waarneming van de diertherapeut.
- 6.2 De diertherapeut zal het adviesgesprek en/of de behandeling naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand van de complementaire en natuurlijke geneeswijzen voor dieren.
- 6.3 Indien en voor zover een goede uitvoering van het adviesgesprek en/of behandeling dit vereist, heeft de diertherapeut het recht en de plicht (eveneens) te verwijzen naar een dierenarts of specialist.
- 6.4 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de diertherapeut aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het adviesgesprek en/of de behandeling, tijdig en juist aan de diertherapeut worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van het adviesgesprek en/of behandeling benodigde gegevens niet tijdig en/of juist aan de diertherapeut zijn of kunnen worden verstrekt, heeft de diertherapeut het recht de uitvoering van het adviesgesprek en/of de behandeling op te schorten en de extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 6.5 De diertherapeut is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat hij is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de diertherapeut kenbaar behoorde te zijn.
- 6.6 Indien is overeengekomen dat het adviesgesprek en/of de behandeling in fasen zal worden uitgevoerd kan de diertherapeut de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase met de diertherapeut heeft teruggekoppeld.

Artikel 7 – Tariefstelling

- 7.1 De overeenkomst verplicht de opdrachtgever tot betaling conform de tarieven van de opdrachtnemer. Op verzoek van de opdrachtgever worden hem de tarieven voorafgaand aan de levering van diensten toegezonden. De actuele tarieven zijn te vinden op de website van de opdrachtnemer, www.green-animalcare.nl.
- 7.2 De tarieven zijn inclusief btw of andere wettelijke heffingen indien en voor zover die berekend zouden moeten worden.
- 7.3 Aan de opdrachtgever kan op zijn verzoek vooraf een raming van de te verwachten kosten worden verstrekt. Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend aangezien het nadrukkelijk slechts een schatting betreft.
- 7.4 Kostenramingen omvatten uitsluitend de op deze raming specifiek vermelde adviesgesprekken, behandelingen, diensten, middelen en/of natuurproducten. De kosten van vervolgesprekken, 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 de opdrachtnemer.
- 7.5 Bij een samengestelde prijsopgave bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte van de samengestelde aanbieding. Noch geldt dit tarief automatisch voor nabestellingen van vergelijkbare producten.
- 7.6 Indien lonen en prijzen een wijziging ondergaan, is de diertherapeut gerechtigd het overeengekomen tarief overeenkomstig aan te passen, tenzij daar vooraf schriftelijk andere afspraken over zijn gemaakt.

Artikel 8 – Betalingen

- 8.1 Betaling geschiedt binnen 14 dagen na dagtekening factuur door storting op rekeningnummer NL70 INGB 0793 5036 71, ten name van L.D. Swinkels, te Zoetermeer, onder vermelding van contractnummer en/of naam van het cliëntdier. Of contant bij afhalen en/of direct na een consult.
- 8.2 Indien de opdrachtgever ervoor heeft gekozen om gebruik te maken van een maandabonnement dient dit bedrag voor de eerste van de maand te zijn overgemaakt op bovenstaand rekeningnummer. Maandabonnementen worden iedere maand automatisch verlengd en hebben een opzegtermijn van 1 maand. Pas na uitdrukkelijke toestemming van opdrachtnemer kan een maandabonnement tussentijds worden omgezet in losse wandelingen. Dit kan echter alleen als de opdrachtnemer hiervan uiterlijk 14 dagen van tevoren op de hoogte is gesteld.
- 8.3 Een beroep op enige aftrek of schuldvergelijking zijdens de wederpartij is nimmer toegestaan. Van dat recht wordt uitdrukkelijk afstand gedaan.
- 8.4 Afwijkende betalingsafspraken zijn uitsluitend bindend wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen. Ingeval van een betalingsregeling worden de door de opdrachtnemer bepaalde extra kosten bij opdrachtgever in rekening gebracht.
- 8.5 Betaling door een verzekeraar of een derde heeft kwijting tot gevolg voor zover de waarde van die betaling overeenstemt met het bedrag van de vordering op opdrachtgever.
- 8.6 De opdrachtnemer is gerechtigd een voorschot ten bedrage van de volledige opdrachtsom als vooruitbetaling te verlangen.

Artikel 9 – Verzuim en Incasso

- 9.1 Cliënt is automatisch in verzuim bij het verstrijken van de betalingstermijn zonder sommatie of in gebrekestelling. De opdrachtnemer zendt na het verstrijken van het betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever de gelegenheid binnen 14 dagen na dagtekening alsnog te betalen.
- 9.2 Indien binnen veertien dagen na de factuurdatum geen betaling is ontvangen door de opdrachtnemer is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is in dit geval naast het verschuldigde

bedrag gehouden de wettelijke rente per maand te voldoen. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag. Daarnaast is opdrachtgever een bedrag van € 7,50 administratiekosten per aanmaning verschuldigd. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van opdrachtgever zijn de vorderingen van de opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

- 9.3** Indien de opdrachtgever ondanks aanmaningen niet tot betaling overgaat van het verschuldigde bedrag vermeerderd met rente en administratiekosten, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte eveneens voor rekening van de opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarief zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de opdrachtgever.
- 9.4** Voor de bepaling van wat door of met betrekking tot het cliëntdier aan de opdrachtgever verschuldigd is, zijn de boeken en de administratie van de opdrachtnemer bepalend, zulks behoudens tegenbewijs.
- 9.5** Bezwaren tegen de hoogte van het behandelingsbedrag schorten de betalingsverplichting niet op.

Artikel 10 – Annulering en verhindering

- 10.1** Indien de opdrachtgever (en/of het cliëntdier) verhinderd is om op de afgesproken datum en tijdstip aanwezig te zijn (of de opdrachtnemer niet kan ontvangen) dient de opdrachtgever de opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.
- 10.2** Wijziging of annulering van een opdracht om welke redenen dan ook, behoeft schriftelijke instemming van betreffende opdrachtnemer.
- 10.3** Indien de opdrachtgever korter dan een etmaal (24 uur) voor genoemd tijdstip bericht van verhindering aan de opdrachtnemer geeft, dan wel geen zodanig bericht geeft, is de opdrachtnemer gerechtigd om het honorarium voor de desbetreffende afspraak aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 10.4** Bij afspraken op een dag volgend op een zondag of op één of meer erkende feestdagen wordt de in lid 3 van dit artikel bedoelde termijn van 24 uur geacht in te gaan om 18.00 uur op de laatste voorafgaande gewone werkdag. Bij een gewone maandag gaat de termijn dus in om 18.00 uur op de voorafgaande vrijdag.
- 10.5** In het geval van een maandabonnement vindt er bij annulering geen restitutie plaats.
- 10.6** De opdrachtgever verplicht zich ervoor te zorgen dat het cliëntdier op de afgesproken dag(en) en tijd(en) aanwezig en toegankelijk is voor de opdrachtnemer. Indien het cliëntdier niet aanwezig/toegankelijk is worden de afgesproken kosten conform de overeenkomst in rekening gebracht bij de opdrachtgever.
- 10.7** De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om een reservering te annuleren in het geval zich een overmachtssituatie voordoet - zulks ter beoordeling van de opdrachtnemer - en/of het programma te wijzigen wanneer de omstandigheden dit vereisen. Wanneer een betreffende reservering geannuleerd wordt door de opdrachtnemer, wordt het volledige bedrag voor de betreffende reservering geannuleerd of wordt in overleg een alternatieve datum gepland.

Artikel 11 – Verantwoordelijkheden van de opdrachtgever

- 11.1** De opdrachtgever dient eventuele ziekte(n) en/of afwijkingen vooraf aan de opdrachtnemer kenbaar te maken.
- 11.2** De opdrachtgever moet, uiterlijk bij overdracht van het cliëntdier aan de opdrachtnemer, de opdrachtnemer alle gevraagde informatie verstrekken die van belang is voor een goede en verantwoordelijke levering van diensten met betrekking tot het cliëntdier. Dit zoveel mogelijk onder overlegging van de op die informatie betrekking hebbende documenten. De opdrachtnemer mag er vanuit gaan dat niet gedocumenteerde informatie en door de opdrachtgever verstrekte informatie juist is.

Artikel 12 – Ziekte/overlijden van het cliëntdier tijdens levering van diensten

- 12.1** Indien de noodzaak bestaat dat het cliëntdier medische zorg nodig heeft, om welke reden dan ook, wordt in overleg of bij nood direct een dierenarts ingeschakeld. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- 12.2** De opdrachtnemer is verplicht om in het geval van ziekte al die maatregelen te nemen die hem in de gegeven situatie juist voorkomen.
- 12.3** Wanneer blijkt dat voor het herstelproces van het cliëntdier kostbare veterinaire maatregelen nodig zijn, wordt dit gemeld bij de opdrachtgever of bij de door de opdrachtgever aangewezen contactpersoon. Wanneer de hiermee verbonden contacten, ondanks alle pogingen daartoe, niet vlot tot stand kunnen komen en als gevolg daarvan een eventuele vertraging optreedt in de behandeling van het cliëntdier, kan de opdrachtnemer dit niet worden toegerekend. Mocht de betrokken dierenarts dergelijke vertragingen niet dulden, dan machtigt de opdrachtgever automatisch de opdrachtnemer bij deze om de behandeling op kosten van de opdrachtgever, terstond uit te laten voeren.
- 12.4** De opdrachtnemer mag, na consultatie en/of op voorschrift van de dierenarts/kliniek, het cliëntdier medicamenten (laten) toedienen.
- 12.5** In het geval van overlijden van het cliëntdier stelt de opdrachtnemer de opdrachtgever of diens contactpersoon zo spoedig mogelijk op de hoogte en zal de opdrachtnemer het stoffelijk overschot onverwijld overdragen aan de opdrachtgever. Mocht deze overdracht niet direct kunnen plaatsvinden, dan zal de opdrachtnemer de opdrachtgever op de hoogte brengen waar het stoffelijk overschot opgehaald kan worden. Mocht dit niet binnen 1 week na melding van de opdrachtnemer door de opdrachtgever zijn opgehaald, dan zal de bewaarnemer het stoffelijk overschot via destructie laten verwijderen. De kosten van (tijdelijke) opslag en eventuele destructie van het stoffelijke overschot komen te allen tijde voor rekening van de opdrachtgever.
- 12.6** In geval de opdrachtgever de opdrachtnemer aansprakelijk stelt voor het overlijden van het cliëntdier tijdens de levering van diensten, heeft de opdrachtnemer het recht om een dierenarts sectie te laten verrichten. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever hiervan voortijdig in kennis stellen. In dit geval komen de kosten van de sectie voor rekening van de opdrachtnemer.
- 12.7** Op verzoek van de opdrachtgever kan de opdrachtnemer zorgdragen dat het stoffelijke overschot op kosten van de opdrachtgever wordt gecremeerd of begraven. Kosten hiervoor dienen dan vooraf aan de opdrachtnemer betaald te worden.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

- 13.1** De eigenaar van het cliëntdier is volgens de Nederlandse wet aansprakelijk voor materiële en immateriële schade die zijn/haar dier toebrengt aan derden of aan eigendommen (waaronder honden) van derden. De opdrachtnemer mag er derhalve vanuit gaan dat de opdrachtgever een WA-verzekering heeft afgesloten, waarbij huisdieren zijn meeverzekerd.
- 13.2** De opdrachtgever is aansprakelijk voor alle aantoonbare schade, geleden door opdrachtnemer of derden, veroorzaakt door het cliëntdier van de opdrachtgever. Eventuele kosten van medische zorg en schade aan derden worden op de opdrachtgever verhaald. Indien niet duidelijk is welk cliëntdier verantwoordelijk is voor de schade, worden de kosten tussen de eigenaren van de betreffende betrokken cliëntdieren gedeeld.
- 13.3** De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele schade aan woning of inboedel ten gevolge van de levering van diensten aan het cliëntdier.
- 13.4** De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het in gebreke blijven bij het uitvoeren van de opdracht ten gevolge van ziekte, arbeidsongeschiktheid, persoonlijke onmisbaarheid en in het geval er zich calamiteiten hebben voorgedaan waardoor de opdrachtnemer niet in staat was de opdracht uit te voeren.

- 13.5** De opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het weglopen en/of kwijtraken van het cliëndier. Mocht dit onverhoopt het geval zijn, zal de opdrachtnemer alles in het werk stellen het cliëndier terug te vinden.
- 13.6** De opdrachtnemer wijst elke aansprakelijkheid vanwege een mogelijke wanprestatie van de hand, tenzij deze het gevolg is van opzet of grove schuld van de kant van de diertherapeut. Van opzet of grove schuld is pas sprake indien cliënt dit aannemelijk heeft weten te maken.
- 13.7** Indien de diertherapeut op eniger wijze aansprakelijk zal zijn is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag vermeld op de factuur c.q. het bedrag waarop de opdrachtnemer op grond van zijn verzekering aanspraak kan maken. Aan opdrachtgever zal op diens verzoek kosteloos een afschrift van de betreffende verzekeringspolis ter beschikking worden gesteld.
- 13.8** Vergoeding van indirecte schade is te allen tijde uitgesloten. Onder indirecte schade is in ieder geval, maar niet uitsluitend begrepen: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door (bedrijfs)stagnatie.

Artikel 14 – Levering en levertijd

- 14.1** Levering/toezending van bestelde goederen geschiedt altijd onder doorberekening van de te maken verzendkosten. Vanaf het moment van levering zijn de goederen voor risico van opdrachtgever ofwel afnemer. Indien opdrachtgever/afnemer niet bereid is of in staat is de zaak/zaken in ontvangst te (doen) nemen, kan de diertherapeut de zaak als geleverd beschouwen en deze conserveren, opslaan en verzekeren gedurende een redelijk termijn voor rekening en risico van de wederpartij.
- 14.2** Postzendingen worden in principe zo spoedig mogelijk na betaling per TPG verzonden indien de artikelen op voorraad zijn.
- 14.3** De leveringstermijn wordt door de diertherapeut steeds bij benadering opgegeven en is niet bindend. Overschrijding van de leveringstermijn brengt de diertherapeut niet in verzuim als bedoeld in artikel 83 van het Boek 6 BW.
- 14.4** Indien de door de diertherapeut geleverde goederen door afnemer worden geretourneerd in verband met een door opdrachtgever onjuist gedane bestelling, is de diertherapeut gerechtigd de kosten voor verzending en retournering aan afnemer door te berekenen.

Artikel 15 – Garantie

- 15.1** De diertherapeut geeft garantie op gekochte producten volgens de garantievoorwaarden van de fabrikant.
- 15.2** De diertherapeut geeft geen garantie op een positief effect van de behandelingen. Complementaire en natuurgeneeswijzen zijn nimmer een vervanging voor de reguliere geneeskunde. Reguliere behandeling mag alleen gestaakt worden in overleg met de behandelende dierenarts. Opdrachtgever dient hier zelf verantwoording voor te nemen.
- 15.3** Afnemer is verplicht de goederen bij levering en in de mate waarin dit in redelijkheid en/of volgens gebruik van hem kan worden verlangd, te controleren. Gebreken aan de geleverde goederen die bij deze controle vastgesteld zijn of hadden kunnen worden, dienen onverwijld doch uiterlijk binnen vier dagen na leverdatum, onder nauwkeurige opgave van de aard van de gebreken aan de diertherapeut schriftelijk te worden medegedeeld. Na het verstrijken van deze vier dagen na leverdatum is afnemer gebonden.

Artikel 16 – Overmacht

- 16.1** De opdrachtnemer en de opdrachtgever zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

- 16.2** Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop de opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.
- 16.3** De opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat de opdrachtnemer zijn verplichtingen had moeten nakomen.
- 16.4** Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 16.5** Voor zover de opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is de opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte afzonderlijk bij de opdrachtgever in rekening te brengen. De opdrachtgever is gehouden deze rekening te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 17 – Geheimhouding en eigendom

- 17.1** Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 17.2** Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, de opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en de opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is de opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
- 17.3** Onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde behoudt de opdrachtgever zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet.
- 17.4** Alle informatie, kennis, adviezen, afbeeldingen, folders, technieken en/of ideeën vergaard en ontwikkeld voor en/of toegepast bij de uitvoering van een offerte, overeenkomst, adviesgesprek of levering na uitvoering van de opdracht, blijven het intellectueel eigendom van de opdrachtnemer. Deze is te allen tijde gerechtigd vrijelijk over deze informatie te beschikken.
- 17.5** Alle door de opdrachtnemer voor het adviesgesprek, de behandeling en/of de levering van andere diensten en zaken gebruikte hulpmiddelen, originele afschriften, (dier)cliëntkaarten en alle andere bescheiden en/of informatiedragers die betrekking hebben op het cliëntdier blijven te allen tijde eigendom van de opdrachtnemer.
- 17.6** Opdrachtgever kan op verzoek tegen vergoeding van de kostprijs afschriften krijgen van de in lid 2 van dit artikel genoemde zaken.
- 17.7** De in lid 2 van dit artikel genoemde zaken zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtnemer en opdrachtgever en mogen niet door de opdrachtgever zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtnemer worden veelevoudig, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
- 17.8** De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de door de uitvoering van de overeenkomst toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 18 - Klachtenregeling

- 18.1** Opdrachtgever is verplicht om het door opdrachtnemer te verrichten adviesgesprek, behandeling, te leveren zaken en/of andere uit de behandelingsovereenkomst voortvloeiende diensten onverwijld na ontvangst of na uitvoering te controleren op direct constateerbare gebreken en/of onvolkomenheden.
- 18.2** Klachten over de onder lid 1 van dit artikel genoemde door de opdrachtnemer verrichte handelingen dient cliënt binnen 7 dagen nadat het gebrek en/of de onvolkomenheid aan de opdrachtgever kenbaar is geworden of had kunnen worden mondeling aan de opdrachtnemer kenbaar te maken en vervolgens uiterlijk binnen 7 dagen nadat opdrachtgever zijn klacht mondeling kenbaar heeft gemaakt te worden gevolgd door zijn schriftelijke bevestiging van de klacht. Ingeval van overschrijding van een van deze termijnen vervalt iedere aanspraak tegen de opdrachtnemer betreffende een gebrek of onvolkomenheid.
- 18.3** Indien de opdrachtnemer de in lid 2 van dit artikel genoemde klacht gegrond acht heeft de opdrachtnemer te allen tijde het recht en dient hij daartoe door opdrachtgever in de gelegenheid te worden gesteld om:
- a) de prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten indien zulks redelijkerwijs nog mogelijk is;
 - b) het gebrek of de onvolkomenheid alsnog weg te nemen dan wel een artikel of dienst te leveren zonder dat gebrek of die onvolkomenheid indien zulks redelijkerwijs nog mogelijk is;
 - c) het door opdrachtgever verschuldigde bedrag te crediteren onder teruggave van het artikel met dat gebrek of die onvolkomenheid;
- zulks ter keuze van de opdrachtnemer.

9

Artikel 19 – Geschillen en toepasselijk recht

- 19.1** Op alle (behandelings)overeenkomsten tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 19.2** Indien een geschil behoort tot de wettelijke competentie van de rechtbank, is de rechtbank van het arrondissement waarbinnen de opdrachtnemer/diertherapeut gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, onverminderd de bevoegdheid van de diertherapeut een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.
- 19.3** Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 20 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden

- 20.1** De opdrachtnemer behoudt zich te allen tijde het recht voor de Algemene Voorwaarden de wijzigen.