

Femke van Rees t.h.o.d.n. Dierenarts Kattengedrag

Voor de leesbaarheid van dit document heb ik gekozen om in plaats van 'opdrachtgever' in de 'jij- en wij-vorm' te schrijven. Waar 'ik' of 'mijn' staat, wordt mijn bedrijf Femke van Rees t.h.o.d.n. Dierenarts Kattengedrag bedoeld (gevestigd in Loosdrecht en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 98290371). Daarnaast ben ik aangesloten bij de [FABC](#), bij de [CCAB](#), bij de [SPPD](#) en daarnaast ben ik ook [Fear Free Certified Veterinary Professional](#).

Dienstverlening

Ik bied diensten aan op het gebied van kattengedrag, waaronder het begeleiden van gedragstrajecten, het geven van consulten (online en op locatie), het verzorgen van lezingen en presentaties, het samenwerken met andere professionals. Daarnaast bied ik digitale producten aan, zoals cursussen, e-books en masterclasses.

Algemeen

Allereerst worden in dit document definities uitgelegd. Verder lees je onder welke voorwaarden ik mijn diensten lever, zodat je weet wat wij van elkaar mogen verwachten. Daar waar aanvullende voorwaarden gelden staat dat aangegeven, zij maken integraal onderdeel uit van deze voorwaarden. Zijn bepaalde bepalingen onduidelijk? Neem dan contact op met mij via info@femkevanrees.nl en ik help je graag verder.

Artikel 1. Definities

- o **Aanvang:** het tijdstip waarop de overeengekomen activiteit aanvangt.
- o **Consumentklant:** ben jij als je als privépersoon (natuurlijk persoon) handelt.
- o **Locatie:** plek waar de (online/offline) uitvoering van onze overeenkomst plaatsvindt.
- o **Schriftelijk:** "communicatie via briefpost" en "communicatie via de elektronische weg zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot e-mail, SMS, apps zoals Telegram en WhatsApp, communicatie via social media kanalen en/of communicatie via soortgelijke kanalen.
- o **Zakelijke klant:** ben jij als je handelt in uitoefening van beroep en/of bedrijf (rechtspersoon).

Artikel 2. Algemene voorwaarden

1. Op onze overeenkomst zijn alleen deze algemene voorwaarden van toepassing. Jouw algemene voorwaarden en/of bedingen of die van anderen sluiten wij expliciet uit. Dat betekent dat jij op van deze voorwaarden afwijkende bedingen en/of op eigen voorwaarden/bedingen alleen een beroep kunt doen als ze door mij uitdrukkelijk én schriftelijk zijn aanvaard.
2. Als een of meer bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepaling wordt door mij vervangen, waarbij ik zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht neem.
3. Als ik niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlang, betekent dit niet dat ze niet van toepassing zouden zijn of dat ik het recht verlies om in toekomstige gevallen alsnog naleving van deze voorwaarden te verlangen.
4. Ik mag deze algemene voorwaarden altijd wijzigen of aanvullen. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen altijd door mij worden doorgevoerd. Grote wijzigingen bespreek ik zoveel mogelijk vooraf met jou. Handel jij als consument dan mag je onze overeenkomst opzeggen, bij een grote (wezenlijke) wijziging of bij een wijziging die ingaat binnen 3 maanden nadat onze overeenkomst is gesloten.

Artikel 3. Aanbod & totstandkoming overeenkomst

1. Onze overeenkomst komt tot stand door jouw tijdige aanvaarding van mijn aanbod (*waarbij mijn offerte een geldigheid heeft van 1 maand*).
2. Onze overeenkomst kan ook tot stand zijn gekomen als ik uit jouw gedraging mocht afleiden dat jij mijn aanbod hebt geaccepteerd of een betaling hebt verricht (je levert informatie aan, we plannen afspraken in of je verricht een betaling).
3. Een aanbod geldt niet automatisch voor jouw nieuwe opdrachten, tenzij uitdrukkelijk én schriftelijk samen overeengekomen.

Artikel 4. Prijzen & Prijsindexering

1. De door mij genoemde prijzen zijn genoemd in EURO met het bijbehorende btw percentage en andere heffingen, tenzij anders vermeld.
2. De prijzen zijn genoemd exclusief bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot reiskosten, verblijfkosten, parkeerkosten, literatuur, kosten voor het huren van een ruimte, koerierskosten, verzendkosten en administratiekosten, tenzij anders tussen ons overeengekomen. Dergelijke kosten maak ik altijd (zoveel mogelijk) vooraf aan jou bekend, waarna ik ze bij jou in rekening breng.
3. Wij spreken een vaste prijs af voor mijn diensten. Maar, als wij geen vaste prijs zijn overeengekomen, stel ik het tarief vast op grond van mijn werkelijk bestede uren. Het tarief bereken ik volgens mijn gebruikelijke uurtarieven, die gelden voor de periode waarin ik mijn werkzaamheden verricht, tenzij anders overeengekomen. Zie in dat kader ook artikel 8 lid 5.
4. De prijzen voor mijn diensten kunnen door mij op ieder moment worden aangepast. Ben jij consument dan maak ik die wijziging ruim van tevoren kenbaar, om jou in de gelegenheid te stellen onze overeenkomst tijdig op te zeggen als je het niets eens bent met die wijziging. Afspraken gemaakt in het kalenderjaar van het oude tarief blijven gelden bij een overeenkomst voor bepaalde tijd.

Artikel 5. Betaling

1. Een betaling dient te worden voldaan op de aangegeven wijze (direct online, via een betaalverzoek/ QR code, via pin of via een factuur).
 - a. Voor gedragstrajecten geldt dat het volledige bedrag dient te worden betaald na het intakeconsult, maar vóór aanvang van de vervolgconsulten.

- b. Voor digitale producten zoals e-books, cursussen en masterclasses geldt dat het volledige bedrag vooraf dient te worden betaald.
- c. Voor lezingen en presentaties geldt dat geldt het volledige bedrag vooraf dient te worden betaald.
2. Een factuur dient altijd binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan en altijd voor aanvang van de werkzaamheden, tenzij anders overeengekomen of tenzij anders staat aangegeven.
 3. Betaal je niet binnen de overeengekomen termijn, dan ben je van rechtswege (automatisch) in verzuim, zonder dat ik jou daarvoor hoeft aan te manen. Ik mag mijn verplichtingen uitstellen tot jij aan jouw betalingsverplichting hebt voldaan.
 4. Als jij in verzuim bent, ben jij vanaf die datum tot aan het tijdstip van betaling de wettelijke (handels)rente aan mij verschuldigd. Alle kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke invordering, komen dan ten laste van jou.
 5. De vergoeding voor de buitengerechtelijke incassokosten (BIK) is vastgesteld op maximaal 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 100,-. Handel je als consument, dan worden de kosten vastgesteld volgens de Wet Incasso Kosten (WIK):

Hoofdsom van de vordering	Maximale incassokosten
Over de eerste € 2.500	15% van de hoofdsom (minimaal € 40)
Over de volgende € 2.500	10% van de hoofdsom
Over de volgende € 5.000	5% van de hoofdsom
Over de volgende € 190.000	1% van de hoofdsom
Boven de € 200.000	0,5% van de hoofdsom (maximaal € 6.775)

6. De door jou gedane betalingen strekken eerst ter voldoening van verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook al wijs jij zelf een andere volgorde van toerekening aan.
7. Je bent altijd verplicht de overeengekomen prijs te voldoen, ook al werk je niet mee aan de uitvoering van de opdracht. Of ook al blijft een bepaald door jou gewenst resultaat uit.
8. Betaling in termijnen is alleen mogelijk in overleg en na schriftelijke bevestiging van mij. Betaal je niet op tijd, dan vervalt de betalingsafspraken direct en is het volledige bedrag ineens opeisbaar.

Artikel 6. Afspraak maken, verzetten en annuleren losse sessie

Artikel 6.1 Afspraak maken, verzetten en annulering door jou losse sessie

1. Afspraken worden gemaakt in onderling overleg.
2. In onderling overleg kunnen wij een sessie tot uiterlijk eenmaal verplaatsen, mits je dit uiterlijk 24 uur voor het afgesproken tijdstip aangeeft. De afspraak wordt dan verplaatst tot uiterlijk 2 weken na de oorspronkelijke datum, maar altijd binnen de looptijd van het traject en dus binnen 3 maanden tenzij anders afgesproken. Want, alle sessies moeten voor het einde van de overeengekomen datum (en dus binnen 3 maanden) zijn ingepland en opgevolgd, anders komen zij te vervallen.
3. Mocht geen nieuwe sessie worden ingepland binnen 14 dagen, dan vervalt het recht op de sessie en bestaat er geen restitutie bij reeds betaalde gelden.
4. Het is je eigen verantwoordelijkheid om op tijd te komen. Kom/verschijn je om welke reden dan ook te laat (online/locatie), dan kan ik jou niet garanderen dat de (volledige) sessie nog kan plaatsvinden.
5. Als je slechts een deel van de sessie kunt bijwonen of als je niet komt, heb je niet automatisch recht op restitutie van betaalde gelden althans in dat geval stuur ik jou evengoed een factuur. Bij onvoorziene uitzonderlijke gebeurtenissen is het eventueel mogelijk de sessie op een ander moment in te halen, mits de planning dat toelaat. Dit altijd in overleg.

Artikel 6.2. Annulering losse sessie door mij

1. Ik mag een sessie altijd annuleren of verschuiven. In goed overleg kunnen wij (als mogelijk) eenmalig ook een vervangende datum overeenkomen. Bij annulering kan ik ook besluiten het factuurbedrag aan jou te retourneren of om geen factuur te verzenden. We komen er in elk geval altijd samen uit.

Artikel 6.3.1 Annulering zakelijke opdracht

1. Een zakelijke opdracht kan na akkoord op de offerte, niet meer kosteloos worden geannuleerd of opgezegd en derhalve ben je 100% van het geoffreerde bedrag verschuldigd, een betaling wordt niet gerestitueerd en de betalingsverplichting komt niet te vervallen.

Artikel 6.3.2 Annulering medewerker

1. Als de medewerker zelf besluit of als jij besluit om de inzet van een medewerker, die in het kader van onze overeenkomst is toegewezen, te annuleren of te wijzigen, geeft dit geen recht op een terugbetaling van reeds betaalde bedragen. Alle betalingen die zijn gedaan voor de diensten of uren die zijn overeengekomen, blijven verschuldigd, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
2. Bij annulering van de medewerker kan er wel een mogelijkheid zijn voor vervanging, mits dit in onderling overleg gebeurt en er geen andere afspraken over terugbetaling of kosten zijn gemaakt.

Artikel 7. Uitvoering overeenkomst

1. Ik mag werkzaamheden eventueel laten (mede-)verrichten door gekwalificeerde derden, hiervoor heb ik geen toestemming nodig.
2. Het is jouw verantwoordelijkheid dat we op tijd beginnen aan de uitvoering van onze overeenkomst.

3. Jij stelt als dat van toepassing is op de overeenkomst, de door mij gewenste informatie beschikbaar, voor zover deze relevant is om tot een goed resultaat te komen. Dit houdt in dat jij zorgt voor de noodzakelijke medewerking, tijdige communicatie, het optijd invullen van vragenlijsten, meewerken aan onderzoeken en toegang tot benodigde middelen of locaties, zodat het werk efficiënt en effectief kan worden uitgevoerd.
4. Rechten uit onze overeenkomst kunnen niet worden overgedragen zonder voorafgaande en wederzijdse schriftelijke instemming, zoals bedoeld in artikel 3:83 lid 2 BW: onze overeenkomst is persoonsgebonden en je kunt de rechten daaruit niet overdragen.

Artikel 8. Wijziging overeenkomst meerwerk en onvoorziene kosten

1. Werkzaamheden die niet uitdrukkelijk in de oorspronkelijke overeenkomst zijn opgenomen, worden als meerwerk beschouwd.
2. Voor het uitvoeren van meerwerk is jouw voorafgaande goedkeuring vereist, waarbij de aard, omvang en de bijbehorende kosten van het meerwerk expliciet moeten worden overeengekomen.
3. Wijzigingen in de overeenkomst worden tijdig en in overleg doorgevoerd, waarbij wij ons beide verplichten tot een heldere vastlegging van de aangepaste afspraken.
4. Als wij afspreken dat onze overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Ik laat jou dat zo spoedig mogelijk weten.
5. Indien onvoorziene kosten ontstaan, bijvoorbeeld doordat het noodzakelijk blijkt om derden in te schakelen om de opdracht naar behoren uit te voeren; en/of aanvullende materialen, licenties of tests vereist zijn die niet in de oorspronkelijke overeenkomst zijn opgenomen, dan worden deze kosten als meerwerk beschouwd. Ik stel jou hiervan direct op de hoogte en vraag jouw goedkeuring voor de bijbehorende kosten voordat ik verderga met de uitvoering.
6. Indien de goedkeuring voor meerwerk of onvoorziene kosten uitblijft, behoud ik mij het recht voor de uitvoering van de betreffende werkzaamheden op te schorten totdat hierover overeenstemming is bereikt.

Artikel 9. Duur van een gedragstraject

1. Een traject wordt aangegaan voor de duur van 3 maanden en daarmee voor bepaalde tijd (tenzij anders overeengekomen).
2. De overeenkomst eindigt automatisch na afloop van het traject of op het overeengekomen tijdstip, ongeacht of alle sessies zijn gevolgd of gebruikt.
3. Tussentijdse opzegging is mogelijk, maar geeft geen recht op volledige restitutie. Stop je tussentijds met het traject, dan breng ik 100% van de reeds gemaakte uren én 50% van het restantbedrag in rekening omdat ik mijn tijd niet zomaar op een andere manier kan benutten. Eventuele terugbetaling vindt alleen plaats als er méér is betaald dan dit bedrag. Alleen in uitzonderlijke situaties van overmacht aan de zijde van de opdrachtgever kan in overleg worden afgeweken van deze regeling.
4. Onze overeenkomst eindigt bij overlijden van (de natuurlijk persoon achter) Femke van Rees t.h.o.d.n. Dierenarts Kattengedrag, zonder dat mijn erfenamen tot kosten of (schade)vergoeding gehouden zijn. Uiteraard wordt in dat geval het restantbedrag ofwel het nog niet genoten bedrag, gerestitueerd.

Artikel 10.1 a. Fysieke workshop, training, masterclass voor zakelijke klanten (aanvullend)

1. Inschrijvingen worden in behandeling genomen op volgorde van binnenkomst.
2. Annulering gaat via e-mail en voor zakelijke klanten geldt dat kosteloos annuleren niet mogelijk is. Het is wel mogelijk om een ander bedrijf (na mijn goedkeuring) in de plaats te laten gaan. De financiële afhandeling dienen jullie zelf af te stemmen.
3. Het verplaatsen van deelname naar een andere datum op jouw verzoek is tot twee weken voor aanvang van de training in gezamenlijk overleg mogelijk. Het recht om een nieuw overeengekomen deelname te verplaatsen of te annuleren vervalt.
4. Bij ziekte van een van de trainers en/of sprekers mag ik annuleren.
5. Mocht een workshop, masterclass of training geen doorgang vinden, dan ontvang je uiterlijk vijf dagen voor aanvang bericht. Ik mag tot twee weken voor aanvang de datum wijzigen naar een later moment. Je wordt van de wijziging op de hoogte gesteld via e-mail.
6. Bij annulering door mij wordt in overleg de inschrijving zonder kosten verplaatst naar een andere datum of geannuleerd en de eventueel betaalde kosten worden gerestitueerd.
7. Als een deelnemer op welke manier dan ook hinder veroorzaakt, mag ik de deelnemer na een waarschuwing en/of gesprek weigeren of verwijderen (ook in de toekomst). In zo'n geval wordt er geen geld gerestitueerd.
8. Het volledige bedrag dient te worden voldaan via de factuur en uiterlijk zeven dagen voor aanvang. Bij niet stipte nakoming van de overeengekomen betaling komt deze overeenkomst te vervallen en kan je er geen aanspraak meer op maken. Als dan is de gehele vordering opeisbaar.

Artikel 10.1 b. Fysieke workshop, training, masterclass voor particuliere klanten (aanvullend)

1. Inschrijvingen worden in behandeling genomen op volgorde van binnenkomst.
2. Annulering gaat via e-mail en bij annulering geldt voor particuliere klanten het volgende:
 - a. bij afmelding tot 14 dagen voor aanvang wordt 50% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht.
 - b. Bij annulering vanaf 14 dagen vóór aanvang wordt 100% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht.
 - c. Bij no-show wordt geen geld teruggeboekt, een openstaande betalingsverplichting komt niet te vervallen.
 - d. Je kunt ook een ander laten deelnemen, als dit op voorhand is gemeld bij en goedgekeurd door mij.

3. Het verplaatsen van deelname naar een andere datum op jouw verzoek is mogelijk, tot twee weken voor aanvang van de training en alleen in gezamenlijk overleg. Het recht om de nieuw overeengekomen deelname te annuleren vervalt.
4. Een workshop, masterclass of training gaat alleen door onder voorbehoud van voldoende inschrijvingen. Ik mag bij onvoldoende deelnemers annuleren. Ook bij ziekte van een van de trainers en/of sprekers mag ik annuleren.
5. Mocht een workshop, masterclass of training geen doorgang vinden, dan ontvang je uiterlijk 5 dagen voor aanvang bericht. Ik mag tot 2 weken voor aanvang de datum wijzigen naar een later moment. Je wordt van de wijziging op de hoogte gesteld via het bij mij bekende e-mail adres. Het doorgeven van een juist e-mailadres komt voor jouw eigen rekening.
6. Bij annulering wordt in overleg de inschrijving zonder kosten verplaatst naar een andere datum of geannuleerd en de eventueel betaalde kosten worden gerestitueerd. Dit geldt ook als jij op de nieuwe datum niet kunt.
7. Als je op welke manier dan ook hinder veroorzaakt, mag ik jou na een waarschuwing en/of gesprek weigeren of verwijderen (ook in de toekomst). Je krijgt in zo'n geval het betaalde geld niet terug.
8. Het volledige bedrag dient te worden voldaan via de factuur en uiterlijk 7 dagen voor aanvang. Bij niet stipte nakoming van de overeengekomen betaling komt deze overeenkomst te vervallen en kan je er geen aanspraak meer op maken: de hele vordering is dan opeisbaar.

Artikel 10.2 Online cursus, training, masterclass, e-book (aanvullend)

1. Zodra jij je aanmeldt en toegang krijgt tot de cursus, training, e-book of masterclass vervalt je herroepingsrecht. Je hebt geen recht op tussentijdse opzegging of terugbetaling, omdat het gaat om levering van digitale inhoud die direct beschikbaar is. Je gaat er expliciet mee akkoord dat het herroepingsrecht wordt uitgesloten.
2. Jij krijgt toegang tot de online cursus, training of masterclass zolang deze online beschikbaar is. Ik kan de inhoud te allen tijde aanpassen, aanvullen of verwijderen en ik laat jou dit op tijd weten.
3. Jij bent zelf verantwoordelijk voor een goede internetverbinding en voor het functioneren van je eigen apparaten. Ik ben niet aansprakelijk voor storingen, vertragingen of problemen bij het openen of gebruiken van de cursus.
4. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het opslaan en bewaren van alle materialen, downloads en content. Ik heb hier geen bewaarplicht en kan niet aansprakelijk worden gesteld bij verlies of beschadiging.
5. Alle cursusmaterialen, video's, documenten en andere content blijven mijn intellectueel eigendom. Jij mag deze niet kopiëren, verspreiden of openbaar maken zonder mijn schriftelijke toestemming.
6. Ik doe mijn uiterste best om de cursus inhoudelijk volledig, up-to-date en van hoge kwaliteit aan te bieden, inclusief begeleiding en ondersteuning waar mogelijk. Ik geef geen garantie op specifieke resultaten of succes door het volgen van de cursus. Het uiteindelijke resultaat hangt volledig af van jouw inzet, vaardigheden, omstandigheden en de mate waarin je de kennis en opdrachten toepast.

Artikel 11. (Online) consult (aanvullend)

1. Jij ontvangt toegang tot het online consult via video, telefoon of een ander digitaal kanaal.
2. Jij bent zelf verantwoordelijk voor een goede internetverbinding, werkende apparatuur en de privacy van je omgeving tijdens het consult. Ik ben niet aansprakelijk voor technische storingen, vertragingen of onderbrekingen.
3. Adviezen en observaties tijdens het online consult vervullen dezelfde rol als een regulier consult: ik heb een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting. Het uiteindelijke effect hangt af van jouw uitvoering en de omstandigheden van je dier.
4. Materialen, rapporten en opnames die tijdens het consult worden gedeeld, blijven mijn intellectueel eigendom en mogen niet zonder toestemming worden gedeeld of openbaar gemaakt.
5. Het online consult vervangt geen persoonlijk onderzoek van het dier indien dit medisch of gedragsmatig noodzakelijk is. Ik kan in dat geval doorverwijzen naar een fysiek consult of een andere bevoegde specialist.
6. Ik ben niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het niet correct opvolgen van advies of instructie gegeven tijdens het online consult.

Artikel 12. Ontbinding

1. Ik mag onze overeenkomst ontbinden bij omstandigheden die zodanig zijn dat nakoming van onze overeenkomst onmogelijk is of die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer van mij kan worden verwacht. Dit geldt ook voor een ongewijzigde instandhouding van onze overeenkomst die in redelijkheid niet van mij mag worden verwacht. Zo'n situatie doet zich in elk geval voor bij één of meer situaties, waarbij jij jouw afspraken niet nakomt of als jij je onvoldoende inzet. In dat geval restitueer ik het bedrag gelijk aan de duur van het traject en de reeds genoten sessies, pro rata.
2. Als onze overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van mij op jou onmiddellijk opeisbaar.
3. Als jij nakoming van de verplichtingen opschort, behoud ik mijn aanspraken uit de wet en overeenkomst en dus ook het recht om schadevergoeding te vorderen.

Artikel 13. Overmacht

1. Van overmacht aan mijn zijde is sprake als ik word verhinderd om mijn verplichtingen uit onze overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend beperkt tot internetstoring, computervirus of hack, stroomstoring, weersomstandigheden, natuurramp, verkeersstoring, epidemie en pandemie, stakingen, diefstal, brand, ziekte van mij, overheidsmaatregelen en fouten in software, of (online) diensten van derden.
2. Onder overmacht versta ik ook iedere gebeurtenis of omstandigheid ten gevolge waarvan nakoming door mij zo bezwaarlijk en/of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheid ten tijde van het aangaan van onze overeenkomst dat nakoming in redelijkheid niet meer van

mij kan worden verlangd (die dag of op dat moment). Immers, ik kan in de file komen of mijn auto kan stuk gaan en ik kan of een van mijn dierbaren kan ziek worden, ik reken dit ook onder overmacht. Onder overmacht versta ik ook een niet-toerekenbare tekortkoming van derden waar ik van afhankelijk ben.

3. Voor zolang de overmacht duurt, mag ik mijn verplichtingen uit onze overeenkomst opschorten. Als de overmacht periode langer duurt dan 30 dagen, mogen wij allebei onze overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden. Wij zijn dan niet verplicht om eventuele schade als gevolg van overmacht aan elkaar te vergoeden. Ook niet als wij door die overmacht een bepaald voordeel genieten.
4. Uiteraard wordt het traject door mij opgezegd bij langdurige uitval aan mijn zijde, als ik geen vervanging kan regelen. Ik stort dan het bedrag van de resterende duur van het traject terug.

Artikel 14a. Klachten

1. Als je een klacht en/of probleem hebt over de door mij geleverde diensten zul je deze klacht binnen uiterlijk 3 dagen na ontdekking per e-mail bij mij indienen. De klacht dient een gedetailleerde omschrijving van het probleem te bevatten, zodat ik deze op een effectieve wijze kan behandelen.
2. Na ontvangst van je klacht onderzoek ik deze zorgvuldig en kun je binnen 14 kalenderdagen een inhoudelijke reactie van mij verwachten. Als de behandeling van je klacht meer tijd vereist, informeer ik jou tijdig over de voortgang en geef ik een indicatie van de verwachte termijn voor een oplossing.
3. Afhankelijk van de aard van de klacht leidt de klachtbehandeling tot het verbeteren of herzien van de geleverde diensten, een gedeeltelijke terugbetaling of andere passende maatregelen. Het recht op compensatie of terugbetaling is echter niet standaard en wordt per geval beoordeeld.
4. Het indienen van een klacht geeft jou aldus niet automatisch recht op terugbetaling of andere financiële compensatie, tenzij anders schriftelijk overeengekomen of als een wettelijke verplichting dit vereist. De uiteindelijke oplossing wordt bepaald aan de hand van de specifieke omstandigheden van de klacht.

Artikel 14b. Klachtenfunctionaris

1. Ik ben eveneens aangesloten bij verschillende beroepsorganisaties die elk een eigen klachtenregeling hanteren. Een klacht kan eerst bij mij worden gemeld, zodat we samen kunnen proberen het probleem op te lossen. Leidt dat niet tot een oplossing, dan kan de klacht via de klachtenregeling bij een van de betreffende organisaties worden ingediend.
 - o SPPD: [Klachtenprocedure SPPD](#)
 - o FABC: [Klachtenprocedure FABC](#)
 - o CCAB: [Klachtenprocedure in code of conduct](#)

Artikel 15.1 Inspanningsverplichting

1. Ik voer mijn werkzaamheden uit naar mijn beste inzicht en vermogen: ik heb een inspanningsverplichting. Dit betekent dat ik mij tot het uiterste inspan om jou en je dier(en) te helpen, maar ik kan niet garanderen dat specifieke resultaten worden behaald. Het succes van mijn adviezen en behandelingen hangt af van vele factoren, zoals het karakter van het dier, de gezondheidstoestand, omgevingsfactoren en jouw opvolging van de adviezen. Specifiek voor diergezondheid en gedrag geldt dat ieder dier uniek is; ondanks mijn expertise, adviezen en behandeling kan ik helaas nooit een 100% resultaatgarantie geven.

Artikel 15.2 Aansprakelijkheid

1. Behalve daar waar het uitdrukkelijk in onze overeenkomst en/of in deze algemene voorwaarden is opgenomen geef ik geen garanties, toezeggingen of voorwaarden met betrekking tot met mijn diensten.
2. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is wel dat de schade binnen een redelijke termijn en in elk geval binnen 8 (acht) dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk wordt gemeld.
3. Daarna krijg ik een redelijke termijn om de schade te beperken. Immers ontstaat een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst pas als ik onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke ben gesteld en ik ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van mijn verplichtingen tekort blijf schieten.
4. Jouw ingebrekestelling bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat ik in staat ben adequaat te reageren.
5. Als ik al aansprakelijk ben, dan is elke aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst, steeds beperkt tot het bedrag dat door de gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald. Dit bedrag wordt vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens die polis.
6. Mocht de verzekering niet uitkeren en als ik al een schadevergoeding verschuldigd zou zijn, dan is die nooit hoger dan het laatst voldane factuurbedrag met een maximum van € 2500,00 tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.
7. De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook als ik aansprakelijk word gesteld voor en eventueel aansprakelijk zou zijn voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet deugdelijk functioneren van de mij bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken.
8. Ik ben niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij ik de schade opzettelijk, met opzet of met bewuste roekeloosheid heb veroorzaakt.

9. Ik ben niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, veroorzaakt door (online) diensten of software van derde partijen. Ook niet voor enige schade van welke aard ook geleden door jou die verband houdt met het (niet) functioneren van jouw apparatuur, programmatuur of (internet)verbindingen.
10. Ik ben niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.
11. Aansprakelijkheid voor indirecte schade zoals gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade versta ik in ieder geval: winstderving, gemiste besparingen, omzetverlies, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, verlies of beschadiging van data, vertragingsschade, reputatieschade en opgelegde boetes.
12. Ik aanvaard geen aansprakelijkheid voor schade door een verkeerd door jou geïnterpreteerd en/of uitgevoerd advies en/of idee. Elkaar opvolgende adviezen, worden beschouwd als één advies.
13. Elk recht op vergoeding van schade veroorzaakt door mij vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Ik sluit artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek niet uit.

Artikel 15.3 Verantwoording van de diereigenaar

1. Jij als eigenaar of houder van het dier bent te allen tijde zelf aansprakelijk voor schade die jouw dier aan anderen of aan hun eigendommen veroorzaakt (zie in dat kader ook artikel 6:179 BW). Ik ben niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit gedrag, handelingen of incidenten met jouw dier, ook niet als deze plaatsvinden tijdens een consult, training of gedragsinterventie.
2. Jij blijft (als diereigenaar) te allen tijde verantwoordelijk voor het welzijn, de veiligheid en de verzorging van je dier. Het opvolgen van mijn adviezen is essentieel; als je mijn instructies niet correct opvolgt, kan ik niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele gevolgen voor het dier of jouw situatie.
3. Adviezen die ik geef, vervangen geen veterinaire onderzoek of medische behandeling indien nodig. Behandelingen of handelingen die buiten mijn bevoegdheid vallen, worden doorverwezen naar een bevoegde dierenarts. Ik ben niet aansprakelijk voor schade of gezondheidsproblemen die optreden indien medische adviezen niet worden opgevolgd of als geen dierenarts wordt raadpleegt als dit nodig is.
4. Gedragsaanpassingen, training of andere interventies kunnen tijdelijk stress, frustratie of ongewenst gedrag bij het dier veroorzaken. Ik doe mijn uiterste best om de adviezen zorgvuldig en verantwoord te geven, maar het is jouw verantwoordelijkheid om de adviezen veilig en correct toe te passen. Ik ben niet aansprakelijk voor tijdelijke of onverwachte gedragsreacties van het dier.

Artikel 15.4 Noodsituaties

1. Als er sprake is van een spoedeisende of dringende medische situatie bij je dier, moet je altijd direct contact opnemen met je eigen dierenarts of een dierenarts spoeddienst. Mijn adviezen tijdens een consult, online of anderszins, vervangen nooit een dringend medisch onderzoek of behandeling. Ik ben niet aansprakelijk voor schade of gezondheidsproblemen die ontstaan door het niet tijdig inschakelen van een bevoegde dierenarts.

Artikel 16. Intellectueel eigendom & licentie

1. Ik behoud alle intellectuele eigendomsrechten op alle ontwerpen, adviezen, offertes, content, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie die ik heb gecreëerd, geleverd of verstrekt in het kader van de overeengekomen werkzaamheden, tenzij we anders afspreken.
2. Jij verkrijgt van mij een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en tijdelijk gebruiksrecht op de door mij verstrekte materialen, maar alleen voor het specifieke doel waarvoor we dit hebben afgesproken.
3. Het gebruiksrecht is beperkt tot hetgeen wij hebben afgesproken en mag niet zonder mijn voorafgaande schriftelijke toestemming aan derden worden overgedragen of gebruikt voor andere doeleinden.
4. Je mag geen inloggegevens delen.
5. Het is niet toegestaan om zonder mijn uitdrukkelijke schriftelijke toestemming de materialen te reproduceren, te wijzigen, te verspreiden, openbaar te maken of commercieel te exploiteren, tenzij we hierover anders afspreken. Alle rechten op de originele en afgeleide werken blijven volledig bij mij, en jij erkent mijn eigendom van deze rechten.
6. Als we overeenkomen dat je voor het gebruik van de materialen een vergoeding betaalt, leggen we dit duidelijk vast in onze overeenkomst. Als onze samenwerking eindigt, vervallen de door mij verleende gebruiksrechten en dien je alle verstrekte materialen aan mij te retourneren of te vernietigen, afhankelijk van wat we hierover afspreken.

Artikel 17. Vertrouwelijkheid

1. Ik ben verplicht om vertrouwelijk om te gaan met jouw informatie die jij mij voor, tijdens en na de sessie(s) aan mij toevertrouwt. De vertrouwelijkheid geldt altijd, tenzij de wet dit anders voorschrijft of wanneer sprake is van een dringende situatie die wettelijk verplicht stelt dat ik informatie deel. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft ook bestaan na beëindiging van onze overeenkomst, ongeacht de reden van beëindiging en geldt voor alle vormen van communicatie, zowel mondeling als schriftelijk.
2. Informatie wordt alleen met anderen gedeeld als jij daar uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming voor verleent. In het geval dat ik informatie deel met derden, is dit altijd in samenspraak met jou. Maar, ik mag geanonimiseerde casuïstiek bespreken met vakgenoten, gebruiken ter promotie, illustratie of uitleg, mits jouw identiteit en persoonlijke gegevens niet te herleiden zijn uit de gedeelde informatie. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van artikelen, presentaties, of educatief materiaal, waarbij alle betrokkenen (dat geldt ook voor de katten) niet direct herleidbaar zijn.

Artikel 18. Privacy & AVG

1. Tijdens workshops, lezingen of andere bijeenkomsten kan ik foto's of ander beeldmateriaal maken ten behoeve van verslaglegging, evaluatie of promotie van mijn diensten. Hierbij houd ik rekening met de privacy van deelnemers; herkenbare beelden van personen worden alleen gedeeld of gepubliceerd met toestemming.
2. Ik verwerk persoonsgegevens uitsluitend in het kader van onze opdracht en hoe ik verder met (persoons)gegevens om ga is te lezen in mijn privacybeleid, dat is op te vragen bij mij of in te zien op mijn website www.femkevanrees.nl.

Artikel 19. Opslag en bewaarplicht

1. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het bewaren en opslaan van alle documenten, bestanden en informatie die je van mij ontvangt of via mij genereert. Ik heb hier geen bewaarplicht en kan dus niet aansprakelijk worden gesteld als iets verloren gaat, beschadigd raakt of incompleet is.

Artikel 20. Gebruik van kunstmatige intelligentie (AI)

1. Bij de uitvoering van mijn werkzaamheden maak ik geen gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) of vergelijkbare geautomatiseerde systemen voor het stellen van diagnoses, het analyseren van gedrag of het opstellen van adviezen. Alle beoordelingen, analyses en adviezen worden persoonlijk en professioneel uitgevoerd op basis van mijn eigen kennis, ervaring en opleiding.

Artikel 21. Toepasselijkheid KNMvD-voorwaarden

1. Naast deze algemene voorwaarden zijn ook de Algemene Voorwaarden van de KNMvD (Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde) van aanvullende toepassing op de overeenkomst die ik bij mijn overeenkomst bijvoeg, zodat je daar ook kennis van kunt nemen. Bij strijdigheid tussen de voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit deze algemene voorwaarden, voor zover dat geen afbreuk doet aan de dekking onder mijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Artikel 22. Toepasselijk recht & bevoegde rechter

1. Wij proberen altijd eerst samen tot een informele oplossing te komen. Als wij niet tot een oplossing komen en als jij je klacht nog niet hebt voorgelegd aan een geschillencommissie die een bindende uitspraak heeft gedaan, dan is de Nederlandse Rechtbank uit jouw woongebied bevoegd om kennis te nemen van dat geschil en om het geschil te beoordelen volgens het Nederlands recht wat op onze overeenkomst van toepassing is. Uiteraard tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Algemene Voorwaarden KNMvD, versie 2018, gedeponeerd bij de Rechtbank Midden Nederland onder nummer 22/2008

Artikel 1: Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Behandelingsovereenkomst: de overeenkomst (van opdracht) tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt tot het verrichten van diergeneeskundige behandelingen, het leveren en/of toedienen van medicamenten en/of het geven van adviezen en/of het verrichten van (diergeneeskundige) keuringen.

Cliënt: de eigenaar en/of de aanbieder van de Patiënt in wiens opdracht de Dierenartsenpraktijk de Behandelingsovereenkomst uitvoert.

Debiteur: degene op wiens naam de factuur van de Dierenartsenpraktijk is gesteld.

Dierenarts: degene die op grond van (thans) de Wet Dieren tot de uitoefening van de diergeneeskunde is toegelaten en is ingeschreven in het daartoe bestemde register, die lid van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde is en die in opdracht van de Cliënt diergeneeskundige (be)handelingen verricht en/of, in het kader daarvan medicamenten levert en/of verkoopt en/of toedient en/of overige diergeneeskundige adviezen geeft en diensten verricht.

Dierenartsenpraktijk: de Dierenarts(en) als hierboven gedefinieerd alsmede de praktijk die de Dierenarts(en) met gebruikmaking van alle (hulp)personen, waaronder begrepen maar niet uitsluitend dierenartsen, assistentes laboranten e.d., al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst, voer(t)(en) , in welke juridische rechtsvorm en/of samenwerking dan ook.

Patiënt: het door de Cliënt ter behandeling aangeboden dier, de dieren of de groepen van dieren en/of het dier, de dieren of groepen van dieren waarover en/of ten behoeve waarvan medicamenten worden geleverd en/of toegediend en/of overige diergeneeskundige adviezen worden gegeven en diergeneeskundige diensten worden verricht.

Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten, waaronder Behandelingsovereenkomsten, tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt waarbij de Dierenartsenpraktijk goederen en of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook levert aan de Cliënt, voor zover daarvan niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2 Eventuele door de Cliënt gehanteerde algemene voorwaarden zijn niet van toepassing en worden door de Dierenartsenpraktijk uitdrukkelijk van de hand gewezen.

- 2.3 Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden gelden alleen tussen partijen indien de Dierenartsenpraktijk uitdrukkelijk en schriftelijk met deze aanvullende en/of afwijkende voorwaarden heeft ingestemd.

Artikel 3: Totstandkoming overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van de Dierenartsenpraktijk tot het sluiten van een overeenkomst zijn vrijblijvend, tenzij door de Dierenartsenpraktijk schriftelijk anders is aangegeven.
- 3.2 De tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt te sluiten overeenkomst komt eerst rechtsgeldig tot stand vanaf het moment dat de overeenkomst door de Dierenartsenpraktijk schriftelijk is bevestigd, dan wel wanneer de Dierenartsenpraktijk met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen en/of de te leveren medicamenten heeft geleverd en/of heeft toegediend.
- 3.3 Indien een aanbod tot het sluiten van een overeenkomst uiteindelijk niet tot een definitieve overeenkomst leidt, is de Dierenartsenpraktijk te allen tijde gerechtigd om alle kosten die de Dierenartsenpraktijk heeft moeten maken om de aanbieding aan de Cliënt te doen, in rekening te brengen.
- 3.4 De Dierenartsenpraktijk heeft het recht om het sluiten van een Behandelingsovereenkomst, ten aanzien van een aan hem ter behandeling aangeboden Patiënt, te weigeren en/of slechts onder bepaalde voorwaarden aan te nemen, indien de Dierenartsenpraktijk van mening is dat behandeling van de Patiënt geen, ofwel volstrekt onvoldoende, kans op succes heeft, tenzij de Dierenartsenpraktijk op grond van wettelijke en/of gedrags-/tuchtrechtelijke regelgeving verplicht is de aangeboden Patiënt wel te behandelen.

Artikel 4: Inhoud overeenkomst

- 4.1 De tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt gesloten Behandelingsovereenkomst is geen resultaatsverbintenis en leidt slechts tot een inspanningsverbintenis van de Dierenartsenpraktijk tot het leveren van een diergeneeskundige behandeling en/of advies en/of in het kader daarvan te leveren en/of toe te dienen medicamenten.
- 4.2 De Dierenartsenpraktijk voert de in het vorige lid bedoelde werkzaamheden uit naar beste kunnen en met de zorgvuldigheid die van hem mag worden verwacht.
- 4.3 De Dierenartsenpraktijk heeft het recht bij het uitvoeren van de Behandelingsovereenkomst gebruik te maken van derden.
- 4.4 De Behandelingsovereenkomst kan ook bestaan uit het, leveren van diergeneesmiddelen en/of het toedienen van diergeneesmiddelen, voor zover wettelijk toegestaan en met inachtneming van het hierna bepaalde in artikel 4.5, door de Cliënt zelf, al dan niet in

opdracht van derden, waaronder toediening in opdracht van overheidsinstanties. In het geval dat hiervan sprake is, is mede het bepaalde in artikel 8.8 van toepassing.

- 4.5 Het enkele feit dat de Dierenartsenpraktijk betrokken is bij de verkoop, levering en/of toediening van diergeneesmiddelen en/of daarbij bijstand verleent, ontslaat de Cliënt en/of derden niet van de op de Cliënt en/of de betreffende derde ter zake de Patiënt uit hoofde van de wet- en regelgeving in het kader van de toediening en verstrekking van diergeneesmiddelen rustende verplichtingen, waaronder de administratieve verplichtingen.

Artikel 5: Tussentijdse beëindiging overeenkomst

- 5.1 De Behandelingsovereenkomst wordt tussentijds beëindigd door:
- het uitdrukkelijk verzoek van de Cliënt, waarbij de Cliënt door de Dierenartsenpraktijk zo nodig zal worden gewezen op de mogelijke gevolgen van deze voortijdige beëindiging voor de Patiënt en, indien beëindiging geschiedt tegen het advies van de Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk in, erop zal worden gewezen dat dit zal geschieden op risico van de Cliënt en zo nodig de Cliënt hierover een schriftelijke verklaring laten afleggen. De Cliënt is verplicht hieraan zijn volledige medewerking te verlenen.
 - het overlijden van de Patiënt.
 - een eenzijdige beslissing van de Dierenartsenpraktijk, indien de Dierenartsenpraktijk van mening is dat van hem redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat de diergeneeskundige behandeling zal worden voortgezet omdat er geen redelijke kans (meer) is op een beoogd en/of gewenst resultaat.
 - een eenzijdige beslissing van de Dierenartsenpraktijk indien het vertrouwen tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt op ernstige wijze is verstoord.
- 5.2 Indien de Behandelingsovereenkomst op eenzijdig verzoek van de Dierenartsenpraktijk tussentijds wordt beëindigd dan zal de Dierenartsenpraktijk, alvorens hiertoe over te gaan, de Cliënt hierover informeren en zijn motivatie aan de Cliënt uiteenzetten tenzij dit niet of niet tijdig mogelijk is.
- 5.3 Indien een overeenkomst voortijdig zal worden beëindigd dan zullen de gemaakte kosten en de overeengekomen vergoeding naar rato van de wel reeds uitgevoerde werkzaamheden bij de Cliënt in rekening worden gebracht, tenzij er sprake is van ondeelbare werkzaamheden, dit naar beoordeling van de Dierenartsenpraktijk.

Artikel 6: Tarieven, honoraria en betaling

- 6.1 De Dierenartsenpraktijk stelt de in rekening te brengen tarieven en honoraria vast volgens zijn eigen tarieven naar gelang tijd en omstandigheden. Op de nota wordt de berekende BTW vermeld.
- 6.2 Betaling van de nota van de Dierenartsenpraktijk kan contant geschieden, direct na de verrichting, tenzij anders is overeengekomen.
- 6.3 De Dierenartsenpraktijk heeft het recht om in voorkomende gevallen voorafgaand aan de uitvoering van zijn werkzaamheden van de Cliënt een aanbetaling te verlangen en niet eerder met zijn werkzaamheden aan te vangen dan nadat het bedrag door de Dierenartsenpraktijk is ontvangen, tenzij de Dierenartsenpraktijk op grond van wettelijke en/of gedrags-/tuchtrechtelijke regelgeving verplicht is de aangeboden Patiënt direct te behandelen.
- 6.4 Voor niet-contante betalingen geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum in welk geval administratiekosten in rekening gebracht kunnen worden.
- 6.5 Indien meerdere nota's openstaan worden niet-integrale betalingen daarvan geacht te strekken tot voldoening van de oudste nota.
- 6.6 Bij niet-tijdige betaling zal de Debiteur direct en van rechtswege in verzuim zijn door het enkele verloop van de betalingstermijn en is de Debiteur de wettelijke rente verschuldigd over de hoofdsom of het restant van de openstaande vordering.
- 6.7 De Debiteur is niet gerechtigd enige (betalings)verplichting aan de Dierenartsenpraktijk op te schorten, noch is de Debiteur gerechtigd verrekening, uit welken hoofde dan ook, toe te passen ten aanzien van bedragen, die door de Dierenartsenpraktijk in rekening zijn en/of worden gebracht.
- 6.8 Indien de Debiteur in verzuim is en tot incasso wordt overgegaan, is de Debiteur, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot vergoeding van zowel de buitengerechtelijke als de gerechtelijke incassokosten.
- 6.9 De Dierenartsenpraktijk heeft het recht om, indien de Cliënt de Patiënt na voltooiing van de diergeneeskundige behandeling niet of niet tijdig bij de Dierenartsenpraktijk ophaalt, alle daarmee gepaard gaande extra kosten bij de Cliënt in rekening te brengen.
- 6.10 Betalingen van de Debiteur strekken eerst tot voldoening van de verschuldigde kosten, vervolgens tot voldoening van de verschenen rente en pas daarna tot voldoening van de oudste openstaande factuur.

Artikel 7: Klachten

- 7.1 De Cliënt is verplicht om de door de Dierenartsenpraktijk te verrichten prestatie en/of te leveren goederen, waaronder begrepen medicamenten, onverwijld te keuren op direct constateerbare gebreken en/of onvolkomenheden.

- 7.2 Indien de Dierenartsenpraktijk het door de KNMvD vastgestelde Klachtenreglement KNMvD hanteert, dan kan de Cliënt daarvan gebruik maken. Indien op de website van De Dierenartsenpraktijk niet is vermeld dat hij het Klachtenreglement KNMvD hanteert, dan is het Klachtenreglement in beginsel niet van toepassing. Op eerste verzoek van de Cliënt zal de Dierenartsenpraktijk kenbaar maken of hij toch het Klachtenreglement KNMvD hanteert c.q. wenst te hanteren.
- 7.3 Onverminderd het bepaalde in het eventueel van toepassing zijnde KNMvD Klachtenreglement, dient de Cliënt klachten over de verrichte diensten binnen 30 dagen nadat de werkzaamheden zijn beëindigd of nadat de gebreken en/of onvolkomenheid aan de Cliënt kenbaar zijn geworden, aan de Dierenartsenpraktijk (bij voorkeur schriftelijk) te berichten. Bij overschrijding van deze termijn van 30 dagen vervalt elke aanspraak jegens de Dierenartsenpraktijk ter zake enig gebrek en/of enige onvolkomenheid.
- 7.4 Indien de Dierenartsenpraktijk de klacht over de verrichte prestatie gegrond bevindt, heeft de Dierenartsenpraktijk te allen tijde het recht om:
- a. indien dat nog mogelijk is, deze prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten of;
 - b. het door de Cliënt verschuldigde bedrag te crediteren;
- zulks ter keuze van de Dierenartsenpraktijk.

Artikel 8: Aansprakelijkheid

Algemeen

- 8.1 Indien de Dierenartsenpraktijk en/of de Dierenarts op enigerlei wijze aansprakelijk zal/zullen zijn jegens de Cliënt dan is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van de Dierenartsenpraktijk c.q. de Dierenarts wordt uitgekeerd.
- 8.2 Aansprakelijkheid voor 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.
- 8.3 De uitvoering van de overeenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van de Cliënt. Derden kunnen aan deze overeenkomst en de uitvoering daarvan geen rechten ontlenen.
- 8.4 Buiten de in dit artikel genoemde gevallen, is iedere aansprakelijkheid uitgesloten.
- 8.5 De Cliënt vrijwaart de Dierenartsenpraktijk voor alle aanspraken van derden die het gevolg mochten zijn, direct of indirect, van de uitvoering van de overeenkomst.

Bijzondere bepalingen

- 8.6 Indien ingevolge de Behandelingsovereenkomst een diergeneeskundige keuring wordt uitgevoerd, dan gelden de volgende bepalingen, voor zover deze afwijken van de bepalingen in de voorgaande leden van dit artikel:
- 8.6.1 De keurende Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk zijn niet aansprakelijk voor enige schade – vermogens- en gevolgschade daaronder uitdrukkelijk begrepen – veroorzaakt door het uitvoeren van de keuring dan wel door onjuistheden en onvolledigheden in het opstellen van het onderzoeksrapport tenzij vaststaat dat deze schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de keurende Dierenarts.
- 8.6.2 Ter zake de onder 8.6.1 genoemde aansprakelijkheid komt slechts de Cliënt – binnen de daar genoemde kaders – een vorderingsrecht toe jegens de keurende Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk; anderen dan de Cliënt kunnen aan het onderzoeksrapport geen enkel recht op schadevergoeding ontlenen.
- 8.6.3 De aansprakelijkheid van de Dierenartsenpraktijk en de Dierenarts zal te allen tijde beperkt zijn tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van de Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk wordt uitgekeerd
- 8.6.4 Indien de Cliënt en/of derden menen dat de gezondheidstoestand van de Patiënt ten tijde van de onderhavige keuring niet overeenkomt met hetgeen in het onderzoeksrapport is vermeld, dienen zij zulks op straffe van verval van ieder vorderingsrecht jegens de Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk binnen bekwame tijd schriftelijk te melden aan hun wederpartij (bij bijvoorbeeld de koopovereenkomst) en deze tot vergoeding van schade aan te spreken, onder gelijktijdige verstrekking van een afschrift van deze melding aan de keurende Dierenarts en de Dierenartsenpraktijk.
- 8.6.5 Op geschillen over het uitvoeren van de keuring en/of de invulling van het onderzoeksrapport is uitsluitend Nederlands recht van toepassing en uitsluitend de Nederlandse rechter is bevoegd kennis daarvan te nemen.
- 8.6.6 Indien de Cliënt niet de eigenaar van het dier is, staat deze ervoor in dat de eigenaar toestemming heeft verleend voor het uitvoeren van de diergeneeskundige keuring en de artikelen 8.6.1 t/m 8.6.5 ook jegens de eigenaar kunnen worden ingeroepen.
- 8.6.7 De artikelen 8.6.1 t/m 8.6.6 zijn ook van toepassing indien de Cliënt het onderzoeksrapport niet ondertekent.
- 8.7 Indien de door de Cliënt verzochte dienstverlening van de Dierenartsenpraktijk betrekking heeft op de in- of uitvoer van dieren, waaronder maar niet beperkt tot het afgeven van (gezondheids)verklaringen, is de aansprakelijkheid van de Dierenartsenpraktijk uitgesloten. De Cliënt vrijwaart de Dierenartsenpraktijk in dat kader voor aanspraken van derden uit welken hoofde dan ook.

- 8.8 De in artikel 8.7 bedoelde uitsluiting van aansprakelijkheid is niet van toepassing als sprake is van opzet en/of grove schuld, waarvan in ieder geval ook sprake zal zijn wanneer de Dierenartsenpraktijk en/of de Dierenarts bewust zijn medewerking verleent aan illegale handel.
- 8.8 Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel, sluit de Dierenartsenpraktijk, tenzij sprake is van opzet en/of grove schuld van de Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk, iedere aansprakelijkheid uit:
- voor schade ten gevolge van toediening van diergeneesmiddelen door de Cliënt zelf en/of;
 - voor schade ten gevolge van toediening van diergeneesmiddelen in opdracht van derden, waaronder begrepen toediening in opdracht van overheidsinstanties en/of;
 - voor letsel en/of schade door de toediening van deze middelen, de eventuele bijwerkingen daarvan en/of;
 - voor onzorgvuldigheden bij de vervulling van de daarvoor geldende administratieve verplichtingen en daarmee samenhangende bewijsproblemen.
- 8.9 Het sluiten van een overeenkomst en/of het verrichten van diergeneeskundige behandelingen en/of het in het kader daarvan leveren en/of toedienen van medicamenten en/of het geven van diergeneeskundige adviezen en diensten, laat geheel onverlet de risicoaansprakelijkheid van de Cliënt en/of derden voor door het dier aangerichte schade in de zin van art. 6:179 BW.

Artikel 9: Eigendom en gegevens

- 9.1 De Dierenartsenpraktijk behoudt te allen tijde de eigendom van afschriften, bescheiden en andere informatiedragers zoals bijvoorbeeld röntgenfoto's die betrekking hebben op de Patiënt en de uitvoering van de overeenkomst.
- 9.2 De Dierenartsenpraktijk zal deze bescheiden gedurende 5 jaren bewaren. De Cliënt kan op verzoek tegen een vergoeding van de kostprijs afschriften krijgen van deze informatie(dragers) en/of andere bescheiden.
- 9.3 Voor de uitvoering van de overeenkomst maakt de Dierenartsenpraktijk gebruik van de (persoons)gegevens die de Cliënt aan de Dierenartsenpraktijk verstrekt. Bij de verwerking van de persoonsgegevens van de Cliënt conformeert de Dierenartsenpraktijk zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van Privacy.

Artikel 10: Bijzondere bepalingen

Betreding stallen/Locatie werkzaamheden

- 10.1 Indien de behandeling van de Patiënt daartoe aanleiding geeft, heeft de Dierenartsenpraktijk het recht om aan eenieder, zo nodig ook aan de Cliënt, de toegang tot de stallen of een andere locatie waar de behandeling plaatsvindt, te ontzeggen en/of andere voorwaarden te geven die hij noodzakelijk acht voor de behandeling. De Cliënt is gehouden hieraan gehoor te geven.

Wetenschappelijk onderzoek

- 10.2 De Dierenartsenpraktijk heeft het recht om (onderdelen van) de Patiënt of van de Patiënt afkomstige stoffen te gebruiken voor statistisch en/of wetenschappelijk onderzoek, ofwel in een publicatie te verwerken, tenzij de Cliënt hiertegen uitdrukkelijke en onoverkomelijke bezwaren kenbaar heeft gemaakt. De Dierenartsenpraktijk zal zo nodig en indien mogelijk het voornemen om genoemde gegevens te gebruiken voor onderzoek voorafgaand melden aan de Cliënt.

Artikel 11: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 11.1 Op de overeenkomst en alle overeenkomsten die daaruit voort mochten vloeien tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 11.2 De Rechtbank in het arrondissement waar de Dierenartsenpraktijk is gevestigd is bij uitsluiting bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen partijen, onverminderd de bevoegdheid van de Dierenartsenpraktijk een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.