

ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1: TOEPASSING

1.1 Deze algemene voorwaarden ("**Algemene Voorwaarden**") zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen waarbij Vetsolutions BV, met zetel te Dwarsstraat 5, 3560 Lummen (KBO 0876.663.630) en de met haar verbonden vennootschappen in de zin van artikel 1:20 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen (hierna gezamenlijk: "**Praktijk**") als dienstverlener, verkoper of opdrachtnemer optreedt ten behoeve van een onderneming of consument ("**Klant**").

1.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn onder meer, maar niet uitsluitend, van toepassing op:

- alle aanbiedingen, offertes en prijsopgaven van de Praktijk;
- alle precontractuele besprekingen en onderhandelingen;
- alle overeenkomsten ("**Overeenkomst**"), inclusief de voorbereiding en uitvoering daarvan;
- alle bestellingen ("**Bestelling**"), zowel online als offline;
- alle dienstverlening ("**Dienst(en)**"), inclusief veterinaire behandelingen en adviezen;
- alle verkopen van producten ("**Product(en)**"), zowel in fysieke locaties als via webshops;
- alle andere handelingen en werkzaamheden die de Praktijk verricht.

1.3 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing behoudens andersluidende schriftelijke overeenkomst tussen de Praktijk en de Klant, in welk geval de Algemene Voorwaarden slechts van toepassing zijn voor zover zij niet afwijken van hetgeen in de specifieke Overeenkomst is bepaald.

1.4 Door het aangaan van enige rechtsbetrekking met de Praktijk, waaronder maar niet beperkt tot het plaatsen van een Bestelling, het maken van een afspraak of het betreden van de praktijkruimte, aanvaardt de Klant de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden.

1.5 Deze Algemene Voorwaarden hebben kracht van wet in de verhouding tussen de Praktijk en de Klant en worden geacht te zijn aanvaard door de Klant indien deze geen bezwaar heeft geuit binnen een redelijke termijn na de ontvangst ervan.

1.6 De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij de Praktijk de toepasselijkheid van dergelijke voorwaarden uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

1.7 Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

1.8 Deze Algemene Voorwaarden worden aangevuld met alle wettelijk verplichte informatie die beschikbaar is in de praktijk en op de website van de Praktijk.

ARTIKEL 2: BETALINGEN

2.1 Algemene betalingsvoorwaarden

2.1.1 De betaling van de factuur ("**Factuur**") dient te geschieden uiterlijk op de vervaldatum vermeld in de Factuur.

2.1.2 Betaling dient te geschieden op het rekeningnummer zoals vermeld op de Factuur, tenzij anders overeengekomen. In zulk geval kan de betaling geschieden via de betaalmethoden zoals vermeld in de Praktijk, waaronder bancontact, creditcard, cash of andere geaccepteerde betaalmiddelen.

2.1.3 De Klant dient bij betaling de gestructureerde mededeling zoals vermeld op de Factuur te vermelden als referte voor een correcte verwerking van de betaling.

2.1.4 De Klant ontvangt een Factuur waarop het verschuldigde bedrag en het toepasselijke BTW bedrag afzonderlijk zijn vermeld, doch het BTW bedrag is eveneens ten laste van de Klant.

2.1.5 De Klant is verantwoordelijk voor het verstrekken en up-to-date houden van alle correcte factuurgegevens, waaronder maar niet beperkt tot naam, adres, ondernemingsnummer (indien van toepassing), BTW-nummer (indien van toepassing) en eventuele specifieke facturatievereisten. De Praktijk kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen, kosten of andere gevolgen die voortvloeien uit het verstrekken van onjuiste of onvolledige factuurgegevens door de Klant.

2.2 Gevolgen van niet-betaling B2B

Indien de Klant niet betaalt binnen de betalingstermijn en bij gebrek aan terecht bevonden protest zal de Praktijk het verschuldigde bedrag verhogen met:

- a) de kosten voor aangetekende zending;
- b) de wettelijke rentevoet bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties vanaf de vervaldatum van de Factuur; en
- c) een forfaitaire bijkomende vergoeding van tien procent (10%) van het verschuldigde bedrag in hoofdsom, met dien verstande dat de vermeerdering minimaal 250,00 EUR bedraagt.

2.3 Gevolgen van niet-betaling B2C

Indien de Klant niet betaalt na het verstrijken van een termijn van ten minste veertien (14) kalenderdagen na een kosteloze schriftelijke eerste herinnering tot betaling van de openstaande Factuur en bij gebrek aan terecht bevonden protest van de Factuur zal de Praktijk het verschuldigde bedrag verhogen met:

- a) de wettelijke rentevoet zoals bepaald in de wet van 5 mei 1865 betreffende de lening tegen interest, vanaf de datum van de eerste schriftelijke herinnering; en
- b) een redelijke vergoeding voor buitengerechtelijke invorderingskosten, gelijk aan:
 - i) 15,00 EUR (als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150,00 EUR is);

- ii) 25,00 EUR vermeerderd met 7,5% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 EUR en 500,00 EUR (als het verschuldigde saldo tussen 150,01 EUR en 500,00 EUR is);
- iii) 50,00 EUR vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500,00 EUR met een maximum van 1.500,00 EUR (als het verschuldigde saldo hoger dan 500,00 EUR is).
- iv) Deze vergoeding dekt de administratieve kosten en inspanningen verbonden aan het aanmanen en opvolgen van de betaling, en staat in redelijke verhouding tot de hoofdsom van de schuld.

ARTIKEL 3: VOORSCHOT EN ANNULERING

3.1 Voorschotten

3.1.1 De Praktijk behoudt zich het recht voor om voor bepaalde Diensten en behandelingen een voorschot ("Voorschot") te vragen. De Klant zal vooraf worden geïnformeerd over het bedrag van dit Voorschot.

3.1.2 Het Voorschot dient te worden voldaan voorafgaand aan de aanvang van de betreffende Dienst of behandeling.

3.1.3 Bij volledige betaling van de Factuur zal het Voorschot in mindering worden gebracht op het totaal verschuldigde bedrag.

3.1.4 Indien de Klant besluit geen gebruik te maken van de Dienst of behandeling waarvoor een Voorschot is betaald, gelden de annuleringsvoorwaarden zoals bepaald in artikel 3.2.

3.2 Annuleringskosten B2B

3.2.1 Bij annulering door de Klant-onderneming minder dan vierentwintig (24) uur voor het geplande aanvangstijdstip van de afspraak, behoudt de Praktijk zich het recht voor om een annuleringskost in rekening te brengen.

3.2.2 De annuleringskost bedraagt vijftig procent (50%) van de geraamde behandelingskosten, met een minimum van vijftientwintig euro (25,00 EUR).

3.2.3 Indien de Klant-onderneming zonder voorafgaande annulering niet verschijnt op de geplande afspraak ("no-show"), behoudt de Praktijk zich het recht voor om honderd procent (100%) van de geraamde behandelingskosten in rekening te brengen, met een minimum van vijftig euro (50,00 EUR).

3.3 Annuleringskosten B2C

3.3.1 Bij annulering door de Klant-consument minder dan vierentwintig (24) uur voor het geplande aanvangstijdstip van de afspraak, behoudt de Praktijk zich het recht voor om een redelijke vergoeding in rekening te brengen voor reeds gemaakte kosten en gereserveerde tijd.

3.3.2 Deze vergoeding zal bestaan uit:

- a) de werkelijk gemaakte voorbereidingskosten; en
- b) een compensatie voor de gereserveerde tijd die niet meer kon worden ingevuld, met een maximum van dertig procent (30%) van de geraamde behandelingskosten.

3.3.3 Indien de Klant-consument zonder voorafgaande annulering niet verschijnt op de geplande afspraak ("no-show"), behoudt de Praktijk zich het recht voor om een vergoeding in rekening te brengen bestaande uit:

- a) de werkelijk gemaakte voorbereidingskosten; en
- b) een compensatie voor de gereserveerde tijd die niet meer kon worden ingevuld, met een maximum van vijftig procent (50%) van de geraamde behandelingskosten.

3.4 Overmacht

3.4.1 In geval van overmacht, waaronder wordt verstaan een onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis buiten de wil van de Klant, kan de Praktijk naar eigen inzicht beslissen om de annuleringskosten geheel of gedeeltelijk kwijt te schelden. De Klant dient de overmachtssituatie aan te tonen.

3.4.2 Als overmacht wordt in ieder geval beschouwd: acute ziekte of ongeval van de Klant of diens dier (met doktersattest of diergeneeskundig attest), overlijden van een naast familielid, of andere omstandigheden die redelijkerwijs buiten de controle van de Klant vallen.

ARTIKEL 4: PRIJZEN EN PRIJSWIJZIGINGEN

4.1 Prijsvermelding

4.1.1 Voor Klanten-ondernemingen zijn alle vermelde prijzen op de website, prijslijsten en in andere communicatie van de Praktijk exclusief BTW, tenzij anders expliciet vermeld.

4.1.2 Voor Klanten-consumenten zijn alle vermelde prijzen op de website, prijslijsten en in andere communicatie van de Praktijk inclusief BTW, tenzij anders expliciet vermeld.

4.1.3 De Praktijk streeft ernaar om alle prijsinformatie actueel en correct te houden. Indien er ondanks deze inspanningen toch een kennelijke vergissing of verschrijving in een prijsopgave voorkomt, is de Praktijk niet gebonden aan deze prijsopgave.

4.1.4 Voor diensten waarvoor geen vaste prijs vooraf kan worden bepaald, worden de parameters voor prijsberekening (zoals uurtarief, kostprijs materialen, of andere relevante factoren) vooraf aan de Klant meegedeeld.

4.1.5 Alle te koop aangeboden producten in de praktijk zijn voorzien van prijsaanduiding conform de wettelijke vereisten, hetzij op het product zelf, de verpakking, of via een prijslijst in de praktijk.

4.1.6 Informatie over geaccepteerde betaalmethoden is beschikbaar in de praktijk en wordt op verzoek aan de Klant meegedeeld.

4.2 Prijswijzigingen B2B

4.2.1 Voor lopende Overeenkomsten met Klanten-ondernemingen behoudt de Praktijk zich het recht voor om de prijzen jaarlijks aan te passen op basis van de volgende objectieve parameters:

- a) wijzigingen in de gezondheidsindex, volgens de formule: $\text{nieuwe prijs} = \text{oude prijs} \times (\text{nieuw indexcijfer} / \text{basisindexcijfer})$, waarbij:
 - het nieuwe indexcijfer de gezondheidsindex is van de maand voorafgaand aan de prijsaanpassing;
 - het basisindexcijfer de gezondheidsindex is van de maand waarin de Overeenkomst

werd gesloten of, bij eerdere indexeringen, de maand waarin de laatste prijsaanpassing plaatsvond;

- b) aantoonbare wijzigingen in de kosten van grondstoffen, materialen, transport of arbeid, voor zover deze kosten direct verband houden met de geleverde Producten of Diensten;
- c) wijzigingen in belastingen, heffingen of andere overheidsmaatregelen die een directe invloed hebben op de kostprijs; of
- d) wijzigingen in de wisselkoersen die van invloed zijn op de inkoop van Producten of materialen.

4.3 Prijswijzigingen B2C

4.3.1 Voor lopende Overeenkomsten met Klanten-consumenten zullen prijzen niet worden gewijzigd tijdens de overeengekomen duur van de Overeenkomst, tenzij:

- a) het recht op prijswijziging en de wijze waarop deze wordt berekend uitdrukkelijk is overeengekomen in de Overeenkomst; en
- b) deze wijziging het gevolg is van wettelijke regelingen of bepalingen.

4.3.2 Bij Overeenkomsten van onbepaalde duur met Klanten-consumenten behoudt de Praktijk zich het recht voor om de prijzen periodiek aan te passen.

4.4 Vervanging van Producten of Diensten

4.4.1 De Praktijk behoudt zich het recht voor om Producten of Diensten te vervangen door gelijkwaardige Producten of Diensten indien de oorspronkelijke Producten of Diensten om redenen buiten de controle van de Praktijk niet meer beschikbaar zijn.

4.4.2 In geval van vervanging zal de Praktijk de Klant hierover zo spoedig mogelijk informeren.

4.4.3 Voor Klanten-consumenten geldt dat bij vervanging van Producten of Diensten, de vervangende Producten of Diensten minimaal gelijkwaardig moeten zijn aan de oorspronkelijk overeengekomen Producten of Diensten wat betreft functionaliteit, kwaliteit en prijs.

ARTIKEL 5: EIGENDOMSVOORBEHOUD

5.1 Algemeen eigendomsvoorbehoud

5.1.1 Conform artikel 3:92 van het Burgerlijk Wetboek blijven alle door de Praktijk geleverde materialen en Producten, inclusief medicijnen, hulpmiddelen en andere behandelingsmaterialen, eigendom van de Praktijk totdat de Klant alle verplichtingen uit de met de Praktijk gesloten Overeenkomst(en) volledig is nagekomen.

5.1.2 Zolang de eigendom van de geleverde Producten niet op de Klant is overgegaan, mag deze de Producten niet verpanden of aan derden enig ander recht daarop verlenen, behoudens binnen de normale uitoefening van zijn bedrijf.

5.2 Verbruiksgoederen

5.2.1 Materialen die worden gebruikt tijdens de behandeling van dieren, zoals medicijnen, verbandmaterialen, en andere verbruikspullen, worden verstrekt onder voorbehoud van eigendom. Dit betekent dat, totdat de volledige betaling is ontvangen, de Praktijk formeel eigenaar blijft van deze materialen.

5.2.2 De Klant erkent dat het eigendomsvoorbehoud voor

verbruiksgoederen uitsluitend kan gelden zolang deze materialen in oorspronkelijke staat herkenbaar zijn. Voor verbruikte materialen die zijn toegepast of gebruikt tijdens een medische behandeling, vervalt het eigendomsvoorbehoud uit praktische overwegingen, maar niet het recht van de Praktijk om betaling te vorderen.

5.3 Gevolgen van wanbetaling

5.3.1 Bij wanbetaling behoudt de Praktijk zich het recht voor om:

- a) de kosten van de gebruikte materialen en Producten alsnog te verhalen;
- b) de nog aanwezige en identificeerbare Producten terug te vorderen; en/of
- c) schadevergoeding te eisen voor eventuele waardevermindering van de Producten.

5.3.2 Indien de Praktijk een beroep doet op haar eigendomsvoorbehoud, is de Klant verplicht om hieraan alle redelijke medewerking te verlenen.

5.3.3 De Klant is verplicht om de Praktijk onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen indien derden rechten willen vestigen of doen gelden op Producten waarop een eigendomsvoorbehoud rust.

ARTIKEL 6: BEËINDIGING

6.1 Gronden voor beëindiging

6.1.1 De tussen de Praktijk en de Klant gesloten Overeenkomst kan worden beëindigd:

- a) op verzoek van de Klant, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van ten minste één (1) maand, tenzij de aard van de Overeenkomst zich tegen een dergelijke termijn verzet;
- b) met wederzijds goedvinden van de Praktijk en de Klant;
- c) op verzoek van de Praktijk indien:
 - i) de Praktijk van mening is dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat de behandeling zal worden aangevat en/of voortgezet;
 - ii) het vertrouwen tussen de Praktijk en de Klant, om welke reden dan ook (waaronder maar niet beperkt tot het in gebreke blijven van de Klant) is verstoord;
 - iii) de Klant herhaaldelijk aanwijzingen of adviezen van de Praktijk niet opvolgt;
 - iv) de Klant de Praktijk of haar medewerkers bedreigt of onbehoorlijk bejegent; of
 - v) de Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, of indien er beslag wordt gelegd op een substantieel deel van zijn vermogen.

6.2 Procedure bij beëindiging

6.2.1 Indien de Overeenkomst door de Praktijk wordt beëindigd, zal de Praktijk de Klant hierover schriftelijk informeren, met vermelding van de reden(en) voor beëindiging.

6.2.2 Bij beëindiging door de Praktijk zal, behoudens in geval van spoedeisendheid, een redelijke opzegtermijn in acht worden genomen om de Klant in staat te stellen

alternatieve zorg te regelen.

6.2.3 In geval van beëindiging is het de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Klant om voor opvolging van de dierenarts te voorzien. De Praktijk kan op verzoek van de Klant assisteren bij het vinden van een alternatieve zorgverlener, maar is hiertoe niet verplicht.

6.3 Gevolgen van beëindiging

6.3.1 Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, heeft de Praktijk te allen tijde recht op volledige vergoeding van haar reeds verrichte prestaties en gemaakte kosten.

6.3.2 De Klant is nimmer gerechtigd op enige vorm van schadevergoeding wegens (vroegtijdige) beëindiging door de Praktijk, tenzij de beëindiging plaatsvindt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

6.3.3 Beëindiging van de Overeenkomst ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichtingen voor reeds geleverde Producten of verrichte Diensten.

6.3.4 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van kracht. Dit betreft onder meer bepalingen betreffende eigendomsvoorbehoud, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, geheimhouding en toepasselijk recht.

ARTIKEL 7: KLACHTEN EN GESCHILLEN

7.1 Klachten over facturen

7.1.1 Klachten over Facturen dienen door de Klant-onderneming schriftelijk en aangetekend binnen acht (8) dagen na factuurdatum te worden verzonden aan de Praktijk.

7.1.2 Voor Klanten-consumenten geldt een termijn van dertig (30) dagen na factuurdatum voor het indienen van klachten over Facturen.

7.1.3 Bij uitblijven van tijdige klacht wordt de Klant geacht akkoord te gaan met de Factuur en vervalt het recht om de juistheid van de Factuur te betwisten.

7.1.4 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de Klant niet op, tenzij de Praktijk hiermee uitdrukkelijk en schriftelijk heeft ingestemd.

7.2 Klachten over Diensten en Producten

7.2.1 Klachten over de uitvoering van Diensten of de kwaliteit van Producten dienen door de Klant binnen veertien (14) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen na voltooiing van de betreffende Dienst of levering van het Product, schriftelijk te worden gemeld aan de Praktijk.

7.2.2 De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de Praktijk in staat is adequaat te reageren.

7.2.3 Indien een klacht gegrond is, zal de Praktijk de Diensten alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Klant aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Klant schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

7.3 Geschillenbeslechting

7.3.1 Op alle Overeenkomsten tussen de Praktijk en de

Klant is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.

7.3.2 Voor Klanten-ondernemingen geldt dat in geval van geschillen uitsluitend de rechtbank van het arrondissement waarin de Praktijk haar zetel heeft, bevoegd is om kennis te nemen van het geschil.

7.3.3 Voor Klanten-consumenten geldt dat geschillen kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter volgens de wettelijke regels van rechterlijke bevoegdheid, waaronder de rechter van de woonplaats van de consument.

7.3.4 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen om een geschil in onderling overleg te beslechten.

ARTIKEL 8: OPSCHORTING EN STOPZETTING

8.1 Opschorting bij niet-betaling

8.1.1 Indien de Klant niet betaalt binnen de overeengekomen betalingstermijn, heeft de Praktijk het recht om haar werkzaamheden en/of Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Klant.

8.1.2 Alvorens over te gaan tot opschorting bij Klanten-consumenten, zal de Praktijk een schriftelijke herinnering sturen met een laatste termijn van ten minste veertien (14) dagen om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen.

8.1.3 Voor Klanten-ondernemingen kan de opschorting plaatsvinden zonder voorafgaande ingebrekestelling, indien de betalingstermijn met meer dan veertien (14) dagen is overschreden.

8.2 Uitzonderingen voor spoedeisende zorg

8.2.1 In afwijking van artikel 8.1 zal de Praktijk bij dieren in acute nood of levensbedreigende situaties noodzakelijke spoedeisende zorg niet weigeren, ook niet bij betalingsachterstand van de Klant.

8.2.2 De Praktijk behoudt zich in dergelijke gevallen wel het recht voor om vooruitbetaling of onmiddellijke betaling na de behandeling te eisen.

8.3 Gevolgen van opschorting

8.3.1 Tijdens de periode van opschorting blijven alle betalingsverplichtingen van de Klant onverminderd van kracht.

8.3.2 De Praktijk is niet aansprakelijk voor enige schade die ontstaat door de rechtmatige opschorting van werkzaamheden of Diensten, inclusief maar niet beperkt tot vertragingen, ongemak of verslechtering van de gezondheidstoestand van het dier.

8.3.3 De Klant vrijwaart de Praktijk voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de opschorting van werkzaamheden of Diensten ontstaan.

8.4 Definitieve stopzetting van dienstverlening

8.4.1 De Praktijk behoudt zich het recht voor om de dienstverlening definitief stop te zetten bij Klanten die herhaaldelijk niet voldoen aan de betalingsvoorwaarden, na de Klant hiervan schriftelijk in kennis te hebben gesteld.

8.4.2 Bij definitieve stopzetting van de dienstverlening aan een Klant-consument zal de Praktijk, behoudens in geval van spoedeisendheid, een redelijke opzegtermijn in acht nemen om de Klant-consument in staat te stellen

alternatieve zorg te regelen.

8.4.3 De Praktijk is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de rechtmatige stopzetting van de dienstverlening wegens niet-nakoming van de betalingsverplichtingen door de Klant.

8.4.4 Bij definitieve stopzetting van de dienstverlening zal de Praktijk op verzoek van de Klant en na volledige betaling van openstaande facturen, de medische gegevens van het dier overdragen aan een door de Klant aan te wijzen andere dierenarts.

ARTIKEL 9: AANSPRAKELIJKHEID

9.1 Aard van de aansprakelijkheid

9.1.1 De aansprakelijkheid van de Praktijk zal binnen de wettelijke grenzen en onverminderd de bepalingen hierin opgenomen, exclusief beheerst worden door de regels van het contractenrecht en de contractuele aansprakelijkheid, zelfs wanneer het feit of de gebeurtenis die de oorzaak is van aansprakelijkheid ook een onrechtmatige daad vormt. De Praktijk kan bijgevolg niet buitencontractueel aansprakelijk gesteld worden in toepassing van artikel 6.3 van het Burgerlijk Wetboek.

9.1.2 De Klant doet uitdrukkelijk afstand van zijn recht om de Praktijk op enige andere grond dan contractuele aansprakelijkheid aan te spreken.

9.2 Uitsluiting van aansprakelijkheid van hulppersonen

9.2.1 In geen geval kan enige hulppersoon van de Praktijk (evenwel beperkt tot enig personeelslid, bestuurder (met inbegrip van diens eventuele vaste vertegenwoordiger), aandeelhouder en (zelfstandige) medewerker) rechtstreeks of solidair met de Praktijk worden aangesproken voor eventuele fouten en/of nalatigheid met betrekking tot de al dan niet uitgevoerde prestaties.

9.2.2 De schade ingevolge het handelen of nalaten te handelen door zulke hulppersoon vormt, binnen de wettelijke grenzen, enkel grond voor een contractuele aansprakelijkheidsvordering tegen de Praktijk en geen grond voor een buitencontractuele aansprakelijkheidsvordering tegen de voormelde personen, zelfs niet wanneer de gebeurtenis die aan de oorsprong ligt van de schade ook een onrechtmatige daad vormt.

9.2.3 De Klant verbindt zich ertoe om de in dit artikel opgenomen bepalingen ook te doen respecteren door derden die rechten zouden kunnen ontleenen aan de Overeenkomst.

9.3 Beperking van aansprakelijkheid

9.3.1 De aansprakelijkheid van de Praktijk is te allen tijde beperkt tot directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van de Praktijk in de uitvoering van haar verplichtingen.

9.3.2 Voor Klanten-ondernemingen is de Praktijk in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, reputatieschade of andere vormen van vermogensschade, voortvloeiend uit het gebruik van de

geleverde Producten of Diensten.

9.3.3 Voor Klanten-consumenten is de Praktijk niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, tenzij deze voortvloeit uit een schending van de essentiële verbintenissen van de Praktijk of tenzij uitsluiting van aansprakelijkheid voor dergelijke schade wettelijk niet is toegestaan.

9.3.4 In gevallen waarin de Praktijk aansprakelijk wordt gehouden voor schade, is de vergoeding beperkt tot het laagste van de volgende bedragen:

(a) het bedrag dat in het kader van de betreffende Overeenkomst door de Klant aan de Praktijk is betaald voor de geleverde Producten of Diensten in de drie maanden voorafgaand aan het incident dat de schade heeft veroorzaakt; of

(b) het bedrag dat door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de Praktijk in het betreffende geval wordt uitgekeerd.

9.3.5 De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de Praktijk of haar leidinggevenden.

9.4 Meldingsplicht en verval van recht

9.4.1 De Klant is verplicht om de Praktijk onmiddellijk, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontdekking, schriftelijk te informeren over schade of tekortkomingen in de dienstverlening.

9.4.2 Het recht op schadevergoeding vervalt indien de Klant nalaat de Praktijk binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie (3) maanden na ontdekking, van dergelijke schade of tekortkomingen op de hoogte te stellen.

9.4.3 Elke vordering tot schadevergoeding tegen de Praktijk verjaart door verloop van één (1) jaar na de dag waarop de Klant bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade en de aansprakelijkheid van de Praktijk daarvoor.

9.5 Inschakeling van derden

9.5.1 De Praktijk heeft het recht om derden in te schakelen voor de uitvoering van haar verplichtingen. De Klant erkent en stemt in met het feit dat de Praktijk in dat geval niet aansprakelijk is voor schade die voortvloeit uit handelingen of tekortkomingen van deze derden, tenzij de Praktijk onzorgvuldig is geweest bij de selectie van deze derden.

9.5.2 Indien deze derden hun aansprakelijkheid beperken, is de Praktijk gerechtigd om deze aansprakelijkheidsbeperking mede namens de Klant te aanvaarden.

ARTIKEL 10: PRIVACY

10.1 Naleving van privacywetgeving

10.1.1 De Praktijk respecteert de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 van 27 april 2016 ("AVG") en de Belgische wetgeving inzake gegevensbescherming, en treft in dit verband alle vereiste technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van de Klant te beschermen.

10.1.2 De Praktijk verwerkt persoonsgegevens van de Klant uitsluitend voor de volgende doeleinden:

- a) het uitvoeren van de Overeenkomst met de Klant;
- b) het verlenen van diergeneeskundige zorg;
- c) het voeren van een correcte administratie en facturatie;
- d) het voldoen aan wettelijke verplichtingen; en
- e) het informeren van de Klant over relevante diensten en producten van de Praktijk, tenzij de Klant hiertegen bezwaar heeft gemaakt.

10.2 Privacybeleid

10.2.1 Meer gedetailleerde informatie over het privacybeleid van de Praktijk, waaronder informatie over de rechten van de Klant (recht op inzage, rectificatie, wissing, beperking, overdraagbaarheid en bezwaar), is raadpleegbaar op de website van de Praktijk: <https://www.vetshops.be/privacy>

10.2.2 De Klant kan een kopie van het privacybeleid ook kosteloos opvragen bij de Praktijk.

10.3 Bewaartermijnen

10.3.1 De Praktijk bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt, tenzij de gegevens langer bewaard moeten worden om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

10.3.2 Medische dossiers van dieren worden bewaard gedurende een periode van ten minste vijf (5) jaar na de laatste behandeling, of langer indien dit noodzakelijk is voor de continuïteit van de zorg of indien wettelijk vereist.

10.4 Gegevensbeveiliging

10.4.1 De Praktijk heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

10.4.2 In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die waarschijnlijk een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van de Klant, zal de Praktijk de Klant hierover informeren conform de wettelijke vereisten.

10.5 Delen van gegevens met derden

10.5.1 De Praktijk deelt persoonsgegevens van de Klant uitsluitend met derden indien:

- a) dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst;
- b) de Klant hiervoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven;
- c) dit wettelijk verplicht is; of
- d) de Praktijk hierbij een gerechtvaardigd belang heeft dat zwaarder weegt dan het privacybelang van de Klant.

10.5.2 Met derden die in opdracht van de Praktijk persoonsgegevens verwerken, sluit de Praktijk een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van de gegevens.

10.6 Contactgegevens

10.6.1 Voor vragen over het privacybeleid of verzoeken

met betrekking tot de persoonsgegevens kan de Klant contact opnemen met de Praktijk via de contactgegevens vermeld op de website of via info@vetshops.be.

10.7 Specifieke bepalingen voor de Webshop

10.7.1 Bij het gebruik van de Webshop verzamelt de Praktijk aanvullende gegevens zoals:

- (a) bestelgeschiedenis;
- (b) bezorgadressen;
- (c) betalingsgegevens;
- (d) browsegedrag en voorkeuren; en
- (e) apparaat- en browserinformatie.

10.7.2 De Praktijk gebruikt cookies en vergelijkbare technologieën om de functionaliteit van de Webshop te verbeteren, gebruiksstatistieken te verzamelen en de gebruikerservaring te personaliseren. Meer informatie hierover is te vinden in het Cookiebeleid op de website van de Praktijk.

10.7.3 De Praktijk neemt passende maatregelen om online betalingstransacties te beveiligen en voldoet aan de toepasselijke normen voor betalingsbeveiliging.

ARTIKEL 11: AANVULLENDE BEPALINGEN VOOR ONLINE VERKOOP (WEBSHOP)

11.1 Toepasselijkheid

11.1.1 Dit artikel is van toepassing op alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten met betrekking tot de aankoop van Producten en/of Diensten via de webshop van de Praktijk ("**Webshop**").

11.1.2 De bepalingen in dit artikel gelden in aanvulling op de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen in dit artikel en andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen in dit artikel voor zover het gaat om aankopen via de Webshop.

11.2 Aanbod en aanvaarding

11.2.1 Alle aanbiedingen in de Webshop zijn vrijblijvend en kunnen door de Praktijk worden herroepen, ook na aanvaarding van het aanbod door de Klant.

11.2.2 Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Praktijk de bestelling van de Klant elektronisch heeft bevestigd door middel van een bevestigingse-mail.

11.2.3 De Praktijk behoudt zich het recht voor om bestellingen te weigeren of aan de uitvoering ervan bijzondere voorwaarden te verbinden, zonder opgave van redenen.

11.3 Prijzen en betaling

11.3.1 Alle prijzen in de Webshop zijn in euro en inclusief BTW voor Klanten-consumenten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

11.3.2 Voor Klanten-ondernemingen worden prijzen exclusief BTW vermeld, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

11.3.3 Verzendkosten worden apart vermeld en zijn voor rekening van de Klant, tenzij anders aangegeven.

11.3.4 Betaling dient te geschieden op één van de wijzen zoals aangegeven tijdens het bestelproces. Aan de bestelling kunnen nadere betalingsvoorwaarden worden gesteld.

11.4 Herroepingsrecht voor Klanten-consumenten

11.4.1 De Klant-consument heeft het recht om binnen een termijn van veertien (14) kalenderdagen zonder opgave van redenen de Overeenkomst te herroepen.

11.4.2 De herroepingstermijn verstrijkt veertien (14) kalenderdagen na de dag waarop de Klant-consument of een door de Klant-consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste Product fysiek in bezit krijgt.

11.4.3 Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant-consument de Praktijk via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van zijn beslissing de Overeenkomst te herroepen. De Klant-consument kan hiervoor gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping dat beschikbaar is op de website van de Praktijk, maar is hiertoe niet verplicht.

11.4.4 Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om de mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

11.5 Uitzonderingen op het herroepingsrecht

11.5.1 Het herroepingsrecht is uitgesloten voor:

- (a) Producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- (b) Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
- (c) Diensten waarvan de uitvoering met instemming van de Klant-consument is begonnen voordat de herroepingstermijn is verstreken;
- (d) Producten die volgens specificaties van de Klant-consument zijn vervaardigd, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Klant-consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- (f) Producten die snel bederven of die een beperkte houdbaarheid hebben.

11.6 Gevolgen van de herroeping

11.6.1 Als de Klant-consument de Overeenkomst herroept, ontvangt deze alle betalingen die hij tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van de keuze van de Klant-consument voor een andere wijze van levering dan de door de Praktijk geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan veertien (14) dagen nadat de Praktijk op de hoogte is gesteld van de beslissing van de Klant-consument de Overeenkomst te herroepen, van de Praktijk terug.

11.6.2 De Praktijk betaalt de Klant-consument terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant-consument de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant-consument uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen voor de Klant-consument geen kosten in rekening worden gebracht voor deze terugbetaling.

11.6.3 De Praktijk mag wachten met terugbetaling tot zij de Producten heeft teruggekregen.

11.7 Retourzending van Producten

11.7.1 De Klant-consument dient de Producten onverwijld, doch in ieder geval niet later dan veertien (14) dagen na de dag waarop hij zijn beslissing om de Overeenkomst te herroepen aan de Praktijk heeft medegedeeld, terug te zenden of te overhandigen aan de Praktijk of een door de Praktijk gemachtigde persoon.

11.7.2 De Klant-consument heeft de terugzendtermijn in acht genomen indien hij de Producten terugzendt voordat de termijn van veertien (14) dagen is verstreken.

11.7.3 De directe kosten van het terugzenden van de Producten komen voor rekening van de Klant-consument, tenzij de Praktijk uitdrukkelijk heeft aangegeven deze kosten te zullen dragen.

11.7.4 De Klant-consument is alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de Producten die het gevolg is van het gebruik van de Producten, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de Producten vast te stellen.

11.8 Levering

11.8.1 De Praktijk streeft ernaar om bestellingen binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de betaling te leveren, tenzij een andere levertermijn is overeengekomen.

11.8.2 De opgegeven levertijden zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

11.8.3 De Praktijk is gerechtigd om bestellingen in gedeelten te leveren.

11.8.4 Het risico van beschadiging en/of vermissing van Producten berust bij de Praktijk tot het moment van bezorging aan de Klant of een vooraf aangewezen en aan de Praktijk bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

11.9 Garantie en conformiteit

11.9.1 De Praktijk staat ervoor in dat de Producten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

11.9.2 Voor Klanten-consumenten gelden de wettelijke garantiebepalingen zoals opgenomen in Boek VI, Titel 3, Hoofdstuk 1, Afdeling 2 van het Wetboek Economisch Recht.

11.9.3 Voor Klanten-ondernemingen geldt een garantietermijn van twaalf (12) maanden na levering, tenzij anders overeengekomen.

11.10 Klachten en geschillen

11.10.1 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bewakende tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Praktijk, nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd.

11.10.2 Bij de Praktijk ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien (14) dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de

Praktijk binnen de termijn van veertien (14) dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

11.10.3 De Klant-consument heeft de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de Consumentenombudsdienst. Deze is te bereiken via <https://consumentenombudsdienst.be/nl>.

11.10.4 De Klant-consument kan tevens een klacht indienen via het Europees ODR-platform, bereikbaar via <http://ec.europa.eu/odr>.

ARTIKEL 12: WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

12.1 De Praktijk behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

13.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging.

12.3 Wijzigingen worden bekendgemaakt op de website van de Praktijk, via elektronische communicatie of op enige andere wijze. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

12.4 Indien een Klant-consument een wijziging niet wenst te accepteren, kan deze de Overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt. De opzegging dient voor de ingangsdatum van de wijziging door de Praktijk te zijn ontvangen.