

Algemene Voorwaarden van “Dierenkliniek Heemskerk”

Op alle overeenkomsten tot Diergeneeskundige Behandeling, Diensten en of Levering van goederen door “ Dierenkliniek Heemskerk” zijn de onderstaande Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij vooraf schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen;

Artikel 1: Definities

- **Algemene Voorwaarden:** alle bepalingen uit de hieronder omschreven Algemene Voorwaarden;
- **Dierenarts:** degene die op grond van de Wet op de uitoefening van de diergeneeskunde 1990 tot de uitoefening van de diergeneeskunde is toegelaten. De dierenarts is in dienst van de Dierenartsenpraktijk of handelend onder de verantwoordelijkheid van de Dierenartsenpraktijk, die in opdracht van de Cliënt diergeneeskundige behandelingen 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 Dierenartsen als hierboven gedefinieerd alsmede de Dierenartsenpraktijk “Dierenkliniek Heemskerk”, die de Dierenartsen met gebruikmaking van alle (hulp) personen, waaronder begrepen maar niet uitsluitend dierenartsen, assistentes e.d. al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst, voeren, in welke juridische rechtsvorm en/of samenwerking dan ook;
- **Cliënt:** de eigenaar van de te behandelen Patiënt en/of aanbieder van de Patiënt in wiens opdracht de Dierenartsenpraktijk de diergeneeskundige behandelingen verricht en/of in het kader daarvan medicamenten levert en/of verkoopt en/of toedient en/of overige diergeneeskundige adviezen geeft en diergeneeskundige diensten verricht;
- **Patiënt(en):** het door de Cliënt ter behandeling aangeboden dier, dieren of groepen van dieren en/of het dier, de dieren of groepen van dieren waarover en/of ten behoeve waarvan medicamenten wordt geleverd en/of toegediend en/of overige diergeneeskundige adviezen worden gegeven en diergeneeskundige diensten worden verricht;
- **Behandelingsovereenkomst:** de overeenkomst (van opdracht) tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt, conform het principe van een inspanningsverbintenis, tot het verrichten van diergeneeskundige behandelingen, het leveren en/of toediening van medicamenten en/of het geven van adviezen en/of verrichten van (diergeneeskundige) keuringen;
- **Behandeling:** Het (laten) doen van onderzoeken, kleine ingrepen, operaties, het verstrekken en/of toedienen van medicijnen en/of vaccinaties alsmede het houden, huisvesten en verzorgen van de Patiënt en/of het verlenen van enige andere diensten waaronder inbegrepen het geven van adviezen ten behoeve van een patiënt dan wel de cliënt;
- **Debiteur:** degene op wiens naam de factuur van de Dierenartsenpraktijk is gesteld;
- **Spreekuur:** het Spreekuur van de Dierenartsenpraktijk waarbij de Cliënt, al dan niet op afspraak, binnen vastgestelde tijden in de Dierenartsenpraktijk kan inlopen voor daartoe door de Dierenartsenpraktijk vastgestelde diergeneeskundige verrichtingen en/of onderzoek;

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle (Behandelings) overeenkomsten tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt.

2.2 Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden van de Cliënt binden de Dierenartsenpraktijk niet. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden gelden alleen tussen partijen indien de Dierenartsenpraktijk schriftelijk met deze aanvullende en/of afwijkende voorwaarden heeft ingestemd.

Artikel 3: Totstandkoming (Behandelings) overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen tot het sluiten van een (Behandelings) overeenkomst zijn vrijblijvend, tenzij tussen partijen anders is overeengekomen.

3.2 De tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt te sluiten (Behandelings) overeenkomst is eerst rechtsgeldig 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 De Dierenartsenpraktijk heeft te allen tijde het recht om indien een aanbod tot het sluiten van een (Behandelings) overeenkomst uiteindelijk niet tot een definitieve overeenkomst leidt, alle kosten die de Dierenartsenpraktijk heeft moeten maken om de aanbieding aan de Cliënt te verstrekken, 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 om slechts onder bepaalde voorwaarden aan te nemen, indien de Dierenartsenpraktijk van mening is dat behandeling van Patiënt geen althans 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.

3.5 In bijzondere gevallen kan de Dierenartsenpraktijk de acceptatie afhankelijk stellen van de voldoening van een door haar bepaalde waarborgsom, bijvoorbeeld in de vorm van een aanbetaling van een deel van de door de kliniek te maken kosten voor de Behandelingsovereenkomst, dan wel vooruitbetaling te verlangen van de te maken kosten.

3.6 De Dierenartsenpraktijk kan in door haar nader te bepalen gevallen stellen dat vooraf door Cliënt een akkoordverklaring getekend moet worden voor de te verrichten behandeling en de daaraan verbonden kosten en risico's. De Dierenartsenpraktijk is te allen tijde gerechtigd bij deze akkoordverklaring om het overleggen van een geldig identiteitsbewijs te vragen.

Artikel 4: Inhoud (Behandelings) overeenkomst

4.1 De tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt gesloten (Behandelings) overeenkomst leidt 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. De Dierenartsenpraktijk voert deze werkzaamheden uit naar beste kunnen en met de zorgvuldigheid die van hem/haar mag worden verwacht. De Dierenartsenpraktijk heeft het recht bij het uitvoeren van derden.

4.2 De Behandelingsovereenkomst kan ook bestaan uit het verkopen, leveren en/of het toedienen van diergeneesmiddelen door Cliënt en/of in opdracht van derden, waaronder toediening in opdracht van overheidsinstanties. (zie tevens artikel 7.5).

4.3 Het enkele feit dat de Dierenarts 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 Cliënt en/of betreffende derde ter zake Patiënt uit hoofde van de Wet op de Diergeneesmiddelen rustende administratieve verplichtingen.

Artikel 5: Tussentijdse beëindiging (Behandelings) overeenkomst

5.1 De tussen de Dierenartsenpraktijk en Cliënt gesloten (Behandelings) overeenkomst wordt tussentijds beëindigd door:

* het uitdrukkelijke 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;

* het overlijden van de te behandelen Patiënt;

* een eenzijdige beslissing van de Dierenartsenpraktijk, indien de Dierenartsenpraktijk van mening is dat van hem/haar 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 (Behandelings) overeenkomst 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 de (Behandelings)overeenkomst voortijdig zal worden beëindigd dan zal 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. De Dierenartsenpraktijk mag haar tarieven eenzijdig verhogen. Op de nota wordt de berekende BTW vermeld.

6.2 Betaling van de nota van de Dierenartsenpraktijk geschiedt per pin of contant, direct na de verrichting tenzij anders overeengekomen. Naar keuze van de Dierenartsenpraktijk kan in uitzonderingsgevallen worden ingestemd met betaling binnen veertien dagen na factuurdatum in welk geval administratiekosten in rekening gebracht kunnen worden. Op de Cliënt rust de plicht adreswijzingen betreffende het factuuradres tijdig door te geven aan de Dierenartsenpraktijk.

Indien een afspraak minimaal 12 uur van tevoren is afgezegd, worden geen kosten in rekening gebracht. Bij later afzeggen en niet afzeggen wordt het consult bedrag, het bedrag voor een geplande operatie of behandeling in rekening gebracht. Indien de Patiënt is overleden binnen 24 uur voor de geplande afspraak, dan worden er geen kosten in rekening gebracht.

6.3 In bijzondere gevallen, ter beoordeling van de Dierenartsenpraktijk, kan een betalingsregeling overeen gekomen worden. Bij een betalingsregeling worden hiervoor extra kosten in rekening gebracht aan de Cliënt.

6.4 Indien meer nota's openstaan worden niet-integrale betalingen daarvan geacht te strekken tot voldoening van de eerst vervallene.

6.5 Bij niet tijdige betaling zal de debiteur direct in verzuim zijn en is de debiteur de wettelijke rente verschuldigd over de hoofdsom of restant der vordering. Voor het verzenden van een aanmaning wordt per keer een bedrag van ten minste 5,00 (vijf) euro in rekening gebracht.

6.6 De Debiteur is niet gerechtigd verrekening, uit welke hoofde dan ook, toe te passen aanzien van bedragen, die door de Dierenartsenpraktijk in rekening worden gebracht voor de door Dierenartsenpraktijk verrichte werkzaamheden.

6.7 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 een volledige vergoeding van zowel de buitenrechtelijke als de gerechtelijke incassokosten. De buitengerechtelijke incassokosten worden, exclusief BTW gesteld op ten minste 15% van de verschuldigde hoofdsom met rente zulks met een minimum van 50,00 (vijftig) euro.

6.8 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 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.

6.9 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, waarbij betalingen allereerst zullen strekken tot voldoening van de verschuldigde kosten, vervolgens tot voldoening van de verschenen rente en pas daarna tot voldoening van de oudste openstaande factuur.

6.10 Na de behandeling krijgt de Cliënt bericht dat de patiënt kan worden opgehaald. Indien de Patiënt niet binnen de afgesproken termijn wordt opgehaald, kan de Dierenartsenpraktijk een aangetekend schrijven aan de Cliënt sturen, met de mededeling dat indien de Patiënt na het verstrijken van zeven (7) werkdagen na dagtekening van dit schrijven nog niet is opgehaald, de Cliënt geacht wordt een onherroepelijke volmacht te hebben verleend aan de Dierenartsenpraktijk de Patiënt te verkopen of te herplaatsen. De opbrengst van een eventuele verkoop zal in mindering worden gebracht met het totaal verschuldigde.

6.11 Aan de Cliënt zal op zijn verzoek vooraf een raming van de te verwachten kosten worden verstrekt. Aan deze raming kunnen in beginsel geen definitieve rechten worden ontleend daar het nadrukkelijk slechts een schatting betreft. Kostenramingen dienen door een Dierenarts en de Cliënt te zijn voorzien van een schriftelijk aantekening voor zijnde gezien en akkoord bevonden. Kostenramingen omvatten uitsluitend de op deze raming specifiek vermelde behandelingen en medicijnen. De kosten van nabehandelingen en/of onverwachte dan wel al dan niet voorzienbare complicaties zijn nimmer bij een afgesproken dan wel geschatte prijs inbegrepen en komen altijd volledig voor rekening van Cliënt.

6.12 Bij het in rekening brengen van verblijfkosten aan de Cliënt gelden de dag van opname en de dag van afhalen van de Patiënt als volledige verpleegdagen.

6.13 De cliënt is te allen tijde verplicht tot betalen en is aansprakelijk bij in gebreke blijven. Dit geldt derhalve ook in geval de kosten vallen onder de dekking van een door Cliënt afgesloten verzekering of een door derden afgesloten verzekering ingeval van wettelijke aansprakelijkheid van een derde. Betaling door een verzekeraar of een

derde heeft kwijting ten gevolge voor zover de waarde van die betaling overeenstemt met het bedrag van de vordering op de Cliënt.

6.14 Indien de Cliënt niet terstond kan of wilt betalen en de Dierenartsenpraktijk is om hem/haar moverende redenen niet bereid een factuur uit te reiken, dan zal de Dierenartsenpraktijk gebruik maken van het haar wettelijk toekomende retentierecht en de Patiënt en/of de goederen onder zich houden. In geval van retentie van een Patiënt komen de huisvestings- en verzorgingskosten conform praktijktarief volledig voor rekening van de Cliënt, met inachtneming van het gesteld in artikel 6.15 van deze Algemene Voorwaarden.

6.15 Indien de patiënt tijdens de behandeling in de dierenkliniek overlijdt of wordt geëuthanaseerd zal -tenzij anders overeen gekomen- de dierenkliniek op rekening van de eigenaar zorg dragen voor afvoer van het stoffelijk overschot. De cliënt zal worden gewezen op de mogelijkheid van crematie of begrafenis tenzij omstandigheden dat onmogelijk maken. De kosten van de crematie/begrafenis alsmede eventuele vervoers- en bewaarkosten komen voor rekening van de cliënt.

Artikel 7: Aansprakelijkheid

Algemene bepaling:

7.1 Indien de Dierenartsenpraktijk op enigerlei wijze aansprakelijk zal zijn dan is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering van de Dierenartsenpraktijk in een voorkomend geval aanspraak op uitkering geeft. De polisvoorwaarden en polisbladen van deze verzekering liggen bij de Dierenartsenpraktijk ter inzage, waarvan een afschrift op het eerste verzoek van de Cliënt kosteloos zal worden verstrekt. Vergoeding van indirecte schade is te allen tijde uitgesloten, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade, gedeerde winst, gemiste besparingen en schade door (bedrijfs)stagnatie en dergelijke.

7.2 De Dierenarts en/of Dierenartsenpraktijk is slechts aansprakelijk en/of kan er pas sprake zijn van een mogelijk wanprestatie indien dit het gevolg is van grove schuld of opzet. Van voorgaande is pas sprake indien Cliënt dit middels een schriftelijke verklaring van een ter zake deskundige aannemelijk hard heeft weten te maken.

Bijzondere bepalingen:

7.3 Indien er sprake is van een diergeneeskundige keuring, dan gelden in afwijking van het voorgaande lid van dit artikel de volgende (tevens op het onderzoeksrapport afgedrukte) bepalingen

7.3.1 De keurende Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk is 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 de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de keurende Dierenarts.

7.3.2 Ter zake onder de 7.3.1 genoemde aansprakelijkheid komt slechts de opdrachtgever een vorderingsrecht toe jegens de keurende Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk; anderen dan opdrachtgever kunnen aan het onderzoeksrapport geen enkel recht op schadevergoeding ontfangen.

7.3.3 De aansprakelijkheid zal te allen tijde beperkt zijn tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval aanspraak op uitkering geeft. De polisbescheiden van deze verzekering liggen ter inzage bij de Dierenartsenpraktijk en op eerste verzoek wordt daarvan kosteloos een afschrift verstrekt.

7.3.4 De artikelen 7.3.1 t/m 7.3.7 zijn ook van toepassing indien de opdrachtgever het onderzoeksrapport niet ondertekent en niettemin het onderzoeksrapport in ontvangst neemt.

7.3.5 Indien opdrachtgever 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 7.3.1 t/m 7.3.7. zij ook jegens de eigenaar kunnen worden ingeroepen.

7.3.6 Indien opdrachtgever 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 keuringsdierenarts en de Dierenartsenpraktijk.

7.3.7 Op geschillen over het uitvoeren van de keuring en/of het invullen van dit onderzoeksrapport is uitsluitend Nederlands recht van toepassing en uitsluitend de Nederlandse rechter is bevoegd kennis daarvan te nemen.

7.4 De Dierenartsenpraktijk die informatie verstrekt over de invoer van dieren in Nederland en/of uitvoer van dieren naar landen buiten Nederland en daarbij geldende in- en/of exportvoorschriften verleent slechts onverschuldigde bijstand, waarbij een succesvolle invoer of uitvoer op geen enkele wijze wordt gegarandeerd en waarbij de Dierenarts en/of Dierenartsenpraktijk, tenzij sprake is van opzet en/of grove schuld van de Dierenarts en/of de Dierenartsenpraktijk, niet aansprakelijk is voor enige schade en/of kosten van welke aard dan ook verband houdend met de betreffende (poging tot) invoer of uitvoer van dieren.

7.5 De Dierenartsenpraktijk sluit, tenzij sprake is van opzet en/of grove schuld van de Dierarts en/of de Dierenartsenpraktijk, iedere aansprakelijkheid uit voor schade tengevolge van toediening van diergeneesmiddelen door Cliënt zelf en ter zake toediening van diergeneesmiddelen in opdracht van derden, waaronder begrepen toediening in opdracht van overheidsinstanties alsmede letsel en/of schade door toediening van deze middelen, de eventuele bijwerkingen daarvan en onzorgvuldigheden bij de vervulling van de daarvoor geldende administratieve verplichtingen en daarmee samenhangende bewijsproblemen.

7.6 Het sluiten van een (Behandelings) overeenkomst en/of het verrichten van diergeneeskundige behandelingen en/of het in het kader daarvan leveren en/of toe dienen van medicamenten en/of het geven van diergeneeskundige adviezen en diensten laat geheel onverlet de risicoaansprakelijkheid van Cliënt en/of derden voor door het dier aangerichte schade in de zin van art. 6:179 BW.

Artikel 8: Eigendom

8.1 De Dierenartsenpraktijk behoudt te allen tijde de eigendom van afschriften, bescheiden en andere informatiedragers zoals röntgenfoto's die betrekking hebben op de behandelde Patiënt. 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.

Artikel 9: Overige bepalingen

9.1 Betreding van locatie werkzaamheden. Het is de Cliënt niet toegestaan andere ruimten van de Dierenartsenpraktijk dan de wachtkamer te betreden zonder

voorafgaande toestemming van de Dierenartsenpraktijk. Indien de behandeling van de Patiënt daartoe aanleiding geeft heeft de Dierenartsenpraktijk het recht om aan een ieder, zo nodig ook aan de Cliënt, de toegang tot een locatie, waar 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.

9.2 De Dierenartsenpraktijk is te allen tijde gerechtigd een haar toevertrouwt dier dat acuut geraakt in ernstig lijden zonder uitzicht op herstel, te euthanaseren, zonder toestemming van de Cliënt en zonder gehouden te zijn tot enige vergoeding jegens de Cliënt of eventuele andere. Wel zal de Dierenartsenpraktijk waar mogelijk zoveel mogelijk proberen de Cliënt vooraf te informeren over de ontstane situatie.

9.3 Persoonsgegevens van de Cliënt worden opgenomen in het gegevensbestand VAP of een ander medisch registratiesysteem ter ondersteuning van de Patiëntenbehandeling. Medewerkers en studenten/stagiaires van de Dierenartsenpraktijk zijn gehouden tot geheimhouding van de persoonsgegevens van Cliënt. Cliënten zijn gerechtigd hun persoonsgegevens in te zien en te laten wijzigen bij de Dierenartsenpraktijk.

Artikel 10: Overmacht

10.1 De Dierenartsenpraktijk is niet aansprakelijk voor niet, niet gehele of niet tijdige nakoming van haar verplichtingen ten gevolge van overmacht.

10.2 Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan: de omstandigheden die de (gedeeltelijke) nakoming van deze overeenkomst verhinderen en niet aan de Dierenartsenpraktijk zijn toe te rekenen.

Artikel 11: Klachten

11.1 De Cliënt is verplicht om de door de Dierenartsenpraktijk te verrichten prestatie en/of te leveren medicamenten onverwijld na ontvangst of uitvoering te keuren op direct constateerbare gebreken en/of onvolkomenheden. De Cliënt dient klachten over de verrichte diensten binnen 30 dagen nadat de werkzaamheden zijn beëindigd of nadat de gebreken en/of onvolkomenheden aan de Cliënt kenbaar is geworden, aan de Dierenartsenpraktijk (bij voorkeur schriftelijk) te berichten, bij overschrijding van welke termijn elke aanspraak jegens de Dierenartsenpraktijk ter zake enig gebrek en/of onvolkomenheid vervalst.

11.2 Indien de Dierenartsenpraktijk de klacht over de behandeling, de prestatie en/of geleverde goederen gegrond bevindt, heeft de Dierenartsenpraktijk te allen tijde het recht om:

- a.** indien dat nog mogelijk is, de prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten;
- b.** het door de Cliënt verschuldigde bedrag te crediteren; zulks ter keuze van de Dierenartsenpraktijk.

Artikel 12: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

12.1 Op alle (Behandelings) overeenkomsten tussen de Dierenartsenpraktijk en de Cliënt is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing.

12.2 In geval een geschil behoort tot de wettelijke competentie van de Arrondissementsrechtbank, is de rechtbank in de plaats van vestiging van de Dierenartsenpraktijk bevoegd van het geschil kennis te nemen, onverminderd de bevoegdheid van de Dierenartsenpraktijk een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.