



Algemene Voorwaarden

Op alle overeenkomsten tot diergeneeskundige behandeling, diensten en/of levering van goederen door Holistische praktijk voor dieren Den Hoek zijn de onderstaande algemene voorwaarden van toepassing, tenzij vooraf schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen;

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Holistische Praktijk : De dierenartsenpraktijk, de daar werkzame dierenartsen dan wel de daar werkzame therapeuten en assistentes voor zover bevoegd tot het uitvoeren van de elders in deze algemene voorwaarden genoemde zaken, handelingen en/of het aangaan van overeenkomsten.

Dierenarts: Een dierenarts in dienst van de Holistische Praktijk of handelend onder de verantwoordelijkheid van de Holistische Praktijk, belast met klinische werkzaamheden en bevoegd tot het uitvoeren van diergeneeskundige handelingen als bedoeld in de Wet op de Uitoefening Diergeneeskunde;

Therapeut: Een therapeut in dienst van de Holistische Praktijk of handelend onder de verantwoordelijkheid van de Holistische Praktijk, belast met ondersteunende alternatieve werkzaamheden en bevoegd tot het uitvoeren van deze handelingen onder verantwoordelijkheid van de aanwezige dierenarts(en) van de Holistische Praktijk

Patiënt: Het voor een behandeling aangeboden dier, dan wel ingeval van de verstrekking van medicijnen het dier en/of de dieren waarvoor de te verstrekken medicijnen zijn bedoeld.

Behandeling: Het (laten) doen van onderzoeken, behandeling op holistische wijze, 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.

Behandelingsovereenkomst: Een overeenkomst conform het principe van een inspanningsverbintenis waarbij de cliënt om een behandeling verzoekt en de Holistische Praktijk dit verzoek honoreert, dan wel het aanbod van de Holistische Praktijk om een behandeling te starten waarbij de cliënt op welke wijze dan ook heeft aangegeven dit aanbod te (zullen) accepteren.

Cliënt: De patiënt-eigenaar en/of aanbieder van de patiënt;

Dierenartsassistent: Een in de Holistische Praktijk werkzame assistente.

A. Patiëntenbehandeling.

1. Een overeenkomst tot behandeling komt tot stand en wordt rechtsgeldig zodra de aanbieding van de patiënt voor behandeling aan de Holistische Praktijk door de cliënt, dan wel zijn vertegenwoordiger of houder van het dier, hoe ook genaamd, wordt gevolgd door een acceptatie voor behandeling door de Holistische Praktijk. De aanbieding van de patiënt kan mondeling, telefonisch en/of fysiek geschieden. De bevestiging van de afspraak geschiedt door het terugsturen per internet, mail, fax of post van het volledige inschrijfformulier, dat beschikbaar is via www.holistischdierenarts.nl
2. Van acceptatie is sprake zodra de Holistische Praktijk een aanvang neemt met de behandeling dan wel een datum en/of tijdstip voor behandeling heeft bepaald, dan wel een toezegging heeft gedaan om de behandeling op een nog nader te overeen te komen tijdstip te zullen uitvoeren.
3. Er is eveneens sprake van een rechtsgeldige en bindende overeenkomst zodra de cliënt verzocht heeft om de levering van goederen of diensten anders dan een behandeling en de Dierenkliniek heeft toegezegd aan dit verzoek van de cliënt te zullen (gaan) voldoen.
4. Indien de aanbieder niet beschikt over een schriftelijke volmacht van de eigenaar, is hij gehouden de verplichtingen uit deze

overeenkomst na te komen ingeval de eigenaar de volmacht betwist.

5. Bevoegd tot de acceptatie van overeenkomsten zijn uitsluitend de in de Holistische Praktijk werkzame dierenartsassistentes, dierenartsen en therapeuten.
6. De Holistische Praktijk heeft het recht om het sluiten van een behandelingsovereenkomst ten aanzien van een haar aangeboden patiënt en/of de levering van bepaalde goederen en/of diensten te weigeren en/of slechts onder bepaalde voorwaarden aan te nemen indien de Holistische Praktijk van mening is dat behandeling van de patiënt geen, althans onvoldoende kans op succes heeft dan wel indien de Holistische Praktijk van mening is dat verdere behandeling niet in het belang van het dier is.
7. In bijzondere gevallen kan de Holistische Praktijk 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 Holistische Praktijk te maken kosten voor de Behandeling, dan wel vooruitbetaling te verlangen van de te maken kosten.
8. De Holistische Praktijk 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 Holistische Praktijk is te allen tijde gerechtigd bij deze akkoordverklaring om het overleggen van een geldig identiteitsbewijs te vragen.
9. De behandelingsovereenkomst verplicht de Holistische Praktijk uitsluitend tot het leveren van een behandeling met inachtneming van alle betrokken belangen. De Holistische Praktijk is evenwel niet verplicht tot enige specifieke behandeling noch tot het leveren van enig vooraf bepaald en/of voorzien resultaat.
10. Met wens van de cliënt wordt rekening gehouden tenzij dat naar oordeel van de behandelende dierenarts niet bijdraagt tot een optimaal behandelingsresultaat of deze wens leidt tot verstoring van de overige gang van zaken binnen de Holistische Praktijk, dan wel in strijd is met wettelijke voorschriften.
11. Indien de patiënt tijdens de behandeling in de Holistische Praktijk overlijdt of wordt geëuthanaseerd zal -tenzij anders overeengekomen- de Holistische Praktijk op rekening van de eigenaar zorgdragen voor afvoer van het stoffelijk overschot. De cliënt zal worden gewezen op de mogelijkheid van crematie of begrafenissen tenzij omstandigheden dat onmogelijk maken. De kosten van de crematie/begrafenis alsmede eventuele vervoers- en bewaarkosten komen voor rekening van de cliënt.
12. Op uitdrukkelijk wens van de cliënt wordt de behandeling voortijdig beëindigd, mits de cliënt hierover tevoren met de behandelende dierenarts overleg heeft gepleegd. In dit overleg licht de dierenarts cliënt in over de mogelijke gevolgen van deze beëindiging
13. Indien een behandelingsovereenkomst eenzijdig wordt geannuleerd door de cliënt is de cliënt gehouden alle tot dan toe gemaakte kosten te vergoeden, waaronder inbegrepen maar niet uitsluitend zijnde: alle kosten van de voor de behandeling reeds gereserveerde: tijd, ruimtes, apparatuur, goederen en/of door derden reeds gemaakte kosten ten behoeve van de patiënt of cliënt alsmede voor de behandeling reeds speciaal bestelde goederen.
14. De dierenarts kan eenzijdig de (voortzetting van) behandelingsovereenkomst annuleren indien:
 - het vertrouwen tussen dierenarts en cliënt op zo ernstige wijze is verstoord dat de dierenarts geen werkbaar situatie meer aanwezig acht.
 - De Holistische Praktijk van mening is dat een (voortzetting van de) behandeling van haar redelijkerwijs niet verlangd kan worden omdat er geen redelijke kans meer is op een beoogd en/of gewenst resultaat.
 - Cliënt zal van een dergelijke beslissing zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld.
 - De Cliënt blijft verplicht de tot dan toe gemaakte behandelingskosten te voldoen
15. De Holistische Praktijk heeft het recht bij het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst gebruik te maken van derden, zonder dat dit eerst aan cliënt behoeft te worden medegedeeld.



Algemene Voorwaarden

B. Betaling.

1. De overeenkomst verplicht de cliënt tot betaling conform de tarieven van de Holistische Praktijk. De meest voorkomende tarieven staan op de website vermeld.
2. Aan de cliënt kan op zijn verzoek vooraf een raming van de te verwachten kosten worden verstrekt. Aan deze raming kunnen in beginsel geen rechten worden ontleend daar het nadrukkelijk slechts een schatting betreft. Kostenramingen dienen door een dierenarts en de eigenaar te zijn voorzien van een schriftelijk aantekening voor zijnde gezien en akkoord bevonden.
3. 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.
4. Bij het in rekening brengen van verblijfkosten aan de cliënt gelden de dag van opname en de dag van ontslag c.q. afhalen van de patiënt als volledige verpleegdagen.
5. De betaling is verschuldigd:
 - Primair contant terstond na beëindiging van de behandeling dan wel bij het afhalen van de patiënt of bestelde goederen.
 - Naar keuze van de Holistische Praktijk kan in uitzonderingsgevallen worden ingestemd met betaling binnen veertien dagen na de factuurdatum, waarbij 4,50 euro (incl 19% BTW) administratiekosten kan worden berekend over het meegeven van de factuur;
6. Mocht cliënt niet terstond kunnen of willen betalen en de Holistische Praktijk is om haar motiverende redenen niet bereid een factuur uit te reiken, dan zal de Holistische Praktijk gebruik maken van het haar wettelijk toekomende retentierecht en de patiënt en/of de goederen onder zich houden. Ingeval van retentie van een patiënt komen de huisvestings- en verzorgingskosten conform praktijktarief volledig voor rekening van de cliënt, met inachtneming van het gesteld in B sub 11 van deze algemene voorwaarden.
7. In bijzondere gevallen - ter beoordeling van de Holistische Praktijk - kan een betalingsregeling overeen gekomen worden. Bij een betalingsregeling worden hiervoor extra kosten in rekening gebracht aan de cliënt.
8. De cliënt is te allen tijde verplicht tot betalen en is aansprakelijk bij in gebreke blijven hiervan. 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 voorzover de waarde van die betaling overeenstemt met het bedrag van de vordering op de cliënt.
9. Indien binnen veertien dagen na de factuurdatum geen betaling is ontvangen door de Dierenkliniek is de cliënt aast het verschuldigde bedrag , gehouden de daarop verschenen rente van 2% per maand te voldoen en is daarnaast tevens minimaal 5 euro administratiekosten per aanmaning verschuldigd. Op de cliënt rust de plicht adreswijzingen betreffende het factuuradres tijdig door te geven aan de Holistische Praktijk
10. Indien tot incasso, al dan niet door of via derden moet worden overgegaan, is de cliënt, naast het in artikel B sub 9 verschuldigde bedrag , gehouden tot een volledige vergoeding van zowel de buitengerechtelijke als de gerechtelijke incassokosten. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het verschuldigde met een minimum van 75 euro, alsmede de wettelijke rente.

C. Overige bepalingen.

1. Het is de cliënt niet toegestaan andere ruimten van de Holistische Praktijk dan de wachtkamer en balie te betreden zonder voorafgaande toestemming van de Holistische Praktijk.
2. Ook indien de behandeling onverhoopt niet of niet volledig het gewenste resultaat geeft, dienen de volledige kosten voor de gepleegde behandeling toch zonder enige korting te worden voldaan aangezien de aangegeven overeenkomst altijd het karakter

van een inspanningsverbintenis heeft.

3. De Holistische Praktijk is slechts aansprakelijk en/of kan er pas sprake zijn van een mogelijke wanprestatie indien dit het gevolg is van grove schuld of opzet. Van voorgaande is pas sprake indien cliënt dit ,al dan niet middels een schriftelijke verklaring van een terzake deskundige aannemelijk heeft weten te maken.
4. De Holistische Praktijk is te allen tijde gerechtigd een haar toevertrouwd dier dat acuut geraakt in ernstig lijden zonder uitzicht op herstel, te euthanaseren, zonder gehouden te zijn tot enige vergoeding jegens de eigenaar of eventuele andere rechthebbende. Wel zal de Holistische Praktijk waar mogelijk zoveel mogelijk proberen de cliënt vooraf te informeren over de ontstane situatie.
5. De cliënt is verplicht om de door de Holistische Praktijk te verrichten prestatie, behandelingen 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, behandelingen en/of goederen binnen 7 dagen nadat het gebrek en/of onvolkomenheid aan de cliënt kenbaar is geworden en/of had kunnen worden mondeling kenbaar te maken. Deze mondelinge aanzegging dient uiterlijk binnen 7 dagen door de cliënt schriftelijk bevestigd te worden. Bij overschrijding van één dezer termijnen vervalt enige aanspraak jegens de Holistische Praktijk terzake enig gebrek of onvolkomenheid.
6. Indien de Holistische Praktijk de klacht over de behandeling, de prestatie en/of geleverde goederen gegrond acht, heeft de Holistische Praktijk te allen tijde het recht en dient de cliënt in de gelegenheid gesteld te worden om:
 - indien dat nog mogelijk is, de prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten ,
 - Indien mogelijk het gebrek alsnog weg te nemen dan welke een artikel of dienst te leveren dat zonder dit gebrek is of;
 - het door de cliënt verschuldigde bedrag te crediteren, zulks ter keuze van de Holistische Praktijk.
7. Indien de Holistische Praktijk op enigerlei wijze aansprakelijk zal zijn is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering van de Holistische Praktijk in een voorkomend geval aanspraak op uitkering geeft. De polisvoorwaarden en polisbladen van deze verzekering liggen bij de Holistische Praktijk ter inzage, waarvan op eerste verzoek van de cliënt kosteloos een afschrift zal worden verstrekt. Vergoeding van 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. De Holistische Praktijk behoudt te allen tijde het eigendom van alle voor de behandeling gebruikte hulpmiddelen, originele afschriften, patiëntenkaarten, laboratoriumuitslagen en alle andere bescheiden en andere informatiedragers zoals bijvoorbeeld röntgenfoto's die betrekking hebben op de behandelde patiënt. De cliënt kan op verzoek tegen een vergoeding van de kostprijs afschriften krijgen van de informatiedragers en/of andere bescheiden.
9. Op alle (behandelings -)overeenkomsten tussen de Holistische Praktijk en de cliënt is uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing. In geval van een geschil dat behoort tot de wettelijke competentie van de Arrondissementsrechtbank, is de rechtbank in de plaats van vestiging van de Holistische Praktijk bevoegd van het geschil kennis te nemen, onverminderd de bevoegdheid van de Holistische Praktijk een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.



D. Leverings- en betalingsvoorwaarden webshop bestellingen

1. U ontvangt van ons per e-mail een bevestiging van de door u gedane bestelling. De standaard geldigheidsduur van dit aanbod is 5 werkdagen. Gelieve direct contact opnemen, indien de bevestigingmail onjuiste gegevens bevat, ten aanzien van de te bestellen producten of naam-, adres- en mailgegevens
2. De door u bestelde goederen worden na ontvangst verstuurd naar het door u opgegeven adres. Indien de bestelling onbestelbaar blijkt door foutieve adressering zal de bestelling nogmaals naar een gecorrigeerd adres worden gestuurd. De kosten hiervoor komen voor uw rekening. De te betalen factuur wordt toegevoegd bij uw bestelling.
3. Wij behouden ons het recht voor bestellingen te weigeren zonder opgaaf van redenen.
4. Indien wij niet binnen 3 werkdagen kunnen leveren en dit niet op de website bij het artikel staat aangegeven nemen wij contact met u op. U kunt er dan voor kiezen uw bestelling te annuleren of een langere leveringstermijn te aanvaarden
5. Online bestellingen dienen betaald te worden via de aangeboden betalingsmogelijkheden van de webshop, te weten vooraf, via iDeal of bij afhalen op de Holistische praktijk.
6. Indien bestelde goederen op rekening worden gekocht, dan dient binnen veertien dagen na de factuurdatum de betaling te zijn ontvangen op het bank of girorekeningnummer van de Holistische praktijk voor dieren Den Hoek, o.v.v. factuurnummer en uw naam.
7. Indien u niet tijdig betaald, ook niet na een herinnering, zal de invordering van de betaling uit handen gegeven worden aan een incassobureau
8. In het geval van vragen over beschikbaarheid van producten of vragen over de bestelling kunt u contact met ons op te nemen, via info@holistischdierenarts.nl of 030-2961462. Voor medische vragen inzake bestelde medicijnen verzoeken wij u contact op te nemen van maandag t/m donderdag tussen 08.30 -0900 tijdens het telefonisch spreekuur.
9. Na ontvangst van de goederen heeft u als consument wettelijk 7 werkdagen de tijd om de overeenkomst te ontbinden (herroepingsrecht) zonder opgaaf van redenen. Dit kunt u doen door een mail te sturen naar info@holistischdierenarts.nl.
10. Indien u als consument gebruik heeft gemaakt van uw herroepingsrecht dient u binnen 10 werkdagen na ontvangst van de goederen deze terug te sturen in de originele, onbeschadigde verpakking, met de originele factuur en de ongeopende/ongebruikte producten. U ontvangt van ons dan uw geld terug, minus de verzendkosten. De bestelling moet *voldoende gefrankeerd teruggestuurd* worden naar de Holistische Praktijk voor dieren Den Hoek, Bisschopsweg 2, 3732 HW De Bilt.
11. Medicatie die speciaal gemaakt is voor de consument kan niet retour gestuurd worden.
12. De verzendkosten die we in rekening brengen bestaan uit de transportkosten, verpakkingsmateriaal en de verpakkingskosten.