

Algemene Voorwaarden

Dierenartsenpraktijk Oude-Tonge en de Wurft

Laatst gewijzigd: 24 februari 2026

1. Uitleg en toepasselijkheid

1.1. In deze Voorwaarden betekent:

- **Diensten:** de door de Dierenkliniek geleverde of te leveren diensten waaronder diergeneeskundige zorg, zoals het geven van advies, het doen van onderzoek, het behandelen, het toedienen van medicamenten of diergeneeskundige zaken als voeding, het verrichten van keuringen en het verstrekken van verklaringen.
- **Dierenarts:** degene die is ingeschreven in het daartoe bestemde register die al dan niet met behulp van paraveterinair en anderen de Diensten uitvoert.
- **Dierenkliniek:** Dierenartsenpraktijk Oude-Tonge en de Wurft. Ook aangeduid als 'Wij', 'Ons' of 'Onze'.
- **Goederen:** de door de Dierenkliniek op basis van de Overeenkomst geleverde of te leveren goederen, waaronder voeding, supplementen, medicatie en andere goederen.
- **Klant:** degene (eigenaar of vertegenwoordiger) die met Ons de Overeenkomst aangaat.
- **Patiënt:** het dier, de dieren of koppel van dieren waarop de Overeenkomst betrekking heeft.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen de Klant en Ons voor de levering van de Diensten en/of Goederen.
- Waar in deze Voorwaarden wordt gesproken van 'zakelijke Klanten', wordt daaronder verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

1.2. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle geleverde en te leveren Diensten en Goederen en ieder(e) aanbod, offerte en Overeenkomst. Onderdeel van de Overeenkomst zijn ook de [huisregels](#) en [privacyverklaring](#). Wij kunnen deze Voorwaarden aanpassen. Als Wij dat doen, laten Wij dat minimaal 30 dagen voor inwerkingtreding weten.

1.3. Eventuele door de Klant gehanteerde algemene (inkoop)voorwaarden zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden gelden alleen als deze expliciet schriftelijk zijn overeengekomen.

2. Diensten en Goederen

Algemeen

- 2.1. Een Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding daarvan of door uitvoering daarvan door Ons.
- 2.2. Al Onze aanbiedingen zijn vrijblijvend.
- 2.3. De Overeenkomst is een inspanningsverplichting.
- 2.4. De uitvoering van de Overeenkomst is alleen voor de Klant en de Patiënt. Derden kunnen aan de Overeenkomst geen rechten ontleen.

Diensten (de behandelovereenkomst)

- 2.5. Wij zullen de Diensten leveren naar beste inzicht en vermogen met de zorgvuldigheid die redelijkerwijs van Ons mag worden verwacht. Wij kunnen echter geen garantie geven op een specifiek resultaat.
- 2.6. Wij mogen de Diensten (of delen daarvan) laten voeren door derden. Artikel 7:404, 7:407 lid 2, 7:408 van het Burgerlijk Wetboek (BW) zijn niet van toepassing.
- 2.7. Onze betrokkenheid bij de verkoop, levering en/of toediening van diergeneesmiddelen en/of het verlenen van bijstand daarbij, ontslaat de Klant niet van de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de toediening van diergeneesmiddelen aan de Patiënt, waaronder de administratieve verplichtingen.
- 2.8. De Klant garandeert toestemming te hebben van de eigenaar en dat deze Voorwaarden ook tegen de eigenaar kunnen worden ingeroepen.
- 2.9. Als de behandeling van de Patiënt daartoe aanleiding geeft, hebben Wij het recht om aan iedereen, zo nodig ook aan de Klant, de toegang tot de locaties waar de behandeling plaatsvindt, te ontzeggen. De Klant zal aanwijzingen van de Dierenarts opvolgen.

Goederen (de koopovereenkomst)

- 2.10. De levertijden zijn richttijden. Wij raken door het enkele verstrijken daarvan niet in verzuim.
- 2.11. Wij mogen een bestelling in gedeelten afleveren en factureren.
- 2.12. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen vindt levering voor zakelijke Klanten plaats af fabriek/magazijn Dierenkliniek (EXW volgens Incoterms 2020). Risico van de Goederen gaat op de Klant over op het moment van levering. Het eigendom van de Goederen gaat pas op de Klant over nadat aan alle financiële verplichtingen is voldaan, ook die verplichtingen die betrekking hebben op al geleverde Diensten en Goederen.
- 2.13. Als Wij (of de producent van door Ons geleverde Goederen) een terugroepactie initiëren, zal de Klant op verzoek meteen alle informatie verstrekken over de geleverde Goederen, zoals actuele plaats van opslag, datum van (ver)koop, datum van levering, etc.

2.14. Voor zakelijke Klanten geldt dat zij zullen voldoen aan de toepasselijke farmacovigilantie verplichtingen. Zakelijke Klanten zullen Ons onmiddellijk (in ieder geval binnen 48 uur) op de hoogte stellen van mogelijke bijwerkingen van de Goederen.

3. Prijs en betaling

Prijzen

3.1. Alle prijzen zijn in EURO. De Dierenkliniek brengt de prijs in rekening die geldt op de datum van aflevering (Goederen) of behandeling (Diensten). De Dierenkliniek mag een voorschot vragen alvorens de Diensten of Goederen te leveren.

3.2. Wij zullen altijd proberen voor het sluiten van de Overeenkomst inzicht te geven in de kosten. Dit is helaas (zeker in spoedgevallen) niet altijd mogelijk. Indien het niet mogelijk is, zullen Wij een zo nauwkeurig mogelijke inschatting geven van de te verwachte kosten. Door akkoord te gaan met behandeling gaat de Klant akkoord met de daadwerkelijke uiteindelijke kosten van de Diensten.

3.3. Facturen moeten direct worden betaald. Indien niet direct kan worden betaald, zullen Wij een factuur sturen die binnen 14 dagen na de factuurdatum moet worden betaald, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Betalingstermijnen zijn fatale termijnen. Na het verstrijken daarvan zal de Klant eenmalig een termijn van 14-dagen worden gegund om alsnog te betalen. Blijft betaling ook dan uit is de Klant automatisch in verzuim en aansprakelijk voor door Ons gemaakte kosten, wettelijke rente en overige schade.

3.4. Als er meerdere facturen openstaan, worden niet-volledige betalingen in mindering gebracht op de rente en daarna op de langst openstaande factuur.

3.5. Als de Klant de Patiënt na voltooiing van de Diensten niet of niet tijdig bij de Dierenkliniek opgehaald, is de Klant automatisch in verzuim. Wij mogen de Patiënt dan naar eigen inzicht en voor rekening en risico van de Klant ergens anders onderbrengen. De Klant is aansprakelijk voor alle extra kosten, waaronder de kosten voor vervoer en opvang door derden.

3.6. De Klant is verantwoordelijk voor betaling van de facturen voor geleverde Diensten en Goederen. Ook als de Patiënt door een ander voor behandeling aan de Dierenkliniek wordt aangeboden. Als Wij twijfelen of degene die de Patiënt voor behandeling aanbiedt, daartoe gemachtigd is, kan de Dierenkliniek contact opnemen voordat de Dierenkliniek overgaat tot het leveren van de Diensten. De Dierenkliniek is niet verplicht om eerst contact op te nemen.

4. Klachten

4.1. Goederen dienen bij ontvangst te worden onderzocht op gebreken en/of onvolkomenheden. Bij de ontdekking daarvan dient de Klant de Dierenkliniek daarover zo snel mogelijk, en in ieder geval binnen 48 uur, schriftelijk te informeren.

4.2. De Dierenkliniek heeft een eigen klachtprocedure. De Dierenkliniek zal de klacht behandelen op de wijze zoals aangegeven in de klachtenprocedure.

4.3. Klachten over Onze Diensten moeten binnen 2 maanden na ontdekking (en in ieder geval 3 maanden na het leveren van de Goederen en/of Diensten), volledig en duidelijk omschreven aan de Dierenkliniek worden doorgegeven via de klachtprocedure.

4.4. Als Wij een klacht erkennen, is artikel 5 van toepassing en kunnen Wij:

- 4.4.1. als dat nog mogelijk is, de Dienst alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze verrichten of de Goederen leveren;
- 4.4.2. het verschuldigde bedrag crediteren.

5. Aansprakelijkheid

Dit artikel geldt voor zover dwingend recht dat toestaat.

5.1. Als Wij aansprakelijk zijn, is Onze aansprakelijkheid per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat Onze aansprakelijkheidsverzekeraar in dat geval uitkeert. Biedt de verzekering geen dekking, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het betaalde bedrag voor de desbetreffende Diensten of Goederen.

5.2. Wij vergoeden alleen directe schade. Indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade vallen onder meer gevolgschade en emotionele schade. Schade ontstaan tijdens het in- en uitladen van Patiënten is uitgesloten ook in het geval Wij op verzoek hierbij hebben geassisteerd.

5.3. Meld een klacht of schade conform artikel 4, bij voorkeur zo snel mogelijk nadat deze is ontdekt. Dit laat wettelijke verjaringstermijnen onverlet.

5.4. De Klant vrijwaart Ons voor aanspraken van derden voor zover die het gevolg zijn van: (i) niet-nakoming van de Overeenkomst, (ii) onjuiste of onvolledige informatie; (iii) het niet opvolgen van Onze instructies; en/of (iv) het niet naleven van toepasselijke wet- en regelgeving.

5.5. Keuringen, rapporten en/of gezondheidsverklaringen worden naar beste kunnen en met de zorg van een redelijk bekwaam vakgenoot uitgevoerd. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door gebreken die (i) bij een zorgvuldig uitgevoerde keuring redelijkerwijs niet waarneembaar waren, (ii) die buiten de reikwijdte van de opdracht vielen, (iii) door

weigering of vertraging door bevoegde autoriteiten, (iv) wijzigingen in wet- en regelgeving en/of (v) onjuiste/onvolledige gegevens of documenten die door of namens de Klant aan Ons zijn verstrekt. Onze rapporten, gezondheidsverklaringen en adviezen zijn uitsluitend voor de Klant. Gebruik door derden is voor risico van de Klant. De Klant vrijwaart Ons voor aanspraken van derden die hiermee samenhangen.

5.6. Worden diergeneesmiddelen door de Klant of door derden toegediend (waaronder op instructie van overheidsinstanties), dan zijn Wij niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuist gebruik, het niet opvolgen van Onze instructies of toediening buiten de wettelijke kaders. Dit geldt niet voor zover de schade het gevolg is van een aan Ons toe te rekenen tekortkoming.

5.7. Het sluiten van de Overeenkomst, het uitvoeren van de Diensten, het leveren van Goederen laten de risicoaansprakelijkheid van de Klant voor door de Patiënt aangerichte schade zoals bedoeld in artikel 6:179 BW onverlet.

5.8. De in dit artikel genoemde beperkingen gelden niet bij opzet of (bewuste) roekeloosheid van de Dierenkliniek, de betrokken Dierenarts of hun leidinggevenden.

5.9. Wij mogen derden inschakelen en zijn niet aansprakelijk voor hun fouten, behalve bij onzorgvuldige selectie en/of aansturing.

Zakelijke Klanten

5.10. Als de Klant een zakelijke Klant is gelden de artikelen 5.10 – 5.13 naast artikelen 5.1 – 5.9 . In geval van tegenstrijdigheid tussen artikelen 5.1 – 5.9 en 5.10 – 5.13 hebben de artikelen 5.10 – 5.13 voorrang.

5.11. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar uitkeert. Zonder dekking is de totale aansprakelijkheid beperkt tot het lagere van (i) de vergoeding voor de betreffende opdracht of (ii) de door de Klant betaalde vergoedingen in de laatste 3 maanden, met een maximum van € 25.000 per jaar.

5.12. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen en schade door (bedrijfs)stagnatie, dataverlies, boetes en/of recalls.

5.13. Vorderingen vervallen als zij niet binnen 12 maanden na het ontstaan ervan schriftelijk bij Ons zijn ingediend.

6. Looptijd en beëindiging

6.1. Een Overeenkomst tot het verlenen van Diensten ontstaat per afspraak/opdracht en eindigt na afronding. Vervolg- of aanvullende Diensten zijn nieuwe opdrachten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6.2. Klanten kunnen afspraken kosteloos afzeggen tot 24 uur vóór aanvang. Bij latere afzegging of no show kunnen Wij een redelijke vergoeding in rekening brengen.

6.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, kunnen niet zakelijke Klanten op ieder moment de Overeenkomst opzeggen. Voor zakelijke Klanten geldt een opzegtermijn van 3 maanden. In geval van opzegging zijn de kosten voor verrichte Diensten, geleverde Goederen en onvermijdbare kosten direct opeisbaar. Op verzoek verstrekken Wij een (kopie) dossier/overzicht en zorgen – waar nodig – voor overdracht; hieraan kunnen redelijke kosten zijn verbonden.

6.4. Wij mogen de levering van Diensten en Goederen opschorten of beëindigen als voortzetting niet redelijk is, onder meer bij: (i) dierenwelzijns-/veiligheidsrisico's of strijd met wet/beroepsregels, (ii) uitblijven noodzakelijke medewerking/informatie of onwerkbaar instructies, (iii) herhaalde no shows of wanbetaling na aanmaning, (iv) niet-nakoming van deze Voorwaarden, waaronder de Huisregels. Bij acute zorg borgen Wij eerst redelijke continuïteit (bijv. verwijzing).

6.5. Tenzij anders vermeld, is de looptijd voor doorlopende Diensten (abonnementen, bv preventieve zorg) voor onbepaalde tijd en zijn maandelijks opzegbaar.

6.6. Bij beëindiging zorgt de Klant er binnen 5 werkdagen voor dat (i) ter beschikking gestelde hulpmiddelen direct worden teruggebracht en (ii) opstaande facturen worden betaald. Wij blijven eigenaar van de afschriften, bescheiden en andere informatiedragers zoals röntgenfoto's, die betrekking hebben op de Patiënt en de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst, in eigendom. Op verzoek kunnen Wij een tegen een redelijke vergoeding een kopie verstrekken.

6.7. In het geval van zakelijke Klanten mogen Wij, zonder dat rechterlijke tussenkomst en/of een ingebrekestelling is vereist, de Overeenkomst ontbinden als de Klant:

- 6.7.1. in staat van faillissement wordt verklaard, of een daar een verzoek voor is ingediend;
- 6.7.2. (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt;
- 6.7.3. door beslaglegging, onder curatele stelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over het vermogen of delen daarvan verliest; en/of
- 6.7.4. toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst en de tekortkoming niet binnen dertig (30) dagen na ontvangst van een ingebrekestelling herstelt.

7. Overig

7.1. De Dierenkliniek is niet aansprakelijk voor tekortkomingen die het gevolg zijn van overmacht. Onder overmacht valt in elk geval: storingen in levering of transport, maatregelen van overheidswege (ook sancties), epidemieën/pandemieën, werkstakingen

(ook intern), uitval van nutsvoorzieningen of ICT, en bedrijfsstoringen bij Ons of Onze toeleveranciers/vervoerders en andere omstandigheden waarop Wij geen invloed hebben.

7.2. Wij verwerken persoonsgegevens volgens Onze privacyverklaring.

7.3. Wij of Onze toeleveranciers zijn eigenaar van alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op alle bij de voorbereiding en/of uitvoering van de Overeenkomst ontwikkelde en/of ter beschikking gestelde Diensten, Goederen, informatie en/of gegevens zoals analyses, (technische) documentatie.

7.4. De Dierenkliniek mag stoffen van en informatie over de Patiënt gebruiken voor statistisch en/of wetenschappelijk onderzoek en deze in publicaties verwerken, tenzij hier uitdrukkelijke en onoverkomelijke bezwaren tegen zijn en de Klant die op tijd kenbaar maakt.

8. Bedenktijd bij online afsluiten

8.1. Als een niet-zakelijke Klant een Overeenkomst voor het leveren van Diensten op afstand (bv online of telefonisch) afsluit, heeft de niet-zakelijke Klant 14 dagen bedenktijd vanaf het aangaan van de Overeenkomst, tenzij de Diensten al (deels) zijn geleverd. Betreft het Goederen, dan is het 14 dagen na ontvangst van de Goederen.

9. Toepasselijk recht en contact

9.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

New General Terms and Conditions

English

Last amended: 1 February 2026

1. Interpretation and Applicability

1.1. In these Terms:

- Services: mean the services provided or to be provided by the Veterinary Clinic, including veterinary care such as the provision of advice, conducting examinations, administering treatment, supplying medicines or veterinary products such as food, performing inspections and issuing certificates.
- Veterinarian: means the person registered in the relevant professional register who provides the Services, with or without the assistance of veterinary nurses or others.
- Veterinary Clinic: means the relevant clinic, hospital, or practice with which an Agreement is concluded. Also referred to as “We”, “Us” or “Our”.
- Goods: mean the goods supplied or to be supplied by the Veterinary Clinic under the Agreement, including food, supplements, medication, and other products.
- Client: means the person (owner or representative) who enters into the Agreement with Us.
- Patient: means the animal, animals, or group of animals to which the Agreement relates.
- Agreement: means the agreement between the Client and Us for the supply of the Services and/or Goods.

1.2. Where these Terms refer to “business Clients”, this means any natural or legal person acting in the course of a trade or profession.

1.3. These Terms apply to all Services and Goods supplied or to be supplied, and to all offers, quotations, and Agreements. The House Rules and Privacy Statement also form part of the Agreement. We may amend these Terms. When we do, We will communicate so at least 30 days before the amendments take effect.

1.4. Any general (purchase) conditions used by the Client do not apply and are expressly rejected.

1.5. Additional and/or deviating conditions shall only apply if explicitly agreed in writing.

2. Services and Goods

General

2.1. An Agreement is concluded by its acceptance or by its performance by Us.

2.2. All Our offers are without obligation.

2.3. The Agreement constitutes an obligation of best efforts.

2.4. The performance of the Agreement is intended solely for the Client and the Patient. No third party shall derive any rights therefrom.

Services (the Treatment Agreement)

2.5. We shall provide the Services to the best of Our knowledge and ability, exercising the due care that may reasonably be expected of Us. However, We cannot give any guarantee as to a specific result.

2.6. We may have the Services (or parts thereof) performed by third parties. Articles 7:404, 7:407(2) and 7:408 of the Dutch Civil Code shall not apply.

2.7. Our involvement in the sale, supply and/or administration of veterinary medicinal products and/or the provision of assistance in that regard does not release the Client from the statutory obligations relating to the administration of veterinary medicinal products to the Patient, including administrative obligations.

2.8. The Client warrants that it has obtained the owner's consent and that these Terms can also be invoked against the owner.

2.9. If the treatment of the Patient so requires, We shall be entitled to deny any person, including the Client if necessary, access to the locations where the treatment takes place. The Client shall comply with the instructions of the Veterinarian.

Goods (Purchase Agreement)

2.10. Delivery times are indicative. We shall not be in default solely due to their expiry.

2.11. We may deliver and invoice an order in instalments.

2.12. Unless otherwise agreed in writing, delivery to business Clients takes place ex works/warehouse of the Veterinary Clinic (EXW, Incoterms 2020). The risk in the Goods passes to the Client upon delivery. Ownership of the Goods passes to the Client only after all financial obligations have been fulfilled, including those relating to previously delivered Services and Goods.

2.13. If We (or the manufacturer of Goods supplied by Us) initiate a recall, the Client shall immediately provide all requested information regarding the supplied Goods, including their current storage location, date of (re)sale, and date of delivery.

2.14. Business Clients must comply with applicable pharmacovigilance obligations and shall notify Us immediately (within 48 hours at the latest) of any potential side effects of the Goods.

3. Price and Payment

Prices

3.1. All prices are in EURO. The Veterinary Clinic charges the price applicable on the date of delivery (Goods) or treatment (Services). The Veterinary Clinic may require an advance payment before supplying Services or Goods.

3.2. We will always endeavour to provide an estimate of costs prior to concluding the Agreement. However, this is not always possible (particularly in emergencies). If not possible, We will provide the most accurate possible estimate of the expected costs. By agreeing to treatment, the Client agrees to the actual final cost of the Services.

3.3. Invoices are payable immediately. If immediate payment is not possible, We will issue an invoice that must be paid within 14 days of the invoice date, unless otherwise agreed in writing. Payment terms are strict deadlines. After expiry, the Client will be granted a single additional term of 14 days to pay. The Client will be in default automatically in case of failure to pay within that term, rendering the Client liable for all incurred costs, statutory interest and other damage.

3.4. If multiple invoices are outstanding, partial payments shall first be applied to interest and then to the invoice outstanding the longest.

3.5. If the Client fails to collect the Patient from the Veterinary Clinic after completion of the Services, the Client is automatically in default. We may, at Our discretion and at the Client's expense and risk, house the Patient elsewhere. The Client shall be liable for all additional costs, including cost for transportation and third-party accommodation.

3.6. The Client is responsible for payment of invoices for Services and Goods supplied, even if the Patient is presented for treatment by another person. If We doubt that the person presenting the Patient is authorised to do so, We may contact the owner before proceeding with the Services. We are, however, not obliged to do so.

4. Complaints

4.1. Goods must be inspected upon receipt for defects and/or shortcomings. Upon discovery, the Client must inform the Veterinary Clinic in writing as soon as possible, and in any case within 48 hours.

4.2. The Veterinary Clinic has its own complaints procedure. Complaints shall be handled in accordance with that procedure.

4.3. Complaints about Our Services must be submitted within 2 months of discovery (and in any case within 3 months after delivery of the Goods and/or Services), fully and clearly described, to the Veterinary Clinic via the complaints procedure.

4.4. If We acknowledge a complaint, article 5 applies, and We shall:

- 4.4.1. if still possible, correctly perform the Service within a reasonable time or deliver the Goods; or

- 4.4.2. credit the amount due.

5. Liability

This Article applies to the extent permitted by mandatory law.

5.1. If We are liable, Our liability per event is limited to the amount paid out by Our liability insurer. If the insurance provides no cover, liability is limited to the amount paid for the relevant Services or Goods.

5.2. We shall only compensate direct damage. Indirect damage is excluded. Indirect damage includes but is not limited to consequential loss and emotional distress. Damage occurring during the loading or unloading of Patients is also excluded, even if We assisted upon request.

5.3. Complaints or damage must be reported in accordance with Article 4, preferably as soon as possible after discovery, without prejudice to statutory limitation periods.

5.4. The Client shall indemnify Us against third-party claims resulting from: (i) non-performance of the Agreement; (ii) incorrect or incomplete information; (iii) failure to follow Our instructions; and/or (iv) non-compliance with applicable laws and regulations.

5.5. Inspections, reports, and/or health certificates are carried out to the best of Our ability and with the care of a reasonably competent professional. We are not liable for damage resulting from defects that (i) could not reasonably have been detected during a properly conducted inspection, (ii) fell outside the scope of the assignment, (iii) were caused by refusal or delay by competent authorities, (iv) were due to changes in laws or regulations, and/or (v) arose from incorrect/incomplete data or documents provided by or on behalf of the Client. Our reports, health certificates, and advice are exclusively for the Client. Use by third parties is at the Client's risk. The Client indemnifies Us against third-party claims arising therefrom.

5.6. If veterinary medicines are administered by the Client or third parties (including on instruction of public authorities), We are not liable for damage caused by improper use, failure to follow Our instructions, or administration outside legal limits, unless the damage results from a failure attributable to Us.

5.7. The conclusion of the Agreement and the performance of Services or delivery of Goods do not affect the Client's strict liability for damage caused by the Patient, as referred to in Article 6:179 of the Dutch Civil Code.

5.8. The above limitations do not apply in cases of cross negligence or willful intent by the Veterinary Clinic, the involved Veterinarian, or their executives.

5.9. We may engage third parties and are not liable for their errors, except in cases of careless selection and/or supervision.

Business Clients

5.10. If the Client is a business Client Articles 5.10 – 5.13 apply in addition to Articles 5.1 – 5.9. In case of conflict, Articles 5.10 – 5.13 prevail.

5.11. Our liability is limited to the amount paid by the insurer. Without cover, total liability is limited to the lesser of (i) the fee for the relevant assignment or (ii) the fees paid by the Client in the last three months, up to a maximum of EUR 25,000 per year.

5.12. We are not liable for indirect damages, including consequential loss, loss of profit, missed savings, business interruption, data loss, fines, and/or recalls.

5.13. Claims shall lapse if not submitted in writing within 12 months of their occurrence.

6. Duration and Termination

6.1. An Agreement for Services comes into being per appointment/assignment and ends upon completion. Follow-up or additional Services constitute new assignments unless otherwise agreed in writing.

6.2. Clients may cancel appointments free of charge up to 24 hours before commencement. For later cancellations or no-shows, We may charge a reasonable fee.

6.3. Unless otherwise agreed in writing, non-business Clients may terminate the Agreement at any time. Business Clients are subject to a three-month notice period. Upon termination, the costs of performed Services, delivered Goods, and unavoidable expenses become immediately due. Upon request, We shall provide a (copy) record/summary and ensure transfer where necessary; reasonable costs may apply.

6.4. We may suspend or terminate the delivery of Services and Goods if continuation is unreasonable, including in cases of: (i) animal welfare/safety risks or violation of law/professional rules; (ii) failure to provide necessary cooperation/information or unworkable instructions; (iii) repeated no-shows or non-payment after reminder; or (iv) non-compliance with these Terms, including the House Rules. In urgent care cases, We shall first ensure reasonable continuity (e.g., referral).

6.5. Unless stated otherwise, ongoing Services (subscriptions, e.g., preventive care) are for an indefinite term and may be cancelled monthly.

6.6. Upon termination, the Client shall within five working days (i) return any equipment made available, and (ii) settle outstanding invoices. We remain the owner of copies, documents, and other information carriers (such as X-rays) relating to the Patient and the performance of the Treatment Agreement. Upon request, We may provide copies for a reasonable fee.

6.7. In the case of business Clients, We may dissolve the Agreement without judicial intervention or notice of default if the Client:

- 6.7.1. is declared bankrupt, or an application for bankruptcy is filed;
- 6.7.2. applies for (provisional) suspension of payment;
- 6.7.3. loses control over its assets (in whole or in part) due to attachment, receivership, or otherwise; and/or
- 6.7.4. fails to perform the Agreement and does not remedy such failure within thirty (30) days after written notice of default.

7. Miscellaneous

7.1. The Veterinary Clinic shall not be liable for failures caused by force majeure. Force majeure includes, but is not limited to, disruptions in supply or transport, government measures (including sanctions), epidemics/pandemics, strikes (including internal), failure of utilities or ICT, and operational failures affecting Us or Our suppliers/carriers, and other circumstances beyond Our control.

7.2. We process personal data in accordance with Our Privacy Statement.

7.3. We or Our suppliers own all intellectual and industrial property rights in all Services, Goods, information, and data developed and/or made available during the preparation and/or performance of the Agreement, including analyses and (technical) documentation.

7.4. The Veterinary Clinic may use materials and information from the Patient for statistical and/or scientific research and include these in publications, unless the Client has raised express and insurmountable objections in due time.

8. Right of Withdrawal for Online Agreements

8.1. If a non-business Client concludes an Agreement for Services remotely (e.g., online or by telephone), the non-business Client has a 14-day cooling-off period from the date of conclusion of the Agreement, unless the Services have already been (partly) provided. For Goods, this period is 14 days from receipt of the Goods.

9. Governing Law and Contact

9.1. The Agreement shall be governed by Dutch law.

These terms are translated from the Dutch version. In case of discrepancies, the Dutch version is leading.

