



## **Algemene voorwaarden**

Op alle overeenkomsten tot behandelingen, diensten en/of levering van goederen door Holistische praktijk voor honden Ilse van Oorschot zijn de onderstaande algemene voorwaarden van toepassing, tenzij vooraf schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen.

### **1. Definities**

Holistische Praktijk	De praktijk, de daar werkzame therapeut(en) en assistente(s) voor zover bevoegd tot het uitvoeren van de elders in deze algemene voorwaarden genoemde zaken, handelingen en/of het aangaan van overeenkomsten.
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.
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, het verstrekken en/of toedienen van medicijnen.
Behandelingsovereenkomst	Een overeenkomst op basis van een inspanningsverbintenis waarbij de klant 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 klant op welke wijze dan ook heeft aangegeven dit aanbod te (zullen) accepteren.
Klant	De patiënt-eigenaar en/of aanbieder van de patiënt.

### **2. Patiënten behandeling**

- 2.1. Een overeenkomst tot behandeling komt tot stand en wordt rechtsgeldig zodra de aanbieding van de patiënt voor behandeling aan de Holistische Praktijk door de klant, 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 mondeling afspreken en een bevestiging per e-mail te sturen.
- 2.2. 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.
- 2.3. Er is eveneens sprake van een rechtsgeldige en bindende overeenkomst zodra de klant verzocht heeft om de levering van goederen of diensten anders dan een behandeling en de Holistische praktijk heeft toegezegd aan dit verzoek van de klant te zullen (gaan) voldoen.
- 2.4. 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.
- 2.5. Bevoegd tot de acceptatie van overeenkomsten zijn uitsluitend de in de Holistische Praktijk werkzame therapeuten.



## **Algemene voorwaarden**

- 2.6. 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.
- 2.7. De Holistische Praktijk kan in door haar nader te bepalen gevallen stellen dat vooraf door klant 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.
- 2.8. 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.
- 2.9. Indien een behandelingsovereenkomst eenzijdig wordt geannuleerd door de klant is de klant 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 klant alsmede voor de behandeling reeds speciaal bestelde goederen.
- 2.10. De therapeut kan eenzijdig de (voortzetting van) behandelingsovereenkomst annuleren indien:
  - a. het vertrouwen tussen therapeut en klant op zo ernstige wijze is verstoord dat de dierenarts geen werkbare situatie meer aanwezig acht.
  - b. 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.
  - c. Klant zal van een dergelijke beslissing zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld.
  - d. De Klant blijft verplicht de tot dan toe gemaakte behandelingskosten te voldoen

### **3. Betaling**

- 3.1. De overeenkomst verplicht de klant tot betaling conform de tarieven van de Holistische Praktijk. De meest voorkomende tarieven staan op de website vermeld.
- 3.2. Aan de klant 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 therapeut en de eigenaar te zijn voorzien van een schriftelijk aantekening voor zijnde gezien en akkoord bevonden.
- 3.3. 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 klant.



## **Algemene voorwaarden**

- 3.4. De betaling is verschuldigd:
  - a. Primair contant terstond na beëindiging van de behandeling van de patiënt of bestelde goederen.
  - b. Per pinautomaat terstond na beëindiging van de behandeling van de patiënt of bestelde goederen.
  - c. Naar keuze van de Holistische Praktijk kan in uitzonderingsgevallen worden ingestemd met betaling binnen veertien dagen na de factuurdatum.
- 3.5. 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 klant.
- 3.6. De klant 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 klant 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 klant.
- 3.7. Indien binnen veertien dagen na de factuurdatum geen betaling is ontvangen door de Holistische praktijk, is de klant naast 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 klant rust de plicht adreswijzingen betreffende het factuuradres tijdig door te geven aan de Holistische Praktijk.
- 3.8. Indien tot incasso, al dan niet door of via derden moet worden overgegaan, is de klant, naast het in artikel 3,7 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.

### **4. Overige bepalingen**

- 4.1 Het is de klant niet toegestaan andere ruimten van de Holistische Praktijk dan de wachtkamer en behandelkamer te betreden zonder voorafgaande toestemming van de Holistische Praktijk.
- 4.2 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 van een inspanningsverbintenis heeft.
- 4.3 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 klant dit, al dan niet middels een schriftelijke verklaring van een terzake deskundige aannemelijk heeft weten te maken.
- 4.4 De klant 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 klant dient klachten over de verrichte diensten, behandelingen en/of goederen binnen 7 dagen nadat het gebrek en/of onvolkomenheid aan de klant kenbaar is geworden en/of had kunnen worden mondeling kenbaar te maken. Deze mondelinge aanzegging dient uiterlijk binnen 7 dagen door de klant



## **Algemene voorwaarden**

schriftelijk bevestigd te worden. Bij overschrijding van één dezer termijnen vervalt enige aanspraak jegens de Holistische Praktijk terzake enig gebrek of onvolkomenheid.

- 4.5 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 klant in de gelegenheid gesteld te worden om:
- a. indien dat nog mogelijk is, de prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten ,
  - b. Indien mogelijk het gebrek alsnog weg te nemen dan welke een artikel of dienst te leveren dat zonder dit gebrek is of;
  - c. het door de klant verschuldigde bedrag te crediteren, zulks ter keuze van de Holistische Praktijk.
- 4.6 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. 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.
- 4.7 De Holistische Praktijk behoudt te allen tijde het eigendom van alle voor de behandeling gebruikte hulpmiddelen, originele afschriften, patiëntenkaarten, en alle andere bescheiden Algemene Voorwaarden.
- 4.8 Op alle (behandelings)overeenkomsten tussen de Holistische Praktijk en de klant 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.