

## Artikel 1. | Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter aangeduid, in de navolgende betekenis gebruikt:

1. Voorwaarden: het onderhavige document "Algemene voorwaarden abonnementen Dier en Zorg Plan".
2. Dierenkliniek: de dierenkliniek met wie de Abonnee een Abonnement aangaat of beoogt aan te gaan en die gelieerd is aan de holding "Evidensia Nederland B.V." (KvK-nummer: 64471128) en de aan deze holding gelieerde werkmaatschappijen "Evidensia NL Dierenklinieken B.V." (KvK-nummer: 72628715) en "Evidensia Dierenklinieken B.V." (KvK-nummer: 72628847), dan wel aan "SKDU en DGC B.V." (KvKnummer: 72519819).
3. Abonnee: iedere natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, met wie de Dierenkliniek een Abonnement aangaat of beoogt aan te gaan.
4. Partijen: de Dierenkliniek en Abonnee gezamenlijk.
5. Abonnement: de overeenkomst tussen de Dierenkliniek en Abonnee in het kader waarvan de Abonnee gedurende de overeengekomen looptijd jegens de Dierenkliniek aanspraak maakt op het afnemen van Diensten.
6. Diensten: de uitdrukkelijk overeengekomen prestaties waartoe de Dierenkliniek zich jegens de Abonnee uit hoofde van het Abonnement heeft verbonden.
7. Huisdier: een hond of kat van ten minste 12 weken oud ten wiens behoeve het Abonnement is afgesloten en die behoort tot het huishouden van de Abonnee.
8. Dierenarts: een dierenarts met een praktijkruimte in Nederland behorende tot de Dierenkliniek en die is geregistreerd in het Diergeneeskunde-register.
9. Prijs: de op het Abonnement van toepassing zijnde prijs zoals uitdrukkelijk overeengekomen en die Abonnee uit hoofde van het Abonnement aan de Dierenkliniek verschuldigd is.
10. Schriftelijk: communicatie op schrift, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

## Artikel 2. | Toepasselijkheid

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op elk aan de Abonnee gericht aanbod van de Dierenkliniek tot het aangaan van een Abonnement en elk tot

stand gekomen Abonnement als zodanig.

2. Indien het Abonnement rechtstreeks middels het geautomatiseerde systeem van de website [www.dierenzorgplan.nl](http://www.dierenzorgplan.nl) tot stand wordt gebracht, wordt de tekst van deze Voorwaarden, voordat het Abonnement wordt afgesloten, op die website aan de Abonnee beschikbaar gesteld zodat de Abonnee deze Voorwaarden op eenvoudige wijze kan opslaan op zijn apparaat. In andere gevallen, bijvoorbeeld wanneer het Abonnement in de Dierenkliniek wordt gesloten, zal voordat het Abonnement tot stand komt, worden aangegeven waar de Abonnee van deze Voorwaarden kan kennisnemen en dat zij op verzoek van de Abonnee kosteloos aan hem ter beschikking worden gesteld.
3. Van het bepaalde in deze Voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze Voorwaarden, geldt hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Indien enige bepaling van deze Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen onverminderd van kracht blijven. De nietige of vernietigde bepaling zal vervangen worden door een rechtens toelaatbare bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij de bedoeling van de nietige of vernietigde bepaling.

## Artikel 3. | Aanbod en totstandkoming van het Abonnement

1. Elk aanbod van de Dierenkliniek tot het aangaan van een Abonnement is vrijblijvend. De Dierenkliniek is nimmer verplicht een Abonnement met de Abonnee aan te gaan en kan haar aanbod tot onverwijld, althans zo spoedig mogelijk na aanvaarding daarvan door de Abonnee en zonder opgave van redenen, nog herroepen. Voorts kan de Dierenkliniek aanvullende voorwaarden verbinden aan het sluiten van een Abonnement.
2. De Abonnee kan geen rechten ontlenen aan een aanbod van de Dierenkliniek dat een kennelijke fout of vergissing bevat.
3. Ieder Abonnement komt, onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel, tot stand op het moment dat het aanbod van de Dierenkliniek op de daartoe aangewezen wijze is aanvaard en de Abonnee heeft voldaan aan alle voorwaarden die uitdrukkelijk in of bij het aanbod zijn vermeld. Onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel, zal de totstandkoming van het

Abonnement zo spoedig mogelijk Schriftelijk aan de Abonnee worden bevestigd.

#### Artikel 4. | Recht van ontbinding bij overeenkomsten op afstand

1. Het bepaalde in dit artikel is uitsluitend van toepassing op Abonnementen die niet in gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van Partijen tot stand zijn gekomen en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van het Abonnement, uitsluitend gebruik is gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand. Daarvan is in elk geval sprake indien het Abonnement rechtstreeks middels het geautomatiseerde systeem van de website [www.dierenzorgplan.nl](http://www.dierenzorgplan.nl) tot stand is gebracht.
  2. De Abonnee heeft gedurende 14 dagen na totstandkoming van het Abonnement het wettelijke recht het Abonnement zonder opgave van redenen te ontbinden.
  3. Nakoming door de Dierenkliniek van de voor haar uit het Abonnement voortvloeiende verplichtingen jegens de Abonnee, geschiedt tijdens de ontbindingstermijn van 14 dagen slechts op uitdrukkelijk verzoek van de Abonnee.
  4. De Abonnee die gebruik maakt van het recht van ontbinding, kan het Abonnement ontbinden door daartoe per e-mail of door gebruikmaking van het door de Dierenkliniek aangeboden modelformulier voor herroeping, een verzoek in te dienen bij de Dierenkliniek. Zo spoedig mogelijk nadat de Dierenkliniek in kennis is gesteld van het voornemen van de Abonnee om het Abonnement te ontbinden en indien is voldaan aan de voorwaarden van dit artikel, zal de ontbinding van het Abonnement per e-mail aan de Abonnee worden bevestigd.
  5. Bij uitoefening van het recht van ontbinding na een verzoek overeenkomstig lid 3 van dit artikel, wordt de Prijs die reeds door de Abonnee is betaald, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding van het Abonnement teruggestort op de bankrekening waarvandaan de betaling is ontvangen. Eventuele tijdens de ontbindingstermijn van 14 dagen afgenomen Diensten, dienen dan alsnog tegen de daarvoor geldende reguliere tarieven door de Abonnee te worden afgerekend.
2. Na verstrijken van de duur als bedoeld in het vorige lid, wordt het Abonnement stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij het Abonnement conform het bepaalde in het volgende lid tijdig is opgezegd.
  3. Het Abonnement eindigt door Schriftelijke opzegging door een der Partijen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, doch niet eerder dan dat de initieel overeengekomen duur van 12 maanden is verstreken. In afwijking van vorenstaande kan de Abonnee, indien het Abonnement in de Dierenkliniek is gesloten, het Abonnement eveneens mondeling, bijvoorbeeld telefonisch, opzeggen.
  4. De Abonnee kan het Abonnement in afwijking van de vorige leden van dit artikel tussentijds opzeggen indien:
    - a) De Abonnee naar buiten Nederland is verhuisd;
    - b) De Abonnee langer dan drie maanden achter elkaar buiten Nederland verblijft;
    - c) Het Huisdier niet langer behoort tot het huishouden van de Abonnee en de Abonnee binnen 30 dagen na het intreden van deze omstandigheid een afstandsverklaring aan de Dierenkliniek overlegt;
    - d) Het Huisdier langer dan 30 dagen is vermist; en/of;
    - e) Het Huisdier is overleden en de Abonnee binnen 30 dagen een door de Dierenarts ondertekende overlijdensverklaring aan de Dierenkliniek overlegt.Op verzoek van de Dierenkliniek dient de Abonnee de omstandigheid als bedoeld onder a), b) en d) genoegzaam aan te tonen alvorens hieraan enig recht te kunnen ontleen.
  5. Het Abonnement eindigt op grond van het bepaalde in het vorige lid nimmer eerder dan dat de betreffende omstandigheid is ingetreden dan wel in geval van lid 4 onder b) door de Abonnee aannemelijk is gemaakt dat het verblijf buiten Nederland langer dan drie maanden zal voortduren.
  6. Het Abonnement eindigt in afwijking van de vorige leden van dit artikel van rechtswege indien de Abonnee binnen Nederland verhuist, ten gevolge waarvan van de Abonnee redelijkerwijs niet langer kan worden gevergd om uit hoofde van het Abonnement preventieve zorg bij de Dierenkliniek af te nemen en de Abonnee zich binnen 30 dagen na de verhuizing heeft uitgeschreven bij de betreffende Dierenkliniek. Indien de Abonnee overstapt naar een andere Dierenkliniek die is aangesloten bij het

#### Artikel 5. | Looptijd en opzegging van het Abonnement

1. Het Abonnement wordt aangegaan voor de duur van 12 maanden, ingaande op de dag van totstandkoming van het Abonnement.

Dier en Zorg Plan, kan deze andere Dierenkliniek het Abonnement op verzoek van de Abonnee overnemen.

7. Reeds betaalde termijnbedragen uit hoofde van het Abonnement komen in geval van tussentijdse beëindiging van het Abonnement zoals bedoeld in lid 4 en verder van dit artikel, niet voor restitutie in aanmerking.

### Artikel 6. | Wijziging van het Abonnement

Partijen kunnen overeenkomen dat het Abonnement gedurende de eerste 12 maanden wordt uitgebreid. In een voorkomend geval wordt het gewijzigde Abonnement aangegaan voor de duur van 12 maanden, ingaande op de dag dat Partijen de uitbreiding van het Abonnement zijn overeengekomen. Het voorgaande Abonnement eindigt op diezelfde dag van rechtswege. Op een gewijzigd Abonnement is het bepaalde in artikel 4 niet opnieuw van toepassing. Voor het overige gelden de voorwaarden van artikel 5 onverkort voor Abonnementsen die zijn uitgebreid.

### Artikel 7. | Inhoud van het Abonnement en verplichtingen Abonnee

1. De Diensten behorende tot het Abonnement komen Partijen uitdrukkelijk overeen.
2. De Diensten worden uitsluitend verleend op initiatief van de Abonnee; de Dierenkliniek kan, doch is nimmer verplicht, de Abonnee te wijzen op het afnemen van bepaalde Diensten.
3. Door het eindigen van het Abonnement eindigt de aanspraak van de Abonnee op het afnemen van de Diensten, met dien verstande dat reeds vóór het eindigen van het Abonnement gemaakte afspraken door de Dierenkliniek zullen worden nagekomen, tenzij de beëindiging van het Abonnement zijn grondslag vindt in een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de Abonnee zoals bedoeld in artikel 8 van deze Voorwaarden.
4. De Abonnee verleent de Dierenkliniek alle medewerking die in redelijkheid van de Abonnee verwacht mag worden en zal de Dierenkliniek steeds tijdig alle benodigde gegevens verstrekken die nodig zijn om het Abonnement en de Diensten uit te voeren. De Abonnee informeert de Dierenkliniek in elk geval zo spoedig mogelijk omtrent:
  - a) Een wijziging van een vaste Dierenkliniek en/of verhuizing;
  - b) Een wijziging van betalingsgegevens en/of e-mailadres en;
  - c) Het geen deel meer uitmaken van het Huisdier

van het huishouden.

### Artikel 8. | Opschorting en ontbinding

1. De Dierenkliniek is, indien de omstandigheden van het geval dat redelijkerwijs rechtvaardigen, bevoegd de uitvoering van het Abonnement op te schorten of het Abonnement met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Abonnee zijn verplichtingen uit het Abonnement niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, dan wel na het sluiten van het Abonnement de Dierenkliniek ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Abonnee zijn verplichtingen niet zal nakomen. Indien de nakoming van de verplichtingen van de Abonnee ten aanzien waarvan hij tekortschiet of dreigt te kort te schieten, niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas nadat de Abonnee Schriftelijk in gebreke is gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen de Abonnee zijn verplichtingen (alsnog) kan nakomen en de nakoming na verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds is uitgebleven.
2. Indien de Abonnee in staat van faillissement verkeert, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op hem van toepassing is verklaard, enig beslag op zijn goederen is gelegd of in gevallen waarin de Abonnee anderszins niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, is de Dierenkliniek gerechtigd het Abonnement met onmiddellijke ingang te ontbinden, tenzij de Abonnee reeds deugdelijke zekerheid voor de nakoming van zijn betalingsverplichtingen heeft gesteld, dan wel hiertoe onmiddellijk overgaat.
3. De in verband met opschorting en/of ontbinding van het Abonnement door de Dierenkliniek geleden schade komt voor rekening van de Abonnee.
4. De Abonnee maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door de Dierenkliniek, op grond van dit artikel, uitgeoefende opschortings- en ontbindingsrecht.
5. Indien de Dierenkliniek het Abonnement op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle nog openstaande vorderingen op de Abonnee terstond opeisbaar.

### Artikel 9. | Prijs en betaling

1. Het aanbod van de Dierenkliniek vermeldt uitdrukkelijk de maandelijkse Prijs, alsook de

eenmalige administratiekosten die de Abonnee uit hoofde van het Abonnement verschuldigd is. Alle vermelde en door de Abonnee aan de Dierenkliniek verschuldigde bedragen zijn inclusief BTW.

2. De Dierenkliniek is gerechtigd om de Prijs jaarlijks met ingang van een nieuw kalenderjaar te verhogen. De Dierenkliniek zal de Abonnee hiervan uiterlijk een maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van de prijsverhoging Schriftelijk in kennis stellen. Indien Abonnee niet instemt met de prijsverhoging, kan de Abonnee het Abonnement door opzegging beëindigen totdat de prijsverhoging in werking treedt. In dat geval eindigt het Abonnement op 31 december van het kalenderjaar voorgaand aan de prijsverhoging.
3. De eerste maandtermijn en eenmalige administratiekosten zijn bij totstandkoming van het Abonnement verschuldigd. Betaling daarvan dient te geschieden op de daartoe door of namens de Dierenkliniek aangewezen wijze. Bij de eerste betaling verstrekt de Abonnee een machtiging om de vervolftermijnen automatisch van de bankrekening van de Abonnee af te schrijven.
4. Indien de machtiging tot automatische incasso door de Abonnee wordt ingetrokken, dan wel een betaling niet automatisch geïncasseerd kan worden of gestorneerd wordt, is de Dierenkliniek gerechtigd om naar redelijkheid vast te stellen administratiekosten aan de Abonnee in rekening te brengen en de openstaande betaling, inclusief deze administratiekosten, middels overboeking te vorderen.
5. Indien de Abonnee zijn betalingsverplichtingen niet tijdig nakomt is hij, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, van rechtswege in verzuim. Vanaf de dag dat de Abonnee in verzuim is, is de Abonnee over het openstaande bedrag de dan geldende wettelijke rente verschuldigd.
6. Alle redelijke kosten gemaakt ter verkrijging van de door de Abonnee verschuldigde bedragen, waaronder de (buiten)gerechtelijke en executiekosten, komen voor rekening van de Abonnee.
7. Het bepaalde in de vorige leden van dit artikel laat de rechten van de Dierenkliniek zoals bedoeld in artikel 8 onverlet.

## Artikel 10. | Communicatie en privacy

1. De communicatie tussen de Dierenkliniek en Abonnee zal hoofdzakelijk elektronisch en/of wet- en regelgeving en draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijzigingen.
3. Voor meer informatie over de wijze waarop de Dierenkliniek omgaat met privacy en welke rechten de Abonnee ter zake heeft, kan de Abonnee contact opnemen met de Dierenkliniek of kijken op: [www.dierenzorgplan.nl](http://www.dierenzorgplan.nl).

## Artikel 11. | Klachten

1. Klachten met betrekking tot het Abonnement dienen binnen bekwame tijd na ontdekking door de Abonnee van de gronden die tot de klacht aanleiding gaven, volledig en duidelijk omschreven, per e-mail te worden ingediend bij de Dierenkliniek.
2. Bij de Dierenkliniek ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst daarvan beantwoord. Indien een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een ontvangstbevestiging en een indicatie van wanneer de Abonnee een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Indien de klacht, in het kader van een overeenkomst als bedoeld in artikel 4.1 van deze Voorwaarden, niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de Abonnee het geschil voorleggen aan de geschillencommissie via het ODR-platform ([ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/)).

## Artikel 12. | Slotbepalingen

1. Op elk Abonnement en alle daaruit tussen Partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen niet eerder een beroep doen op de rechter nadat zij zich optimaal hebben ingespannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.