

# Algemene voorwaarden

## Dier en Zorg Plan

### Artikel 1. | Definities

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

1. Abonnee: iedere natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, met wie de Dierenkliniek een Abonnement is aangegaan.
2. 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.
3. Dierenarts: een dierenarts met een praktijkruimte in Nederland behorende tot de Dierenkliniek en die is geregistreerd in het Diergeneeskunde- register.
4. Dierenkliniek: de dierenkliniek met wie de Abonnee een Abonnement aangaat of beoogt aan te gaan en welke eigendom is van "Evidensia Nederland B.V." (KvK-nummer: 64471128) en de hieraan gelieerde werkmaatschappijen.
5. Diensten: de uitdrukkelijk overeengekomen prestaties zoals genoemd in "Aanbod abonnement Dier en Zorg Plan" waartoe de Dierenkliniek zich jegens de Abonnee uit hoofde van het Abonnement heeft verbonden.
6. 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.
7. Partijen: de Dierenkliniek en Abonnee gezamenlijk.
8. Prijs: de op het Abonnement van toepassing zijnde maandelijkse prijs zoals uitdrukkelijk overeengekomen en die Abonnee uit hoofde van het Abonnement aan de Dierenkliniek verschuldigd is.
9. Voorwaarden: het onderhavige document "Algemene voorwaarden abonnementen Dier en Zorg Plan".

### 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. De Voorwaarden worden voorafgaand aan het afsluiten van een Abonnement beschikbaar gesteld via [www.dierenzorgplan.nl](http://www.dierenzorgplan.nl) of op verzoek per e-mail.
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 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. Een Abonnement komt tot stand zodra het aanbod van de Dierenkliniek op de voorgeschreven wijze is aanvaard en de Abonnee aan alle bij het aanbod gestelde voorwaarden voldoet. Dit wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd aan de Abonnee.

### **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 fysieke 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 via het ingevulde herroepingsformulier.
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 diens herroepingsrecht, kan het Abonnement ontbinden door daartoe per e-mail en door gebruikmaking van het door de Dierenkliniek aangeboden modelformulier voor herroeping, een verzoek in te dienen per e-mail bij de Dierenkliniek. Indien is voldaan aan de voorwaarden van dit artikel, zal door de Dierenkliniek de ontbinding van het Abonnement per e-mail aan de Abonnee worden bevestigd.
5. Bij uitoefening van het herroepingsrecht, wordt de Prijs die reeds door de Abonnee is betaald, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding van het Abonnement retour geboekt in de Dierenkliniek, deze kan retour worden gepind of verrekend worden bij een eerstvolgend bezoek aan de Dierenkliniek. Eventuele tijdens de ontbindingstermijn van 14 dagen afgenomen Diensten, zullen dan alsnog met de Abonnee tegen de daarvoor geldende reguliere tarieven worden verrekend met de reeds betaalde Prijs.

### **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.
2. Na verstrijken van de duur als bedoeld in het vorige lid, wordt het Abonnement stilzwijgend verlengd voor telkens één jaar tenzij het Abonnement conform het bepaalde in het volgende lid tijdig is opgezegd.
3. Het Abonnement eindigt door schriftelijke opzegging middels het contactformulier of via de Dierenkliniek, door een der Partijen tegen het einde van de lopende 12 maanden met inachtneming van een minimale opzegtermijn van één maand. De Abonnee ontvangt hier éénmalig een bevestiging van per e-mail.
4. De Abonnee kan het Abonnement in afwijking van de vorige leden van dit artikel tussentijds

- opzeggen indien het Huisdier is overleden. Dit moet door de Abonnee schriftelijk aan de Dierenkliniek gemeld worden. Wanneer dit niet gebeurt binnen drie maanden na het overlijden zal er bij het alsnog melden maximaal 3 maandtermijnen worden gerestitueerd.
- Indien de Abonnee verhuist of overstapt naar een andere dierenkliniek, kan dit slechts aanleiding zijn voor beëindiging van het Abonnement indien deze wijziging een significante impact heeft op de dienstverlening van de Dierenkliniek, zoals het onmogelijk maken van de levering van overeengekomen diensten. In alle andere gevallen blijft het Abonnement van kracht.
  - Indien de Abonnee overstapt naar een andere dierenkliniek die is aangesloten bij het Dier en Zorg Plan, kan deze andere dierenkliniek het Abonnement op verzoek van de Abonnee overnemen.
  - De Dierenkliniek kan het Abonnement met onmiddellijke ingang beëindigen indien de Abonnee door overtreding van het aldaar geldende huisreglement niet meer welkom is in de betreffende Dierenkliniek.
  - Het Abonnement eindigt op schriftelijk verzoek van de Abonnee via het contactformulier, als de Abonnee naar een andere dierenkliniek overgestapt is door een voorval in de Dierenkliniek waar het Dier en Zorg Plan afgesloten is. De desbetreffende Dierenkliniek verifieert het schriftelijke verzoek.
  - Indien de Dierenkliniek permanent wordt gesloten, zal de Dierenkliniek de Abonnee hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen. In geval van sluiting eindigt het Abonnement automatisch op de sluitingsdatum van de Dierenkliniek, tenzij anders overeengekomen. Eventuele vooruitbetaalde bedragen voor de periode na de sluitingsdatum worden binnen 30 dagen na sluiting terugbetaald aan de Abonnee.
  - Bij tussentijdse beëindiging kan restitutie plaatsvinden naar rato van niet-genoten Diensten, met uitzondering van administratiekosten.

## **Artikel 6. | Wijziging van het Abonnement**

- Partijen kunnen overeenkomen dat het Abonnement gedurende de eerste 12 maanden wordt uitgebreid of ingeperkt. In een voorkomend geval wordt het gewijzigde Abonnement aangegaan voor de duur van 12 maanden, ingaande op de dag dat Partijen de uitbreiding of inperking 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 Abonnementen die zijn uitgebreid of beperkt.
- De Dierenkliniek is gerechtigd om de inhoud van het Abonnement jaarlijks met ingang van een nieuw kalenderjaar aan te passen. De Dierenkliniek zal de Abonnee hiervan uiterlijk een maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van de aanpassing schriftelijk in kennis stellen. Indien Abonnee niet instemt met de aanpassing, kan de Abonnee het Abonnement door opzegging beëindigen totdat de aanpassing in werking treedt. In dat geval eindigt het Abonnement op 31 december van het kalenderjaar voorgaand aan de aanpassing.
- Wijzigingen mogen de Abonnee niet onevenredig benadelen. Bij wijziging worden bestaande afspraken tot het einde van de lopende termijn gerespecteerd.

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

- De Diensten behorende tot het Abonnement komen Partijen uitdrukkelijk overeen.
- 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.
- De Dierenkliniek biedt een aanvullende herinneringsservice aan doormiddel van herinneringsmails voor de aangeboden Diensten en producten. Echter, de Abonnee is zelf verantwoordelijk om hier tijdig gebruik van te maken.

4. 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.
5. 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.
6. De aanvullende onbeperkte consulten hebben betrekking op zowel gezonde als zieke huisdieren en worden uitgevoerd door een dierenarts. Aanvullende onderzoeken en procedures, recepten of behandelingen buiten deze consulten worden tegen standaardprijzen in rekening gebracht. Vervolgconsulten, controleconsulten, consulten voor chronische injectie, spoedconsulten, consulten van specialisten, doorverwijzingen of consulten buiten kantooruren zijn niet inbegrepen. De aanvullende onbeperkte consulten zijn beperkt tot maximaal € 250,- per consult.

### **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 het 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 Dierenkliniek is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een rechtmatige opschorting of ontbinding, tenzij sprake is van grove nalatigheid.
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 Prijs. 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 indexeren. De Dierenkliniek zal de Abonnee hiervan uiterlijk een maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van de indexering schriftelijk in kennis stellen. Indien Abonnee niet instemt met de indexering, kan de Abonnee het Abonnement door opzegging beëindigen totdat de indexering in werking treedt. In dat geval eindigt het Abonnement op 31 december van het kalenderjaar voorgaand aan de prijsverhoging.
3. De eerste maandtermijn is bij totstandkoming van het Abonnement via het geautomatiseerde systeem van de website [www.dierenzorgplan.nl](http://www.dierenzorgplan.nl), direct verschuldigd. Bij de eerste betaling verstrekt de Abonnee een machtiging om de vervolgtermijnen automatisch van de bankrekening van de Abonnee af te schrijven. De eerste maandtermijn is bij totstandkoming van het Abonnement via de QR code of tablet in de kliniek, verschuldigd bij het eerstvolgende incassomoment. Bij deze aanmelding verstrekt de Abonnee een machtiging om de vervolgtermijnen automatisch van de bankrekening van de Abonnee af te schrijven.
4. Indien een automatische incasso mislukt, wordt de Abonnee schriftelijk op de hoogte gesteld en dient betaling binnen 14 dagen te geschieden via overboeking. Bij herhaalde betalingsfouten behoudt de Dierenkliniek zich het recht voor het Abonnement te beëindigen.
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 met betrekking tot diens betalingsverplichting(en), 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. Communicatie verloopt voornamelijk elektronisch. De Abonnee draagt zorg voor correcte contactgegevens.
2. 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 meer informatie vinden op: [www.dierenzorgplan.nl](http://www.dierenzorgplan.nl).

## Artikel 11. | Klachten

1. Klachten met betrekking tot het Abonnement dienen binnen een redelijke termijn na ontdekking door de Abonnee van het gebrek in de prestatie die tot de klacht aanleiding gaf, volledig en duidelijk omschreven, per e-mail aan de Dierenkliniek kenbaar te worden gemaakt.
2. Bij de Dierenkliniek ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst daarvan in behandeling genomen. Indien een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, informeert de Dierenkliniek de Abonnee binnen voornoemde termijn over de uiterlijke datum waarop zij verwacht de Abonnee van een reactie te kunnen voorzien.
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.
3. De Dierenkliniek verwerkt persoonsgegevens van de Abonnee conform het van toepassing zijnde privacybeleid. Dit beleid bevat informatie over hoe persoonsgegevens worden verwerkt, beveiligd en welke rechten de Abonnee heeft.
4. De Dierenkliniek maakt gebruik van cookies op haar website.  
Meer informatie hierover is te vinden in het cookiebeleid.
5. Het privacybeleid en cookiebeleid zijn beschikbaar op de website [www.dierenzorgplan.nl](http://www.dierenzorgplan.nl) en maken integraal deel uit van deze Voorwaarden