



# Algemene voorwaarden

## DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **(Behandel)overeenkomst:** de (behandel)overeenkomst (van opdracht) tussen de Kippenpraktijk en Cliënt tot het verrichten van diergeneeskundige behandelingen, het leveren en/of toedienen van medicamenten en/of het geven van adviezen en/of het verrichten van (diergeneeskundige) keuringen en ook tot het aanbieden en/of leveren van diergeneeskundige goederen, medicamenten en/of andere goederen.
- **(Be)handeling:** het doen van onderzoeken, kleine ingrepen, operaties, het verstrekken en/of toedienen van medicijnen en/of vaccinaties, 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 althans Cliënt.
- **Cliënt:** de eigenaar en/of aanbieder van de Patiënt in wiens opdracht de Kippenpraktijk de Behandelovereenkomst uitvoert.
- **Debiteur:** degene op wiens naam de factuur van de Kippenpraktijk is gesteld.
- **Deelnemer:** de natuurlijke persoon die zich heeft aangemeld voor en/of deelneemt aan een masterclass, workshop of soortgelijke (online of offline) bijeenkomst, al dan niet via een opdrachtgever of derde of de natuurlijke persoon die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf (bijvoorbeeld: zelfstandig praktiserend dierenarts).
- **De Kippenpraktijk:** de Kippenpraktijk (gevestigd aan de Steunenbergerweg 6 8121RJ Olst en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 90460626) althans de namens de Kippenpraktijk handelend dierenarts, danwel degene die op grond van (thans) de Wet Dieren tot de uitoefening van de diergeneeskunde is toegelaten en is ingeschreven in het daartoe bestemde register, die in opdracht van Cliënt diergeneeskundige (Be)handelingen verricht en/of, in het kader daarvan medicamenten levert en/of verkoopt en/of toedient en/of overige diergeneeskundige adviezen geeft en diensten verricht.
- **Derde:** externe partij, niet zijnde de Kippenpraktijk, Debiteur, Cliënt of Patiënt, wel bijvoorbeeld laboratoria, apotheek etc.
- **Mailadres:** [info@dekippenpraktijk.nl](mailto:info@dekippenpraktijk.nl)
- **Patiënt:** het door Cliënt ter behandeling aangeboden dier, de dieren of de groepen van dieren en/of het dier, de dieren of groepen van dieren waarover en/of ten behoeve waarvan medicamenten worden geleverd en/of toegediend en/of overige diergeneeskundige adviezen worden gegeven en diergeneeskundige diensten worden verricht.
- **Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden, versie 1.1. 25 juli 2025.
- **Website:** [www.dekippenpraktijk.nl](http://www.dekippenpraktijk.nl)

## ARTIKEL 1: TOEPASSELIJKHEID

1. Op alle (behandel)overeenkomsten tot diergeneeskundige behandeling, diensten, aanbiedingen en/of leveringen van goederen tussen de Kippenpraktijk en Cliënt, zijn deze voorwaarden van toepassing.
2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op alle (behandel)overeenkomsten van de Kippenpraktijk, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Als een bepaling van deze voorwaarden wordt vernietigd, nietig is of niet afdwingbaar blijkt te zijn, blijven de voorwaarden voor het overige in stand. Het vernietigde, nietige of niet afdwingbare gedeelte zal worden vervangen door een bepaling die de bedoelingen van die oorspronkelijke bepaling weergeeft.
4. Bij een situatie waarin deze voorwaarden geen uitkomst bieden, zijn de afspraken uit de (Behandel)overeenkomst bindend. Op het moment dat geen sprake is van een (Behandel)overeenkomst, gelden de schriftelijk gemaakte (mondelijke) afspraken.
5. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op alle (Behandel)overeenkomsten die voortvloeien uit latere tussen De Kippenpraktijk en Cliënt gesloten (Behandel)overeenkomsten.
6. Afwijkende bedingen gelden slechts als partijen die schriftelijk zijn overeengekomen en dan nog alleen voor de overeenkomst waarbij de bedoelde bedingen zijn overeengekomen; voor het overige blijven deze voorwaarden van kracht.
7. Cliënt stemt er bij voorbaat mee in dat zijn (Behandel)overeenkomst met De Kippenpraktijk automatisch wordt overgenomen door een andere contractspartij/rechtspersoon bij bedrijfsovername of omzetting van rechtsvorm van De Kippenpraktijk, zonder dat opnieuw toestemming is vereist.
8. De Kippenpraktijk mag deze voorwaarden eenzijdig wijzigen.

## ARTIKEL 2: TOTSTANDKOMING (BEHANDEL)OVEREENKOMST

1. Consulten aan huis zijn mogelijk binnen een straal van maximaal 65 km (enkele reis) vanaf 8121RJ of binnen een maximale reistijd van 1 uur (enkele reis).
2. De te sluiten (Behandel)overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de (Behandel)overeenkomst door de Kippenpraktijk schriftelijk is bevestigd of als de Kippenpraktijk met de uitvoering van de (Behandel)overeenkomst is begonnen.
3. Als een aanbod tot het sluiten van een (Behandel)overeenkomst niet tot een definitieve (Behandel)overeenkomst leidt, mag de Kippenpraktijk altijd alle kosten die zij heeft moeten maken in rekening worden gebracht.
4. De Kippenpraktijk mag het sluiten van een (Behandel)overeenkomst, ten aanzien van een aan haar ter behandeling aangeboden Patiënt weigeren en/of slechts onder bepaalde voorwaarden aannemen, tenzij de Kippenpraktijk op grond van wettelijke en/of gedrags-/tuchtrechtelijke regelgeving verplicht is de aangeboden Patiënt wel te behandelen.
5. Alle aanbiedingen en andere uitingen van de Kippenpraktijk tot het sluiten van en (Behandel)overeenkomst zijn vrijblijvend, tenzij door de Kippenpraktijk schriftelijk anders is aangegeven.
6. De Kippenpraktijk is enkel gebonden aan mondelinge afspraken, nadat zij deze schriftelijk aan Cliënt heeft bevestigd of zodra de Kippenpraktijk zonder tegenwerping van Cliënt met de uitvoering van deze afspraken is begonnen.

### ARTIKEL 3: TARIEF, AVOND/WEEKEND, SPOED

1. De tarieven op de website vormen de basisprijzen voor consulten en een aantal standaarddiensten. Bij elk bezoek wordt altijd een consult in rekening gebracht, ook bij euthanasie of vervolgafspraken.
2. Voor een extra dier of een herhaalconsult geldt een gereduceerd tarief.
3. Afhankelijk van de situatie kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht voor behandelingen, medicatie, supplementen, verbruiksmaterialen of aanvullend onderzoek. Deze kosten verschillen per patiënt en zijn daarom niet opgenomen in de basisprijzen.
4. De Kippenpraktijk stelt de in rekening te brengen tarieven en honoraria vast.
5. De Kippenpraktijk rekent een kilometervergoeding, vanaf een straal van 5 kilometer gerekend vanaf postcode 8121 RJ.
6. Tarieven kunnen altijd door de Kippenpraktijk gewijzigd worden, volgens haar eigen tarieven naar gelang tijd en omstandigheden.
7. Voor reguliere afspraken die worden ingepland op:
  - a. maandag t/m vrijdag tussen 17:00 en 21:00 uur, of
  - b. zaterdag/zondag tussen 08:00 en 21:00 uur,
  - c. geldt een tarief van 150% van het normale tarief. Deze afspraken moeten minimaal één dag van tevoren zijn overeengekomen.
8. Voor spoedconsulten op verzoek van Cliënt binnen bovengenoemde tijdvakken, geldt een spoedtarief van 250% van het normale tarief. De Kippenpraktijk behoudt zich het recht voor om al dan niet gehoor te geven aan een spoedverzoek, binnen de grenzen van haar professionele standaarden.

### ARTIKEL 4: BETALING

1. Betaling geschiedt op de op de website van de Kippenpraktijk aangegeven wijze: contant, per pin, per (online) betaalverzoek en/of via QR-code, vóór de te leveren dienst of direct na het verrichten van de dienst.
2. Voor een mestonderzoek en een online consult dient de betaling altijd volledig vooraf te worden gedaan. Wordt de betaling niet of niet tijdig verricht, dan komt het onderzoek c.q. consult te vervallen hoewel de betalingsverplichting niet komt te vervallen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Betaling van overige diensten van De Kippenpraktijk geschiedt contant, per pin, per (online) betaalverzoek en/of via QR-code direct na de verrichting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Voor niet contante en/of pinbetalingen en/of betaalverzoeken geldt een termijn van 14 dagen na factuurdatum, in welk geval factuurkosten in rekening gebracht worden. Op de factuur wordt de berekende btw vermeld.
5. Alle betalingstermijnen zijn te beschouwen als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
6. De Kippenpraktijk mag altijd voorafgaand aan de uitvoering van haar werkzaamheden een deelbetaling c.q. aanbetaling verlangen
7. De Kippenpraktijk hoeft niet eerder met haar werkzaamheden te starten dan nadat het aan te betalen of volledige bedrag (net wat is overeengekomen) door de Kippenpraktijk is ontvangen, tenzij zij op grond van wettelijke en/of gedrags-/tuchtrechtelijke regelgeving verplicht is de Patiënt direct te behandelen.
8. Voor niet contante en/of pinbetalingen en/of betaalverzoeken geldt een factuurtermijn van 14 dagen na factuurdatum. Bij betaling via factuur, worden factuurkosten in rekening gebracht. Op de factuur wordt de berekende btw per dienst/product vermeld.
9. Alle betalingstermijnen zijn te beschouwen als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
10. Bij niet-tijdige betaling is er sprake van verzuim door het enkele verloop van de betalingstermijn en is er wettelijke rente verschuldigd over het opeisbare bedrag. De bedragen worden berekend vanaf het moment van verzuim, tot het moment van voldoening van het volledige factuurbedrag/de volledige factuurbedragen.
11. Debiteur mag geen verrekening of opschorting, uit welke hoofde dan ook, toepassen ten aanzien van bedragen, die door de Kippenpraktijk in rekening worden gebracht voor de door de Kippenpraktijk verrichte werkzaamheden.
12. Bij niet-tijdige betaling mag de Kippenpraktijk de werkzaamheden en/of leveringen terstond op te schorten of te beëindigen, hetzij betaling a contant te verlangen voor toekomstige leveringen, en/of de reeds afgeleverde goederen terug te nemen, tenzij de Kippenpraktijk op grond van wettelijke en/of gedrags-/tuchtrechtelijke regelgeving verplicht is de Patiënt direct te behandelen.
13. Elke bevoegdheid van Cliënt tot korting of verrekening of opschorting van betaling uit welke hoofde en om welke reden dan ook, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
14. De Kippenpraktijk mag als Cliënt de Patiënt na voltooiing van de diergeneeskundige behandeling niet of niet tijdig bij de Kippenpraktijk ophaalt alle noodzakelijke kosten voor verblijf en verzorging bij Cliënt in rekening brengen.

### ARTIKEL 5. ONLINE VERKOOP EN HERROEPINGSRECHT

1. Cliënt kan bij online aankoop van producten en diensten het recht hebben om de koop binnen 14 dagen zonder opgave van redenen te herroepen (het 'herroepingsrecht').
2. Bij online consulten en direct geleverde diensten vervalt het herroepingsrecht zodra de dienst is gestart, mits Cliënt vooraf heeft ingestemd met directe aanvang en afstand doet van het herroepingsrecht.
3. Bij digitale producten zoals werkboeken, trainingen of downloads vervalt het herroepingsrecht zodra de toegang tot het digitale product is verleend of het product is gedownload, mits Cliënt hiermee vooraf akkoord is gegaan.
4. Als het herroepingsrecht van toepassing is, kan Cliënt binnen 14 dagen na ontvangst van het product of sluiten van de overeenkomst schriftelijk of per e-mail herroepen. Terugbetaling volgt na ontvangst en controle van het product in onbeschadigde staat.
5. Betaling voor online producten en diensten dient vooraf te geschieden via de daarvoor bestemde betaalsystemen.
6. Na succesvolle betaling ontvangt Cliënt toegang tot het digitale product of wordt de dienst ingepland.
7. De Kippenpraktijk streeft naar correcte levering, maar is niet aansprakelijk voor vertragingen door technische problemen buiten haar controle. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor geschikte apparatuur en internetverbinding voor het gebruik van digitale producten en online consulten.
8. Reproductie, verspreiding of overname van digitale producten is zonder schriftelijke toestemming van De Kippenpraktijk niet toegestaan (zie ook artikel 11).
9. Onderkant formulier

### ARTIKEL 6: ONLINE CONSULT

1. Online consulten worden één-op-één aangeboden en vooraf ingepland via de (thans) Vetocare planner.
2. De consulten vinden plaats via videobellen of een ander in overleg gekozen digitaal kanaal.
3. Na het inplannen ontvangt Cliënt automatisch een betaallink. De betaling dient vooraf te worden voldaan. Zolang er niet is betaald, komt er geen consult tot stand.
4. Annuleren kan kosteloos tot 48 uur voor de afspraak. Bij latere annulering of no-show wordt het volledige tarief in rekening gebracht.
5. Een afspraak mag maximaal één keer worden verzet, mits dit minimaal 48 uur van tevoren wordt gemeld.

6. De Kippenpraktijk is niet verantwoordelijk voor technische problemen aan de zijde van Cliënt, zoals een haperende internetverbinding of niet-werkende apparatuur. In zulke gevallen blijft het volledige tarief verschuldigd.
7. Online consulten zijn bedoeld voor niet-spoedeisende vragen, gedragsobservaties, overleg over preventieve zorg of opvolging van eerder gegeven advies.
8. Het online consult is nadrukkelijk geen vervanging voor een lichamelijk onderzoek of spoedeisende diergeneeskundige zorg.
9. Bij twijfel of bij signalen die mogelijk duiden op een acute of ernstige aandoening, zal De Kippenpraktijk altijd adviseren contact op te nemen met de eigen dierenarts of met een dienstdoende spoedkliniek.
10. De verantwoordelijkheid voor het tijdig inschakelen van passende fysieke zorg ligt bij de Cliënt.
11. De Kippenpraktijk kan op basis van het online consult slechts adviseren binnen de grenzen van wat op afstand beoordeeld kan worden. Er worden geen diagnoses gesteld of behandelingen voorgeschreven die een lichamelijk onderzoek vereisen. Cliënt is zich hiervan bewust en handelt op eigen verantwoordelijkheid.

## **ARTIKEL 7: ADVIES, NASCHOLING, WORKSHOP**

### 7.1 PARTICULIER ADVIES (1-OP-1 AAN HUIS)

1. Afspraken vinden plaats op locatie en zijn één-op-één.
2. Annuleren kan kosteloos tot 48 uur van tevoren.
3. Bij annulering binnen 48 uur of no-show wordt het volledige consulttarief in rekening gebracht.
4. Betaling gebeurt direct na afloop via betaalverzoek.
5. Een afspraak mag maximaal één keer worden verzet, mits dit minimaal 48 uur van tevoren wordt gemeld.

### 7.2 NASCHOLING VOOR DIERENARTSEN (CURSUS/WORKSHOP/PRESENTATIE)

1. Workshops worden aangeboden aan groepen van minimaal 4 en maximaal 10 deelnemers.
2. Presentaties zijn bedoeld voor groepen van minimaal 10 en maximaal 50 deelnemers.
3. Betaling dient vooraf te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4. Annulering door de opdrachtgever althans deelnemer is kosteloos tot 14 dagen voor aanvang. Bij annulering tussen 14 en 7 dagen vóór aanvang wordt 50% van het totaalbedrag in rekening gebracht. Bij annulering binnen 7 dagen is het volledige bedrag verschuldigd.
5. Bij onvoldoende deelnemers of onvoorziene omstandigheden mag De Kippenpraktijk de nascholing verplaatsen of annuleren. In dat geval wordt het betaalde bedrag teruggestort of in overleg verrekend met een nieuwe datum.
6. De Kippenpraktijk mag afspraken of nascholingen verplaatsen wegens overmacht of andere omstandigheden. In dat geval wordt een alternatieve datum voorgesteld. Betaalde bedragen blijven in dat geval geldig.
7. Indien cursusmateriaal wordt verstrekt (digitaal of fysiek), wordt toegang verleend tot maximaal drie maanden na de geplande datum van de nascholing, tenzij anders overeengekomen. Daarna vervalt de toegang automatisch zonder recht op restitutie.
8. Deelnemers mogen hun inschrijving of toegang tot cursusmateriaal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van De Kippenpraktijk overdragen aan een derde.
9. De Kippenpraktijk spant zich in om advies, coaching en nascholing naar beste kunnen en met zorg uit te voeren. Er wordt echter geen garantie gegeven op enig concreet resultaat. Deelnemers en cliënten blijven zelf verantwoordelijk voor de keuzes die zij maken op basis van het verkregen advies of de gevolgde scholing.
10. Tijdens nascholingen en workshops kunnen er foto's en/of video-opnames worden gemaakt voor educatieve en promotionele doeleinden. Door deelname geeft de deelnemer hiervoor toestemming, tenzij vooraf uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien gewenst kan een deelnemer zich melden voor een cameravrije zone, waar geen opnames zijn.
11. Reproductie, verspreiding of overname van verstrekte informatie is zonder schriftelijke toestemming van De Kippenpraktijk niet toegestaan (zie ook artikel 11).

## **ARTIKEL 8: INHOUD EN UITVOERING VAN DE (BEHANDEL)OVEREENKOMST**

1. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van Cliënt. Derden kunnen aan deze overeenkomst en de uitvoering daarvan geen rechten ontleenen.
2. De gesloten overeenkomst leidt tot een inspanningsverbintenis (geen resultaatverbintenis) van de Kippenpraktijk tot het leveren van een diergeneeskundige behandeling en/of advies en/of in het kader daarvan te leveren en/of toe te dienen medicamenten.
3. De Kippenpraktijk voert de werkzaamheden uit naar beste kunnen en met de zorgvuldigheid die van haar mag worden verwacht.
4. Als de Kippenpraktijk gegevens nodig heeft voor de uitvoering van de (Behandel)overeenkomst, vangt de uitvoeringstermijn niet eerder aan dan nadat Cliënt deze juist en volledig aan de Kippenpraktijk ter beschikking heeft gesteld.
5. Als Cliënt in gebreke is in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens de Kippenpraktijk gehouden is, dan is Cliënt aansprakelijk voor alle schade (daaronder begrepen kosten) daardoor direct of indirect ontstaan.
6. De Kippenpraktijk mag bij het uitvoeren van de (Behandel)-overeenkomst gebruik maken van derden. De Kippenpraktijk zal bij de selectie van Derden zorgvuldig te werk gaan, maar is niet aansprakelijk voor schade die het directe of indirecte gevolg is van handelen of nalaten van (door de Kippenpraktijk ingeschakelde) Derden. Cliënt geeft hierbij onherroepelijke en onvoorwaardelijke toestemming aan de Kippenpraktijk om voorwaarden die Derden hanteren voor de uitvoering van hun werkzaamheden te aanvaarden zodat de algemene voorwaarden die de desbetreffende Derde hanteert jegens Cliënt kunnen worden ingeroepen. De verplichtingen en aanspraken die Derden aan de Kippenpraktijk opleggen, kunnen door de Kippenpraktijk aan Cliënt worden tegengeworpen.
7. Als de Kippenpraktijk een aanbetalingsverlangt van Cliënt en deze aanbetalingsverlangt nog niet door de Kippenpraktijk ontvangen is, behoudt de Kippenpraktijk zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot op het moment dat de verlangde aanbetalingsverlangt door de Kippenpraktijk is ontvangen.
8. De Kippenpraktijk mag de overeenkomst in verschillende fasen uitvoeren en het dat gedeelte afzonderlijk factureren.
9. Cliënt zorgt dat de Kippenpraktijk tijdig beschikt over de voor het werk benodigde goedkeuringen en de door haar voor het werk te verschaffen gegevens. De Kippenpraktijk geeft hiervoor desgewenst aanwijzingen op haar vakgebied.
10. Als de aanvang of voortgang van het werk wordt vertraagd door een omstandigheid die voor risico van Cliënt komt, dan dient Cliënt de daaruit voor de Kippenpraktijk voortvloeiende schade te vergoeden als deze aan Cliënt kan worden toegerekend.
11. Cliënt draagt het risico voor schade verband houdende met alle door haar verstrekte gegevens. De (Behandel)overeenkomst kan ook bestaan uit het verkopen, leveren en/of het toedienen van diergeneesmiddelen door Cliënt en/of in opdracht van derden, waaronder toediening in opdracht van overheidsinstanties.
12. Het enkele feit dat de Kippenpraktijk betrokken is bij de verkoop, levering en/of toediening van diergeneesmiddelen en/of daarbij bijstand verleent, ontslaat Cliënt en/of derden niet van de op Cliënt en/of de betreffende derde terzake de Patiënt uit hoofde van de Wet op de Diergeneesmiddelen rustende administratieve verplichtingen.

13. Als de Patiënt van de ene naar de andere locatie moet worden vervoerd om de behandeling uit te voeren of voort te zetten, dan zal de Kippenpraktijk de hoogte van de daarmee gepaard gaande kosten voor zover redelijkerwijs mogelijk voorafgaand aan het vervoer aan de klant mededelen. De Kippenpraktijk mag de daarmee gepaard gaande kosten in rekening brengen. De Kippenpraktijk heeft geen voorafgaande toestemming nodig van Cliënt.
14. Cliënt of door Cliënt meegebrachte of bij Cliënt betrokken derden, mogen geen beeldmateriaal maken tijdens behandelingen uitgevoerd door De Kippenpraktijk, of door de Kippenpraktijk ingeschakelde derden, binnen of buiten de praktijk of ruimte waarin de Kippenpraktijk haar (Be)handelingen uitvoert.

#### **ARTIKEL 9: VERGOEDING BIJ NIET-NAKOMING AFSpraak**

1. Als Cliënt zonder tijdige annulering niet verschijnt of aanwezig is op de geplande afspraak, mag de Kippenpraktijk een redelijke vergoeding in rekening brengen. De vergoeding geldt ter compensatie van de gereserveerde tijd en middelen die voor de afspraak zijn vrijgemaakt.
2. Als Cliënt de afspraak niet binnen een redelijke termijn vooraf annuleert, wordt ook een redelijke vergoeding in rekening gebracht. De termijn voor tijdige annulering, evenals de hoogte van de vergoeding, worden expliciet vastgelegd in de overeenkomst tussen Cliënt en de Kippenpraktijk. Onder een redelijke termijn wordt verstaan een annulering die ten minste 24 uur voor de geplande afspraak plaatsvindt, tenzij anders overeengekomen.
3. De hoogte van de vergoeding wordt bepaald op basis van de aard van de behandeling en de duur van de gereserveerde tijd. Het minimum bedrag, zoals vastgelegd in de overeenkomst, bedraagt € 25,00. De Kippenpraktijk behoudt zich het recht voor om deze vergoeding aan te passen op basis van de aard van de behandeling en de duur van de gereserveerde tijd, mits dit schriftelijk of mondeling met Cliënt is overeengekomen.
4. Bij overmacht of dringende redenen kan Cliënt een verzoek indienen om van de vergoeding af te zien. Dit verzoek dient binnen 5 werkdagen schriftelijk te worden gedaan, en de Kippenpraktijk behoudt zich het recht voor om per geval te beoordelen of van de vergoeding al dan niet wordt afgezien.

#### **ARTIKEL 10: (TUSSENTIJDSE) BEËINDIGING (BEHANDEL)OVEREENKOMST**

1. De (Behandel)overeenkomst eindigt door:
  - opzegging door Cliënt, als beëindiging geschiedt tegen het advies van de Kippenpraktijk in, wordt Cliënt erop gewezen dat voortijdige beëindiging zal geschieden op risico van Cliënt. Op verzoek van de Kippenpraktijk zal Cliënt dit schriftelijk verklaren;
  - het overlijden van de Patiënt of Cliënt;
  - opzegging door de Kippenpraktijk, als de Kippenpraktijk van mening is dat van haar redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat de diergeneeskundige behandeling zal worden voortgezet omdat er geen redelijke kans (meer) is op een beoogd en/of gewenst resultaat. Onder bepaalde omstandigheden (bijvoorbeeld bij ondraaglijk lijden) is de Kippenpraktijk zonder (voorafgaande) toestemming van de eigenaar bevoegd tot euthanasie over te gaan, tenzij dit op grond van de Wet en/of het tucht-/gedragsrecht niet is toegestaan;
  - opzegging door de Kippenpraktijk als de Kippenpraktijk van mening is dat het vertrouwen tussen de Kippenpraktijk en Cliënt op ernstige wijze is verstoord;
  - opzegging door de Kippenpraktijk ingeval van verzuim met betaling van de factuur, van aanvraag of verlening van surséance van betaling, tot faillietverklaring of liquidatie van de zaken van Cliënt, of als Cliënt door beslaglegging of anderszins de beschikking over zijn vermogen verliest.
2. Als de Kippenpraktijk de (Behandel)overeenkomst opzegt, zal de Kippenpraktijk, alvorens hiertoe over te gaan, Cliënt hierover informeren en deze beslissing gemotiveerd toelichten, tenzij dit niet of niet tijdig mogelijk is.
3. Als een (Behandel)overeenkomst voortijdig wordt beëindigd, worden de gemaakte kosten en de overeengekomen vergoeding naar rato van de reeds uitgevoerde werkzaamheden bij Cliënt in rekening gebracht, tenzij sprake is van ondeelbare werkzaamheden, dit naar beoordeling van de Kippenpraktijk.

#### **ARTIKEL 11: RETOURNEREN VAN MEDICATIE**

1. Om reden van veiligheid en kwaliteit kan de Kippenpraktijk geen medicijnen retour accepteren, ongeacht of de verpakking geopend is of niet. In uitzonderlijke gevallen, zoals bij een administratieve fout van de Kippenpraktijk of een verkeerd verstrekt medicijn, kan de medicatie worden teruggenomen, mits dit direct na ontdekking wordt gemeld en de medicatie ongebruikt en in originele verpakking is gebleven.
2. Cliënt is verantwoordelijk voor het zorgvuldig controleren van de medicatie bij ontvangst. Vragen of opmerkingen over de uitgegeven medicatie dienen direct bij het in ontvangst nemen aan de Kippenpraktijk te worden gemeld.

#### **ARTIKEL 12: BETREDING STALLEN/LOCATIE WERKZAAMHEDEN**

1. Als de (Be)handeling van de Patiënt daartoe aanleiding geeft heeft de Kippenpraktijk het recht om aan eenieder, zo nodig ook aan Cliënt, de toegang tot de stallen of een andere locatie, waar de (Be)handeling plaatsvindt, te ontzeggen en/of andere voorwaarden te geven die hij noodzakelijk acht voor de (Be)handeling. Cliënt is gehouden hieraan gehoor te geven.

#### **ARTIKEL 13: WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK**

1. De Kippenpraktijk mag (delen van) de Patiënt of van de Patiënt afkomstige stoffen gebruiken voor statistisch en/of wetenschappelijk onderzoek of in een publicatie te verwerken, tenzij Cliënt hiertegen uitdrukkelijke en onoverkomelijke bezwaren kenbaar heeft gemaakt.
2. Als de Kippenpraktijk geanonimiseerde gegevens wil gebruiken, behoeft zij geen voorafgaande toestemming. Als de Kippenpraktijk niet-geanonimiseerde gegevens wil gebruiken, mag dat uitsluitend na voorafgaande toestemming van Cliënt.

#### **ARTIKEL 14: KLACHTEN**

1. Waar in deze bepaling wordt gesproken over 'cliënt', wordt daarmee ook deelnemer en/of debiteur bedoeld.
2. Cliënt is verplicht om de door de Kippenpraktijk te verrichten prestatie en/of te leveren goederen, waaronder begrepen medicamenten, onverwijld te keuren op direct constateerbare gebreken en/of onvolkomenheden.
3. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat Cliënt de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend.
4. Bij de Kippenpraktijk ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer Cliënt een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

5. Cliënt dient de Kippenpraktijk in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling ex artikel 12 van deze Voorwaarden.
6. Als de Kippenpraktijk een klacht van een Cliënt, waarbij Cliënt tijdig, correct en terecht geklaagd heeft en de Kippenpraktijk deze klacht over een verrichte prestatie gegrond bevindt, heeft de Kippenpraktijk altijd het recht om als dat nog mogelijk is, deze prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten of het door Cliënt verschuldigde bedrag te crediteren ter keuze van de Kippenpraktijk.
7. Een klacht schort de betalingsverplichting van Cliënt nimmer op.

#### ARTIKEL 15: AANSPRAKELIJKHEID

1. Waar in deze bepaling wordt gesproken over 'cliënt', wordt daarmee ook deelnemer en/of debiteur bedoeld.
2. Cliënt is verplicht om in of rond de Kippenpraktijk de Patiënt in een degelijk, schoon en goed afsluitbaar transportmandje bedoeld voor dit doel te houden of op andere wijze alle nodige gepaste voorzorgsmaatregelen te nemen om risico's op schade in welke vorm dan ook te voorkomen.
3. Cliënt is aansprakelijk voor schade die door de Patiënt in of rond de Kippenpraktijk wordt aangericht aan mensen en/of zaken.
4. Bij niet (deugdelijke) nakoming door Cliënt van de verplichtingen uit dit artikel als gevolg waarvan schade in welke vorm dan ook ontstaat, is Cliënt gehouden de Kippenpraktijk schadeloos te stellen.
5. Cliënt vrijwaart de Kippenpraktijk voor aanspraken van derden op vergoeding van schade ontstaan door niet (deugdelijke) nakoming door Cliënt van de verplichtingen uit dit artikel.
6. Mocht de Kippenpraktijk toch aansprakelijk zijn, dan is iedere aansprakelijkheid voor enige door Cliënt geleden of te lijden schade, van welke aard en/of omvang dan ook, samenhangende met of voortvloeiende uit de uitvoering van de Overeenkomst uitgesloten, daaronder begrepen immateriële schade en/of schade aan in eigendom van Cliënt (of Derden) toebehorende zaken of de Patiënt, alsmede indirecte schade, daaronder bijvoorbeeld begrepen bedrijfsschade, verdragingschade, gevolgschade, gederfde omzet of winst, gemiste besparingen, bedrijfsstoringen, verlies aan capaciteit of inzet van mensen of productiemiddelen, bedrijfssluiting en schade door bedrijfsstagnatie.
7. De Kippenpraktijk is slechts aansprakelijkheid bij opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid.
8. Een reeks van samenhangende schadegevallen/ gebeurtenissen geldt hierbij als één schadegeval/gebeurtenis.
9. De uitvoering van de (Behandel)overeenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van Cliënt. Derden kunnen aan deze (Behandel)overeenkomst en de uitvoering daarvan geen rechten ontleen.
10. Als de Kippenpraktijk op enigerlei wijze aansprakelijk is jegens Cliënt, dan is de aansprakelijkheid altijd beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van de Kippenpraktijk wordt uitgekeerd. Als de verzekering geen dekking biedt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat Cliënt voor de betreffende (Be)handeling heeft voldaan hetzij maximaal het bedrag van de factuurwaarde.
11. Cliënt vrijwaart de Kippenpraktijk voor alle aanspraken van derden die het gevolg mochten zijn, direct of indirect, van de uitvoering van de (Behandel)overeenkomst, tenzij rechtens vast komt te staan dat deze aanspraken een gevolg zijn van opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van de Kippenpraktijk en Cliënt bovendien aantoonbaar dat haar ter zake geen enkel verwijt treft.
12. Cliënt kan de Kippenpraktijk niet aansprakelijk stellen, als de schade is ontstaan:
  - a. door ondeskundig gebruik of gebruik in strijd met de bestemming van het geleverde of de door of namens de Kippenpraktijk verstrekte instructies, adviezen, gebruiksaanwijzingen, bijsluiters e.d.;
  - b. door ondeskundige bewaring (opslag) van het geleverde;
  - c. door fouten of onvolledigheden in de door of namens Cliënt aan de Kippenpraktijk verstrekte gegevens;
  - d. door aanwijzingen of instructies van of namens Cliënt;
  - e. doordat de Kippenpraktijk haar werkzaamheden moest uitvoeren zonder dat Cliënt er voor zorg droeg dat de Kippenpraktijk tijdig kon beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen en de door haar voor het werk te verschaffen gegevens.
  - f. doordat door of namens Cliënt aan de Patiënt behandelingen zijn uitgevoerd c.q. medicamenten zijn toegediend, zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Kippenpraktijk.
  - g. door toediening van diergeneesmiddelen in opdracht van derden, waaronder toediening in opdracht van overheidsinstanties.
13. De Kippenpraktijk is niet aansprakelijk voor enige schade - vermogens- en gevolgschade daaronder uitdrukkelijk begrepen - veroorzaakt door het uitvoeren van de keuring of door onjuistheden en onvolledigheden in het opstellen van het onderzoeksrapport tenzij vaststaat dat deze schade te wijten is aan opzet of grove schuld.
14. Op geschillen over het uitvoeren van de keuring en/of het invullen van dit onderzoeksrapport is uitsluitend Nederlands recht van toepassing en uitsluitend de Nederlandse rechter is bevoegd kennis daarvan te nemen.
15. De Kippenpraktijk die informatie verstrekt over de invoer van dieren in Nederland en/of uitvoer van dieren naar landen buiten Nederland en daarbij geldende in- en/of exportvoorschriften verleent slechts onverschuldigde bijstand, waarbij een succesvolle invoer of uitvoer op geen enkele wijze wordt gegarandeerd en waarbij de Kippenpraktijk, tenzij sprake is van opzet en/of grove schuld van de Kippenpraktijk, niet aansprakelijk is voor enige schade en/of kosten van welke aard dan ook verband houdend met de betreffende (pogingen tot) invoer of uitvoer van dieren.
16. De Kippenpraktijk sluit, tenzij sprake is van opzet en/of grove schuld van de Kippenpraktijk, iedere aansprakelijkheid uit voor schade ten gevolge van toediening van diergeneesmiddelen door Cliënt zelf en ter zake toediening van diergeneesmiddelen in opdracht van derden, waaronder begrepen toediening in opdracht van overheidsinstanties alsmede letsel en/of schade door de toediening van deze middelen, de eventuele bijwerkingen daarvan en onzorgvuldigheden bij de vervulling van de daarvoor geldende administratieve verplichtingen en daarmee samenhangende bewijsproblemen.
17. Het sluiten van een (Behandel)overeenkomst en/of het verrichten van diergeneeskundige (Be)handelingen en/of het in het kader daarvan leveren en/of toedienen van medicamenten en/of het geven diergeneeskundige adviezen en diensten, laat geheel onverlet de risicoaansprakelijkheid van Cliënt en/of derden voor door het dier aangerichte schade in de zin van art. 6:179 BW.
18. Iedere vorm van aansprakelijkheid van de Kippenpraktijk komt te vervallen als enige vorm van schade is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onjuist of oneigenlijk gebruik of ver- of bewerking door Cliënt of Derden van het door de Kippenpraktijk geleverde product of medicament, onjuiste verzorging of behandeling van de Patiënt door Cliënt of Derden en / of niet of onjuiste opvolging van de instructies van de Kippenpraktijk door Cliënt of Derden.
19. Cliënt komt evenmin aanspraak op schadevergoeding toe als enige vorm van schade is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar de Kippenpraktijk geen invloed op kan uitoefenen.
20. De Kippenpraktijk is niet aansprakelijk voor eventuele schade, letsel of verlies tijdens het vervoer van Patiënten.

#### ARTIKEL 16: OVERMACHT

1. Waar in deze bepaling wordt gesproken over 'cliënt', wordt daarmee ook deelnemer en/of debiteur bedoeld.
2. De Kippenpraktijk is niet verplicht verplichtingen na te komen als zij daarin wordt gehinderd door overmacht, dat wil zeggen omstandigheden buiten haar schuld en invloed, die volgens de wet of geldende opvattingen niet voor haar rekening komen.
3. Onder overmacht vallen onder meer oorlog, stakingen, brand, natuurrampen, overheidsmaatregelen, materiaaltekort, terrorisme, pandemieën en andere omstandigheden waarop De Kippenpraktijk redelijkerwijs geen invloed heeft. Tijdens zo'n situatie is De Kippenpraktijk vrijgesteld van de betreffende

verplichtingen zolang de overmacht voortduurt.

4. Duurt de overmacht langer dan 90 dagen, dan mogen beide partijen de (Behandel)overeenkomst schriftelijk ontbinden. Eventuele reeds geleverde prestaties worden naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen verder iets van elkaar te vorderen hebben.

#### **ARTIKEL 17: INTELLECTUEEL EIGENDOM & BOETEBEDING**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op materialen, documenten, adviezen, (digitale) cursussen en content van De Kippenpraktijk berusten uitsluitend bij De Kippenpraktijk of haar licentiegevers. Deze materialen mogen niet worden gekopieerd, verspreid, openbaar worden gemaakt of worden gebruikt voor commerciële doeleinden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van De Kippenpraktijk. Bij inbreuk is een direct opeisbare boete verschuldigd van € 1000,- per overtreding en een boete van € 500,- per dag dat de inbreuk voortduurt, onverminderd het recht van De Kippenpraktijk om volledige schadevergoeding te vorderen.

#### **ARTIKEL 18: GEHEIMHOUDING**

1. Waar in deze bepaling wordt gesproken over 'cliënt', wordt daarmee ook deelnemer en/of de debiteur bedoeld.
2. De Kippenpraktijk behandelt alle vertrouwelijke informatie van Cliënt zorgvuldig en deelt deze niet met derden, tenzij dit wettelijk verplicht is of noodzakelijk voor de uitvoering van de dienstverlening.
3. Casuïstiek mag uitsluitend geanonimiseerd en zonder herleidbare gegevens worden gedeeld met vakgenoten, bijvoorbeeld in het kader van overleg, intervisie of nascholing.
4. Cliënt is ook gehouden tot geheimhouding van informatie over werkwijze, materialen of inhoud van het consult die als vertrouwelijk is aan te merken.

#### **ARTIKEL 19: PRIVACY & AVG**

1. Waar in deze bepaling wordt gesproken over 'cliënt', wordt daarmee ook deelnemer en/of debiteur bedoeld.

##### 19 A: GEBRUIK PERSOONSgegevens

1. De Kippenpraktijk mag klinische informatie van Patiënten verstrekken aan professionele derden, zoals doorverwijzende dierenartsen, spoeddiensten en voor intervisie doeleinden. De verstrekking van informatie vindt plaats in overeenstemming met de AVG en is noodzakelijk voor de continuïteit en kwaliteit van de zorg.
2. Cliënt vrijwaart de Kippenpraktijk voor alle aanspraken van derden die jegens de Kippenpraktijk mochten worden ingesteld wegens een niet aan de Kippenpraktijk toe te rekenen schending van bij of krachtens de actuele wet- en regelgeving waaronder begrepen maar niet uitsluitend de geldende privacywetgeving.
3. Cliënt vrijwaart de Kippenpraktijk voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens de Kippenpraktijk mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.
4. De Kippenpraktijk mag vragen om een recensie te schrijven die zij (eventueel in aangepaste vorm en bijvoorbeeld ook als printscreen) kan plaatsen op haar website en /of haar social mediakanalen.
5. In de Privacyverklaring (in te zien op verzoek en/of via de website: [www.dekippenpraktijk.nl](http://www.dekippenpraktijk.nl)) staat beschreven hoe zij verder omgaat met persoonsgegevens.

##### 19 B: BEELDOPNAMEN TIJDENS CONSULT

1. Tijdens consulten kan beeldmateriaal (foto's en/of video's) worden gemaakt, bijvoorbeeld ter ondersteuning van verslaglegging, marketing of nascholing. Dit beeldmateriaal kan, uitsluitend met toestemming van de deelnemer/cliënt/patiënteigenaar, worden gebruikt op bijvoorbeeld social media, in presentaties of lesmateriaal. Toestemming wordt altijd vooraf gevraagd.

#### **ARTIKEL 20: GEBRUIK VAN AI-TECHNIKEN EN SYSTEMEN**

1. De Kippenpraktijk maakt, waar nodig, gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) ter inspiratie. Persoonsgegevens of vertrouwelijke gegevens worden niet verwerkt, gedeeld of ingevoerd in AI-systemen.

#### **ARTIKEL 21. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de Kippenpraktijk partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ook als aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of als de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
2. Partijen doen niet eerder een beroep op de rechter dan nadat zij zich optimaal hebben ingespannen om het geschil in onderling overleg te beslechten. Mocht dat niet lukken, dan is de Rechtbank in het arrondissement waar de Kippenpraktijk is gevestigd bij uitsluiting bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen partijen, onverminderd de bevoegdheid van consument een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.