

## Algemene Voorwaarden Anne Pross dierfysiotherapie

Eenmanszaak met volledige rechtsbevoegdheid Anne Pross dierfysiotherapie is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 57532257 en is gevestigd aan Geelster 100 te Oldenzaal.

### Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** Ieder Aanbod aan Opdrachtgever tot het verrichten van de behandeling door Anne Pross dierfysiotherapie.
3. **Dierenfysiotherapeut:** de natuurlijke persoon die in Opdracht van Opdrachtgever één of meerdere behandelingen toepast, hierna te noemen: Anne Pross dierfysiotherapie.
4. **Consument:** de natuurlijke persoon die eigenaar of houder is van het Dier en niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
5. **Bedrijf:** de natuurlijke of rechtspersoon, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf.
6. **Dienst:** de Dienst die Anne Pross dierfysiotherapie aanbiedt, is het uitvoeren van het geven van behandeling in de vorm van bewegingstherapie, massagetherapie en fysische therapie, zoals beschreven in artikel 1.1. van het Besluit diergeneeskundigen en het geven van advies m.b.t. bewegingsmanagement, voermanagement en stalmanagement.
7. **Dier:** het bij Anne Pross dierfysiotherapie voor behandeling aangeboden Dier.
8. **Opdrachtgever:** Het Bedrijf of de Consument die Opdracht geeft tot het uitvoeren van de behandeling en de Overeenkomst met Anne Pross dierfysiotherapie aangaat.
9. **Overeenkomst:** de Overeenkomst tot het Uitvoeren van de behandeling, of begeleiding en/of verzorging waartoe Opdrachtgever opdracht heeft gegeven.
10. **Toestemming:** De schriftelijke of mondelinge toestemming waarmee Opdrachtgever toestemming verleent en zich bindt tot uitvoering van de gewenste behandeling door Anne Pross dierfysiotherapie.
11. **NVFD:** Nederlandse Vereniging voor Fysiotherapie bij Dieren.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Anne Pross dierfysiotherapie, elke Overeenkomst tussen Anne Pross dierfysiotherapie en Opdrachtgever en op elke Dienst die door Anne Pross dierfysiotherapie wordt aangeboden en uitgevoerd.
2. De eventuele toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgovereenkomsten met Opdrachtgever. De afspraken in de Overeenkomst zijn leidend, en gaan boven deze algemene voorwaarden.
5. Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd door Anne Pross dierfysiotherapie, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
6. De toepasselijkheid van artikel 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
7. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
8. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 3 - Het Aanbod**

1. Alle door Anne Pross dierfysiotherapie gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Anne Pross dierfysiotherapie is slechts aan een Aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever mondeling of schriftelijk is bevestigd. Niettemin heeft Anne Pross dierfysiotherapie het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor Anne Pross dierfysiotherapie gegronde reden te weigeren dan wel onder bijzondere voorwaarden uit te voeren, indien Anne Pross dierfysiotherapie van mening is dat de behandeling waartoe opdrachtgever opdracht geeft geen, dan wel volstrekt onvoldoende kans op succes heeft.
3. Het Aanbod bevat een omschrijving van de te leveren Diensten c.q. behandeling(en). De omschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het Aanbod te maken. Eventuele informatie in het Aanbod is slechts een indicatie en er kan geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst. Alle aanbiedingen worden voorts gedaan op door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Aanbiedingen vervallen indien de gegevens van Opdrachtgever en/of van het Dier onjuist dan wel onvolledig zijn.
4. Aanbiedingen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Eventuele overeengekomen tijden of termijnen welke betrekking hebben op de dienstverlening in het Aanbod van Anne Pross dierfysiotherapie betreffen nimmer fatale termijnen en zijn te allen tijde indicatief. Enige overschrijding van de opgegeven termijnen geven Opdrachtgever geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. Voorafgaand aan de totstandkoming van de behandeling wordt al dan niet in overleg met Opdrachtgever en aan de hand van de eventuele klachten bepaald welke zorg het beste bij het Dier past. Tevens vindt uitwisseling van informatie plaats welke noodzakelijk is voor het opstellen van een adequaat plan.

### **Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de (behandeling)Overeenkomst door Anne Pross dierfysiotherapie en Opdrachtgever mondeling of schriftelijk is overeen gekomen.
2. De Overeenkomst wordt ook geacht tot stand te zijn gekomen indien Opdrachtgever de algemene voorwaarden heeft gezien en overgaat tot het geven van een mondelinge opdracht en Anne Pross dierfysiotherapie ten gevolge daarvan overgaat tot het uitvoeren van de gevraagde behandeling.
3. Anne Pross dierfysiotherapie is niet gehouden aan een aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. Opdrachtgever kan herroeping doen gelden wanneer de afspraak is gemaakt. Uiterlijk tot 24 uur voor aanvang van de afspraak kan de desbetreffende afspraak kosteloos worden geannuleerd. Hierna wordt 50% van de kosten van de betreffende behandeling in rekening gebracht. Enkel indien uitdrukkelijk anders overeengekomen en schriftelijk bevestigd door Anne Pross dierfysiotherapie kan er van de bovenstaande annuleringskosten worden afgeweken.

### **Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst**

1. Indien en voor zover tussen Opdrachtgever en Anne Pross dierfysiotherapie een Overeenkomst is afgesloten, is de duur van deze Overeenkomst conform de duur van de betreffende behandeling, welke eenmalig dan wel voortdurend kan zijn.
2. Zowel Opdrachtgever als Anne Pross dierfysiotherapie kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld, en hem/haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van zijn/haar verplichtingen, en hij hierin toerekenbaar tekortschiet. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
3. Daarnaast is Anne Pross dierfysiotherapie gerechtigd om de Overeenkomst te ontbinden, indien:
  - de vertrouwensband tussen Anne Pross dierfysiotherapie en Opdrachtgever op zodanig ernstige wijze is verstoord, waardoor Anne Pross dierfysiotherapie geen werkbare situatie meer aanwezig acht;

- Anne Pross dierfysiotherapie de (voortzetting van de) behandeling niet meer redelijk acht, omdat er naar inzicht van Anne Pross dierfysiotherapie geen redelijke kans meer is op het behalen van het beoogde en/of gewenste resultaat.

Opdrachtgever zal van een dergelijke beslissing zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld. Opdrachtgever blijft verplicht de tot dan toe door Anne Pross dierfysiotherapie gemaakte behandelingskosten te voldoen.

4. Uiterlijk tot 24 uur voor aanvang van de afspraak kan de desbetreffende afspraak kosteloos worden geannuleerd. Hierna worden kosten in rekening gebracht die vooraf door Anne Pross dierfysiotherapie zijn vastgesteld. Enkel indien uitdrukkelijk anders overeengekomen en schriftelijk bevestigd door Anne Pross dierfysiotherapie kan er van de bovenstaande annuleringskosten worden afgeweken.

## **Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening**

1. Opdrachtgever is op de hoogte van de mogelijke risico's van de behandeling en geeft Anne Pross dierfysiotherapie toestemming om het dier te behandelen. Anne Pross dierfysiotherapie informeert Opdrachtgever over de risico's van de behandeling. Het accepteren hiervan is voor risico van de Opdrachtgever.
2. Indien een behandeling op locatie wordt uitgevoerd, dient Opdrachtgever er zelf zorg voor te dragen dat het Dier op de afgesproken plek aanwezig is en in staat is om de behandeling te ondergaan.
3. Opdrachtgever is verplicht ervoor zorg te dragen dat Anne Pross dierfysiotherapie beschikking heeft over en vrije toegang tot de locatie van Opdrachtgever.
4. De behandeling door Anne Pross dierfysiotherapie geschiedt te allen tijde in het belang van het Dier. De keuze voor een specifieke behandelmethode die Anne Pross dierfysiotherapie noodzakelijk acht, wordt voor de aanvang van de behandeling met Opdrachtgever besproken.
5. Anne Pross dierfysiotherapie zal zich inspannen om de Overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed opdrachtnemer en Dierenfysiotherapeut verlangd mag worden. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoering is beschreven.
6. Bij de uitvoering van de diensten is Anne Pross dierfysiotherapie niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien dit naar inzicht van Anne Pross dierfysiotherapie niet ten goede zal komen ten aanzien van het Dier of indien de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten op een voor Anne Pross dierfysiotherapie onacceptabele wijze wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen aanvullende werkzaamheden opleveren voor Anne Pross dierfysiotherapie, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende- of bijkomende kosten te vergoeden, conform artikel 8 van deze algemene voorwaarden.
7. Anne Pross dierfysiotherapie is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen, indien en voor zover deze derden bevoegd en capabel zijn de betreffende behandeling te verrichten.
8. De behandeling kan enkel worden uitgevoerd voor zover het Dier redelijkerwijze in staat is om de behandeling te ondergaan.
9. Voor het uitvoeren van de behandeling kan de medische toestand, alsmede de gemoedstoestand van het Dier invloed hebben op de mogelijkheid en de wijze van behandelen. Indien Anne Pross dierfysiotherapie door een dusdanig zwakke medische toestand en/of hevige gemoedstoestand van het Dier niet in staat is om de behandeling naar tevredenheid uit te voeren, treden partijen in overleg teneinde een vervangende afspraak overeen te komen. Opdrachtgever blijft echter verplicht om de volledige kosten van de betreffende behandeling te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
10. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om gedurende de behandeling zelf videobeelden te maken en/of te fotograferen zonder uitdrukkelijke toestemming van Anne Pross dierfysiotherapie.
11. Indien de behandeling reeds is aangevangen, is het Opdrachtgever niet toegestaan de afspraak af te breken zonder de daartoe verschuldigde kosten te hebben voldaan.
12. Anne Pross dierfysiotherapie is steeds gerechtigd een reeds gemaakte afspraak te verplaatsen. Opdrachtgever zal in dergelijk geval tijdig op de hoogte worden gesteld.
13. Indien en voor zover een goede uitvoering van het adviesgesprek en/of de behandeling dit vereist, heeft Anne Pross dierfysiotherapie het recht en de plicht (eveneens) te verwijzen naar een andere Dierenfysiotherapeut of specialist

## **Artikel 7 - Behandeling en oplevering van de Dienst**

1. Alvorens een behandeling kan plaatsvinden dient Opdrachtgever mondeling of schriftelijk toestemming te verlenen. Door middel van mondelinge of schriftelijke toestemming geeft Opdrachtgever tevens de toestemming van delen van de bevindingen van Anne Pross dierfysiotherapie aan de behandelde Dierenarts.
2. In het belang van de behandeling dient Opdrachtgever zorg te dragen voor een geschikte locatie. Indien de behandeling buiten plaatsvindt, dient op de locatie van de afspraak in ieder geval een adequate overkapping aanwezig te zijn welke bescherming biedt tegen regen en wind.
3. Alvorens de behandeling kan plaatsvinden, dient het Dier voor zoveel als mogelijk droog en schoon te zijn.
4. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de diensten wordt vertraagd doordat de medische- en/of gemoedstoestand van het Dier de behandeling belemmert of indien bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, Opdrachtgever onvoldoende medewerking verleent, de (aan)betaling niet tijdig is ontvangen door Anne Pross dierfysiotherapie of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, vertraging is ontstaan, heeft Anne Pross dierfysiotherapie recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Hieronder wordt tevens verstaan het uitlopen van een vorige afspraak.
5. In en voor zover er dierenarts en overige partijen zoals een ruiter, hoefsmid, tandarts, zadelmaker, masseur, instructeur en/of andere partijen betrokken zijn bij het welzijn van het Dier dient Opdrachtgever alle voor de doeltreffende uitvoering van de behandeling relevante informatie met Anne Pross dierfysiotherapie te delen.
6. Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering, of Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is Anne Pross dierfysiotherapie gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst c.q. oplevertermijn op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.

## **Artikel 8 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast en/of aangevuld dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Anne Pross dierfysiotherapie is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten.
2. Indien een vaste prijs is overeengekomen voor de dienstverlening, zal Anne Pross dierfysiotherapie Opdrachtgever informeren over de bijkomende kosten c.q. financiële consequenties van de extra werkzaamheden.
3. Eventuele bijkomende prijzen worden voorafgaand aan de behandeling besproken met Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft alsdan een keuze om de gewijzigde behandelingen c.q. Overeenkomst uit te laten voeren, of de wijziging niet uit te voeren.

## **Artikel 9 - Prijzen en betaling**

1. Alle prijzen zijn vrijgesteld van OB o.g.v. art. 25 wet OB, maar inclusief andere belastingheffingen. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontlenen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
2. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het resterende bedrag te betalen alvorens het Dier door Opdrachtgever meegenomen kan worden.
3. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever is Anne Pross dierfysiotherapie gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven (slechts) conform de voorwaarden van de Overeenkomst schriftelijk aan te passen, met inachtneming van een termijn van tenminste één maand.
4. Opdrachtgever als zijnde Bedrijf, dient het verschuldigde bedrag op de door Anne Pross dierfysiotherapie aangewezen wijze ineens te voldoen binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Opdrachtgever als zijnde Consument, dient het verschuldigde bedrag op de door Anne Pross dierfysiotherapie aangewezen wijze ineens te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Indien en voor zover voor het verrichten van bepaalde diensten een vaste prijs is afgesproken en het uitvoeren van die Diensten leidt tot extra werkzaamheden die redelijkerwijs niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te

zijn inbegrepen, is Anne Pross dierfysiotherapie gerechtigd om deze kosten, na overleg met Opdrachtgever, in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

6 Anne Pross dierfysiotherapie is gerechtigd om de tarieven en voorwaarden van de aangeboden Diensten aan te passen waarover Opdrachtgever tijdig geïnformeerd zal worden.

7. Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig aan zijn (betalings)verplichtingen heeft voldaan, is Anne Pross dierfysiotherapie gerechtigd zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever (aantoonbaar) aan zijn (betalings)verplichtingen heeft voldaan.

## **Artikel 10 - Incassobeleid**

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan zijn/haar betalingsverplichting voldoet en niet binnen de daarvoor gestelde fatale betalingstermijn alsnog heeft voldaan aan zijn/haar verplichting, ontvangt Opdrachtgever een schriftelijke aanmaning. In de betreffende aanmaning krijgt Opdrachtgever een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten en de verdere gevolgen van het intreden van verzuim. Indien Opdrachtgever binnen die termijn niet aan zijn/haar verplichtingen voldoet, is Opdrachtgever in verzuim.

2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Anne Pross dierfysiotherapie zonder nadere ingebrekestelling aanspraak maken op de wettelijke (handels)rente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien Anne Pross dierfysiotherapie aanvullende of hogere kosten heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

## **Artikel 11 - Garantie**

1. Anne Pross dierfysiotherapie voert de diensten en werkzaamheden uit conform de in de branche geldende normen, zoals mede vastgesteld in het beroepscompetentieprofiel van de Nederlandse vereniging voor fysiotherapie bij dieren (NVFD). Tijdens de behandeling staat Anne Pross dierfysiotherapie in voor een deugdelijke en gebruikelijke kwaliteit van de afspraak. Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan het ontbreken of uitblijven van het door de behandeling beoogde resultaat. Het door de behandeling beoogde resultaat is te allen tijde afhankelijk van diverse overige factoren, zoals voeding, huisvesting, sociaal contact, trainingsvormen, erfelijke kenmerken c.q. aandoeningen, waardoor nimmer de garantie kan worden gegeven dat het door Opdrachtgever beoogde resultaat wordt bereikt. Desalniettemin zal Anne Pross dierfysiotherapie zich inspannen tot het verrichten van een behandeling waar het Dier (op de lange termijn) positief resultaat van zal ondervinden, een en ander voorts binnen de mogelijkheden en fysieke beperkingen die van invloed kunnen zijn op de behandeling.

2. Indien en voor zover Anne Pross dierfysiotherapie een diergeneeskundige behandeling noodzakelijk acht waartoe zij zelf niet of niet voldoende gekwalificeerd is, zal zij Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen en Opdrachtgever doorverwijzen naar een specialist. Opdrachtgever dient hier zelf verantwoording voor te nemen, alsmede voor het monitoren van de gezondheidstoestand van het Dier en dient bij twijfel hierover een specialist in te schakelen.

## **Artikel 12 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. Anne Pross dierfysiotherapie gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende wet- en regelgeving gebruiken. Indien daartoe gevraagd, zal Anne Pross dierfysiotherapie de betrokkene hierover informeren.

2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een Dienst van Anne Pross dierfysiotherapie verwerkt worden en staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Anne Pross dierfysiotherapie tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Anne Pross dierfysiotherapie op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal Anne Pross dierfysiotherapie zich inzetten om te waarborgen dat de beveiliging hiervan voldoet aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

### **Artikel 13 - Opschorting en ontbinding**

1. Anne Pross dierfysiotherapie is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.
2. Anne Pross dierfysiotherapie is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

### **Artikel 14 - Overmacht**

1. Anne Pross dierfysiotherapie is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Anne Pross dierfysiotherapie wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Anne Pross dierfysiotherapie, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerken en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit, hacking en DDoS aanvallen), (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) algemene vervoersproblemen en (x) overige situaties die naar het oordeel van Anne Pross dierfysiotherapie buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. Het kan voorkomen dat een behandeling niet verricht of niet voltooid kan worden door de medische toestand of gemoedstoestand van het Dier. Anne Pross dierfysiotherapie is in een dergelijke situatie nimmer aansprakelijk voor het niet voltooiën van de behandeling. Opdrachtgever kan hiervoor in overleg met Anne Pross dierfysiotherapie een vervangende afspraak maken, maar heeft nimmer recht op restitutie van reeds betaalde gelden of een enige schadevergoeding, maar blijft gehouden om de kosten van de betreffende behandeling volledig te vergoeden.
4. Indien een overmachtssituatie langer duurt dan 2 maanden, kan de Overeenkomst door elk van de partijen schriftelijk of mondeling ontbonden worden. Indien op grond van de Overeenkomst reeds enige prestaties zijn verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verschuldigdheid van elke partij jegens elkaar.
5. Indien Anne Pross dierfysiotherapie bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd de reeds opgeleverde Diensten afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen.

### **Artikel 15 - Beperking van aansprakelijkheid**

1. Indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Anne Pross dierfysiotherapie, is Anne Pross dierfysiotherapie uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Anne Pross dierfysiotherapie binnen redelijke termijn na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld, en Anne Pross dierfysiotherapie deze tekortkoming vervolgens niet binnen de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn heeft hersteld (tenminste 14 dagen). De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend, en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving van de tekortkoming c.q. het gebrek, dat Anne Pross dierfysiotherapie in staat is om adequaat te reageren. voor zover de door Opdrachtgever als tekortkoming aan te merken handeling plaatsvindt gedurende de behandeling, dient Opdrachtgever dit voor het einde van de behandeling bekend te maken, tenzij redelijkerwijs onmogelijk.
2. Na afloop van de behandeling kan het voorkomen dat het Dier voorafgaande aan het herstel een (tijdelijke) verandering in gedrag vertoont. Dergelijke veranderingen kunnen optreden doordat het Dier moet wennen aan de aanpassingen c.q. beïnvloedingen van het bewegingsapparaat. Anne Pross dierfysiotherapie zal na iedere behandeling een behandeladvies uitbrengen, waaronder een advies met betrekking tot belasting en belastbaarheid. Opdrachtgever dient dit advies te volgen en de nodige rust en ruimte in acht te nemen in het belang van het Dier om de behandeling te verwerken. Indien Opdrachtgever de adviezen van Anne Pross dierfysiotherapie niet opvolgt, is Anne Pross dierfysiotherapie nimmer aansprakelijk voor een verminderd of anders dan beoogd effect van de behandeling. Opdrachtgever is ervan op de hoogte dat de duur van de benodigde rust steeds afhankelijk is van de medische toestand van het Dier en overige omstandigheden welke van geval tot geval zullen moeten worden beoordeeld.

3. Indien het Dier na meer dan één week na behandeling steeds gewijzigd gedrag in negatieve zin vertoont, dient Opdrachtgever te allen tijde Anne Pross dierfysiotherapie hieromtrent te informeren.
4. Indien het verrichten van diensten en/of uitvoeren van opdrachten door Anne Pross dierfysiotherapie leidt tot aansprakelijkheid, is die aansprakelijkheid beperkt tot de in verband met de opdracht in rekening gebrachte kosten ten aanzien van directe schade. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade en de aansprakelijkheid. De aansprakelijkheid is tevens beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Anne Pross dierfysiotherapie per gebeurtenis per jaar uitkeert. Een en ander behoudens opzet of grove schuld aan de zijde van Anne Pross dierfysiotherapie.
5. Anne Pross dierfysiotherapie is niet aansprakelijk voor enige (gevolg)schade door gebruikmaking van de diensten van Anne Pross dierfysiotherapie, waaronder verstaan maar niet beperkt tot het ontstaan van fysieke wijzigingen of klachten of (tijdelijke) veranderingen in het gedrag en/of de beweging van het Dier. De toepassing van de door Anne Pross dierfysiotherapie verrichte diensten geschiedt steeds in het belang van het Dier. Anne Pross dierfysiotherapie is niet verantwoordelijk voor eventuele effecten hiervan op zowel korte of lange termijn.
6. Nimmer is Anne Pross dierfysiotherapie aansprakelijk voor door haar gedane uitlatingen met betrekking tot de afspraak en/of behandeling, noch voor het niet zien/missen van enige (medische) aandoening die mogelijkerwijze in de behandeling had kunnen worden gezien, behoudens opzet of grove schuld (nalatigheid). Indien en voor zover enig gesprek door Opdrachtgever wordt opgevat als advies, is de inhoud hiervan slechts adviserend van aard en nimmer dwingend.
7. In geen geval is Anne Pross dierfysiotherapie aansprakelijk voor enige gevolgschade in welke vorm dan ook die door Opdrachtgever en/of het Dier geleden wordt.
8. Anne Pross dierfysiotherapie is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van enig handelen of nalaten naar aanleiding van (onvolkomen en/of onjuiste) informatie in informatiebronnen van de praktijk.
9. Anne Pross dierfysiotherapie is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de website en is niet aansprakelijk voor storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de website en verleende diensten.
10. Anne Pross dierfysiotherapie staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Anne Pross dierfysiotherapie verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
11. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar verstrekte informatie en wensen met betrekking tot de opdracht. Indien Opdrachtgever voor de doeltreffende uitvoering van de overeenkomst relevante informatie of gegevens achterhoudt, komen de eventuele gevolgen hiervan voor zover deze schade toebrengen volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever.
12. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Anne Pross dierfysiotherapie vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Anne Pross dierfysiotherapie binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Anne Pross dierfysiotherapie.

## **Artikel 16 - Geheimhouding**

1. Anne Pross dierfysiotherapie en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht of waarvan men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat en geldt tevens voor alles wat tijdens de afspraak is besproken.
2. Indien Anne Pross dierfysiotherapie op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken, en Anne Pross dierfysiotherapie zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Anne Pross dierfysiotherapie niet gehouden tot enige schadevergoeding en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst.

## **Artikel 17 - Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden die hij aan Anne Pross dierfysiotherapie verstrekt in het kader van een opdracht. Ook als deze gegevens afkomstig zijn van derden is Opdrachtgever hiervoor verantwoordelijk.

2. Opdrachtgever vrijwaart Anne Pross dierfysiotherapie van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen uit het vorige lid.
3. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Anne Pross dierfysiotherapie verstrekt, dienen deze vrij te zijn van virussen en defecten.

### **Artikel 18 - Wetenschappelijk onderzoek**

Anne Pross dierfysiotherapie heeft het recht om geanonimiseerde medische/technische gegevens van het Dier te gebruiken voor statistisch en/of wetenschappelijk onderzoek, ofwel in een publicatie te verwerken, tenzij de Opdrachtgever hiertegen uitdrukkelijke en onoverkomelijke bezwaren kenbaar heeft gemaakt. Anne Pross dierfysiotherapie zal zo nodig en indien mogelijk het voornemen om genoemde gegevens te gebruiken voor onderzoek voorafgaand melden aan de Opdrachtgever.

### **Artikel 19 - Klachten**

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van Anne Pross dierfysiotherapie of anderszins klachten heeft over de uitvoering van de behandeling, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 dagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen gemeld worden via [info@apdierfysiotherapie.nl](mailto:info@apdierfysiotherapie.nl) met als onderwerp "klacht" of telefonisch via het bij Opdrachtgever bekende telefoonnummer van Anne Pross dierfysiotherapie.
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Anne Pross dierfysiotherapie de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. Anne Pross dierfysiotherapie zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen te allen tijde proberen om gezamenlijk tot een oplossing in belang van het Dier te komen.
5. Mocht dit onverhoopt niet lukken en opdrachtgever en Anne Pross dierfysiotherapie er niet uit komen, biedt de NVFD de mogelijkheid voor bemiddeling door de klachtencommissie van de NVFD.

### **Artikel 20 - Toepasselijk recht**

1. Op de rechtsverhouding tussen Anne Pross dierfysiotherapie en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Anne Pross dierfysiotherapie heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Anne Pross dierfysiotherapie en Opdrachtgever, worden beslecht door een bevoegde rechter.

Oldenzaal, 01-03-2022