

ALGEMENE VOORWAARDEN NESTO BV

ALGEMENE BEPALINGEN

- Partijen**

Energizids **NESTO BV** met ondernemingsnummer **BE0897.729.357** en maatschappelijke zetel te **Vital Decosterstraat 44, 3000 Leuven**, RPR Leuven, alsook alle huidige en toekomstige aan haar verbonden dierenartsen en ondernemingen, hierna "**wij**"

Onze contactgegevens: T +32 3 37 60 785 – <https://nesto.be> - info@nesto.be

Anderzijds, elke natuurlijke persoon of onderneming in wiens opdracht we diensten leveren, ongeacht de daadwerkelijke begunstigde ervan, hierna "**jij**".
- Definities**
 - "**bestelling**": zowel het maken van een afspraak voor een consultatie of behandeling bij een dierenarts alsook het bestellen van goederen die je wilt aankopen
 - "**behandeling**": elke zorgkundige, (para)medische of diagnostische handeling die we in jouw opdracht uitvoeren bij de "**patiënt**", zijnde het door jou aangeboden huisdier
 - "**goederen**": alle medische materialen die wij gebruiken tijdens onze dienstverlening of die je bij of via ons aankoopt zoals doch niet beperkt tot medicatie, verzorgingsmateriaal, dierenvoeding en huisdierbenodigdheden
- Geldigheid, kennisname en aanvaarding**

§1 Deze voorwaarden gelden voor elke samenwerking die je met ons aangaat in de ruimste zin van het woord (hierna "bestelling"), met uitsluiting van je eigen voorwaarden.

§2 Deze voorwaarden doen geen afbreuk aan je wettelijke rechten of afwijkende afspraken die we zouden maken. Die primieren op de bepalingen in deze voorwaarden waarvan ze afwijken. De overige blijven gelden.

§3 Als er in deze voorwaarden bepalingen zouden staan die nietig, tegenstrijdig of onwettig zijn, dan zijn deze te lezen als geldige bepalingen waarbij de uitkomst zo dicht mogelijk aansluit bij de beoogde intentie. De overige bepalingen blijven gelden.

§4 Je kan deze voorwaarden raadplegen om er kennis van te nemen en zodoende te aanvaarden als volgt, ze zijn: (i) vrij raadpleegbaar op onze website; (ii) bijgevoegd bij bestel- of afspraakbevestigingen; (iii) op verzoek verkrijgbaar op duurzame drager.

§5 Deze Nederlandstalige versie primeert op eventuele vertalingen, die we op verzoek kunnen bezorgen als de taalwetgeving dit zou vereisen.

§6 We mogen onze voorwaarden op elk moment wijzigen. Kleine of verplichte wettelijke wijzigingen (bv. taalkundig en fiscaal) zijn onmiddellijk van toepassing. Bij ingrijpende wijzigingen heb je na ontvangst een bezwaartemijn van 30 dagen.

§7 Toezeggingen door andere partijen zijn pas geldig na onze schriftelijke bevestiging.

START & EINDE VAN DE OVEREENKOMST

- Start & einde van de overeenkomst**

§1 De overeenkomst start van zodra wij jouw bestelling bevestigen. We behouden ons het recht voor om bestellingen te aanvaarden of te weigeren.

§2 Door te bestellen erken en aanvaard je: (i) kennis te hebben van deze voorwaarden en ze te aanvaarden; (ii) correct te zijn ingelicht over onze tarieven en je rechten; (iii) meerderjarig en wilsbekwaam te zijn; (iv) borg te staan voor de betaling.

§3 Wij mogen de overeenkomst ontbinden als: (i) we onvoldoende informatie of medewerking krijgen om correct, vlot en veilig te werken; (ii) de dierenarts meent dat de behandeling te weinig kans op slagen heeft, té risicovol is of het dier onnodig leed zou toebrengen. (iii) we deontologische en morele normen niet kunnen respecteren; (iv) bij tuchtprocedure; (v) we je wettelijke rechten of naleving van onze contractuele verplichtingen niet kunnen garanderen; (vi) er sprake is van overmacht door situaties waar wij redelijkerwijs geen invloed op hebben; (vii) overlijden van de patiënt; (viii) je de betaalplicht niet respecteert.

§4 Bij ontbinding van de overeenkomst: (i) mogen wij reeds geleverde diensten of goederen, en verbonden kosten die als ondeelbaar beschouwd worden, aanrekenen; (ii) doen beide partijen afstand van enig recht op schadevergoeding

§5 Partijen melden elke intentie tot ontbinding schriftelijk en zo snel mogelijk aan elkaar.
- Herroepingsrecht**

§1 Als je consument bent en bestelde via "verkoop-op-afstand", dan mag je zonder kosten van de overeenkomst afzien, onder volgende voorwaarden: (i) je meldt je beslissing tot herroeping binnen de 14 kalenderdagen via een schriftelijke en ondubbelzinnige verklaring. Je hoeft geen reden voor de herroeping op te geven; (ii) de 14-dagen termijn start voor diensten vanaf de dag na sluiting van de overeenkomst, voor verkoopovereenkomsten vanaf de dag volgend op de dag waarop jij of een door jou aangewezen derde, die niet de vervoerder is, goederen fysiek in bezit krijgt. In geval meerdere goederen of goederen samengesteld uit verschillende zendingen of onderdelen - die deel uitmaken van een enkele bestelling - afzonderlijk worden geleverd: vanaf de dag na fysieke in bezitname van het laatste goed of laatste zending of het laatste onderdeel. In geval van regelmatige levering gedurende een bepaalde periode, de dag na fysieke in bezitname van het eerste goed; (iii) ontvangen goederen behandelen met zorg tijdens de herroepingstermijn en je pakt ze slechts uit voor zover nodig is om te bepalen of je ze wilt behouden. We mogen eventuele waardevermindering aanrekenen als die het gevolg is van het behandelen van de goederen die verder gaat dan nodig was om de eigenschappen vast te stellen en de goede werking ervan na te gaan; (iv) je retourneert de goederen op jouw kosten binnen de 14 dagen na de herroepingsmelding met alle toebehoren en handleidingen en voor zover mogelijk met de originele verpakking.

§2 Het herroepingsrecht geldt NIET voor: (i) goederen die snel bederven of beperkt houdbaar zijn; (ii) verzegelde goederen die na levering geopend zijn; (iii) goederen die volgens jouw specificaties gemaakt, aangepast of gepersonaliseerd werden; (iv) goederen die na levering onherroepelijk vermengd werden; (v) diensten die op jouw verzoek werden aangevat tijdens de herroepingstermijn waarbij je hebt erkend afstand te doen van je herroepingsrecht; (vi) goederen en diensten gebonden aan prijschommelingen tijdens de herroepingstermijn waarop wij geen invloed hebben.

§3 We bevestigen de ontvangst van je herroepingsmelding zo snel mogelijk en voeren eventuele terugbetalingen uit binnen de 14 dagen. Bij verkoopovereenkomsten mogen we die betaling uitstellen tot we alle goederen retour hebben ontvangen of tot je aantoon dat ze werden teruggezonden, naargelang welk tijdstip eerst valt. Eventuele meerkosten door

jouw uitdrukkelijke keuze voor een andere leveringswijze dan onze goedkopere standaardlevering worden eerst verrekend.

AFSPRAKENBELEID

- Afspraak maken**

§1 Door een afspraak te maken erken je over de nodige beslissingsbevoegdheid en toestemming van de eigenaar van het dier te beschikken om het ter behandeling aan te bieden. We mogen voor aanvang van de behandeling vragen om een verklaring te ondertekenen waarbij je de aard, prijs en risico's van de behandeling expliciet aanvaardt.

§2 Je kan een afspraak maken via je dierenartspraktijk of via MvPets.eu. Per dier maak je een aparte afspraak tenzij we uitdrukkelijk anders toestaan. Voor dringende behandelingen tijdens het weekend, feestdagen of buiten onze openingsuren maak je een afspraak bij een dierenarts van wacht. Hiervoor vind je contactgegevens op orderdierenartsen.be/wachtdiensten of het antwoordapparaat van je praktijk.

§3 Huisbezoeken mogen we naar eigen goeddunken aanvaarden of weigeren en hiervoor bijkomende verplaatsingskosten aanrekenen.
- Afspraak annuleren**

§1 Verwittig ons als je het voorziene afspraaktijdstip niet zal halen. We doen het mogelijke om onze planning aan te passen in functie van beschikbaarheid. Bij vertraging van meer dan 15 minuten na het voorziene aanvangstijdstip mogen we de consultatieduur pro rata inkorten zonder korting of terugbetaling.

§2 Je kan consultaties gratis annuleren tot 24 u voor de afspraak en operaties tot 72 u voor voorhand. Daarna (of bij no-show) rekenen we de voor jou gereserveerde consultatieduur integraal aan. Wij mogen nieuwe afspraken weigeren als je meermaals annuleert of niet opdaagt.
- Verblijf en ophalen van dieren**

§1 Je betaalt een vergoeding voor elke dag dat het dier bij ons verblijft. De dag van opname wordt niet als verblijfsdag gerekend, de dag van ontslag - ongeacht het tijdstip van ophaling - wel. Deze vergoeding wordt vermeerderd met eventuele kosten voor voeding, medicatie en verzorgingsmateriaal.

§2 We verwittigen je van zodra het dier beschikbaar is voor ontslag. Jij verbindt je ertoe om het dier zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 3 werkdagen op te halen. Bij overschrijding van deze termijn sturen we eerst een ophaalherinnering. 7 dagen na verzending van deze schriftelijke herinnering mogen we het dier naar eigen goeddunken herplaatsen. Eventuele meerkosten rekenen we aan, opbrengsten brengen we in mindering van het door jou aan ons verschuldigde bedrag.

KWALITEITSBELEID & MEDISCHE RISICO'S

- Kwaliteitsbeleid**

§1 Onze dierenartsen, paraveterinair, alsook de assistenten en dierenartsen in opleiding die onder hun supervisie handelen, werken in overeenstemming met de wet op de uitoefening Diergeneeskunde en het besluit Paraveterinair en de richtlijnen van de deontologische code van de orde der dierenartsen.

§2 Elke samenwerking is te beschouwen als inspanningsverbintenis waarbij we onze diensten naar best vermogen en volgens de gangbare praktijken in de sector uitvoeren, met de zorgvuldigheid die je redelijkerwijs van ons mag verwachten.
- Medische risico's, overlijden & dierenwelzijn**

§1 De dierenarts informeert je naar best vermogen over de aard, mogelijke resultaten, risico's en kosten van de behandeling. Je mag op elk moment bijkomende informatie vragen of de behandeling weigeren.

§2 We zijn niet aansprakelijk als een behandeling niet het gewenste resultaat oplevert, tenzij er sprake zou zijn van grove fout of kwaad opzet.

§3 Medicatie mag je enkel gebruiken volgens de instructies van de voorschrijvende dierenarts en in geen geval verhandelen, vervreemden, aanpassen of toedienen aan andere dieren of personen dan diegene voor wie ze werden voorgeschreven.

§4 Bij vermoedens van verwaarlozing, dieren mishandeling of gezondheidsrisico's door ziektes, verwittigen we de bevoegde instanties. Als een dier onnodig lijdt, geen redelijke kans heeft op herstel en/of waardig leven of té gevaarlijk wordt voor diens omgeving, is de dierenarts gerechtigd om het betrokken dier te euthanaseren, hetgeen we voor zover mogelijk in overleg met jou uitvoeren.

§5 Bij overlijden van het dier bespreken we samen de mogelijke vervolgstappen. Het stoffelijk overschot kan bijvoorbeeld worden opgehaald of door ons in bewaring worden genomen tot een beslissing volgt over de verdere procedure. Alle kosten voor bewaring, transport, afvoer of crematie zijn voor jouw rekening.

JOUW Plichten

- Jouw plichten**

§1 Jij verstrekt alle informatie aan de dierenarts die relevant kan zijn voor de uitvoering van de behandeling, het welzijn van het dier en de veiligheid van derden, zoals informatie over voorgaande medische ingrepen, allergieën en/of bijtgedrag. Je verleent ook voldoende medewerking om de behandeling correct, vlot en veilig te laten verlopen.

§2 Jij respecteert onze instructies zoals het al dan niet voederen voor de behandeling, verzorging nadien en het correct toedienen van medicatie.

§3 Je vervoert het dier op geschikte wijze en schermt jouw dier af van andere aanwezigen in de praktijk, bijvoorbeeld met een transportbox, leiband of muilkorf.

§4 Als wij onderworpen worden aan een controle verliezen je de nodige medewerking.

SPECIFIEK VOOR VERKOOPOVEREENKOMSTEN

- Weergave aanbod & bestelbevestiging**

§1 Via onze dierenartsen en praktijken kan je bepaalde goederen aankopen, zoals dierenvoeding, medicatie en verzorgingsmateriaal.

§2 We trachten elke bestelling schriftelijk te bevestigen. Als goederen op dezelfde dag worden besteld en geleverd, overhandigd of afgehaald, volstaat de factuur als bewijs.

§3 Elke weergave van ons aanbod en prijzen is indicatief en onder voorbehoud van drukfouten of kennelijke fouten die je redelijkerwijs kon vermoeden. Afbeeldingen zijn illustratief bedoeld en kunnen elementen bevatten die niet in de prijs zijn inbegrepen. Kleuren kunnen ook licht verschillen van de werkelijkheid omdat zij onder meer afhankelijk van scherminstellingen, druktechnieken en kunstlicht.

§4 Promoties en tijdelijke aanbiedingen zijn slechts geldig: (i) zolang de voorraad strekt; (ii) binnen de vermelde periode en voorwaarden vermeld bij het betrokken aanbod.

13. Beschikbaarheid & leveringstermijn goederen

§1 We maken elke aanbieding onder voorbehoud van beschikbaarheid. Je aanvaardt dat wij geen inladen hebben op voorraadniveau en leveringstermijnen bij leveranciers.

§2 Zijn bestelde goederen niet meer beschikbaar dan melden we dit zo snel mogelijk en stellen we een gelijkwaardig alternatief voor. Weiger je dit alternatief, dan ontbinden we de koop en starten we betaalde voorschotten voor niet-geleverde goederen terug.

§3 Tenzij we een specifieke leveringstermijn overeenkomen, leveren we uiterlijk binnen de 30 dagen. Als we niet binnen deze 30-dagetermijn kunnen leveren, ken je ons een aanvullende termijn toe die gezien de omstandigheden passend is. Leveren we niet binnen de aanvullende termijn, dan mag je de overeenkomst ontbinden en betalen we reeds betaalde voorschotten voor het niet-geleverde onverwijld terug. Als je ons voor de start van de overeenkomst in kennis had gesteld dat levering op een bepaalde datum of binnen een bepaalde termijn essentieel is, mag je onmiddellijk beëindigen.

§4 Levering aan huis: (i) mogen we zelf uitvoeren of via een transportfirma; (ii) het risico van de goederen gaat naar jou over bij inontvangstneming; (iii) gebeurt op het door jou opgegeven adres. Kunnen we niet leveren door jouw toedoen, dan rekenen we de hieraan verbonden kosten integraal aan.

§5 Bij afhaling verwittigen we van zodra bestelde goederen beschikbaar zijn. Na 7 dagen sturen we een afhaalherinnering. Zonder tegenbericht of afhaling binnen de vermelde termijn mogen we opslagkosten aanrekenen of de goederen terug in bezit nemen.

§6 Je inspecteert het geleverde bij de levering. Bij schade, onvolledigheid of fout moet je de levering of slechts onder voorbehoud aannemen.

§7 Bij deelleveringen beschouwen we elke levering als een afzonderlijke transactie.

14. Retourbeleid

§1 Als je consument bent en bestelde via verkoop-op-afstand gelden de voorwaarden zoals beschreven in artikel 5 "Herroepingsrecht". Voor andere retourzendingen op jouw verzoek geldt dat we goederen enkel terugnemen op volgende voorwaarden: (i) je meldt vooraf, schriftelijk, gemotiveerd en binnen de 30 dagen na levering wat je wenst te retourneren met vermelding van het bestel- of factuurnummer; (ii) wij mogen retourverzoeken naar eigen goeddunken aanvaarden of weigeren, hetgeen we schriftelijk bevestigen. Goederen die zonder onze voorafgaande goedkeuring worden teruggezonden, worden geweigerd en op jouw kosten teruggezonden; (iii) retourgoederen moeten ongebruikt, onbeschadigd, volledig (inclusief toebehoren en handleidingen) zijn en voor zover mogelijk vergezeld van de originele verpakking.

§2 Enkel standaardartikelen komen in aanmerking voor retour. We nemen geen goederen terug: (i) die specifiek voor jou werden besteld, samengesteld of aangepast; (ii) waarvan de individuele verpakking geopend werd; (iii) die geheel of gedeeltelijk gebruikt werden; (iv) die onherroepelijk vermengd werden; (v) om hygiënische of veiligheidsredenen niet retourneerbaar zijn (bv. medicatie en verzorgingsmateriaal).

§3 Voor aanvaarde retours behouden wij ons het recht voor om: (i) de staat van de retourgoederen eerst te controleren; (ii) een forfaitaire herstockingsvergoeding van 15% van de aankoopwaarde, met een minimum van 25€ exclusief btw aan te rekenen; (iii) eventuele waardevermindering eerst te verrekenen met het terug te betalen bedrag.

§4 Retourzendingen gebeuren op jouw risico en kosten.

15. Garantie

§1 Als consument heb je wettelijk recht op 2 jaar garantie. Voor tweedehandsgoederen kennen we een garantietermijn van 1 jaar toe. Beide te tellen vanaf de aankoopdatum. Als er bijkomende commerciële garantie zou zijn, vermelden we dit uitdrukkelijk.

§2 Conformiteitsgebreken meld je binnen de 2 maanden na vaststelling. Nadien is het niet meer te beschouwen als conformiteitsgebrek, tenzij het tegendeel bewezen wordt.

§3 Garantie geldt niet voor (i) defecten veroorzaakt door ongelukken, verwaarlozing, valpartijen, gebruik in strijd met het doel waarvoor goederen ontworpen werden, het niet naleven van gebruiks- en onderhoudsinstructies, aanpassingen of wijzigingen aan goederen, hardhandig of elk ander abnormaal of incorrect gebruik; schade door bijten of krabben; (ii) gebreken waarvan je vooraf in kennis werd gesteld en die je hebt aanvaard.

§4 Wij bevestigen je garantieverzoek binnen de 7 werkdagen. Je staat ons een redelijke termijn toe voor remediërende maatregelen zoals vervanging, herstelling of tegemoetkoming. Je mag tussentijds geen handelingen stellen die de functionaliteit of normale slijtage van de betrokken goederen beïnvloeden.

§5 Als fabrikanten een terugroepactie aankondigen verwittigen we je zo snel mogelijk met instructies over te nemen acties. De fabrikant betaalt hiervoor de kosten.

PRIJZEN & BETALINGEN

16. Prijzen

§1 Voor zover mogelijk bevestigen we onze tarieven voor de overeenkomst start (bv. via onze website). Je mag ook op elk moment een kostenraming vragen. Dergelijke kostenramingen zijn indicatieve inschattingen waaraan je geen rechten kan ontlenen. Onvoorzene meerkosten (bv. voor extra onderzoeken of door complicaties) die we redelijkerwijs vooraf niet konden voorzien, voeren we – voor zover mogelijk – enkel uit met jouw voorafgaand akkoord.

§2 Voor dienstverlening buiten de kantooruren, tijdens weekends en feestdagen of voor huisbezoeken kunnen verhoogde tarieven gelden.

§3 Tenzij anders vermeld zijn onze prijzen in euro, inclusief btw voor consumenten en exclusief btw voor ondernemingen.

§4 De persoon die een dier te behandeling aanbiedt staat borg voor de betaling.

17. Huisdierverszekering & tegemoetkomingen door derden

§1 Wij trachten je correct te informeren over mogelijke tegemoetkomingen door derden gelieerd aan ons aanbod, maar zijn niet verantwoordelijk voor informatie die foutief, onvolledig of niet up-to-date zou blijken. Je moet zelf de nodige informatie inwinnen bij de bevoegde instanties of partijen en je bent zelf verantwoordelijk voor het correct uitvoeren van hun administratieve verplichtingen. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door jouw nalatigheid of voor de uitkomst en beslissingen bij die derden.

§2 Als wij documenten dienen in te vullen (bv. voor huisdierverszekering) moet je ons dit voor aanvang van de behandeling melden en de nodige documenten meebrengen.

§3 Betalingsuitstel door derden, geeft geen recht op betalingsuitstel voor onze facturen.

18. Betaalwijzen & termijnen

§1 Tenzij we anders toestaan, betaal je bij afronding van de consultatie of bij levering van de goederen via Bancontact, PayConiq of cash (cash tot maximaal 2.999,99 €).

§2 Wij mogen een voorschotbetaling vragen of een betalingsbelofte laten ondertekenen voor we diensten of goederen leveren en mogen de uitvoering van de overeenkomst uitstellen tot we het afgesproken voorschotbedrag op onze rekening hebben ontvangen.

19. Betaaltermijnen en factuurinvordering

§1 Een factuur is pas voldaan van zodra het volledige bedrag op onze rekening ontvangen is. Zijn meerdere facturen onbetaald, dan worden betalingen geacht te strekken tot voldoening van de oudste openstaande.

§2 Bij laattijdige betaling, starten we automatisch een invorderingsprocedure, al dan niet via externe partijen, die wie hiertoe de noodzakelijke gegevens bezorgen.

§3 Voor factuurinvordering bij consumenten volgen we de wettelijke richtlijnen van Wetboek XIX (WER). Dit houdt in dat we je eerst een gratis betaalherinnering sturen met een termijn van 14 kalenderdagen om de betaling alsnog te voldoen. Deze termijn start op de kalenderdag volgend op de verzenddatum van de herinnering via e-mail of op de derde werkdag na verzending per post. Betaal je niet binnen de 14-dagen termijn, dan mogen we volgende invorderingskosten toepassen:

o **Verwijlinteressen** aan de referentie-interest-rentevoet vermeerderd met 8 procentpunten (conform art. 5 Wet 02.08.2002 - bestrijding betalingsachterstand bij handelstransacties)

o **Enmalig forfaitair schadebedrag:** 20,00€ voor schuldvorderingen kleiner of gelijk aan 150,00€ of 30,00€ + 10% op openstaand bedrag in de schijf tussen 150,01€ en 500,00€ of 65,00€ + 5% op openstaand bedrag in de schijf boven 500,01€ met een maximum van 2.000,00€;

• **In geval van regelmatige leveringen** zijn de eerste 3 betaalherinneringen per kalenderjaar gratis. Vanaf de 4e herinnering betaal je 7,50€ + verzendkosten.

Je hebt het recht om informatie over facturen op te vragen of ze te betwisten en mag om een afbetalingsplan verzoeken (wat we mogen toestaan of weigeren). Dit doe je binnen 14 dagen en schriftelijk, waarna wij de invorderingsprocedure tijdelijk opschorten volgens de wettelijke termijnen.

§4 Voor factuurinvordering bij ondernemingen gelden de wettelijke bepalingen van de Wet betalingsachterstand bij handelstransacties dd. 02.08.2002, inclusief de bepalingen over verschuldigde interesten in art. 5. Bij laattijdige of onvolledige betaling is er vanaf de vervaldatum van de factuur, van rechtswege en zonder voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling, een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd die 10% van de hoofdsom bedraagt met een minimum van 50€, plus forfaitaire administratiekosten aan 12,50€; plus eventuele bank-, port- en/of transactiekosten (indien van toepassing) en de desgevallende rechtsplegingvergoeding.

§5 Je verwittigt ons van elk scenario dat stipte betaling kan verhinderen, zoals beslaglegging, faillissement, vrijwillige vereffening, WCO of schuldbemiddeling.

20. Eigendomsvoorbehoud & Retentierecht

§1 Wij blijven eigenaar van alle geleverde goederen tot op het ogenblik waarop de volledige koopsom, inclusief eventuele interesten en kosten, volledig is betaald. Tot zolang geldt een opschortende voorwaarde van eigendomsoverdracht.

§2 Zolang het eigendomsvoorbehoud geldt: (i) krijg je de goederen enkel ter beschikking om ze in te zetten voor het beoogde gebruik. Je mag ze niet verhandelen, vervreemden of de aard ervan wijzigen zonder onze expliciete toestemming; (ii) draag jij het risico voor verlies, beschadiging, diefstal of waardevermindering van de goederen; (iii) moet je op jouw kosten de nodige maatregelen treffen om ze te beschermen tegen vandalisme, diefstal, vorst en schade. Bij onherstelbare schade, diefstal of verlies door jouw toedoen ben je ons de nieuwwaarde verschuldigd; (iv) verwittigt jij ons onmiddellijk van elke situatie waarbij een derde aanspraak maakt op de goederen of daarop beslag legt.

§3 Indien de betaling na ingebrekestelling uitblijft, mogen wij de goederen van rechtswege en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst terugnemen, zonder dat dit een afstand van rechten of een ontbinding met schuldevergeving inhoudt. Eventuele reeds geleverde prestaties en gemaakte kosten blijven volledig verschuldigd.

§4 Wij behouden ons het recht voor om gebruik te maken van het wettelijk retentierecht zolang facturen of kosten verbonden aan de verzorging, behandeling of hospitalisatie van het dier onbetaald blijven. In dat geval mogen wij het dier onder onze hoede houden tot volledige betaling van de verschuldigde bedragen, met inachtneming van de dierenwelzijnswetgeving. Tijdens deze periode blijven de kosten voor voeding, verzorging en eventuele medische nazorg voor jouw rekening. Indien je na schriftelijke aanmaning en een bijkomende termijn van 10 dagen nog niet tot betaling of ophaling overgaat, mogen wij – in overleg met bevoegde instanties of opvangcentra en volgens de toepasselijke wetgeving – het dier herplaatsen onverminderd ons recht op vergoeding van de openstaande bedragen.

§5 Deze bepalingen gelden eveneens voor alle dierenartsen en dierenartsenpraktijken die onder de NESTO-groepering ressorteren, ongeacht of de levering of behandeling door NESTO BV zelf of door een aangesloten entiteit werd verricht. Alle eigendoms- en retentierechten worden in voorkomend geval gezamenlijk of solidair uitgeoefend.

21. Terugbetalingen en wederkerigheidsbeding

§1 Als je recht hebt op een terugbetaling worden wij deze zo snel mogelijk uit via hetzelfde betaalmiddel als waarmee de oorspronkelijke transactie gebeurde, tenzij dit niet mogelijk blijkt of als je expliciet om een andere betaalwijze verzoekt. Op terugbetalingen gelden geen interesten, transactie- of administratiekosten.

§2 Als consument heb je recht op gelijkwaardige vergoeding als wij onze contractuele verplichtingen niet nakomen (art. VI.83 WER. 17°). In dit geval gelden alle voornoemde bedragen voor beide partijen.

WEBSITE & COOKIES

22. Website

§1 Wij doen ons best om de inhoud van onze website correct en up-to-date te houden en een veilige werking te verzekeren. We zijn niet verantwoordelijk voor onbedoelde en kennelijke fouten, technische storingen of het verspreiden van virussen of malware.

§2 Je kiest zelf om bepaalde online applicaties al dan niet te gebruiken en begrijpt dat deze ontwikkeld en beheerd worden door derde partijen die afwijkende gebruiksvoorwaarden en privacy policy kunnen hanteren.

23. Cookies

§1 We maken gebruik van cookies om je surfervaring te verbeteren, voorkeuren te onthouden en anonieme statistieken te verzamelen. Deze tekstbestandjes bevatten geen persoonlijke informatie. Voor analytische doeleinden gebruiken we derde partijen (bv. Google Analytics) die mogelijk ook gegevens verwerken buiten de EU. Je kan je cookievoorkeuren beheren of aanpassen via je browser instellingen. Door onze website te gebruiken, stem je in met ons cookie beleid zoals beschreven op onze website.

PRIVACY & INFORMATIEDELING

24. Privacy beleid

§1 Wij verzamelen en verwerken je persoonsgegevens met het oog op de uitvoering van de overeenkomst, klanten- en afsprakenbeheer, klachtenbehandeling, factuurinvoering, informatieve communicatie, boekhouding en direct marketingactiviteiten. De rechtsgronden zijn de uitvoering van de overeenkomst, het vervullen van wettelijke en reglementaire verplichtingen en/of gerechtvaardigd belang.

§2 We respecteren de Belgische wetgeving en AVG voor de verwerking van persoonsgegevens. We behandelen ontvangen gegevens steeds vertrouwelijk en geven deze niet door aan derden zonder je expliciete toestemming.

§3 Je hebt het recht om door ons bewaarde persoonsgegevens in te kijken; te corrigeren en het gebruik ervan voor direct marketingdoeleinden te weigeren. Hiervoor stuur je ons een schriftelijk en gemotiveerd verzoek met kopie van een identiteitsbewijs.

§4 Je kan ons uitgebreide privacy- en cookiebeleid raadplegen op onze website of een kopie op duurzame drager aanvragen.

§5 We respecteren de wettelijke bewaartermijnen voor gegevens en medische dossiers.

25. Informatiedeling

§1 Als wij informatie van derde partijen of instanties met je delen, dan is dit steeds informatief bedoeld. We zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud. Je moet zelf nagaan in hoeverre onze informatie op jou van toepassing is.

§2 Alle documenten, teksten en beelden die wij maken blijven onze eigendom. Je mag deze niet kopiëren of verspreiden zonder onze expliciete toestemming.

§3 We mogen geanonimiseerde data en stalen verzamelen voor statistisch en/of wetenschappelijk onderzoek.

AANSPRAKELIJKHEID, KLACHTEN & GESCHILLEN

26. Aansprakelijkheid

§1 Wij zijn enkel aansprakelijk voor schade als die het gevolg is van niet-naleving van onze verbintenissen, opzettelijke zware fout of bedrog. We zijn niet aansprakelijk voor indirecte gevolgschade zoals verlies, diefstal of vandalisme van persoonlijke bezittingen, winstderving, niet-toekenning van tegemoetkomingen door derden of verzekeraars of voor schade door niet-naleving van onze instructies of bijsluiters van geneesmiddelen.

§2 Onze aansprakelijkheid is beperkt tot de dekkingen van onze verzekeringen. Als deze de schade niet zouden dekken wordt onze aansprakelijkheid, zowel contractueel als buitencontractueel, beperkt tot de hoofdsom, kosten en intresten incl. btw die je betaalde voor het geleverde waarvoor de aansprakelijkheid wordt weerhouden, tenzij hogere schade bewezen of gerechtelijk opgelegd wordt.

§3 Als je op de hoogte bent van een gebeurtenis of situatie die kan leiden tot een eis of verzoek tegen ons, al dan niet door derden, moet je ons dit direct melden.

§4 Info over onze verzekeringen, dekkingen en limietbedragen bezorgen we op verzoek.

27. Klachtenprocedure

§1 Eventuele klachten moet je binnen de 14 dagen schriftelijk formuleren waarbij je ons een redelijke termijn toestaat om passende herstel- of compensatiemaatregelen voor te stellen. We bevestigen de ontvangst van je klacht binnen de 30 dagen en behandelen ze daarna zo snel mogelijk en naar best vermogen.

§2 Hoewel we klachten bij voorkeur rechtstreeks en in der minne behandelen, mag je eventuele klachten ook overmaken aan de [Orde der Dierenartsen](#), de [consumentenombudsdienst van de F.O.D. Economie](#) of een andere externe bemiddelaar. Opgelet: Dit kan kosten met zich meebrengen.

28. Geschillen, bewijs en toepasselijk recht

§1 Je aanvaardt dat analoge en digitale communicatie, back-ups en camerabeelden als bewijs kunnen dienen.

§2 Belgisch recht is van toepassing. Het Weens koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

§3 Tenzij andere rechten primieren zijn bij geschillen over de interpretatie of uitvoering van de overeenkomst de rechtbanken bevoegd van jouw woonplaats als je consument bent of de rechtbank van de plaats van onze zetel als je een onderneming bent.

BIJLAGE 1: OVERZICHT VAN BIJ NESTO AANGESLOTEN ENTITEITEN

Onze voorwaarden gelden voor elke samenwerking die je met NESTO BV of een van de huidige of toekomstige aan haar verbonden personen, praktijken of ondernemingen aangaat, zoals bijvoorbeeld de hieronder opgelijste entiteiten in deze niet-limitatieve opsomming:

1. **De Morette Kleine Dieren**, Edingsesteenweg 241, 1730 Asse, BE0443.249.121
2. **Cabinet Vétérinaire Demoulin-Poncelat**, Herbert Hooverlaan 22, 1200 Sint-Lambrechts-Woluwe, BE0730.713.173
3. **Dierenkliniek Orion**, Voortkapelseweg 102, 2200 Herentals, BE0716.941.945
4. **Dier & Dorp**, Dorp 95, 2820 Bonheiden, BE0446.683.614
5. **Kruisbos**, Aarschotsesteenweg 320, 3111 Wezemaal, BE0475.548.438
6. **Veterinair Quadrant Herfelingen**, Steenweg Asse 144, 1540 Herfelingen, BE0898.037.183
7. **Veterinair Quadrant Denderleeuw**, Steenweg 529, 9470 Denderleeuw, BE0898.037.183
8. **Dierenartsencentrum Trigenio**, Dorsel 38, 2560 Nijlen, BE0475.531.513
9. **DAP Merckx**, Leuvensesteenweg 30, 3370 Boutersem, BE0475.548.438
10. **VetsforPets**, Robert Vandammestraat 40, 8670 Koksijde, BE0761.460.292
11. **Dierenartsencentrum "De Vledermuis"**, Pulmstraat 18A, 9750 Kruisem, BE0439.477.504
12. **DnA Dierenartsencentrum**, Mechelsesteenweg 1062, 3020 Herent, BE0475.518.447
13. **VetsforPets Nieuwpoort**, Albert I Laan 107, 8620 Nieuwpoort, BE0761.460.292
14. **VetsforPets Westende**, Arthur Meynneplein 6, 8434 Middelkerke, BE0761.460.292
15. **Kerberos**, Tiensesteenweg 107, 3001 Heverlee, BE0475.548.438
16. **Het Neerhof**, Karel Alenlaan 4, 3293 Diest, BE0683.519.903
17. **Daktari**, Dorpsstraat 48, 2845 Niel, BE0644.696.840
18. **Dierenartsencentrum De Brem**, Gierlebaan 131, 2275 Lille, BE0446.894.638
19. **Cabinet vétérinaire MONVT**, Avenue Reine Astrid 104, 4900 Spa, BE0871.289.236
20. **Curiovet (Dierenarts Dieter)**, Staatsbaan 187, 3210 Lubbeek, BE0475.548.438
21. **Dierenartsencentrum De4Voeter**, Hilarion Thanslaan 69, 3621 Lanaken, BE0819.422.346
22. **Dierenartsenpraktijk Malfiet**, Martelarenlaan 1, 9200 Grembergen-Dendermonde, BE0812.117.157
23. **DAP Cloots**, Acacialaan 31, 1840 Londerzeel, BE0790.305.223
24. **Dierenartsenpraktijk De Roeck**, Bortombestraat 11, 3401 Landen, BE0821.060.260
25. **DAP Aan de Watergang**, Spaans Kwartier 51A, 9170 De Klinge, BE0789.821.906

BIJLAGE 2: MODELFORMULIER HERROEPING

Te gebruiken om een koopovereenkomst te herroepen conform de Algemene Voorwaarden door dit formulier binnen de wettelijke termijn terug te zenden.

Hierbij deel ik u mee dat ik onze overeenkomst voor de aankoop van volgende Goederen wens te herroepen:

Beschrijving artikel:
Besteld op datum:
Besteld via:
Geleverd op datum:
Geleverd op adres:
Naam consument:
Adres consument:
Rekeningnummer voor eventuele terugbetaling:

Datum & Handtekening (enkel indien dit formulier via post wordt verzonden)