

### 1. Partijen

De groepering van dierenartspraktijken met werkingsvennootschap Nesto BV, met ondernemingsnummer BE 0897.729.357 en maatschappelijke zetel te Voortkapelseweg 102, 2200 Herentals, alsook de door haar uitgebatede website(s) en sociale media kanalen, en alle aan de groepering verbonden juridische entiteiten, zoals opgeijst in bijlage 1.

hierna "NESTO"

en

elke natuurlijke persoon of onderneming in wiens opdracht NESTO diensten of goederen levert, al dan niet voor de daadwerkelijke begunstigde of diens dier(en), hierna "Klant".

### 2. Definities

- **"Voorwaarden"**: alle hieronder vermelde bepalingen inclusief bijlagen die hier integraal deel van uitmaken
- **"Dier"**: het dier dat de Klant bij NESTO aanmeldt of aanbiedt voor een diergeneeskundige Zorgprestatie in de ruimste zin van het woord
- **"Zorgprestatie"**: elke zorgkundige, (para)medische of diagnostische handeling die NESTO in opdracht van de Klant uitvoert, al dan niet in de Praktijk of op verplaatsing
- **"Diensten"**: de Diensten die NESTO ten gunste van de Klant levert teneinde de Overeenkomst aan te bieden of uit te voeren, alsook de administratieve, promotionele en boekhoudkundige processen daartoe
- **"Dierenartsen"**: de dierenartsen, paraveterinair, alsook de assistenten en dierenartsen in opleiding die onder hun supervisie handelen, en die in opdracht van NESTO Zorgprestaties aanbieden in overeenstemming met de wet op de uitoefening Diergeneeskunde en het besluit Paraveterinair en/of volgens de richtlijnen van de deontologische code van de orde der dierenartsen (Conseil régional de l'Ordre des Vétérinaires d'expression française / Nederlandstalige Gewestelijke Raad van de Orde der Dierenartsen)
- **"Dierenarts van Wacht"**: de Dierenarts waartoe de Klant zich dient te richten voor dringende Zorgprestaties tijdens het weekend, feestdagen of buiten de NESTO openingsuren, waarvoor de Klant contactgegevens kan raadplegen op <https://www.ordederdierenartsen.be/wachtdiensten> of beluisteren op het antwoordapparaat van de eigen NESTO dierenartspraktijk
- **"Verkoop"**: elke verkoop of levering van Goederen door NESTO aan de Klant al dan niet ten gevolge van een bestelling die rechtstreeks of via "verkoop of afstand" werd geplaatst
- **"Goederen"**: alle medische materialen die NESTO gebruikt tijdens de Zorgprestatie en/of Goederen die de Klant bij of via NESTO aankoopt zoals doch niet beperkt tot medicatie, verzorgingsmateriaal, diervoeding en huisdierbenodigdheden.
- **"Website"**: de Website <https://nesto.be> en elk alternatief domein daarvoor uitgebaat door NESTO
- **Applicaties**: de online applicaties en software toepassingen die NESTO gebruikt en/of vrijblijvend aan de Klant aanbiedt, bijvoorbeeld voor het maken van een online afspraak, zoals de online afspraken tool "mijndieren.eu" ontwikkeld, beheerd en onderhouden door SNETAS (BE0893.138.980)
- **Praktijk**: elke veterinaire zorginstelling of ruimte waar NESTO Zorgprestaties levert
- **Contactcenter**: de dienst waartoe de Klant vragen en meldingen kan richten via het telefoonnummer +32 3 37 60 785, het e-mailadres [info@nesto.be](mailto:info@nesto.be) of het online contactformulier op de Website.

### 3. Geldigheid, kennisname en aanvaarding

§1 Op elke overeenkomst, in de ruimste zin van het woord, tussen NESTO en de Klant zijn deze Voorwaarden inclusief bijlagen van toepassing.

§2 Door de aard van de dienstverlening en bij urgente Zorgprestaties kan NESTO de geldende Voorwaarden niet altijd voor de start van de overeenkomst aan de Klant verstrekken. Desalniettemin streeft NESTO ernaar de Klant voldoende gelegenheid te bieden om de Voorwaarden te raadplegen en zodoende te aanvaarden. De Klant kan de Voorwaarden vrij inzien via de Website of er een kopie van aanvragen via het Contactcenter of in de Praktijk. NESTO zal waar mogelijk ook expliciet naar de Voorwaarden verwijzen bij afspraak- en bestelbevestigingen, facturen en betaalherinneringen, evenals bij het gebruik van de Website, al dan niet via een aanklikbare link en/of met een verplichte klikactie door de Klant.

§3 De Nederlandstalige Voorwaarden primeren op eventuele vertalingen.

§4 Bij tegenstrijdigheid tussen de Voorwaarden van NESTO en voorwaarden van de Klant, komen partijen overeen om over de betrokken bepalingen te onderhandelen. Afwijkende afspraken worden schriftelijk bevestigd en hebben alleen betrekking op de afwijkende bepaling(en), terwijl de overige onverminderd van kracht blijven.

§5 Indien bepalingen in strijd zijn met de Belgische wetgeving of nietig, heeft dit geen invloed op de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen. De ongeldige of nietige bepalingen dienen dan gelezen te worden als een geldige bepaling waarbij het resultaat zo dicht mogelijk bij het beoogde resultaat van de ongeldige of nietige bepaling ligt.

§6 NESTO behoudt zich het recht voor om haar Voorwaarden en prijzen op elk moment te wijzigen, maar niet ten nadele van de verbonden Klant. Elke wijziging die lopende of toekomstige overeenkomsten met de Klant kan beïnvloeden, wordt ter kennisgeving en aanvaarding aan de Klant voorgelegd.

§7 Afspraken of toezeggingen gemaakt door andere partijen dan door NESTO aangesteld zijn enkel geldig na schriftelijke bevestiging door NESTO.

§8 Elke overeenkomst met NESTO betreft een inspanningsverbintenis (i.e. geen resultaatsverbintenis) waarbij NESTO haar Diensten en Zorgprestaties naar best vermogen en volgens de gangbare praktijken in de sector uitvoert, met de zorgvuldigheid die de Klant redelijkerwijs mag verwachten.

### 4. Afspraak maken

§1 De Klant die de afspraak maakt, erkent over de nodige handteken- en beslissingsbevoegdheid en/of toestemming van de Dier eigenaar te beschikken om het Dier ter Zorgprestatie bij NESTO aan te bieden.

§2 Afspraken voor Zorgprestaties in de Praktijk tijdens de openingsuren kan de Klant maken via de contactgegevens van de desbetreffende praktijk, de Website of de Applicatie *Mijndieren.eu*. Een afspraak is pas definitief nadat NESTO of de Applicatie de afspraak expliciet bevestigt.

§3 Per Dier dient een aparte afspraak gemaakt te worden.

§4 De Klant kan een huisbezoek aanvragen via de contactgegevens van de desbetreffende praktijk waarbij NESTO zich het recht voorbehoudt om dergelijk verzoek al dan niet te aanvaarden en hiervoor verplaatsingskosten aan te rekenen.

§5 NESTO behoudt zich het recht voor om nieuwe afspraken te weigeren bij Klanten die herhaaldelijk afspraken annuleren of herhaaldelijk niet komen opdagen.

§6 Voor de uitvoering van de Zorgprestatie mag NESTO naar eigen goeddunken Dierenartsen aanstellen, met inachtnaam van de wettelijk toegestane bevoegdheden.

### 5. Afspraak annuleren

§1 De Klant dient gemaakte afspraken via de contactgegevens van de desbetreffende praktijk te verplaatsen of te annuleren. Annulatie is gratis mits deze minstens 24 uur voor de geplande afspraak plaatsvindt. Bij laattijdige annulatie of "no-show" dient de Klant de voorziene consultatie, en eventuele kosten voor gereserveerde tijd, goederen en apparatuur te vergoeden.

### 6. Toestemming, uitvoering en risico's Zorgprestatie

§1 De Dierenarts informeert de Klant naar best vermogen over de inhoud, mogelijke resultaten, risico's en kosten van de voorgestelde Zorgprestatie. De Klant heeft het recht om op elk moment bijkomende informatie te vragen en om de Zorgprestatie al dan niet te weigeren.

§2 NESTO kan de Klant een verklaring ter ondertekening voorleggen om de aard van de Zorgprestatie en de daaraan verbonden risico's en kosten expliciet te aanvaarden, doch is hiertoe niet verplicht.

§3 NESTO is niet aansprakelijk voor een uitgevoerde Zorgprestatie die niet het gewenste resultaat oplevert, tenzij er sprake zou zijn van grove fout of kwaad opzet. De Klant erkent door de Dierenarts geïnformeerd te zijn over de mogelijke risico's van de Zorgprestatie en aanvaardt dat elke Zorgprestatie een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis betreft.

§4 Bij vermoedens van verwaarlozing, dierenmishandeling of gezondheidsrisico's door ziektes, zal NESTO de bevoegde instanties waarschuwen. 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 ook gerechtigd om het betrokken dier te euthanaseren, zonder enige vergoeding aan de Klant verschuldigd te zijn. NESTO zal een intentie tot euthanasie voor zover mogelijk vooraf aan de Klant melden en in overleg uitvoeren, zonder dat dit verplicht is.

§5 Indien een Dier overlijdt tijdens de Zorgprestatie of na euthanasie, bespreekt NESTO de mogelijke vervolgstappen met de Klant. Het stoffelijk overschot kan bijvoorbeeld bij de Klant worden opgehaald of door NESTO in bewaring worden genomen tot een beslissing volgt over de verdere procedure. Alle kosten voor bewaring, transport, afvoer of crematie zijn voor rekening van de Klant.

## 7. Verblijf en ophaling van Dieren

§1 De Klant betaalt een vergoeding voor elke dag dat het Dier bij NESTO verblijft. De dag van opname wordt niet als verblijfsdag gerekend, de dag van ontslag wel en dit ongeacht het tijdstip van ophaling. De vergoeding is een vast tarief per kalenderdag (afhankelijk van de desbetreffende praktijk), vermeerderd met eventuele kosten voor voeding, medicatie en verzorgingsmateriaal.

§2 NESTO verwittigt de Klant van zodra het Dier beschikbaar is voor ontslag. De Klant verbindt zich ertoe om het Dier zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 3 werkdagen op te halen. Bij overschrijding van deze termijn herinnert NESTO de Klant aan de ophaalplicht. 7 dagen na verzending van een schriftelijke herinnering heeft NESTO het recht om het Dier te herplaatsen of te verkopen. Eventuele meerkosten worden aan de Klant aangerekend, eventuele opbrengsten in mindering gebracht van het door de Klant aan NESTO verschuldigde bedrag. Een eventueel saldo wordt via overschrijving aan de Klant terugbetaald.

## 8. Verplichtingen van de Klant

§1 De Klant verstrekt alle informatie aan de Dierenarts die relevant kan zijn voor de uitvoering van de Zorgprestatie, het welzijn van het Dier en de veiligheid van derden, zoals informatie over voorgaande medische ingrepen, allergieën en/of bijtgedrag.

§2 De Klant verleent voldoende medewerking aan de Dierenarts om de Zorgprestatie correct, vlot en veilig te laten verlopen. Bij gebreke daaraan kan NESTO de Zorgprestatie weigeren, stoppen of de overeenkomst geheel ontbinden, zonder de Klant daarvoor een vergoeding verschuldigd te zijn.

§3 De Klant respecteert door de Dierenarts meegeleverde instructies voor voorbereiding en nazorg van de Zorgprestatie zoals het al dan niet voederen voor de Zorgprestatie, verzorging na de Zorgprestatie en het stipt toedienen van medicatie.

§4 De Klant dient het Dier op geschikte wijze te vervoeren, aan te bieden en af te schermen van andere Dieren, bijvoorbeeld met transportbox, leiband of muilkorf.

## 9. Ontbinding & overmacht

§1 NESTO mag de overeenkomst ontbinden, indien zij haar verplichtingen niet kan nakomen door tijdelijke of blijvende overmacht. Onder overmacht worden alle omstandigheden verstaan die redelijkerwijs niet door NESTO beïnvloed kunnen worden zoals en niet beperkt tot: pandemie, stakingen, verkeersbelemmeringen, uitzonderlijke weersomstandigheden, brand, vertraagde of foutieve levering door derden, ... In dergelijk geval heeft de Klant recht op teruggave van reeds aan NESTO betaalde bedragen, zonder bijkomende schadevergoeding, voor bestelde Goederen die nog niet geleverd werden en/of Diensten en Zorgprestaties die nog niet werden uitgevoerd.

§2 NESTO mag de verderzetting of hernieuwing van een overeenkomst opschorten of buitengerechtelijk ontbinden, zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn, als:

- de Klant de betaalplicht niet respecteert
- de Klant onvoldoende informatie of medewerking verleent aan de Dierenarts om de Zorgprestatie correct, veilig en diervriendelijk uit te voeren
- de Dierenarts de Zorgprestatie niet kan uitvoeren omwille van ethische of deontologische bezwaren
- de Dierenarts meent dat de Zorgprestatie te weinig kans op slagen heeft, té risicovol is of het Dier onnodig leed zou toebrengen.

De Dierenarts mag de Zorgprestatie niet weigeren als de uitvoering wettelijk verplicht is of het gevolg van een tuchtsanctie.

§3 Partijen kunnen de overeenkomst buitengerechtelijk en kosteloos ontbinden als de andere partij haar contractuele verplichtingen niet nakomt. Partijen bevestigen elke intentie tot ontbinding schriftelijk, gemotiveerd en zo snel mogelijk aan elkaar.

§4 De Klant blijft gehouden aan de betaling van schulden ontstaan voor datum van ontbinding. Indien Zorgprestaties of Goederen slechts gedeeltelijk werden geleverd, ongeacht het tijdstip, worden deze afzonderlijk aangerekend.

## 10. Website

§1 NESTO mag de vorm en inhoud van haar Website naar eigen goeddunken aanpassen, inperken of uitbreiden.

§2 Hoewel NESTO zich inspant om de Website optimaal te laten functioneren en te beveiligen zijn eventuele storingen, onderbrekingen, verlies van data of onbedoelde verspreiding van virussen of malware nooit uit te sluiten. NESTO kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

§3 Door bepaalde online Applicaties te gebruiken, erkent en aanvaardt de Klant dat deze Applicaties, ontwikkeld en beheerd door derde partijen, mogelijks andere gebruikersvoorwaarden, cookies en databeheer toepassen dan NESTO. De Klant beslist zelf om dergelijke Applicaties al dan niet te gebruiken.

§4 De Klant dient zelf na te gaan in hoeverre algemene informatie of tips die NESTO via haar Website deelt, toepasbaar zijn op diens Dier en zich waar nodig bijkomend te informeren bij officiële instanties en/of een erkend Dierenarts.

## 11. Privacy

§1 Conform de Belgische wet van 8.12.1992 met betrekking tot de bescherming van het privéleven in de verwerking van persoonlijke gegevens behandelt NESTO Klantgegevens als vertrouwelijke informatie die ze niet zal doorgeven, verhuren of verkopen aan derden, tenzij met expliciete toestemming van de Klant.

§2 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van eventuele logingegevens en het gebruik van paswoorden die gecodeerd opgeslagen worden. NESTO heeft geen toegang tot login gegevens en paswoorden van de Klant.

§3 Door de Klant meegeleverde persoonsgegevens worden gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst, behandeling van klachten, factuurinvoering en promotionele of informatieve communicatie.

§4 De Klant heeft recht op inzage en correctie van diens persoonsgegevens, om zich kosteloos te verzetten tegen het gebruik van diens gegevens voor direct marketing doeleinden en om informatie over het Privacy Beleid van NESTO op te vragen. Hiertoe richt de Klant een schriftelijk en gedateerd verzoek aan het Contactcenter met voorlegging van een geldig identiteitsbewijs.

## 12. Cookies

§1 Door de NESTO Website te bezoeken kunnen "cookies" op de harde schijf van computers en mobiele apparaten van de Klant geplaatst worden. Een cookie is een tekstbestand dat door de server van een Website in de browser van het toestel geplaatst wordt telkens men een Website raadpleegt. NESTO houdt eveneens online (anonieme) bezoekersstatistieken bij om na te gaan welke pagina's van de Website in welke mate bezocht worden.

NESTO gebruikt volgende cookies:

- *Functionele cookies:* zoals het bijhouden van login gegevens.
- *Social Media cookies:* voor informatie die men op de Website bekijkt en wil delen via sociale media. Voor het functioneren van deze buttons worden social media cookies van de social media partijen gebruikt, zodat deze de account herkennen van de bezoeker die een artikel wil delen.
- *Advertentie cookies:* Via deze cookies worden relevante advertenties getoond in functie van persoonlijke interesses.

De Klant kan diens internetbrowser zodanig instellen dat cookies niet worden geaccepteerd, dat er een waarschuwing verschijnt wanneer een cookie geïnstalleerd wordt of dat de cookies van de harde schijf worden verwijderd via diens browser instellingen. Door deze actie is het mogelijk dat bepaalde grafische elementen niet correct verschijnen, of dat bepaalde applicaties onbruikbaar zijn. Door gebruik te maken van de NESTO Website, gaat de Klant akkoord met het gebruik van cookies.

## 13. Intellectuele eigendomsrechten & Wetenschappelijk onderzoek

§1 Alle door NESTO gemaakte documenten, beelden, teksten, ontwerpen en alle andere intellectuele werken ongeacht de vorm, blijven eigendom van NESTO. Het is de Klant niet toegestaan om deze zelf of met behulp van derden te verspreiden, te kopiëren, openbaar te maken of op welke wijze ook te gebruiken zonder expliciete voorafgaande toestemming van NESTO.

§2 Indien NESTO informatie van partners, overheidsinstanties of derden weergeeft of overmaakt, is dat louter indicatief zonder garantie op inhoudelijke correctheid.

§3 NESTO mag informatie, stalen of organisch materiaal van behandelde dieren gebruiken voor statistisch en/of wetenschappelijk onderzoek, tenzij de Klant dit uitdrukkelijk weigert.

§4 De Klant kan op verzoek en tegen vergoeding een kopie van onderzoeksverslagen en beeldvormingsresultaten (bv. röntgenfoto's) opvragen.

## 14. Klachtenprocedure

§1 Eventuele klachten over de dienstverlening van NESTO dienen NESTO binnen de 14 kalenderdagen in schriftelijke vorm te bereiken, waarna NESTO de ontvangst van de klacht binnen de 30 dagen bevestigt en vervolgens zo snel mogelijk en naar best vermogen behandelt. De Klant mag klachten ook overmaken aan de consumentenombudsdienst van de F.O.D. Economie via <https://consumentenombudsdienst.be/nl>.

## 15. Aansprakelijkheid

§1 Conform Art. VI.83, 13° WER is de aansprakelijkheid van NESTO beperkt tot directe schade voor zover deze het gevolg zou zijn van niet-naleving van de aangegane verbintenis of veroorzaakt door opzettelijke zware fout of bedrog door NESTO en/of haar aangestelde(n). NESTO is correct verzekerd voor beroepsrisico's. Informatie over de gedekte risico's en waarborgen is op verzoek beschikbaar.

§2 NESTO is niet aansprakelijk voor indirecte gevolgschade zoals, doch niet beperkt tot: vandalisme, diefstal of verlies van persoonlijke bezittingen in de Praktijk, winstderving, niet-toegekende uitkeringen door verzekeraars en schade of letsels veroorzaakt buiten de Praktijk

§3 Indien een der partijen de overeenkomst niet, slechts gedeeltelijk of incorrect uitvoert, verwittigt de partij die schade geleden heeft, de andere partij hiervan schriftelijk binnen de 14 kalenderdagen met opgave van reden en een inschatting van de geleden schade. Voor zover die gegrond, aantoonbaar en in financiële waarde uit te drukken is, wordt de schade tussen partijen vergoed. In geen geval ontheft dit de Klant van de betalingsplicht voor facturen die niet rechtstreeks op de schade betrekking hebben.

## 16. Geschillen, bewijs en toepasselijk recht

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

§2 Het Belgisch recht is van toepassing, met uitzondering wanneer de dwingende bepalingen van internationaal privaatrecht inzake toepasselijk recht voor consumenten spelen en een andere recht aanwijzen. Bij gerechtelijke geschillen zijn de (Belgische) rechtbanken van de zetel van NESTO bevoegd behalve wanneer de dwingende bepalingen inzake rechtsmacht voor consumentenovereenkomsten van toepassing zijn. Dan zijn de rechtbanken bevoegd zoals aangewezen door het internationale privaatrecht. De Klant kan zich ook wenden tot het ODR-platform voor online geschillenbeslechting: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=mai.n.home2.show&lng=NL>

§3 Het Weens koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten

## BEPALINGEN VOOR VERKOOP VAN GOEDEREN

## 17. Aanbod en bestelproces

§1 NESTO biedt de Klant de mogelijkheid om bepaalde Goederen aan te kopen zoals doch niet beperkt tot dierbenodigdheden, diervoeding, medicatie en verzorgingsmateriaal.

§2 Het aanbod geldt zolang de voorraad strekt en kan steeds worden aangepast of ingetrokken door NESTO. Indien een artikel of promotie een beperkte geldigheidsduur heeft of onder Voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk op de Website vermeld. NESTO is in geen geval aansprakelijk voor het niet beschikbaar zijn van een artikel. In geval een artikel niet beschikbaar is en de bestelling reeds door NESTO werd bevestigd, komen partijen overeen de transactie te annuleren zonder enige vorm van schadevergoeding.

§3 NESTO behoudt zich het recht voor om bestellingen naar eigen goeddunken te aanvaarden of te weigeren. Bestellingen afkomstig van een Klant met dewelke een geschil bestaat of van een frauduleus lijkend profiel of waaruit een ernstige tekortkoming van de Klant blijkt, mogen door NESTO geannuleerd of geweigerd worden.

§4 Elke aanvraag tot levering van Goederen die de Klant aan NESTO overmaakt via telefoon, e-mail of de Website alsook het door de Dierenarts aan de Klant overhandigen van Goederen tijdens de Zorgprestatie wordt beschouwd als een bestelling en als een geldige koopovereenkomst.

§5 Waar mogelijk worden aanvaarde bestellingen voor levering aan de Klant bevestigd middels een schriftelijke bestelbevestiging. Indien de Goederen op dezelfde dag worden besteld en geleverd, overhandigd of afgehaald, volstaat de factuur als bewijs.

## 18. Levering

§1 De methode van levering wordt bij bestelling met de Klant afgesproken. Goederen kunnen aan de Klant overhandigd worden in de Praktijk, door de Klant afgehaald worden in de Praktijk of aan huis geleverd.

§2 Indien Goederen op een door de Klant opgegeven adres worden geleverd, behoudt NESTO zich het recht voor om:

- de verzending en levering aan een transporteur naar keuze toe te vertrouwen
- verzendkosten aan te rekenen.

§3 Bestelde Goederen met afhaling door de Klant in de Praktijk, blijven 14 kalenderdagen ter beschikking te rekenen vanaf de datum waarop NESTO aan de Klant heeft gemeld dat de Goederen beschikbaar zijn voor afhaling. Bij overschrijding van de termijn, zal NESTO de Klant gratis aan de afgesproken afhaling herinneren. Vanaf de 7<sup>e</sup> kalenderdagen na deze herinnering mag NESTO kosten voor de opslag van de Goederen aanrekenen of onbetaalde Goederen terug in bezit nemen zonder de Klant enige vergoeding verschuldigd te zijn.

## 19. Eigendomsvoorbehoud

§1 Conform artikel 3:92 van het Burgerlijk Wetboek blijft NESTO eigenaar van geleverde Goederen tot de Klant de overeengekomen koopsom volledig heeft betaald. Wanneer de Klant insolvent blijkt, in gebreke blijft of diens verplichtingen niet nakomt om welke reden dan ook, behoudt NESTO zich het recht voor om de voorziene levering op te schorten of de Goederen te revindiceren, al dan niet door deze zelf of via een aangestelde vervoerder op te halen en de overeenkomst met de Klant te ontbinden.

§2 De Klant mag geleverde medicatie enkel inzetten voor het beoogde gebruik en Dier. In geen geval mag de Klant geleverde medicatie verhandelen, vervreemden, aanpassen of toedienen aan andere Dieren of Personen dan diegene waarvoor de medicatie werd voorgeschreven.

§3 Indien de Klant Goederen heeft besteld voor een derde eindgebruiker of deze doorverkocht, blijft NESTO slechts gehouden tot haar verplichtingen jegens de Klant. De Klant neemt in dergelijk geval de verantwoordelijkheden en wettelijke verplichtingen jegens de eindgebruiker over.

## 20. Zichttermijn en herroepingsrecht

§1 De Klant, indien die consument is volgens art. 1:1; 2<sup>o</sup> WER en geen onderneming of rechtspersoon, heeft het recht om zonder opgave van redenen een koopovereenkomst

te herroepen binnen een termijn van 14 kalenderdagen, te tellen vanaf de dag waarop de Klant of een door de Klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de Goederen fysiek in bezit krijgt.

§2 Het herroepingsrecht is niet van toepassing op Goederen die:

- voedingswaren bevatten;
- aan bederf onderhevig zijn of snel hun vervaldatum zullen bereiken;
- die met het oog op de hygiëne en/of (volks)gezondheid niet teruggestuurd mogen worden, zoals bijvoorbeeld medicatie of medisch verzorgingsmateriaal;
- waarvan het zegel na de levering door de Klant werd verbroken;
- die volgens de specificaties van de Klant gemaakt of aangepast werden of duidelijk gepersonaliseerd zijn.

§3 De Klant dient de beslissing om te herroepen in elk geval te melden aan NESTO voordat de herroepingstermijn is verstreken en dit via een ondubbelzinnige verklaring (bv. per E-mail). De Klant kan hiervoor gebruik maken van het bijgevoegde modelformulier (bijlage 2) voor herroeping, maar is hiertoe niet verplicht.

§4 De Klant moet de Goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 kalenderdagen na de dag waarop de Klant diens beslissing om de overeenkomst te herroepen aan NESTO heeft meegedeeld, terugzenden of overhandigen aan de Praktijk waar de Klant de Goederen had afgehaald. Alleen artikelen die teruggezonden worden inclusief alle toebehoren en gebruiksaanwijzingen en voor zover mogelijk vergezeld van de originele verpakking, worden teruggenomen. De directe kosten van het terugzenden van Goederen zijn ten laste van de Klant.

§5 Bij herroeping zal NESTO alle tot op dat moment ontvangen betalingen, aan de Klant terugbetalen binnen maximum 30 dagen nadat NESTO op de hoogte is gesteld van de beslissing tot herroeping. Bij Verkoopovereenkomsten kan NESTO wachten met de terugbetaling totdat alle Goederen werden teruggekregen, of tot de Klant heeft aangetoond dat ze werden teruggezonden, naargelang welk tijdstip eerst valt. NESTO behoudt zich hierbij het recht voor om de staat en veiligheid van geretoureerde Goederen eerst te controleren.

## 21. Garantie en gebreken

§1 De Klant heeft recht op garantie vanaf de datum van levering conform de wet van 21.09.2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij Verkoop van consumptiegoederen (art. 1649bis e.v. Oud BW). Elke afwijkende commerciële garantie laat deze rechten onverminderd.

§2 Bij vaststelling van een gebrek of incorrecte levering dient de Klant NESTO zo snel mogelijk te verwittigen en minstens binnen een termijn van 2 maanden na vaststelling ervan. Nadien vervalt elk recht op herstelling, vervanging, ontbinding, schadeloosstelling, prijsvermindering of anderszins.

§3 Garantie geldt niet voor defecten ten gevolge van bijt- of krabsporen, ongelukken, verwaarlozing, valpartijen, gebruik van het artikel in strijd met doel waarvoor het ontworpen werd, het niet naleven van de gebruiksinstructies of handleiding, aanpassingen of wijzigingen aan het artikel, hardhandig gebruik, slecht of onvoldoende onderhoud, of elk andere vorm van abnormaal of incorrect gebruik.

§4 Defecten die zich manifesteren na een periode van twee jaar volgend op datum van aankoop, desgevallend levering, worden geacht geen verborgen gebreken te zijn, behoudens tegenbewijs door de Klant.

## TARIEVEN, BETALINGEN & FACTUURINVORDERING

## 22. Tarieven

§1 Alle tarieven of prijzen die NESTO, al dan niet mondeling of via haar Website, aan de Klant meedeelt, zijn indicatief, in euro en inclusief btw en wettelijke taksen, tenzij expliciet anders vermeld. Tijdelijke aanbiedingen of aanbiedingen die onder specifieke voorwaarden geschieden worden apart weergegeven.

§2 NESTO is niet verantwoordelijk voor foutieve weergaven van aanbod, diensten of prijzen door onvolledige informatie, drukfouten, afwijkende kleurweergave of informatie die verouderd is. Afbeeldingen kunnen elementen bevatten die niet in de prijs zijn inbegrepen en kleuren kunnen afwijken van de werkelijkheid omdat ze onder meer afhankelijk zijn van schermstellingen bij de gebruiker.

§3 Op eenvoudig verzoek ontvangt de Klant een vrijblijvende kostenraming voor voorziene Zorgprestaties. Dergelijke kostenramingen zijn indicatieve inschattingen waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Onvoorziene kosten voor bijkomende onderzoeken, medicatie, Goederen of ten gevolge van complicaties tijdens of na de Zorgprestatie blijven ten laste van de Klant.

§4 Zijn niet standaard in de tarieven inbegrepen, tenzij expliciet vermeld:

- Zorgprestaties buiten de openingsuren (bv. spoedinterventies) of buiten de praktijkruimte (bv. huisbezoek)
- eventuele kosten gemaakt door derde partijen (bv. medische beeldvorming, verzendkosten, ...)
- eventuele verblijfskosten als het Dier bij NESTO verblijft

§5 De Klant is zelf verantwoordelijk om de nodige documenten aan diens eventuele verzekering over te maken. NESTO is in geen geval aansprakelijk voor het al dan niet

toekennen van uitbetalingen door de verzekeraar of voor eventuele gevolgen van onjuiste of laattijdige indiening.

### 23. Betalingen

§1 Facturen zijn in principe contant te betalen in de Praktijk via Bancontact, kredietkaart, Payconiq of cash betaling.

§2 Het is NESTO toegestaan om een voorschotbetaling te vragen en de grootteorde daarvan naar eigen goeddunken te bepalen vóór aanvang van een Zorgprestatie of levering van Goederen.

§3 Indien de Klant om welke reden dan ook de betaling niet contant kan uitvoeren of een verlengde betaaltermijn door NESTO zou worden toegestaan, heeft NESTO het recht om de Klant een schriftelijke betalingsbelofte ter ondertekening voor te leggen alvorens Zorgprestaties aan te vatten. De Klant erkent dat dergelijke betalingsbelofte als expliciete aanvaarding van de schuldvordering geldt en kan dienen als bewijsvoering in het kader van geschillenbeslechting en/of invorderingsprocedures.

§4 De Klant verbindt zich ertoe NESTO onmiddellijk te verwittigen in geval van insolventierisico's, schuldbemiddeling en elk scenario dat de stipte en volledige betaling in welke mate ook kan beïnvloeden, opschorten of verhinderen. De klant bezorgt hierbij de nodige informatie en contactgegevens van betrokken derden.

### 24. Factuurinvordering bij laattijdige betaling

§1 De Klant kan op elk ogenblik een actueel overzicht van diens Bestellingen, facturen en betalingen opvragen via het Contactcenter of via de contactgegevens van de desbetreffende praktijk.

§2 Bij overschrijding van de betaaltermijn, om welke reden ook, start NESTO een invorderingsproces, al dan niet via een externe partij aan wie NESTO hiervoor de nodige klantgegevens overmaakt. De Klant blijft in elk geval gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en/of gerechtelijke incassokosten.

§2 Factuurinvordering bij consumenten conform Boek XIX Wetboek Economisch Recht.

Na overschrijding van de betaaltermijn ontvangt de Klant een gratis betaalherinnering en een termijn van 14 kalenderdagen om het verschuldigde bedrag te voldoen. Voor deze eerste betaalherinnering worden geen kosten aangerekend.

Bij overschrijding van de in de betaalherinnering vermelde termijn worden volgende invorderingskosten opeisbaar:

- **Verwijlinteressen** volgens art. 5 Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties:

[https://financien.belgium.be/nl/over\\_de\\_fod/structuur\\_en\\_diensten/algemene\\_administraties/thesaurie/rentevoet\\_betalingsachterstand\\_handelstransacties](https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/algemene_administraties/thesaurie/rentevoet_betalingsachterstand_handelstransacties)

- **Eenmalig forfaitair schadebeding**

- 20,00 € voor schuldvorderingen kleiner of gelijk aan 150,00 €
- 30,00 € + 10% op het openstaande bedrag in de schijf tussen 150,01€ en 500,00€
- 65,00 € + 5% op het openstaande bedrag in de schijf tussen 500,01€ met een maximum van 2.000,00€

- **Forfaitaire aanmaankost** van 7,50 € per brief plus portkosten, voor elke brief vanaf de 4<sup>e</sup> aanmaning per kalenderjaar.

De Klant heeft het recht om bijkomende informatie over facturen te vragen, een afbetalingsplan aan te vragen, schuldbemiddeling te melden alsook om ontvangen facturen te betwisten. De Klant dient hiervoor binnen de 14 kalenderdagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek aan NESTO over te maken, waarna NESTO en/of de door haar aangestelde schuldinvoerders de invorderingsprocedure tijdelijk opschorten conform de wettelijk omschreven termijnen van Boek XIX van het Wetboek Economisch Recht.

§4 Factuurinvordering bij ondernemingen

Voor overeenkomsten met ondernemingen gelden de wettelijke bepalingen inzake factuurinvordering bij handelstransacties, inclusief de bepalingen over verschuldigde interesten volgens art. 5. Wet betalingsachterstand dd. 02/08/2002. Bij laattijdige of onvolledige betaling is er vanaf de vervaldatum van de factuur, van rechtswege en zonder voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding opeisbaar over het verschuldigde bedrag. Dit schadebeding bedraagt 10% van de hoofdsom met een minimum van 50,00€, verhoogd met forfaitaire administratiekosten ten bedrage van 12,50€ en nogmaals verhoogd met eventuele bank-, port- en/of transactiekosten voor zover die van toepassing zijn en de desgevallende rechtsplegingvergoeding.

### 25. Terugbetalingen & Wederkerigheidsbeding

§1 Indien de Klant recht heeft op terugbetaling, dan betaalt NESTO de Klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de oorspronkelijke transactie werd verricht, tenzij de Klant uitdrukkelijk andere betaalinformatie doorgeeft. Voor terugbetalingen worden geen transactie- of administratiekosten aangerekend.

§2 Terugbetalingen gebeuren zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 30 dagen. Bij verkoopovereenkomsten kan NESTO wachten met terugbetaling tot alle Goederen werden teruggekregen, of tot de Klant heeft aangetoond dat de Goederen werden teruggezonden, naargelang welk tijdstip eerst valt. De directe kosten van het eventueel terugzenden van goederen blijven ten laste van de klant.

§3 Conform art. VI.83 WER. 17<sup>e</sup> heeft de Klant-Consument recht op gelijkwaardige vergoeding als NESTO haar verbintenissen niet nakomt. Indien NESTO en de Klant-Consument elkaar enige vergoeding of terugbetaling verschuldigd zijn, gelden de in deze Voorwaarden vermelde bedragen voor beide partijen.

## BIJLAGE 1: OVERZICHT VAN BIJ NESTO AANGESLOTEN JURIDISCHE ENTITEITEN

Bovenvermelde Voorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst gesloten tussen de Klant en NESTO of tussen de Klant en elke bij NESTO aangesloten dierenartspraktijk, zijnde:

1. **Dierenkliniek Orion**, Voortkapelseweg 102, 2200 Herentals, BE0716.941.945
2. **Cabinet Vétérinaire Demoulin-Poncelet**, Herbert Hooverlaan 22, 1200 Sint-Lambrechts-Woluwe, BE0730.713.173
3. **De Morette Kleine Dieren**, Edingsesteenweg 241, 1730 Asse, BE0443.249.121
4. **Dier & Dorp**, Rijmenamseweg 180, 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. **Dierenartsencentrum De Vledermuis**, Pulmstraat 18A, 9750 Kruisem, BE0439.477.504
11. **DnA Dierenartsencentrum**, Mechelsesteenweg 1062, 3020 Herent, BE0475.518.447
12. **Vets for Pets Koksijde**, Robert Vandammestraat 40, 8670 Koksijde, BE0761.460.292
13. **Vets for Pets Nieuwpoort**, Albert I laan 107, 8620 Nieuwpoort, BE0761.460.292
14. **Vets for Pets Westende**, Arthur Meyneplein 6, 8434 Westende, BE0761.460.292
15. **Kerberos**, Tiensesteenweg 107, 3001 Heverlee, BE0475.548.438
16. **Het Neerhof**, Karel Alenlaan 4, 3293 Diest, BE0683.519.903
17. **Curiovet (Dierenarts Dieter)**, Staatsbaan 187, 3210 Lubbeek, BE0475.548.438
18. **Daktari**, Dorpsstraat 48, 2845 Niel, BE0644.696.840
19. **Cabinet vétérinaire MONVT**, Avenue Reine Astrid 104, 4900 Spa, BE0871.289.236
20. **Dierenartsencentrum De Brem**, Gierlebaan 131, 2275 Lille, BE0446.894.638
21. **Dierenartsencentrum De4Voeter**, Hilarion Thanlaan 69, 3621 Lanaken, BE0819.422.346
22. **Dierenartspraktijk Malfliet**, Martelarenlaan 1, 9200 Grembergen-Dendermonde, BE0812.117.157
23. **Dierenartspraktijk De Roeck**, Bortombestraat 11, 3401 Landen, BE0821.060.260
24. **DAP Cloots**, Acacialaan 31, 1840 Londerzeel, BE0790.305.223
25. **DAP Aan de Watergang**, Spaans Kwartier 51A, 9170 De Klinge, BE0789.821.906
26. **DAP Aan de Watergang** Sint-Gillis-Waas, Kronenhoekstraat 7, 9170 Sint-Gillis-Waas, BE0789.821.906
27. **DAP Aan de Watergang** Stekene, Kerkstraat 25A, 9190 Stekene, BE0789.821.906
28. **Aan de Watergang** Sint-Jansteen, Hemelstraat 8a, 4564 BB Sint-Jansteen, NEDERLAND, NLXXXXXXXX
29. **De Dierendokters Brasschaat**, Zegeplein 10, 2930 Brasschaat, BE0508.621.280
30. **De Dierendokters Vlimmeren**, Statiestraat 3, 2340 Vlimmeren BE0508.621.280
31. **DAP Dhondt**, Willebrordusstraat 42, 3910 Pelt, BE0769.748.745
32. **DAP De Kolis**, Peerderbaan 243, 3910 Pelt, BE0769.750.923
33. **DAP Het Bokt**, Op de Kippen 8, 3990 Peer, BE0769.746.171
34. **DAP Vee-Kracht**, Hoksentstraat 55, 3940 Hechtel-Eksel, BE0547.868.668
35. **DAP Equi-Repro**, Rue des Longs Bâits (Septon) 14, 6940 Durbuy, BE0743.695.238
36. **DAP A-Plus**, Gelmelstraat 68, 2320 Hoogstraten, BE0776.546.465





## 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)*