

ALGEMENE VOORWAARDEN

VETADENT – TANDHEELKUNDE VOOR DIEREN

Vetadent – Tandheelkunde voor dieren
O.L. Vrouwestraat 65, 6461 BN Kerkrade
KvK-nummer: 84577096
Versie: september 2026

Artikel 1 – Toepassing van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor alle werkzaamheden en diensten die Vetadent verricht op het gebied van tandheelkundige diergeneeskunde. Hieronder vallen onder andere consulten, diagnostiek, röntgenonderzoek, behandelingen, narcose, controles, medicatie en daarmee samenhangende werkzaamheden.
2. De overeenkomst tussen Vetadent en de cliënt komt tot stand wanneer de cliënt een afspraak maakt, opdracht geeft tot onderzoek of behandeling, of het dier voor onderzoek of behandeling bij Vetadent aanbiedt.
3. Door gebruik te maken van de diensten van Vetadent verklaart de cliënt zich akkoord met deze voorwaarden.
4. Vetadent richt zich uitsluitend op tandheelkundige diergeneeskundige zorg bij honden en katten. De reguliere en overige veterinaire zorg voor het dier blijft bij de eigen dierenarts van de cliënt.
5. Wanneer dit voor een goede behandeling noodzakelijk is, vindt afstemming plaats tussen Vetadent en de eigen dierenarts van het dier.

Artikel 2 – Afspraken, verwijzing en medische informatie

1. Onderzoeken en behandelingen bij Vetadent worden vooraf ingepland.
2. Voor een tandheelkundige behandeling kan Vetadent verlangen dat het dier eerst door de eigen dierenarts is beoordeeld of dat relevante informatie van de eigen dierenarts beschikbaar wordt gesteld.
3. Vetadent kan, met inachtneming van de toepasselijke privacyregels, medische informatie opvragen die van belang kan zijn voor de tandheelkundige behandeling. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om de medische voorgeschiedenis, actuele medicatie, eerdere onderzoeksresultaten, bloedonderzoeken of informatie over eerdere anesthesieën.
4. De cliënt verleent, voor zover noodzakelijk, medewerking aan het verkrijgen van deze informatie.
5. De behandelend dierenarts bepaalt uiteindelijk of een onderzoek of behandeling op het geplande moment verantwoord kan plaatsvinden.
6. Indien de gezondheidstoestand van het dier, de beschikbare medische informatie of andere omstandigheden daartoe aanleiding geven, kan Vetadent besluiten de behandeling aan te passen, uit te stellen of niet uit te voeren.
7. Vetadent kan een afspraak of behandeling eveneens weigeren wanneer daarvoor naar haar oordeel een medische, praktische of andere redelijke aanleiding bestaat.

Artikel 3 – Onderzoek en uitvoering van de behandeling

1. Voorafgaand aan een tandheelkundige behandeling zal een afzonderlijk consult plaatsvinden om de klachten, de gezondheid van het dier en de vermoedelijke tandheelkundige problematiek te beoordelen.
2. Een eerste beoordeling geeft niet altijd een volledig beeld van de toestand van het gebit. Sommige afwijkingen worden pas zichtbaar wanneer het dier onder anesthesie is en het gebit uitgebreid kan worden onderzocht middels tandheelkundige röntgenfoto's.

3. Op basis van de bevindingen tijdens het onderzoek onder narcose kan blijken dat andere of aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn dan vooraf werd verwacht.
4. Vetadent bepaalt de wijze waarop de behandeling wordt uitgevoerd op basis van de professionele beoordeling van de behandelend dierenarts en de omstandigheden van het individuele dier.
5. Vetadent zal zich inspannen om het dier op een zorgvuldige en verantwoorde wijze te behandelen. Het verrichten van een behandeling houdt echter geen toezegging in dat een bepaald genezings- of behandelresultaat zal worden bereikt.
6. Het verloop na een behandeling kan onder meer worden beïnvloed door de gezondheidstoestand van het dier, de ernst en aard van de aandoening, de reactie van het dier op de behandeling en het herstelproces.
7. Indien voor diagnostiek, onderzoek of behandeling een externe deskundige of een laboratorium nodig is, kan Vetadent daarvan gebruikmaken.

Artikel 4 – Kostenraming en aanvullende werkzaamheden

1. Wanneer dat redelijkerwijs mogelijk is, informeert Vetadent de cliënt vooraf over de te verwachten kosten.
2. Een vooraf verstrekte begroting is gebaseerd op de informatie die op dat moment beschikbaar is. De uiteindelijke kosten kunnen daarvan afwijken wanneer tijdens het onderzoek of de behandeling andere of aanvullende werkzaamheden noodzakelijk blijken.
3. Vetadent probeert de cliënt te informeren wanneer tijdens een behandeling blijkt dat de geplande werkzaamheden moeten worden uitgebreid.
4. Wanneer de cliënt bereikbaar is, wordt waar mogelijk overleg gevoerd over de aanvullende werkzaamheden en de daarmee samenhangende kosten.
5. Indien de cliënt ondanks redelijke pogingen niet bereikbaar blijkt en het uitstellen van een noodzakelijke behandeling naar het oordeel van de behandelend dierenarts niet verantwoord is voor het dier, kan Vetadent de noodzakelijke aanvullende behandeling uitvoeren.
6. In de situatie bedoeld in het vorige lid worden de kosten berekend op basis van de behandelingen die daadwerkelijk zijn uitgevoerd en de middelen en materialen die daarvoor zijn gebruikt. De cliënt is in dat geval gehouden de kosten van de noodzakelijk uitgevoerde aanvullende behandeling te voldoen, ook wanneer deze hoger uitvallen dan het vooraf ingeschatte bedrag.
7. Een door Vetadent verstrekte kostenbegroting of offerte is, tenzij anders vermeld, 30 dagen geldig vanaf de datum waarop deze aan de cliënt is verstrekt. Na het verstrijken van deze termijn kan Vetadent de kostenbegroting of offerte aanpassen wanneer tarieven, prijzen van materialen, medicatie of andere omstandigheden zijn gewijzigd. Ook binnen de geldigheidsduur blijft gelden dat de uiteindelijke kosten kunnen afwijken wanneer tijdens het onderzoek of de behandeling andere of aanvullende werkzaamheden noodzakelijk blijken.

Artikel 5 – Verantwoordelijkheden van de cliënt en anesthesie

1. De cliënt moet Vetadent vóór de behandeling alle informatie verstrekken waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze van belang is voor de gezondheid van het dier of de voorgenomen behandeling.
2. Dit betreft onder andere bekende aandoeningen, medicijngebruik, allergieën, eerdere operaties, eerdere anesthesieën, complicaties en andere relevante medische bijzonderheden.
3. De cliënt dient de verstrekte informatie zo volledig en nauwkeurig mogelijk te verstrekken.
4. Wanneer relevante informatie ontbreekt, onjuist is of niet tijdig wordt verstrekt, kan dit invloed hebben op de beoordeling van de risico's en de uitvoering van de behandeling.

5. Voor gevolgen die rechtstreeks het gevolg zijn van het niet, onjuist of onvolledig verstrekken van relevante informatie, is Vetadent niet aansprakelijk voor zover de wet een dergelijke beperking toestaat.
6. Bij tandheelkundige behandelingen is doorgaans algehele anesthesie noodzakelijk. Aan anesthesie zijn risico's verbonden, ook wanneer voorafgaand onderzoek wordt uitgevoerd en passende voorzorgsmaatregelen worden getroffen.
7. Vetadent neemt maatregelen die naar het professionele oordeel van de behandelend dierenarts passend zijn om de risico's van anesthesie zoveel mogelijk te beperken.
8. De behandelend dierenarts beoordeelt of het verantwoord is om het dier onder anesthesie te brengen. Wanneer het risico naar diens professionele oordeel te groot is, kan de behandeling worden aangepast, uitgesteld of niet worden uitgevoerd.
9. De cliënt dient de instructies van Vetadent over de voorbereiding van het dier, waaronder nuchter houden en het gebruik van medicatie, op te volgen.
10. Ook na de behandeling moet de cliënt de verstrekte aanwijzingen over medicatie, verzorging, controle en nazorg opvolgen.
11. Wanneer Vetadent medicatie voorschrijft of meegeeft, is de cliënt verantwoordelijk voor het gebruik daarvan overeenkomstig de verstrekte instructies.

Artikel 6 – Wanneer de cliënt niet de eigenaar is

1. Wanneer iemand anders dan de eigenaar de afspraak maakt of het dier bij Vetadent aanbiedt, mag Vetadent ervan uitgaan dat deze persoon bevoegd is om de benodigde afspraken over de behandeling te maken.
2. Degene die de afspraak maakt of opdracht geeft tot de behandeling is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste en volledige informatie over het dier.
3. De opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de betaling van de kosten die uit de afspraak, onderzoeken en behandeling voortvloeien.
4. Indien achteraf blijkt dat de persoon die de opdracht gaf daarvoor geen toestemming van de eigenaar had, kan Vetadent de betreffende persoon aanspreken voor de verplichtingen die uit de gemaakte afspraak of gegeven opdracht voortvloeien, voor zover dit volgens de wet mogelijk is.

Artikel 7 – Stopzetten van een behandeling

1. De cliënt kan op ieder moment aangeven dat hij of zij een onderzoek of behandeling niet wil voortzetten.
2. Wanneer het voortijdig stoppen van een behandeling medische gevolgen kan hebben, zal Vetadent de cliënt daar, voor zover mogelijk, over informeren.
3. Vetadent kan besluiten een behandeling niet te starten, aan te passen of te beëindigen wanneer daarvoor een medische of andere gegronde reden bestaat.
4. Vetadent kan de samenwerking beëindigen wanneer de omstandigheden een normale professionele behandeling onmogelijk maken. Daarvan kan bijvoorbeeld sprake zijn bij bedreiging, agressie, intimidatie of ander ernstig ongewenst gedrag.
5. Bij beëindiging van een behandeling blijven de kosten van de werkzaamheden, onderzoeken, medicatie, materialen en overige diensten die tot dat moment zijn geleverd of gemaakt, verschuldigd.
6. Wanneer Vetadent zelf besluit de behandeling te beëindigen, zal de cliënt daarover, indien de omstandigheden dat toelaten, worden geïnformeerd en wordt zo mogelijk uitgelegd wat de reden daarvan is.

Artikel 8 – Annulering en niet verschijnen

1. Een geplande afspraak kan zonder kosten worden geannuleerd wanneer de annulering uiterlijk 72 uur vóór het afgesproken tijdstip bij Vetadent bekend is.

2. Bij een annulering binnen 72 uur vóór de afspraak kan Vetadent kosten in rekening brengen in verband met de voor de cliënt gereserveerde tijd en de voorbereiding van de afspraak.
3. Wanneer een cliënt zonder voorafgaande afmelding niet op een afspraak verschijnt, kan Vetadent eveneens een vergoeding verlangen voor de daardoor ontstane kosten en de gereserveerde tijd.
4. De hoogte van een dergelijke vergoeding wordt afgestemd op de omstandigheden van de betreffende afspraak en de kosten of schade die Vetadent daardoor daadwerkelijk heeft ondervonden, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 9 – Tarieven, betaling en voorschotten

1. Vetadent hanteert tarieven voor de verschillende onderzoeken, behandelingen en overige diensten.
2. De cliënt wordt, voor zover redelijkerwijs mogelijk, vooraf geïnformeerd over de voor de behandeling relevante tarieven of een kosteninschatting.
3. De cliënt betaalt de kosten van de zorg die daadwerkelijk aan het dier is geleverd. Hieronder vallen, indien van toepassing, onder andere consulten, onderzoeken, behandelingen, anesthesie, röntgenonderzoek, medicatie, materialen en onderzoeken door derden.
4. Betaling vindt plaats direct na afloop van de behandeling.
5. Bij Vetadent kan worden betaald per PIN.
6. Vetadent kan in bepaalde situaties verlangen dat vóór aanvang van een behandeling een voorschot of aanbetaling wordt voldaan.
7. Wanneer een verlangde aanbetaling niet tijdig wordt betaald, kan Vetadent besluiten de behandeling uit te stellen totdat de betaling is ontvangen.
8. Bij het uitblijven van betaling kan Vetadent, voor zover de wet dit toestaat, aanspraak maken op rente en kosten die verband houden met het innen van het verschuldigde bedrag.

Artikel 10 – Nazorg, herstel en complicaties

1. Na een behandeling geeft Vetadent de cliënt informatie over de verzorging van het dier en eventuele vervolgstappen.
2. De nazorginstructies kunnen mondeling, schriftelijk of op een andere passende wijze worden verstrekt.
3. De cliënt is verantwoordelijk voor het opvolgen van de gegeven instructies en voor het volgens voorschrift toedienen van eventuele medicatie.
4. Wanneer na de behandeling klachten ontstaan of de toestand van het dier onverwacht verandert, dient de cliënt zo spoedig mogelijk contact op te nemen met Vetadent of, wanneer dat meer aangewezen is, met de eigen dierenarts.
5. Niet alle complicaties kunnen worden voorkomen, ook niet wanneer een behandeling zorgvuldig en volgens de professionele maatstaven wordt uitgevoerd.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

1. Vetadent voert behandelingen uit met de zorgvuldigheid die van een redelijk handelend en bekwaam dierenarts mag worden verwacht.
2. Vetadent is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van onjuiste of onvolledige informatie van de cliënt, het niet opvolgen van instructies of omstandigheden die redelijkerwijs niet konden worden voorkomen.
3. Vetadent is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend het gevolg is van een complicatie of een onvoorzienbare ontwikkeling van de aandoening, voor zover Vetadent heeft gehandeld volgens de professionele standaard en de wet dit toestaat.

4. Vetadent beschikt over een aansprakelijkheidsverzekering. Indien Vetadent op grond van de wet aansprakelijk blijkt te zijn, is de aansprakelijkheid, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van Vetadent wordt uitgekeerd.
5. Vetadent is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door omstandigheden waarop Vetadent redelijkerwijs geen invloed heeft, zoals ernstige apparatuurstoringen, stroomuitval, brand, calamiteiten of andere situaties waardoor een behandeling niet verantwoord of mogelijk is.
6. De cliënt blijft, voor zover de wet dit bepaalt, verantwoordelijk voor schade die door het dier wordt veroorzaakt.

Artikel 12 – Foto's en tandheelkundige röntgenbeelden

1. Tijdens een consult of behandeling kunnen foto's en röntgenfoto's van het gebit of andere relevante delen van het dier worden gemaakt.
2. Deze beelden worden gebruikt als onderdeel van de medische verslaglegging en kunnen worden geraadpleegd voor onderzoek, diagnose, behandeling en evaluatie van het dier.
3. Het beeldmateriaal maakt onderdeel uit van het patiëntendossier en wordt overeenkomstig de daarvoor geldende regels bewaard.
4. Vetadent kan beelden waarop de cliënt, het dier of andere betrokken personen niet rechtstreeks herkenbaar of identificeerbaar zijn, gebruiken voor vakinhoudelijke doeleinden. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om onderwijs, deskundigheidsbevordering, wetenschappelijk onderzoek, vakpublicaties of presentaties aan beroepsgenoten. Bij dergelijk gebruik worden gegevens die rechtstreeks naar de cliënt kunnen leiden verwijderd of afgeschermd.
5. Wanneer volledige anonimisering van een beeld niet mogelijk is en de cliënt of het dier daardoor redelijkerwijs herkenbaar blijft, zal Vetadent het betreffende beeld niet voor externe publicatie of presentatie gebruiken zonder daarvoor toestemming te hebben verkregen.

Artikel 13 – Persoonsgegevens en patiëntdossier

1. Vetadent verwerkt persoonsgegevens van de cliënt en gegevens over het dier voor zover dit nodig is voor het uitvoeren en administreren van de dienstverlening.
2. Deze gegevens kunnen onder andere worden gebruikt voor het maken en beheren van afspraken, communicatie, medische verslaglegging, behandeling, facturatie en administratie.
3. De gegevens worden verwerkt en opgeslagen in de systemen die Vetadent voor haar praktijkvoering gebruikt.
4. Vetadent neemt passende maatregelen om te voorkomen dat persoonsgegevens en patiëntgegevens toegankelijk zijn voor personen die daar geen recht op hebben.
5. Wanneer dit nodig is voor de behandeling, kan Vetadent relevante informatie delen met de eigen dierenarts, een laboratorium, een veterinaire specialist of een andere rechtstreeks bij de behandeling betrokken deskundige.
6. Persoonsgegevens worden niet aan derden verstrekt voor doeleinden die losstaan van de dienstverlening, tenzij de cliënt daarvoor toestemming heeft gegeven of Vetadent op grond van een wettelijke verplichting gegevens moet verstrekken.
7. Patiëntgegevens en persoonsgegevens worden bewaard gedurende de termijn die daarvoor op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving geldt.
8. De cliënt kan, binnen de grenzen van de toepasselijke wetgeving, bij Vetadent een verzoek indienen om inzage in of een kopie van de aanwezige persoonsgegevens en patiëntgegevens.

9. Informatie die zodanig is geanonimiseerd dat deze niet meer aan een cliënt of dier kan worden gekoppeld, kan door Vetadent worden gebruikt voor bijvoorbeeld onderzoek, onderwijs, kwaliteitsverbetering en statistische doeleinden.

Artikel 14 – Klachten en ontevredenheid

1. Vetadent vindt het belangrijk dat eventuele problemen zo snel mogelijk worden besproken.
2. Wanneer de cliënt niet tevreden is over een behandeling of over de dienstverlening, wordt verzocht dit zo spoedig mogelijk aan Vetadent kenbaar te maken.
3. Een klacht kan bij voorkeur schriftelijk worden ingediend, zodat duidelijk is op welke behandeling, gebeurtenis of dienstverlening de klacht betrekking heeft.
4. Vetadent zal de klacht beoordelen en met de cliënt bespreken welke oplossing mogelijk en redelijk is.
5. Wanneer blijkt dat een onderdeel van de dienstverlening redelijkerwijs opnieuw beoordeeld of hersteld kan worden, krijgt Vetadent, indien passend, de mogelijkheid om dit te doen.
6. Het indienen van een klacht betekent niet dat de betaling voor reeds uitgevoerde werkzaamheden automatisch wordt uitgesteld of opgeschort.

Artikel 15 – Overmacht en onvoorziene omstandigheden

1. Het kan voorkomen dat Vetadent een geplande afspraak of behandeling niet kan uitvoeren door omstandigheden die buiten haar redelijke invloed liggen.
2. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een ernstige storing van apparatuur, uitval van elektriciteit of andere noodzakelijke voorzieningen, brand, een calamiteit of een andere situatie waarin behandeling niet veilig of verantwoord kan plaatsvinden.
3. In dergelijke omstandigheden kan Vetadent besluiten een afspraak te verplaatsen of een behandeling uit te stellen.
4. Vetadent zal de cliënt hiervan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk op de hoogte brengen.
5. Wanneer dat mogelijk is, wordt in overleg met de cliënt gezocht naar een nieuw moment.

Artikel 16 – Nederlands recht en behandeling van geschillen

1. Op de overeenkomst tussen Vetadent en de cliënt is Nederlands recht van toepassing.
2. Wanneer tussen Vetadent en de cliënt een geschil ontstaat over de behandeling, de dienstverlening, de betaling of de uitleg van deze voorwaarden, proberen partijen eerst gezamenlijk tot een oplossing te komen.
3. De cliënt wordt daarom verzocht een geschil eerst rechtstreeks met Vetadent te bespreken.
4. Wanneer overleg niet tot een oplossing leidt, kan het geschil worden voorgelegd aan de rechter die volgens de Nederlandse wet bevoegd is.

Slotbepaling

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld voor Vetadent en zijn van toepassing op de dienstverlening vanaf september 2026.

Vetadent – Tandheelkunde voor dieren
O.L. Vrouwestraat 65
6461 BN Kerkrade
KvK-nummer: 84577096