

# VETPLAN ALGEMENE VOORWAARDEN (APRIL 2022)

## (BIJLAGE 1 VAN DE KLANTOVEREENKOMST VAN VETPLAN)

### 1. ALGEMEEN

1.1 Begrippen met een hoofdletter die worden gebruikt in deze Algemene Voorwaarden (de “**Algemene Voorwaarden**”) hebben de betekenis die daaraan op de voorpagina van de Klantovereenkomst VetPlan of hieronder in deze Algemene Voorwaarden worden toegekend. Deze Algemene Voorwaarden maken onlosmakelijk deel uit van de Klantovereenkomst VetPlan en zijn van toepassing op de rechten en verplichtingen van de Kliniek en de Klant met betrekking tot het VetPlan (zoals onderstaand beschreven), samen met de voorwaarden die op de voorpagina van de Klantovereenkomst VetPlan worden vermeld. In geval van tegenstrijdigheid tussen een bepaling in deze Algemene Voorwaarden en een bepaling op de voorpagina van de Klantovereenkomst VetPlan, heeft deze laatste bepaling voorrang.

### 2. DEKKING VAN VETPLAN

2.1 De Overeenkomst gaat van kracht zodra jij en de Kliniek de Klantovereenkomst VetPlan volledig hebben ingevuld en ondertekend. Door de Overeenkomst aan te gaan en de Maandelijkse Vergoedingen in overeenstemming met de Overeenkomst te betalen (de Maandelijkse vergoeding komt overeen met de Jaarvergoeding gedeeld door 12 maanden zoals beschreven in de Overeenkomst), heb je recht op een vaste hoeveelheid preventieve diergeneeskundige diensten en producten voor de verzorging van je Huisdier gedurende één (1) jaar in overeenstemming met het dienstenoverzicht VetPlan dat de Kliniek aan jou heeft verstrekt (hierna te noemen “**Diensten**” en het “**VetPlan**”). De Diensten omvatten geen diergeneeskundige behandelingen voor onvoorziene gebeurtenissen waarbij het Huisdier betrokken is, zoals behandelingen van verwondingen of ziekten die het Huisdier kan oplopen of lijden.

2.2 Behoudens de bepalingen van de Overeenkomst en de planning van de afspraak/afspraken samen met de Kliniek kan jij de Diensten op verschillende momenten afnemen gedurende één jaar (twaalf (12) maanden) vanaf de datum waarop deze Overeenkomst van kracht wordt zoals beschreven in Artikel 2.1 van deze Algemene Voorwaarden (elke periode wordt hierna aangeduid als een “**12 Maanden Periode**” en de eerste periode van twaalf Maanden als de “**Eerste 12 Maanden Periode**”). De Kliniek zal de Diensten verlenen met de nodige zorg en vakkundigheid volgens de normen voor diergeneeskundige zorg.

2.3 Een van de doelen van het VetPlan is het spreiden van de Jaarlijkse Vergoeding voor de Diensten via maandelijkse incasso. De Diensten worden alleen verleend wanneer jij en de Kliniek samen een afspraak maken voor het verlenen en ontvangen van de Diensten (bijvoorbeeld behandeling of onderzoek) volgens de gebruikelijke planning- en afspraakprocedures van de Kliniek. Jij dient zelf te zorgen dat afspraken worden ingepland, zodat je gebruik kan maken van de Diensten gedurende de 12 Maanden Periode. Je wordt niet vrijgesteld van jouw verplichting om de volledige Jaarlijkse Vergoeding te betalen als je om welke reden dan ook ervoor kiest om een of meer van de Diensten niet binnen de betreffende 12 Maanden Periode te gebruiken.

2.4 De Kliniek levert alleen de Diensten voor het Huisdier zoals beschreven in de Overeenkomst. De Klant dient de Kliniek onmiddellijk op de hoogte te stellen van elke wijziging of update van de gegevens die de Klant heeft verstrekt in de Klantovereenkomst VetPlan en de incassomachtiging.

### 3. BETALING EN BETALINGSVERTRAGINGEN

3.1 Je betaalt de Maandelijkse Vergoeding op de 28ste dag van elke kalendermaand, of de volgende werkdag die het dichtst bij die datum ligt (de “**Betaaldatum**”). De eerste betaling van de Maandelijkse Vergoeding zal direct bij het aangaan van deze Overeenkomst plaatsvinden. Je betaalt het bedrag contant of met een debet- of creditcard in de Kliniek. De eerste betaling van de Maandelijkse Vergoeding is bedoeld als voorschot op (i) de resterende dagen vanaf het begin van de 12 Maanden Periode tot de eerste kalenderdag van de volgende maand en (ii) de resterende dagen van de laatste maand van de Overeenkomst.

3.2 De Maandelijkse Vergoeding wordt voldaan door middel van automatische incasso die wordt geïncasseerd door de begunstigde zoals beschreven in de incassomachtiging (de “**Ontvanger van de betaling**”). Je dient ervoor te zorgen dat er op elke betaaldatum voldoende saldo op jouw bankrekening staat om volledige en tijdige incasso mogelijk te maken van elke Maandelijkse Vergoeding.

3.3 Tot de Overeenkomst is beëindigd wordt de automatische afschrijving van de Maandelijkse Vergoeding op de betaaldatum afgeschreven van de rekening die je hebt opgegeven op de incassomachtiging.

3.4 Als de Ontvanger van de betaling niet in staat is de Maandelijkse Vergoeding op de betaaldatum te innen, zal deze Maandelijkse Vergoeding samen met de Maandelijkse Vergoeding voor de kalendermaand op de betaaldatum van de volgende kalendermaand van jouw rekening worden afgeschreven.

3.5 Indien de automatische incasso van de Maandelijkse Vergoeding niet plaatsvindt op twee opeenvolgende betaaldatum en dergelijk betalingsverzuim te wijten is aan omstandigheden waarvoor noch de Kliniek noch de Ontvanger van de betaling verantwoordelijk is, wordt deze Overeenkomst beëindigd (i) bij het verstrijken van de Eerste 12 Maanden Periode in overeenstemming met Artikel 5.6 waarin jij de totale Jaarlijkse Vergoeding (verminderd met de eventuele eerder betaalde Maandelijkse Vergoeding) zal voldoen aan de Kliniek of (ii) tijdens de opvolgende 12 Maanden Periodes, bij het verstrijken van de maand waarin de tweede Maandelijkse Vergoeding niet kan worden geïnd, waarbij de Kliniek het volgende incasseert, ofwel (a) de Maandelijkse Vergoedingen die niet zijn betaald of (b) de gereduceerde prijzen zoals beschreven in het dienstenoverzicht VetPlan van de Kliniek voor de Diensten die jij hebt ontvangen indien het bedrag van de ontvangen Diensten hoger is dan de Maandelijkse Vergoedingen die niet zijn geïncasseerd. In geval van dergelijk betalingsverzuim ben je ook een annuleringsvergoeding van EUR 15 verschuldigd aan de Kliniek voor de tijd en kosten van het verwerken van de annulering van de automatische incasso. De annuleringsvergoeding wordt afzonderlijk gefactureerd of opgeteld bij de factuur zoals beschreven in dit Artikel 3.5. De betalingstermijn van facturen volgens dit Artikel 3.5 bedraagt dertig (30) kalenderdagen. Indien je gefactureerde bedragen niet betaalt voordat de betalingstermijn is verstreken, heeft de Kliniek het recht om overeenkomstig artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek wettelijke rente over het achterstallige bedrag in rekening te brengen tot de datum van volledige betaling. De Kliniek is in dergelijke gevallen ook gerechtigd om herinneringskosten van EUR 5 in rekening te brengen en vergoeding te vorderen voor eventuele wettelijke incassokosten in overstemming met de relevante wetgeving.

3.6 Je hebt het recht om de Diensten te blijven ontvangen voor het resterende deel van de Eerste 12 Maanden, indien en wanneer je de bedragen die zijn gefactureerd onder Artikel 3.5 van deze Algemene Voorwaarden volledig hebt betaald.



#### 4. AMENDEMENTEN

- 4.1 De Kliniek kan de inhoud van de Diensten aanpassen om je voortdurend te voorzien van een preventief plan voor de huisdiergezondheidszorg dat de Kliniek op basis van haar diergeneeskundige vaardigheden en ervaring als adequaat, aantrekkelijk en concurrerend beschouwt, en/of om in eventuele wijzigingen in de marktomstandigheden te voorzien.
- 4.2 De Kliniek kan de bepalingen van deze Overeenkomst (inclusief de Jaarlijkse Vergoeding en de Maandelijke Vergoeding) aanpassen vanwege omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Kliniek, waarvan de Kliniek de gevolgen redelijkerwijs niet kon vermijden of ondervangen. De Kliniek kan ook de bepalingen van deze Overeenkomst aanpassen vanwege algemene prijsstijgingen zoals vastgelegd in de Nederlandse consumentenprijsindex, wijzigingen in marktomstandigheden, wet- of regelgeving en aanzienlijk hogere kosten voor het verlenen van de Diensten (bijvoorbeeld hogere dierenartskosten, marketingkosten, directe en indirecte belastingen). Verhogingen van de Jaarlijkse Vergoeding (en daarmee de Maandelijke Vergoeding) zullen niet hoger zijn dan +/- 10% van de Jaarlijkse Vergoeding (en de Maandelijke Vergoeding) zoals gold voor de voorgaande 12 Maanden Periode.
- 4.3 Aanpassingen op grond van dit Artikel 4 kunnen vanwege praktische overwegingen worden geïmplementeerd vóór het verstrijken van de relevante 12 Maanden Periode en zullen dientengevolge van toepassing zijn vanaf een bepaald moment binnen deze periode. Je zult ten minste twee (2) maanden voorafgaand aan de uitvoering van dergelijke aanpassingen op de hoogte worden gebracht om je in staat te stellen eventuele aanpassingen af te wijzen door de Overeenkomst in overeenstemming met Artikel 5.3 op te zeggen. Aanpassingen worden schriftelijk (bijv. per gewone post, e-mail of sms) door de Kliniek of de Ontvanger van de betaling aan jou meegedeeld.

#### 5. DUUR EN BEEINDIGING VAN DE OVEREENKOMST EN RECHT OP ANNULERING

- 5.1 Aangezien de Jaarlijkse Vergoeding die jij moet betalen voor de Diensten, wordt gespreid over een periode van 12 maanden, is de overeenkomst ten minste gedurende de eerste 12 Maanden Periode van kracht. Je kunt de Overeenkomst opzeggen door de Kliniek ten minste één maand voorafgaand aan de 12 Maanden Periode hiervan in kennis te stellen. Je zal ten minste twee (2) maanden voor het verstrijken van de Eerste 12 Maanden Periode schriftelijk (bijvoorbeeld per gewone post, e-mail of sms) in kennis worden gesteld van de gevolgen voor jou indien je niet ten minste twee (2) maanden voorafgaand aan het einde van de Eerste 12 Maanden Periode de Overeenkomst opzegt.
- 5.2 Indien je de Overeenkomst niet opzegt zoals bepaald in Artikel 3.5 van deze Algemene Voorwaarden, wordt de Overeenkomst automatisch en ongewijzigd (afgezien wijzigingen die zijn gemeld op grond van Artikel 4) met 12 maanden verlengd. Je kunt de Overeenkomst altijd opzeggen met een opzegtermijn van één (1) maand. Door opzegging eindigt de Overeenkomst na de opzegtermijn van één maand. Mocht je meer Diensten hebben ontvangen dan is betaald via de Maandelijke Vergoeding, dan heeft de Kliniek het recht het verschil te factureren tussen de betaalde Maandelijke Vergoeding gedurende de 12 Maanden Periode waarin je de Overeenkomst hebt beëindigd en de afgenomen Diensten tegen de op dat moment geldende kliniekprijzen zoals beschreven in het dienstenoverzicht VetPlan van de Kliniek.
- 5.3 Je hebt altijd het recht om VetPlan binnen 14 dagen na de datum waarop deze Overeenkomst van kracht wordt zonder opgave van redenen schriftelijk te annuleren. In geval van een dergelijke annulering heeft de Kliniek recht op een vergoeding in overeenstemming met de normale catalogusprijzen van de Diensten waarvan tot en met de datum van annulering door jou en jouw Huisdier gebruik is gemaakt. Informatie over de normale catalogusprijzen van alle Diensten kan bij de Kliniek worden opgevraagd.
- 5.4 In het geval het Huisdier komt te overlijden in de Eerste 12 Maanden Periode wordt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigd, op voorwaarde dat je (i) alle maandelijke vergoedingen tot en met de maand dat je aan de Kliniek hebt doorgegeven dat jouw Huisdier is overleden, of, in het geval dat dit bedrag hoger is (ii) de afgenomen Diensten tegen de op dat moment geldende kliniekprijzen zoals beschreven in het dienstenoverzicht VetPlan van de Kliniek die je ontving tijdens de Eerste 12 Maanden Periode hebt betaald. De Kliniek heeft het recht om informatie te vragen, zoals de overlijdensakte van het Huisdier.
- 5.5 Je kunt de Overeenkomst in ieder geval ontbinden op grond van artikel 6:265 van het Burgerlijk Wetboek.
- 5.6 Mocht de Kliniek niet langer in staat zijn om de Diensten te verlenen (bijvoorbeeld als gevolg van het beëindigen of aflopen van een samenwerking met een belangrijke partner van de Kliniek) of wenst de Kliniek te stoppen met het leveren van de Diensten aan jou, kan de Kliniek de Overeenkomst beëindigen door opzegging aan jou. De Overeenkomst eindigt dan met het verstrijken van de 12 Maanden Periode waarin de Kliniek deze kennisgeving van opzegging aan jou heeft gedaan.
- 5.7 Indien de automatische incasso van de Maandelijke Vergoeding niet plaatsvindt op twee opeenvolgende betaaldaten en dergelijk betalingsverzuim te wijten is aan omstandigheden waarvoor zowel de Kliniek als de Ontvanger van de betaling niet verantwoordelijk is, wordt de Overeenkomst automatisch beëindigd na het verstrijken van de 12 Maanden Periode waarin het betalingsverzuim plaatsvond tijdens de Eerste 12 Maanden Periode of bij het verstrijken van de maand waarin de tweede Maandelijke Vergoeding niet kon worden geïncasseerd tijdens de daaropvolgende 12 Maanden Periode.

#### 6. AANSPRAKELIJKHEID

- 6.1 De Kliniek is jegens jou aansprakelijk met betrekking tot alle zaken die betrekking hebben op de Overeenkomst, zoals een fout of schending van de verplichting door de Kliniek. Als de Ontvanger van de betaling niet de Kliniek is (met andere woorden, een derde partij die de automatische incasso voor de rekening van de Kliniek incasseert) is de Ontvanger van de betaling jegens jou aansprakelijk voor elke claim die kan ontstaan met betrekking tot een fout of niet-nakoming van de betalingsverplichting als ontvanger van de betaling in het machtingsformulier. Deze Clausule vormt geen beperking van de aansprakelijkheid van de Kliniek of de Ontvanger van de betaling.
- 6.2 De Kliniek is niet aansprakelijk voor kosten, verlies of schade die door jou bij een commerciële activiteit worden geleden, tenzij deze kosten, verlies of schade het gevolg zijn van met opzet en/of bewuste roekeloosheid aan de kant van de Kliniek of uitsluiting als beperking volgens de Nederlandse wetgeving niet is toegestaan.

#### 7. OVERMACHT

Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst kan de Kliniek niet worden toegerekend indien zij niet is te wijten aan de schuld van de Kliniek zoals beschreven in artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek.

#### 8. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

Op deze Overeenkomst en alle niet-contractuele verplichtingen in het kader van de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen, onenigheden of vorderingen die voortvloeien uit of verband houden met deze Overeenkomst, of de schending, beëindiging of ongeldigheid daarvan, worden beslecht door de bevoegde rechter in Nederland.



# VETPLAN PRIVACYVERKLARING

## (BIJLAGE 2 VAN DE KLANTOVEREENKOMST VAN VETPLAN)

### 1. ALGEMEEN

Deze privacyverklaring beschrijft hoe de Kliniek, VetFamily AB, Reg. Nr. 556854-1386 ("VetFamily") en VetFamily BV, KvK Nr. 68489080 ("VetFamily") uw persoonsgegevens verwerken in het kader van VetPlan.

### 2. PERSOONLIJKE GEGEVENS DIE WIJ KUNNEN VERZAMELEN EN HOE WIJ DEZE GEBRUIKEN

2.1 De Kliniek verzamelt persoonsgegevens rechtstreeks van u wanneer u zich aanmeldt bij VetPlan en wanneer u gebruikmaakt van de Diensten. De persoonsgegevens betreffen de volgende soorten gegevens: uw volledige naam, telefoonnummer, postadres, e-mailadres(sen), geboortedatum, informatie over uw Huisdier en uw gebruik van de Diensten. De persoonsgegevens worden gedeeld met VetFamily. VetFamily verzamelt uw volledige naam en incassogegevens van de incassomachtiging. De Kliniek en VetFamily kunnen dit soort persoonsgegevens ook verwerken indien dit eerder door u aan uw Kliniek is verstrekt.

2.2 De Kliniek kan uw persoonsgegevens gebruiken om (a) de door u gevraagde zorg (gemakkelijker) te bieden (b) uw relatie met de Kliniek te beheren en (c) de behandelingen van uw Huisdier bij te houden. De verwerking onder punt (a) en punt (b) is noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst en de verwerking van punt (c) vindt plaats op grond van een wettelijke verplichting.

2.3 VetFamily kan uw persoonlijke gegevens gebruiken om (a) de automatische incasso's te beheren, (b) uw relatie met de Kliniek te beheren, (c) uw gebruik van de Diensten te analyseren om VetPlan te verbeteren, en (d) u herinneringen te sturen over het gebruik van de VetPlan-Diensten en /of informatie over de Overeenkomst. De verwerking onder punt (a) en punt (b) is voor VetFamily noodzakelijk om de automatische incasso waarmee is ingestemd uit te voeren, terwijl de verwerking onder punt (c) en punt (d) plaatsvindt op basis van een afweging van belangen, namelijk tussen uw belang bij integriteit en het belang van VetFamily om haar diensten en die van de Kliniek te ontwikkelen en de relatie met u als Klant te onderhouden. Wanneer u uw toestemming hebt gegeven kan VetFamily uw persoonsgegevens verwerken en u aanbiedingen en ander marketingmateriaal toesturen (bijv. via e-mail, sms en per telefoon) met betrekking tot haar eigen aanbod en dat van externe partners op het gebied van de gezondheid, voeding, verzekering en gezondheidszorg van uw Huisdier. U kunt uw toestemming op elk moment intrekken, bijvoorbeeld door een e-mail te sturen naar info@VetPlan.nl. Uw incassogegevens worden alleen gebruikt voor de administratie van de incasso.

### 3. HOE KUNNEN WE UW PERSOONSGEGEVENS DELEN EN OVERDRAGEN

3.1 De Kliniek kan (naast het delen van uw persoonsgegevens met VetFamily zoals uiteengezet in deze privacyverklaring) uw persoonsgegevens delen met externe leveranciers die specifieke IT- en ondersteuningsdiensten voor de Kliniek uitvoeren.

3.2 VetFamily kan (naast het delen van uw betalingsgegevens met de Kliniek) uw persoonsgegevens delen met externe leveranciers die IT- en ondersteuningsdiensten en betalingsadministratie voor VetFamily uitvoeren. Met uw toestemming kan VetFamily uw persoonsgegevens (met uitzondering van uw automatische incassogegevens) ook delen met externe leveranciers die helpen met promotionele berichten en voor marketingdoeleinden.

3.3 Uw persoonlijke gegevens worden niet doorgegeven aan een land buiten de EU/EER.

### 4. DUUR VAN HET OPSLAAN VAN UW PERSOONLIJKE GEGEVENS

4.1 Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan nodig is om bovenstaande doelen te bereiken, tenzij dit noodzakelijk is om andere door u gevraagde diensten te verlenen.

4.2 VetFamily zal uw persoonsgegevens verwijderen uiterlijk één jaar nadat de Overeenkomst is verlopen of is beëindigd, met uitzondering van de persoonsgegevens die moeten worden bewaard op grond van een wettelijke verplichting of indien VetFamily deze nodig heeft om een rechtsvordering in te stellen of te verdedigen. Uw incassogegevens worden zo snel mogelijk verwijderd na afloop of beëindiging van de incassomachtiging. De Kliniek zal uw persoonsgegevens ook verwijderen uiterlijk één jaar nadat de Overeenkomst is verlopen of is beëindigd, tenzij u en de Kliniek zijn overeengekomen uw persoonsgegevens en de informatie over uw Huisdier te bewaren om betere zorg mogelijk te maken in geval van een toekomstig bezoek, met uitzondering van die informatie die moet worden bewaard vanwege een wettelijke verplichting of als de Kliniek deze nodig heeft om een rechtsvordering in te stellen of te verdedigen.

### 5. UW RECHTEN EN HOE CONTACT MET ONS OP TE NEMEN

5.1 De Kliniek (zie pagina 1 van de Overeenkomst voor contactgegevens van de Kliniek) en eventueel de medewerker gegevensbescherming van de Kliniek zijn verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens zoals beschreven in Artikel 2.2 hierboven. Dit betekent dat de Kliniek verantwoordelijk is voor de correcte verwerking van uw persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving betreffende privacybescherming.

5.2 VetFamily AB, Riddargatan 19, 114 57 Stockholm, is verantwoordelijk voor de eigen verwerking van uw persoonsgegevens zoals beschreven in Artikel 2.3 hierboven. Dit betekent dat VetFamily verantwoordelijk is voor de correcte verwerking van uw persoonsgegevens in overeenstemming met de daarvoor geldende regelgeving betreffende privacybescherming.

5.3 VetFamily, Riddargatan 19, 114 57 Stockholm, is verantwoordelijk voor de eigen verwerking van uw persoonsgegevens voor marketingdoeleinden zoals beschreven in Artikel 2.3 hierboven. Dit betekent dat VetFamily verantwoordelijk is voor de correcte verwerking van uw persoonsgegevens in overeenstemming met de daarvoor geldende regelgeving betreffende privacybescherming.

5.4 U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens de Kliniek/ VetFamily over u verwerkt en u kunt een kopie van deze gegevens opvragen. U heeft het recht om onjuiste persoonsgegevens over u te laten corrigeren en in sommige gevallen kunt u de Kliniek/ VetFamily verzoeken om uw persoonsgegevens te verwijderen (als de persoonsgegevens bijvoorbeeld niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor deze zijn ingewonnen of wanneer u uw toestemming heeft ingetrokken). U heeft ook het recht om bezwaar te maken tegen bepaalde verwerkingen van uw persoonsgegevens en te verzoeken deze verwerking te beperken. Houd er rekening mee dat elke beperking of verwijdering van uw persoonsgegevens ertoe kan leiden dat de Kliniek/ VetFamily niet in staat is om aan haar verplichtingen in het kader van de Overeenkomst te voldoen. U heeft ook het recht uw persoonsgegevens op te vragen in een machinaal leesbaar formaat en deze over te dragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.

5.5 Als u bezwaren of klachten heeft over de manier waarop de Kliniek/ VetFamily/ uw persoonsgegevens verwerkt, heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming.

5.6 Als u vragen heeft over deze informatie en de verwerking van persoonsgegevens door de Kliniek, kunt u contact opnemen met de Kliniek via de contactgegevens op pagina 1 van de Overeenkomst.

5.7 Als u vragen hebt over deze informatie en de verwerking van persoonsgegevens door VetFamily, kunt u contact opnemen met VetFamily via vetplan@vetfamily.nl of via de contactgegevens in Clause 5.2 en 5.3.

