

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Partijen

Elke Belgische dierenarts, dierenartspraktijk, kliniek of spoedkliniek die handelt onder de groepering en merknaam "ANICURA" (dewelke toebehoort aan *Mars Incorporated, 800 High Street, NJ07840 Hackettstown, U.S.A.*) en alle huidige of toekomstige aan ANICURA verbonden vennootschappen en juridische entiteiten zoals opgelijst in bijlage, hierna "ANICURA" of "Wij" of "ons"

en

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

2. Definities

- **Voorwaarden:** alle hieronder vermelde bepalingen inclusief bijlagen en desgevallend afzonderlijk weergegeven "Betalings- en factuurvoorwaarden" die hier integraal deel van uitmaken
- **Dier:** het dier dat u bij ons aanmeldt of aanbiedt ter behandeling, in de ruimste zin van het woord
- **Behandeling:** elke zorgkundige, (para)medische, diagnostische handeling, hospitalisatie, opname of operatie die we in uw opdracht en al dan niet in een ANICURA vestiging of op verplaatsing uitvoeren
- **Diensten:** elk vorm van dienstverlening die we aan u leveren teneinde de Overeenkomst aan te bieden of uit te voeren, alsook de bijhorende administratieve, promotionele en boekhoudkundige processen
- **Dierenartsen:** de dierenartsen, ingeschreven bij de Order Der Dierenartsen, die werkzaam zijn bij ANICURA
- **Zorgverstrekkers:** de paraveterinair, alsook de assistenten en dierenartsen in opleiding die onder supervisie van onze Dierenartsen handelen
- **Verkoop:** elke verkoop of levering van Goederen door ANICURA aan u al dan niet na een rechtstreekse bestelling of na bestelling via "verkoop of afstand"
- **Materialen:** alle medische materialen die we tijdens een behandeling gebruiken en al dan niet separaat aan u aanrekenen
- **Goederen:** de goederen die u bij ons aankoopt zoals doch niet beperkt tot medicatie, verzorgingsmateriaal, diervoeding of huisdierbenodigdheden.
- **Website:** de website <https://www.anicura.be/> en elk alternatief domein en/of extensie daarvoor
- **Applicaties:** de online applicaties en software toepassingen die ANICURA gebruikt en/of vrijblijvend aan u aanbiedt, bijvoorbeeld voor het maken van een online afspraak via Vetstoria of mijnieren.eu.
- **Praktijk:** elke kliniek, veterinaire zorginstelling of ruimte waar ANICURA behandelingen uitvoert en/of Diensten levert
- **ANICURA CONTACT:** de ANICURA praktijk en haar specifieke contactgegevens zoals adres, telefoonnummer of e-mailadres, waar u zich toe kan richten voor vragen, afspraken, klachten of andere communicaties.

3. Erkenningen

§1 Al onze diergeneeskundige handelingen worden gesteld door dierenartsen ingeschreven bij de Orde der Dierenartsen (<https://www.ordederdierenartsen.be/>), in overeenstemming met de deontologische voorschriften.

§2 Geneesmiddelen voor diergeneeskundig gebruik worden uitsluitend verschaft door dierenartsen ingeschreven bij de Orde der Dierenartsen. Het geneesmiddelen depot wordt beheerd volgens de voorschriften van het Koninklijk Besluit van 21 juli 2016 betreffende de voorwaarden voor het gebruik van geneesmiddelen door de dierenartsen en door de verantwoordelijken van de dieren.

4. Kennisname, aanvaarding en toepassing

§1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst, in de ruimste zin van het woord, die u met ANICURA sluit met uitsluiting van uw eigen voorwaarden.

§2 Wij doen ons best om onze Voorwaarden voor aanvang van onze overeenkomst te bezorgen zodat u er kennis van kan nemen en zodoende aanvaardt. U kan de Voorwaarden eveneens vrij raadplegen op de Website en er ook een kopie op duurzame drager van aanvragen via uw ANICURA CONTACT.

Door de aard van onze dienstverlening en zeker bij spoedbehandelingen is het helaas niet altijd mogelijk om u de Voorwaarden vooraf te bezorgen. In dergelijk geval impliceert het aanbieden van Dieren ter Behandeling uw automatische aanvaarding.

§3 De Voorwaarden of bepalingen die primieren zijn:

- De Nederlandstalige teksten op eventuele vertalingen, tenzij lokale wetgeving anders vereist;
- Desgevallend andersluidende afspraken die we met u maken en die we als "Bijzondere Voorwaarden" schriftelijk aan u bevestigen.

§4 Als er een of meerdere bepalingen in onderstaande Voorwaarden in strijd zouden zijn met de geldende wetgeving of nietig, dan dient u deze te lezen als geldige

bepalingen waarvan het resultaat zo dicht mogelijk aanleunt bij de oorspronkelijke intentie ervan. De overige bepalingen blijven onverminderd gelden.

§5 Afspraken of toezeggingen gemaakt door andere partijen zijn enkel geldig na onze uitdrukkelijke bevestiging.

5. Wijzigingsclausule

§1 Wij mogen deze Voorwaarden en onze tarieven op elk moment aanpassen, doch niet in uw nadeel tijdens een lopende overeenkomst. Indien de wijzigingen beperkte taalkundige aanpassingen of wettelijk verplichte wijzigingen (bv. verhoging van accijnzen) betreft, dan worden de gewijzigde voorwaarden automatisch en zonder voorgaande melding van kracht. Significante wijzigingen leggen we eerst aan u voor waarna u het recht heeft om deze te aanvaarden of te weigeren en in dat geval de overeenkomst te ontbinden, zonder recht op schadevergoeding.

START, AARD EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST

6. Aard van de overeenkomst

§1 Ons aanbod voor diergeneeskundige behandelingen kan u raadplegen via <https://www.anicura.be/onze-diensten/alle-diensten/>. U kan desgewenst ook via ANICURA Goederen en geneesmiddelen voor dieren aankopen.

§2 Elke overeenkomst die u met ons sluit, dient u te beschouwen als een inspanningsverbintenis (i.e. geen resultaatsverbintenis) waarbij we onze Diensten en Behandelingen naar best vermogen en volgens de gangbare praktijken in de sector uitvoeren, met de kwaliteit en zorgvuldigheid die u redelijkerwijs mag verwachten.

7. Start van de overeenkomst

§1 De overeenkomst vangt aan van zodra u een afspraak voor een Behandeling maakt of een Dier persoonlijk in een Praktijk aanbiedt of Goederen bestelt en deze bestelling door ons werd tegenbevestigd.

§2 Hoewel we ons inzetten om elke afspraak of bestelling schriftelijk te bevestigen (bijvoorbeeld via een automatische bevestiging via e-mail) begrijpt en aanvaardt u dat dit niet altijd mogelijk is, bijvoorbeeld voor consultaties in onze spoedklinieken; door storingen in het internetverkeer of IT-problemen of als een foutief e-mailadres werd opgegeven.

§3 U aanvaardt dat mondelinge afspraken (bijvoorbeeld telefonische afspraken) dezelfde waarde hebben als schriftelijke en tellen als een geldige overeenkomst.

§4 Wij behouden ons het recht voor om afspraken of bestellingen te weigeren als deze afkomstig lijken van een frauduleus profiel of iemand waarmee we een geschil hebben of als u de betaalplicht niet respecteert.

8. Ontbinding & overmacht

§1 Als wij onze verplichtingen niet kunnen nakomen door tijdelijke of blijvende overmacht, mogen wij onze overeenkomst ontbinden. Overmacht omvat alle omstandigheden die redelijkerwijs buiten onze wil of invloed liggen, zoals en niet beperkt tot: pandemie, stakingen, verkeersbelemmeringen, uitzonderlijke weersomstandigheden, brand, vertraagde of foutieve levering door derden, ... In dergelijk geval heeft u recht op teruggave van reeds betaalde bedragen, zonder bijkomende schadevergoeding.

§2 Wij mogen de uitvoering van een overeenkomst opschorten of buitengerechtelijk ontbinden, zonder verschuldigde schadevergoeding, als:

- u de betaalplicht niet respecteert;
- u onvoldoende informatie of medewerking verleent aan de Dierenarts of Zorgverstrekker om de Behandeling correct, veilig en diervriendelijk uit te voeren;
- we een Behandeling niet kunnen uitvoeren omwille van ethische of deontologische bezwaren
- de Dierenarts meent dat de Behandeling te weinig slaagkans heeft, té risicovol is of het Dier onnodig leed zou berokkenen.

§3 Schulden ontstaan voor datum van ontbinding dient u in elk geval te betalen. Indien Behandelingen of Goederen slechts gedeeltelijk werden uitgevoerd of geleverd, ongeacht het tijdstip, rekenen we deze afzonderlijk aan.

9. Herroepingsrecht

§1 Bent u consument volgens art. 1.1; 2° WER en geen onderneming of rechtspersoon, dan heeft u in bepaalde gevallen recht om een overeenkomst te herroepen, zonder opgave van reden, binnen een termijn van 14 kalenderdagen. De termijn start vanaf de startdatum van de overeenkomst of de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, Goederen fysiek in bezit krijgt.

§2 Het herroepingsrecht is niet van toepassing op:

- Goederen die voedingswaren bevatten;
- Goederen die aan bederf onderhevig zijn of snel de vervaldatum bereiken;
- Goederen die niet geschikt zijn voor retour om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne;
- Goederen waarvan het zegel na levering door u werd verbroken;
- Goederen die volgens de specificaties van u gemaakt of aangepast werden of duidelijk gepersonaliseerd zijn;
- Goederen die na levering onherroepelijk vermengd werden;

- Dienstenovereenkomsten na volledige uitvoering van de dienst als de uitvoering is begonnen met uw uitdrukkelijke voorafgaande instemming, en mits u heeft erkend het herroepingsrecht te verliezen zodra de overeenkomst volledig werd uitgevoerd.

§3 Om gebruik te maken van het herroepingsrecht dient u:

- binnen de wettelijke termijn uw beslissing tot herroeping aan ons te melden via een ondubbelzinnige verklaring (bv. per E-mail). U kan hiervoor gebruik maken van het bijgevoegde modelformulier in bijlage, maar bent hiertoe niet verplicht;
- ontvangen Goederen met zorg te behandelen tijdens de herroepingstermijn en ze slechts in die mate uit te pakken om te bepalen of u ze wilt behouden of niet;
- de Goederen binnen de 14 dagen na uw herroepingsmelding ons te retourneren inclusief alle toebehoren en handleidingen en voor zover mogelijk met de originele verpakking. De kosten voor de retour dient u zelf te betalen.

§4 Bij geldige herroeping betalen we alle ontvangen betalingen aan u terug binnen maximaal 14 dagen na de herroepingsmelding. Bij verkoopovereenkomsten mogen we de terugbetaling uitstellen tot we alle Goederen hebben teruggekregen, of tot u aantoonst dat ze werden teruggezonden, naargelang welk tijdstip eerst valt. We mogen ook de staat en veiligheid van geretourneerde Goederen eerst controleren.

AFSPRAKEN, ANNULATIE & BEHANDELINGEN

10. Afsprakenbeleid

§1 U kan een afspraak maken bij een ANICURA Praktijk via de Website of via de contactgegevens van uw ANICURA CONTACT. Voor een urgente consultatie in een spoedkliniek verwijzen we naar de richtlijnen op <https://www.anicura.be/spoedklinieken/>.

§2 Per Dier dient u een aparte afspraak te maken of vooraf uw ANICURA CONTACT te verwittigen zodat we voldoende tijd kunnen vrijmaken voor Behandeling van meerdere Dieren. In dit geval mogen we de standaard consultatietarieven aanpassen/verhogen.

§3 Indien een consultatie in onze Praktijk niet mogelijk blijkt, kan u een huisbezoek aanvragen. Wij mogen aanvragen voor huisbezoeken naar eigen goeddunken weigeren of aanvaarden en hiervoor extra kosten aanrekenen.

§4 Hoewel u bij het maken van een afspraak een voorkeur voor de behandelende Dierenarts kan opgeven, mogen we de Behandeling door een Dierenarts of Zorgverstreker naar onze keuze laten uitvoeren met inachtnaam van de wettelijk toegestane bevoegdheden.

11. Annulatiebeleid

§1 Gemaakte afspraken kan u gratis annuleren tot 24 uur voor de voorziene consultatie. Bij annulatie binnen de 24 uur of bij no-show mogen we de voorziene tijd voor de consultatie integraal via factuur aanrekenen, die u verplicht bent te betalen.

§2 Wij mogen nieuwe afspraken weigeren als u herhaaldelijk afspraken annuleert of niet komt opdagen of als u uw betaalplicht eerder niet respecteerde.

12. Risico's en overlijden

§1 De Dierenarts informeert u naar best vermogen over de inhoud, mogelijke resultaten, risico's en kosten van de Behandeling. U mag op elk moment bijkomende informatie vragen en daarna beslissen om de Behandeling al dan niet te laten uitvoeren of te weigeren.

§2 Wij mogen u vragen om een verklaring te ondertekenen om de aard van de Behandeling en de daaraan verbonden risico's en kosten expliciet te aanvaarden, doch zijn dit niet verplicht.

§3 Hoewel we onze Diensten naar best vermogen en volgens de gangbare praktijken in de sector uitvoeren, zijn we niet aansprakelijk voor de resultaten van een Behandeling, behalve als er sprake zou zijn van grove fout of kwaad opzet.

§4 Als we verwaarlozing, dierenmishandeling, gevaarlijke ziektes of gezondheidsrisico's vermoeden, mogen wij de Behandeling weigeren en bevoegde instanties waarschuwen.

§5 Als een dier onnodig lijdt, geen redelijke kans heeft op herstel of een waardig leven of té gevaarlijk is voor diens omgeving, kan de Dierenarts de optie euthanasie voorstellen, waarbij u een akkoordverklaring ter ondertekening wordt voorgelegd..

§6 Indien een Dier overlijdt bespreekt de Dierenarts mogelijke vervolgstappen met u. Het stoffelijk overschot kan bijvoorbeeld bij u opgehaald of bij ons bewaard worden, waarna crematie, begraving of bewaring voor wetenschappelijk onderzoek opties kunnen zijn. Alle kosten voor bewaring, transport, afvoer, begraving of crematie worden aan u aangerekend.

13. Verblijf van Dieren in de Praktijk

§1 Indien een Dier langer dan de duur van de consultatie of Behandeling in de Praktijk moet verblijven, dan:

- Betaalt u een vergoeding per verblijfsdag vermeerderd met eventuele kosten voor medicatie, voeding en verzorgingsmateriaal, ongeacht het tijdstip;
- Verwittigen we u van zodra het Dier opgehaald kan worden. U dient het Dier zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 3 werkdagen na de verwittiging op te halen. Nadien sturen we u daarvoor eerst een herinnering. Nog eens 7 dagen later hebben we het recht om het Dier te herplaatsen, zonder u enige vergoeding verschuldigd te zijn. Tot u het Dier effectief heeft opgehaald, wordt de verblijfsvergoeding aangerekend.

14. Uw verplichtingen

§1 U erkent meerderjarig te zijn en over de nodige handteken- en beslissingsbevoegdheid en/of toestemming van de diereigenaar te beschikken om een dier ter behandeling aan te bieden. Bij twijfel mogen wij een Behandeling weigeren.

§2 U dient alle informatie met de Dierenarts en/of Zorgverstreker te delen die relevant kan zijn voor de uitvoering van de Behandeling, het welzijn van het Dier en de veiligheid van derden, bijvoorbeeld over voorgaande ingrepen, allergieën en/of bijgedrag. U verleent ook voldoende medewerking om de Behandeling vlot en veilig te laten verlopen. Bij gebreke daaraan mogen we de Behandeling weigeren of de overeenkomst geheel ontbinden, zonder u een vergoeding verschuldigd te zijn.

§3 U neemt de nodige maatregelen om het Dier veilig te vervoeren, aan te bieden en af te schermen van andere Dieren, bv. middels een transportbox, leiband of muilkorf.

§4 U respecteert de instructies van de Dierenarts en/of Zorgverstreker over voorbereiding voor de Behandeling en/of nazorg zoals het al dan niet en correcte toediening van medicatie.

SPECIFIEK VOOR VERKOOPOVEREENKOMSTEN

15. Aanbod

§1 Bij sommige ANICURA Praktijken kan u Goederen aankopen zoals doch niet beperkt tot dierenbenodigdheden, diervoeding, supplementen, medisch- en verzorgingsmateriaal, ... Dit kan bijvoorbeeld via een mondelinge bestelling in de Praktijk of via de contactgegevens bij uw ANICURA CONTACT.

§2 We mogen bestellingen naar eigen goeddunken aanvaarden of weigeren.

§3 Wij mogen ons aanbod op elk moment wijzigen of intrekken. Promoties of aanbiedingen met specifieke aankoopvoorwaarden vermelden we steeds uitdrukkelijk bij het betrokken aanbod.

§4 Ons aanbod geldt steeds zolang de voorraad strekt. Indien een artikel na uw bestelling toch niet beschikbaar zou blijken (bijvoorbeeld door tussentijdse verkoop), dan annuleren we de koopovereenkomst en betalen we u reeds ontvangen bedragen onverwijld, zonder bijkomende schadevergoeding, terug.

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

16. Levering

§1 In principe gebeurt de levering in de Praktijk middels persoonlijke overhandiging.

§2 Indien thuislevering toch uitzonderlijk zou worden toegestaan, dan bevestigen we u hiervoor steeds vooraf de geraamde levertermijn en de eventuele leveringskosten. Na uw goedkeuring voeren we de levering uit via een postbedrijf of transporteur van onze keuze.

17. Eigendomsvoorbehoud

§1 Conform artikel 3:92 van het Burgerlijk Wetboek blijven wij eigenaar van geleverde Goederen tot de koopsom volledig werd betaald. Wanneer u uw betaalplicht niet nakomt, om welke reden dan ook, dan mogen we de geplande levering opschorten of geleverde Goederen revindiceren door deze zelf of via een transporteur te laten ophalen en de overeenkomst ontbinden.

§2 Als u Goederen gebruikt voor een derde eindgebruiker of deze doorverkoopt, blijven wij slechts gehouden tot onze verplichtingen aan u. U neemt de verantwoordelijkheden en verplichtingen jegens de eindgebruiker over. Geneesmiddelen en supplementen mag u enkel gebruiken volgens het beoogde gebruik. U mag in geen geval geleverde medicatie verhandelen, vervreemden, aanpassen of toedienen aan andere Dieren of Personen dan diegene waarvoor de medicatie werd voorgeschreven.

18. Garantie en gebreken

§1 Conform de wet van 21.09.2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen (art.1649bis e.v. Oud BW heeft u recht op garantie vanaf de datum van levering. Afwijkende commerciële garanties laat deze rechten onverminderd.

§2 In geval van een foutieve of onvolledige levering of als u een gebrek vaststelt, dient u ons zo snel mogelijk te verwittigen en in elk geval binnen een termijn van 2 maanden na vaststelling. Nadien vervalt elk recht op herstelling, vervanging, ontbinding, schadeloosstelling, prijsvermindering of andere compensatie.

§3 Garantie is niet van toepassing op: schade die het gevolg is van bijten/krabben, ongelukken, verwaarlozing, valpartijen, gebruik 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 abnormal of incorrect gebruik.

§4 Defecten die zich later dan twee jaar na de aankoopdatum manifesteren, zijn niet te beschouwen als verborgen gebreken, tenzij u het tegendeel kan bewijzen.

TARIEVEN, BETALINGEN & FACTUURINVORDERING

19. Tarieven

§1 Tenzij anders vermeld zijn onze tarieven indicatief, in euro en inclusief btw en wettelijke taksen die u verplicht bent te betalen.

§2 U kan op elk moment een indicatieve kostenraming voor Behandelingen vragen. Aan dergelijke prijsinschattingen kan u echter geen rechten ontleen. Kosten die niet standaard in onze prijsramingen vervat zijn en integraal worden aangerekend:

- onvoorzien kosten voor bijkomende onderzoeken, medicatie of Materialen;

- behandeling buiten de standaard openingsuren (bv. spoedinterventies) of buiten de praktijkruimte (bv. huisbezoek);
- verblijfskosten als het Dier bij ANICURA verblijft;
- eventuele kosten volgend op overlijden of euthanasie;
- eventuele kosten gemaakt door derde partijen (bv. medische beeldvorming, verzendkosten, ...).

§3 We zijn niet verantwoordelijk voor kennelijke fouten in de weergave van ons aanbod of prijzen, bijvoorbeeld door drukfouten of verouderde informatie.

§4 Indien u een verzekering voor uw Dier heeft afgesloten dient u zelf de nodige documenten aan de verzekeraar te bezorgen. Wij zijn niet aansprakelijk voor het al dan niet toekennen van uitbetalingen door de verzekeraar of voor eventuele gevolgen van onjuiste of laattijdige indiening.

20. Betalingen

§1 Betalingen dient u in principe ter plaatse uit te voeren in de Praktijk via Bancontact, kredietkaart, Payconiq of cash betaling. In uitzonderlijke gevallen kan ook betaling na ontvangst van de factuur worden toegestaan.

§2 Wij mogen u voor aanvang van een Behandeling een betalingsbelofte -document ter ondertekening voorleggen en/of een voorschotbetaling vragen.

§3 De persoon die het Dier ter behandeling aanbiedt, is de persoon die borg staat voor de betaling.

§4 U dient ons onmiddellijk te verwittigen als u om welke reden dan ook uw betaalplicht niet kan respecteren of in geval van schuldbemiddeling. U bezorgt ons hierbij de nodige informatie en contactgegevens van betrokken derden.

21. Laattijdige betaling

§1 Van zodra de betaaltermijn overschreden wordt, ongeacht de reden, starten wij een invorderingsprocedure. Hiervoor mogen we een externe partij aanstellen aan wie we hiertoe de noodzakelijke gegevens overmaken. U blijft in elk geval gehouden tot volledige vergoeding van buitengerechtigde en/of gerechtelijke incassokosten.

§2 **Indien u consument bent**, verloopt de invorderingsprocedure volgens Boek XIX Wetboek Economisch Recht. Bij overschrijding van de betaaltermijn ontvangt u eerst een betaalherinnering en een termijn van 14 kalenderdagen om het verschuldigde bedrag te betalen. Voor deze eerste betaalherinnering worden geen kosten aangerekend. Betaalt u niet binnen de in de betaalherinnering vermelde termijn, dan 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
- **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 boven 500,01€ met een maximum van 2.000,00€
- **Forfaitaire aanmaankost** van 7,50 € per brief plus portkosten, voor elke brief vanaf de 4^e aanmaning per kalenderjaar.

U heeft het recht om bijkomende informatie over facturen te vragen, een afbetalingsplan aan te vragen (wat wij mogen toestaan of weigeren) en om ontvangen facturen te betwisten. Hiervoor bezorgt u ons binnen de 14 kalenderdagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek, waarna wij of de door ons aangestelde schuldinvoerders de invorderingsprocedure tijdelijk opschorten volgens de wettelijke termijnen van Boek XIX van het Wetboek Economisch Recht.

§3 **Voor factuurinvordering bij ondernemingen** volgen we 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.

22. Terugbetalingen & Wederkerigheidsbeding

§1 Indien u recht heeft op terugbetaling, dan betalen we u terug via overschrijving of cash in de Praktijk. Op terugbetalingen zijn geen transactie- of administratiekosten van toepassing.

§2 Terugbetalingen gebeuren zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 30 dagen.

§3 Conform art. VI.83 WER. 17^e heeft u als consument recht op gelijkwaardige vergoeding als wij onze verbintenissen niet nakomen. Indien we elkaar enige vergoeding of terugbetaling verschuldigd zijn, gelden de in onze Voorwaarden vermelde bedragen voor beide partijen.

PRIVACY, WEBSITE & COOKIES

23. Website

§1 De Website <https://www.anicura.be> is eigendom van en wordt beheerd door Mars Incorporated. U erkent en aanvaardt dat wij slechts een beperkte invloed of zeggenschap hebben over de inhoud of de functionaliteit van deze Website en bijgevolg niet aansprakelijk zijn voor eventuele fouten, storingen of verspreiding van virussen of malware.

§2 Door bepaalde Applicaties of de Website te gebruiken, erkent en aanvaardt u dat deze Applicaties en Websites, ontwikkeld en beheerd door derde partijen, mogelijks andere gebruikersvoorwaarden, cookies en databeheer toepassen dan ANICURA. U beslist zelf om dergelijke Applicaties en/of de Website al dan niet te gebruiken.

24. Privacy

§1 Wij en/of onze aangestelde(n) verzamelen en verwerken uw persoonsgegevens met het oog op de uitvoering van de overeenkomst, verwerking van bestellingen, levering van goederen, behandeling van klachten, factuurinvordering, promotionele of informatieve communicatie, klantenbeheer, boekhouding en direct marketingactiviteiten in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Belgische wetgeving terzake. De rechtsgronden zijn de uitvoering van de overeenkomst, het vervullen van wettelijke en reglementaire verplichtingen en/of het gerechtvaardigd belang.

§2 We behandelen de persoonsgegevens die wij van u ontvangen als vertrouwelijke informatie en zullen deze niet doorgeven, verhuren of verkopen aan derden zonder uw expliciete toestemming.

§3 U bent zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van eventuele logingegevens en het gebruik van paswoorden die gecodeerd opgeslagen worden. Wij hebben geen toegang tot uw persoonlijke login gegevens en paswoorden.

§4 U heeft recht op inzage en correctie van uw persoonsgegevens, om bijkomende informatie over ons privacy beleid op te vragen en om u kosteloos te verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor direct marketing doeleinden. U dient hiervoor een schriftelijke melding te bezorgen en een geldig identiteitsbewijs voor te leggen.

INTELLECTUELE EIGENDOM & WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

25. Intellectuele eigendom

§1 Alle door ANICURA gemaakte documenten, beelden, teksten, ontwerpen en alle andere intellectuele werken ongeacht de vorm, blijven onze eigendom. U mag deze niet zelf of met behulp van derden verspreiden, kopiëren, openbaar maken of op welke wijze ook gebruiken zonder onze uitdrukkelijke toestemming.

§2 Indien we informatie van partners, overheidsinstanties of derden overmaken, is die steeds indicatief zonder garantie op inhoudelijke correctheid. U dient zich, waar nodig, zelf te informeren bij bevoegde instanties.

§3 Op verzoek kan u een digitale kopie van uw onderzoeksverslagen en beeldvormingsresultaten (bv. röntgenfoto's) opvragen.

26. Wetenschappelijk onderzoek

§1 Tenzij u dit uitdrukkelijk weigert, mogen we data, stalen of organisch materiaal van behandelde dieren gebruiken voor statistisch en/of wetenschappelijk onderzoek.

KLACHTEN, AANSPRAKELIJKHEID & GESCHILLEN

27. Klachtenprocedure

§1 Eventuele klachten over onze dienstverlening dient u binnen de 14 kalenderdagen in schriftelijke vorm te melden, waarna we de ontvangst van de klacht binnen de 30 dagen bevestigen en vervolgens zo snel mogelijk en naar best vermogen behandelen.

§2 U kan eventuele klachten ook overmaken aan de Order der Dierenartsen via <https://www.ordederdierenartsen.be/klachten>.

28. Aansprakelijkheid

§1 Conform Art. VI.83, 13^e WER zijn wij enkel aansprakelijk voor directe schade die het gevolg zou zijn van niet-naleving van de aangegane verbintenis of veroorzaakt door opzettelijke zware fout of bedrog.

§2 We zijn niet aansprakelijk voor:

- schade of letsels door foutief gebruik van de bestelde Goederen of geneesmiddelen of door het niet naleven of negeren van Dierenarts instructies of bijgeleverde handleidingen en bijsluiters;
- 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 Elke aansprakelijkheid kan slechts ingeroepen worden ten belope van de dekkingen van onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien de beroepsaansprakelijkheidsverzekering de schade niet zou dekken, dan wordt onze aansprakelijkheid, zowel contractueel als buitencontractueel, beperkt in hoofdsom, kosten en interesten tot het bedrag incl. BTW dat door u werd betaald voor de overeenkomst waarin de aansprakelijkheid wordt weerhouden.

§4 Als u of wij de overeenkomst niet, slechts gedeeltelijk of incorrect uitvoeren, verwittigt de partij die schade geleden heeft, de andere hiervan schriftelijk en 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 u van de betalingsplicht voor facturen die niet rechtstreeks op de schade betrekking hebben.

29. Geschillen, bewijs en toepasselijk recht

§1 U 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 ander recht aanwijzen. Bij gerechtelijke geschillen zijn de (Belgische) rechtbanken van de zetel van uw ANICURA CONTACT bevoegd behalve wanneer de dwingende bepalingen inzake rechtsmacht voor consumentenovereenkomsten van toepassing zijn. Dan zijn de rechtbanken bevoegd zoals aangewezen door het internationale privaatrecht.

BIJLAGE: OVERZICHT ENTITEITEN ANICURA GROEPERING

Antwerpen

- **Dierenartsenpraktijk Herckenrode (BE0759.518.611)**
Bevrijdingslaan 29, 2450 Meerhout
herckenrode.meerhout@anicura.be
T: +32 14 86 62 00
- **Dierenartsenpraktijk Het Binnenhof (BE0745.528.736)**
Antwerpsesteenweg 221, 2390 Westmalle
hetbinnenhof@anicura.be
T: +32 3 482 22 20
- **Dierenartsenpraktijk Plantijn (BE 0748.442.102)**
Borsbeeksebrug 34, 2600 Berchem
plantijn@anicura.be
T: +32 3 235 73 85
- **Dierenartsenpraktijk Sint-Jan (BE0787.363.054)**
Sint-Jansplein 63, 2060 Antwerpen
dap.sintjan@anicura.be
T: +32 3 233 23 33
- **Dierenkliniek De Ark (BE0746.542.781)**
Probastraat 1, 2235 Hulshout
deark@anicura.be
T: +32 16 56 70 08
- **Dierenkliniek De Vliet (BE0748.478.328)**
Dendermondsesteenweg 74, 2870 Puurs
devliet@anicura.be
T: +32 38 89 04 73
- **Dierenkliniek Het Binnenhof (BE0745.528.736)**
Bisschopslaan 68, 2340 Beerse
hetbinnenhof@anicura.be
T: +32 14 62 20 20
- **Dierenkliniek Randstad (BE0744.957.822)**
Frans Beirenslaan 155, 2150 Borsbeek
randstad@anicura.be
T: +32 3 322 78 11
- **Dierenkliniek Sint-Jan (BE0787.363.054)**
Kapelsesteenweg 246, 2930 Brasschaat
sintjan@anicura.be
T: +32 3 664 74 25
- **Spoedkliniek (BE0748.442.102)**
Borsbeeksebrug 34, 2600 Berchem
spoedkliniek@anicura.be
+32 3 235 73 85

Brussel

- **Dierenartsenpraktijk VetTeam (BE0775.453.434)**
Rue Edmond Delcourt 62, 1070 Anderlecht
anderlecht@vetteam.be
T: +32 2 521 05 43
- **Vetimacs Medische Beeldvorming (BE0769.709.252)**
Rue M. Wilmotte 16, 1060 Bruxelles
+32 2 539 26 18 / 98

Henegouwen

- **Dierenartsencentrum Carolovet (BE0776.686.918)**
Rue de Gilly 2, 6010 Couillet
carolovet@anicura.be
T: +32 71 47 80 47

Limburg

- **Dierenkliniek Herckenrode (BE0759.518.611)**
Holrakerstraat 15, 3511 Hasselt
herckenrode@anicura.be
T: +32 11 25 61 34

Luik

- **Dierenkliniek ADK (BE0754.495.593)**
Rue de La Libération 1, 4800 Verviers
T: +32 87 23 11 13
- **Dierenkliniek VetTeam (BE0775.453.434)**
Esplanade de la paix 3/00, 4040 Herstal
herstal@vetteam.be
T: +32 4 264 31 13
- **Dierenkliniek VetTeam (BE0775.453.434)**
Rue Sopers 10, 4030 Grivegnée
liege@vetteam.be
T: +32 4 227 27 27

Namen

- **Dierenkliniek du Château (BE0769.972.439)**
Avenue Georges Bedoret 46, 5030 Gembloux
duchateau@anicura.be
T: +32 81 61 07 86
- **Dierenartsenpraktijk Du Château (BE0769.972.439)**
Rue Jules Destrée 15B, 5060 Velaine sur Sambre
duchateau@anicura.be
T: +32 71/77 04 57

Oost-Vlaanderen

- **Dierenartsencentrum Hond en Kat (BE0758.852.180)**
Emiel Clauslaan 134, 9800 Deinze
hondenkat@anicura.be
+32 9 277 89 90
- **Dierenartsencentrum Malpertuus (BE0746.398.469)**
Leenstraat 2A, 9070 Destelbergen
dac.malpertuus@anicura.be
T: +32 9 210 23 00
- **Dierenkliniek De Molenhoek (BE0763.554.603)**
Brakelsesteenweg 323, 9406 Ninove
demolenhoek@anicura.be
T: +32 54 33 32 55

Vlaams-Brabant

- **Dierenartsencentrum Anthemis (BE0748.963.823)**
De Beughemlaan 34b, 1880 Kapelle-op-den-Bos
anthemis@anicura.be
T: +32 15 63 32 06
- **Dierenartsenpraktijk Anthemis (BE0748.963.823)**
Lage Steenweg 73, 1850 Grimbergen
anthemis@anicura.be
T: +32 2 793 00 33
- **Dierenkliniek Den Eikbos (BE0767.403.325)**
Eikbosweg 99, 1980 Zemst
deneikbos@anicura.be
T: +32 15 62 79 90
- **Fysio-Fit Anthemis (BE0748.963.823)**
De Beughemlaan 34, 1880 Kapelle-op-den-Bos
fysio.anthemis@anicura.be
T: +32 15 63 32 06

West-Vlaanderen

- **Dierenkliniek Causus (BE0746.932.464)**
Verhelststraat 1, 8460 Oudenburg
balie.causus@anicura.be
T: +32 59 25 00 08

BIJLAGE 2: MODELFORMULIER HERROEPING

Te gebruiken om af te zien van een overeenkomst door dit formulier binnen de wettelijke herroepingstermijn terug te zenden.

Hierbij deel ik u mee dat ik onze overeenkomst wens te herroepen:

Beschrijving artikel/dienst:

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)*

GENERAL PROVISIONS

1. Parties

Any Belgian veterinarian, veterinary practice, clinic, or emergency clinic acting under the grouping and brand name "ANICURA" (which belongs to Mars Incorporated, 800 High Street, NJ07840 Hackettstow, U.S.A.) and all present or future affiliates of ANICURA and legal entities as listed in attachment, hereinafter "ANICURA" or "We" or "us"

and

You as a natural person or company on whose behalf ANICURA provides services or goods, whether or not for the actual beneficiary or its animal(s), hereinafter "Customer" or "you".

2. Definitions

- **Terms and Conditions:** all provisions set forth below including attachments and, where applicable, separately displayed "Payment and Billing Terms and Conditions" which are an integral part hereof
- **Animal:** the animal that you submit or present to us for treatment, in the broadest sense of the word
- **Treatment:** any healthcare, (para)medical, diagnostic action, hospitalization, admission or surgery that we perform on your behalf and whether or not in an ANICURA establishment or on location
- **Services:** any form of service we provide to you in order to offer or perform the Agreement. As well as the accompanying administrative, promotional and accounting processes
- **Veterinarians:** the veterinarians, registered with the Order of Veterinarians, who are working at ANICURA
- **Healthcare providers:** the paraveterinarians, as well as the assistants and veterinarians in training who act under the supervision of our Veterinarians
- **Sale:** any sale or delivery of goods by ANICURA to you whether or not following a direct order or after ordering through "distance sale"
- **Materials:** all medical materials we use during treatment and for which we may or may not charge you separately
- **Goods:** the goods you purchase from us such as but not limited to medication, grooming supplies, pet food or pet supplies.
- **Website:** the website <https://www.anicura.be/> and any alternative domain and/or extension for it
- **Applications:** the online applications and software applications that ANICURA uses and/or offers to you without obligation, for example for making an online appointment through Vetstoria or mijndieren.eu.
- **Practice:** Any clinic, veterinary care facility or space where ANICURA performs treatments and/or provides Services
- **ANICURA CONTACT:** The ANICURA practice and its specific contact information, such as address, telephone number or e-mail address, to which you may address questions, appointments, complaints or other communications.

3. Acknowledgements

§1 All our veterinary procedures are performed by veterinarians registered with the Order of Veterinarians (<https://www.ordederdierenartsen.be/>), in accordance with the deontological regulations.

§2 Medications for veterinary use are provided only by veterinarians registered with the Veterinary Association. The drug depot is managed according to the requirements of the Royal Decree of July 21, 2016 on the conditions for the use of drugs by veterinarians and by those in charge of animals.

4. Notice, acceptance and application

§1 These Terms and Conditions apply to any agreement, in the broadest sense, that you enter into with ANICURA to the exclusion of your own terms and conditions.

§2 We do our best to provide our Terms and Conditions before the start of our agreement so that you can familiarize yourself with them and thus accept them. You can use the Terms and Conditions also freely available on the Website and a copy thereof on sustainable carrier of applications through your ANICURA CONTACT. Unfortunately, due to the nature of our services and especially for urgent treatments, it is not always possible to provide you with the Terms and Conditions in advance. In such case, offering Animals for Treatment implies your automatic acceptance.

§3 The Terms or provisions that take precedence are:

- The Dutch texts on any translations, unless local law requires otherwise;
- If necessary, any other agreements we make with you which we confirm to you in writing as "Special Terms."

§4 If any provision(s) in the Terms below should be contrary to applicable law or void, you should read them as valid provisions whose result is as close as possible to their original intent. Other provisions remain unaffected.

§5 Agreements or commitments made by other parties are valid only upon our express confirmation.

5. Amendment clause

§1 We may modify these Terms and our fees at any time, but not to your detriment during a current agreement. If the changes are limited language changes or legally required changes (e.g. increase in excise taxes), then the changed conditions will take effect automatically and without prior notification. Significant changes we submit

to you first after which you have the right to accept or reject them and in that case cancel the agreement, without the right to compensation.

START, NATURE AND END OF THE AGREEMENT

6. Nature of the agreement

§1 Our veterinary treatment offerings can be accessed at <https://www.anicura.be/onze-diensten/alle-diensten/>. You can also purchase goods and medicines for animals through ANICURA if you wish.

§2 Any agreement you enter into with us should be considered a best-efforts obligation (i.e. no obligation of result) whereby we perform our Services and Treatments to the best of our ability and in accordance with accepted industry practices, with the quality and care you may reasonably expect.

7. Start of the agreement

§1 The agreement commences as soon as you make an appointment for Treatment or present an Animal in person at a Practice or order Goods and this order has been counter-confirmed by us.

§2 Although we make every effort to confirm every appointment or order in writing (e.g., via an automatic confirmation via e-mail), you understand and accept that this is not always possible, for example, for consultations at our emergency clinics; due to Internet traffic disruptions or IT problems or if an incorrect e-mail address was provided.

§3 You accept that oral agreements (e.g., telephone agreements) have the same value as written ones and count as a valid contract.

§4 We reserve the right to refuse appointments or orders if they appear to be from a fraudulent profile or someone with whom we have a dispute or if you fail to honor payment obligations.

8. Rescission & force majeure

§1 If we cannot fulfill our obligations due to temporary or permanent force majeure, we may rescind our agreement. Force majeure includes any circumstances reasonably beyond our control or influence, such as and not limited to: pandemic, strikes, traffic restrictions, exceptional weather conditions, fire, delayed or faulty delivery by third parties, ... In such case, you are entitled to a refund of amounts already paid, without additional compensation.

§2 We may suspend performance of a contract or rescind it out of court, without damages due, if:

- you do not respect the obligation to pay;
- you do not provide sufficient information or cooperation to the Veterinarian or Health Care Provider to perform the Treatment correctly, safely and in an animal-friendly manner;
- we cannot; perform a Treatment because of ethical or deontological concerns
- the Veterinarian believes that the Treatment has too little chance of success, is too risky or would cause the Animal unnecessary suffering.

§3 Debts incurred before date of dissolution must be paid in any case. If Treatments or Goods were only partially performed or delivered, regardless of the time, we will charge separately.

9. Right of Withdrawal

§1 Are you a consumer according to Art. 1.1; 2° WER and no enterprise or legal entity, then in certain cases you are entitled to revoke a contract, without giving reasons, within a period of 14 calendar days. The period starts from the contract start date or the day on which you or a third party designated by you, who is not the carrier, takes physical possession of Goods.

§2 The right of withdrawal does not apply to:

- Goods containing food items;
- Goods that are perishable or rapidly reaching their expiration date;
- Goods not suitable for return for reasons of health protection or hygiene;
- Goods whose seal was broken by you after delivery;
- Goods made or modified to your specifications or clearly personalized;
- Goods that were irrevocably mixed after delivery;

• Service contracts after full performance of the service if performance has begun with your express prior consent, and provided you have acknowledged losing the right of withdrawal once the contract has been fully performed.

§3 To exercise the right of withdrawal you must:

- within the statutory period, notify us of your decision to revoke via an unambiguous statement (e.g., by E-mail). You may use the attached model form for this purpose, but are not obliged to do so;
- treat Goods received with care during the withdrawal period and unpack them only to the extent necessary to determine whether or not you want to keep them;
- return the Goods to us within 14 days of your notice of withdrawal including all accessories and manuals and, to the extent possible, with the original packaging. You must pay the cost of the return yourself.

§4 Upon valid revocation, we will refund all payments received to you within a maximum of 14 days of the revocation notice. For sales contracts, we may delay reimbursement until we have received all of the Goods back, or until you prove that they were returned, whichever comes first. We may also check the condition and safety of returned Goods first.

APPOINTMENTS, CANCELLATION & TREATMENTS

10. Appointment Policy

§1 You can make an appointment at an ANICURA Practice through the Website or through your ANICURA CONTACT's contact information. For an urgent consultation in an emergency clinic we refer to the guidelines at <https://www.anicura.be/spoedkliniek/en/>.

§2 For each Animal, you must make a separate appointment or notify your ANICURA CONTACT in advance so that we can allow sufficient time for Treatment of multiple Animals. In this case, we may adjust/increase the standard consultation rates.

§3 If a consultation in our Practice proves impossible, you may request a home visit. We may deny or accept requests for home visits at our discretion and charge additional fees for them.

§4 Although you may specify a preference for the attending Veterinarian when making an appointment, we may have the Treatment performed by any Veterinarian or Healthcare Provider of our choice subject to the powers permitted by law.

11. Cancellation policy

§1 Made appointments can be cancelled free of charge up to 24 hours before the scheduled consultation. In case of cancellation within 24 hours or no-show, we may charge for the scheduled time for the consultation in full via invoice, which you are obliged to pay.

§2 We may refuse new appointments if you repeatedly cancel or fail to show up for appointments or if you previously failed to honor your payment obligations.

12. Risk and death

§1 The Veterinarian will inform you to the best of his/her ability about the content, possible results, risks and costs of the Treatment. You may request additional information at any time and then decide whether or not to have or refuse the Treatment.

§2 We may ask you to sign a statement to explicitly accept the nature of the Treatment and the associated risks and costs, but are not obligated to do so.

§3 Although we perform our Services to the best of our ability and in accordance with accepted industry practices, we are not liable for the results of any Treatment, except in the event of gross error or malice.

§4 If we suspect neglect, animal cruelty, dangerous diseases or health risks, we may refuse Treatment and alert competent authorities.

§5 If an animal is suffering unnecessarily, has no reasonable chance of recovery or a dignified life, or is too dangerous for its environment, the Veterinarian may suggest the option of euthanasia, with a consent form presented to you for your signature....

§6 If an Animal dies, the Veterinarian will discuss possible next steps with you. For example, the remains may be collected from you or kept with us, after which cremation, burial or preservation for scientific research may be options. All costs for custody, transportation, disposal, burial or cremation will be charged to you.

13. Residence of Animals in Practice

§1 If an Animal must remain in the Practice for longer than the duration of the consultation or Treatment, then:

- Pay a fee per day of stay plus any costs for medication, food and care materials, regardless of the time of day;
- We will notify you as soon as the Animal can be picked up. You should pick up the Animal as soon as possible and at the latest within 3 working days after the notification. Afterwards, we will first send you a reminder to do so. Another 7 days later, we have the right to rehome the Animal without owing you any compensation. Until you have actually picked up the Animal, the accommodation fee will be charged.

14. Your obligations

§1 You acknowledge that you are of age and have the necessary signature and decision-making authority and/or consent of the animal owner to present an animal for treatment. When in doubt, we may refuse a Treatment.

§2 You must share all information with the Veterinarian and/or Healthcare Provider that may be relevant to the performance of the Treatment, the well-being of the Animal and the safety of third parties, for example, about previous procedures, allergies and/or biting behavior. You also provide sufficient cooperation to ensure the Treatment runs smoothly and safely. Failing this, we may refuse the Treatment or terminate the agreement entirely, without owing you any compensation.

§3 You will take the necessary measures to safely transport, present and shield the Animal from other Animals, e.g., by means of a transport box, leash or muzzle.

§4 You will respect the instructions of the Veterinarian and/or Healthcare Provider regarding preparation for Treatment and/or aftercare such as whether or not and correct administration of medication.

SPECIFIC TO SALES AGREEMENTS

15. Offer

§1 At some ANICURA Practices you can purchase Goods such as but not limited to pet supplies, pet food, supplements, medical and grooming materials, ... This can be done, for example, through a verbal order at the Practice or through the contact information at your ANICURA CONTACT.

§2 We may accept or refuse orders at our discretion.

§3 We may change or withdraw our offer any time. We always expressly mention promotions or offers with specific purchase conditions explicit to the offer in question.

§4 Our offer is always valid while supplies last. If an item should nevertheless prove to be unavailable after your order (e.g., due to interim sales), we will cancel the purchase

agreement and refund any amounts already received by you without delay, without additional compensation.

§5 Whenever possible, accepted orders will be confirmed to you prior to delivery by written order confirmation. If Goods are ordered and delivered, handed over or picked up on the same day, the invoice will suffice as proof.

16. Delivery

§1 In principle, delivery to the Practice is made by personal handover.

§2 Should home delivery nevertheless be exceptionally allowed, we will always confirm to you in advance the estimated delivery time and any delivery costs. After your approval, we make the delivery via a postal company or carrier of our choice.

17. Retention of title

§1 In accordance with Article 3:92 of the Civil Code, we remain the owner of delivered Goods until the purchase price has been paid in full. If you fail to fulfill your payment obligation for any reason, we may suspend scheduled delivery or revindicate delivered Goods by having them picked up ourselves or through a carrier and cancel the contract.

§2 If you use Goods for a third end user or resell them, we remain bound only by our obligations to you. You assume the responsibilities and obligations to the end user. Medicines and supplements should be used only according to their intended use. Under no circumstances may you trade, dispose of, modify or administer delivered medication to Animals or Persons other than those for whom the medication was prescribed.

18. Warranty and defects

§1 In accordance with the law of 21.09.2004 on consumer protection in the sale of consumer goods (art. 1649bis et seq. Old Civil Code, you are entitled to warranty from the date of delivery. Divergent commercial guarantees do not affect these rights.

§2 In the event of an incorrect or incomplete delivery or if you notice a defect, you must notify us as soon as possible and in any case within a period of 2 months after detection. Thereafter, any right to repair, replacement, rescission, indemnification, price reduction or other compensation shall lapse.

§3 Warranty does not apply to: damage resulting from biting/scratching, accidents, neglect, falls, use contrary to purpose for which it was designed, failure to comply with instructions for use or manual, modifications or alterations to the item, heavy-handed use, poor or inadequate maintenance, or any other form of abnormal or improper use.

§4 Defects that manifest themselves later than two years from the date of purchase are not considered hidden defects unless you can prove otherwise.

RATES, PAYMENTS & BILL COLLECTION

19. Rates

§1 Unless otherwise stated, our rates are indicative, in euros and inclusive of VAT and legal taxes that you are required to pay.

§2 You may request an indicative cost estimate for Treatments at any time. However, you cannot derive any rights from such price estimates. Costs not routinely included in our price estimates and charged in full:

- unforeseen costs for additional tests, medication or Materials;
- treatment outside standard operating hours (e.g. emergency interventions) or outside the scope of practice (e.g.. home visit);
- accommodation expenses if the Animal is staying at ANICURA;
- any costs following death or euthanasia;
- any costs incurred by third parties (e.g. medical imaging, shipping costs, etc.).

§3 We are not responsible for obvious errors in the representation of our offer or prices, for example due to printing errors or outdated information.

§4 If you have purchased insurance for your Animal, you must provide the necessary documents to the insurer yourself. We are not liable for whether or not the insurer awards payments or for any consequences of incorrect or late submission.

20. Payments

§1 Payments should generally be made on site at the Practice via Bancontact, credit card, Payconiq or cash payment. In exceptional cases, payment after receipt of the invoice may also be allowed.

§2 We may present you with a payment pledge -document for signature and/or require an advance payment prior to the start of a Treatment.

§3 The person who presents the Animal for treatment is the person who guarantees payment.

§4 You must notify us immediately if for any reason you cannot meet your payment obligation or in case of debt mediation. You hereby provide us with the necessary information and contact details of involved third parties.

21. Late payment

§1 As soon as the payment deadline is exceeded, regardless of the reason, we initiate collection proceedings. For this purpose, we may appoint an external party to whom we transfer the necessary data for this purpose. In any event, you remain liable for full reimbursement of extrajudicial and/or judicial collection costs.

§2 **If you are a consumer**, the recovery procedure is according to Book XIX Economic Law Code. If the payment deadline is exceeded, you will first receive a payment reminder and a period of 14 calendar days to pay the amount due. There is no charge for this first payment reminder. If you do not pay by the deadline specified in the payment reminder, then subsequent collection costs become due:

- **Delay interest** according to art. 5 Law of August 2, 2002 on combating late payment in commercial transactions:

https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/algemene_administrations/thesaurie/interest-rate_delay_commercial_transactions

- **One-time liquidated damages clause**
 - 20.00 € for receivables less than or equal to 150.00 €.
 - €30.00 + 10% on the outstanding amount in the bracket between €150.01 and 500,00€
 - €65.00 + 5% on the outstanding amount in the tranche above €500.01 with a maximum of 2,000.00€.
- **Fixed reminder costs** of €7.50 per letter plus postage costs, for each letter from the 4th reminder per calendar year.

You have the right to request additional information about invoices, to request an installment plan (which we may allow or deny) and to dispute invoices received. To this end, you will provide us with a written and reasoned request within 14 calendar days, after which we or the debt collectors appointed by us will temporarily suspend the collection procedure in accordance with the legal deadlines of Book XIX of the Economic Law Code.

§3 **For invoice recovery from companies**, we follow the legal provisions on invoice recovery in commercial transactions, including the provisions on interest due according to Art. 5. Late Payment Act dd. 02.08.2002. In the event of late or incomplete payment, from the due date of the invoice, liquidated damages shall be payable by operation of law and without prior notice or notice of default on the amount due. This compensation clause amounts to 10% of the principal sum with a minimum of €50.00, increased by flat-rate administrative costs in the amount of €12.50 and increased once again by any bank, postage and/or transaction costs insofar as they are applicable and the eventual litigation fee.

22. Refunds & Reciprocity clause

§1 If you are entitled to a refund, we will refund you via wire transfer or cash at the Practice. No transaction or administration fees apply to refunds.

§2 Refunds will be made as soon as possible and at the latest within 30 days.

§3 In accordance with art. VI.83 WER. 17° As a consumer, you are entitled to equivalent compensation if we fail to fulfill our commitments. If we owe each other any compensation or refund, the amounts specified in our Terms will apply to both parties.

PRIVACY, WEBSITE & COOKIES

23. Website

§1 The [Website https://www.anicura.be](https://www.anicura.be) is owned and operated by Mars Incorporated. You acknowledge and accept that we have only limited influence or control over the content or functionality of this Website and, therefore, are not liable for any errors, failures or spread of viruses or malware.

§2 By using certain Applications or the Website, you acknowledge and accept that these Applications and Websites, developed and operated by third parties, may apply different terms of use, cookies and data management than ANICURA. You decide whether or not to use such Applications and/or the Website.

24. Privacy

§1 We and/or our assignee(s) collect and process your personal data for the purpose of contract fulfillment, order processing, delivery of goods, complaint handling, invoice collection, promotional or informational communication, customer management, accounting and direct marketing activities in accordance with the General Data Protection Regulation (AVG) and relevant Belgian legislation. The legal grounds are performance of the contract, fulfillment of legal and regulatory obligations and/or legitimate interest.

§2 We treat the personal data we receive from you as confidential information and will not transfer, rent or sell it to third parties without your explicit consent.

§3 You are responsible for keeping any login information confidential and using passwords that are stored encrypted. We do not have access to your personal login information and passwords.

§4 You have the right to access and correct your personal data, to request additional information about our privacy policy and to oppose the use of your data for direct marketing purposes free of charge. To do so, you must provide a written notification and present a valid ID.

INTELLECTUAL PROPERTY & SCIENTIFIC RESEARCH

25. Intellectual property

§1 All documents, images, texts, designs and all other intellectual works created by ANICURA regardless of form, remain our property. You may not distribute, copy, disclose or use them in any way yourself or with the help of third parties without our express permission.

§2 If we transmit information from partners, government agencies or third parties, it is always indicative with no guarantee of content accuracy. You should make your own inquiries, as necessary, with appropriate authorities.

§3 Upon request, a digital copy of examination reports and imaging results (e.g.. X-rays) request.

26. Scientific research

§1 Unless you specifically refuse, we may use data, samples or organic material from treated animals for statistical and/or scientific research.

COMPLAINTS, LIABILITY & DISPUTES

27. Complaint Procedure

§1 Any complaints about our services should be reported in written form within 14 calendar days, after which we will acknowledge receipt of the complaint within 30 days

and then deal with it as soon as possible and to the best of our ability.

§2 You may also submit any complaints to the Order of Veterinarians at <https://www.ordederdierenartsen.be/klachten>.

28. Liability

§1 In accordance with Art. VI.83, 13° WER, we are only liable for direct damages that would result from non-compliance with the commitment made or caused by intentional gross negligence or fraud.

§2 We are not liable for:

- damage or injury caused by improper use of the Goods or medicines ordered or by failure to follow or disregard Veterinarian instructions or accompanying manuals and package inserts;
- indirect consequential damages such as but not limited to: vandalism, theft or loss of personal property in the Practice, loss of profits, benefits not awarded by insurers and damage or injuries caused outside the Practice

§3 Any liability may only be invoked to the extent of the coverages of our professional liability insurance. If the professional liability insurance should not cover the damages, our liability, both contractual and extra-contractual, will be limited in principal amount,

costs and interest up to the amount including VAT paid by you for the contract in which liability is retained.

§4 If you or we do not perform the contract, only partially or incorrectly, the party who suffered damage shall notify the other in writing and within 14 calendar days, giving reasons and an estimate of the damage suffered. Insofar as it is well-founded, provable and expressible in financial value, the damage shall be compensated between the parties. Under no circumstances does this relieve you of the payment obligation for invoices not directly related to the damage.

29. Disputes, evidence and applicable law

§1 You accept that analog and digital communications, backups and camera images may be used as evidence.

§2 Belgian law applies, except when the mandatory provisions of international private law on applicable law for consumers come into play and designate a different law. In case of legal disputes, the (Belgian) courts of the registered office of your ANICURA CONTACT shall have jurisdiction except where the mandatory provisions on jurisdiction for consumer contracts apply. Then the courts have jurisdiction as designated by private international law.

ANNEX: OVERVIEW ENTITIES ANICURA GROUPING

Antwerp

- **Veterinary practice Herckenrode (BE0759.518.611)**
Bevrijdingslaan 29, 2450 Meerhout
herckenrode.meerhout@anicura.be
T: +32 14 86 62 00
- **Veterinary practice Het Binnenhof (BE0745.528.736)**
Antwerpsesteenweg 221, 2390 Westmalle
hetbinnenhof@anicura.be
T: +32 3 482 22 20
- **Veterinary practice Plantijn (BE 0748.442.102)**
Borsbeeksebrug 34, 2600 Berchem
plantijn@anicura.be
T: +32 3 235 73 85
- **Veterinary practice Sint-Jan (BE0787.363.054)**
Sint-Jansplein 63, 2060 Antwerp
dap.sintjan@anicura.be
T: +32 3 233 23 33
- **Veterinary clinic De Ark (BE0746.542.781)**
Probastraat 1, 2235 Hulshout
deark@anicura.be
T: +32 16 56 70 08
- **Veterinary clinic De Vliet (BE0748.478.328)**
Dendermondssteenweg 74, 2870 Puurs
devliet@anicura.be
T: +32 38 89 04 73
- **Veterinary center Het Binnenhof (BE0745.528.736)**
Bisschopslaan 68, 2340 Beerse
hetbinnenhof@anicura.be
T: +32 14 62 20 20
- **Veterinary clinic Randstad (BE0744.957.822)**
Frans Beirenslaan 155, 2150 Borsbeek
randstad@anicura.be
T: +32 3 322 78 11
- **Veterinary clinic Sint-Jan (BE0787.363.054)**
Kapelsesteenweg 246, 2930 Brasschaat
sintjan@anicura.be
T: +32 3 664 74 25
- **Emergency Clinic (BE0748.442.102)**
Borsbeeksebrug 34, 2600 Berchem
spoedkliniek@anicura.be
+32 3 235 73 85

Brussels

- **Veterinary practice VetTeam (BE0775.453.434)**
Rue Edmond Delcourt 62, 1070 Anderlecht
anderlecht@vetteam.be
T: +32 2 521 05 43
- **Vetimacs Medical Imaging (BE0769.709.252)**
Rue M. Wilmotte 16, 1060 Bruxelles
+32 2 539 26 18 / 98

Hainaut

- **Veterinary center Carolovet (BE0776.686.918)**
Rue de Gilly 2, 6010 Couillet
carolovet@anicura.be
T: +32 71 47 80 47

□ Limburg

- **Veterinary clinic Herckenrode (BE0759.518.611)**
Holrakkerstraat 15, 3511 Hasselt
herckenrode@anicura.be
T: +32 11 25 61 34

Liege

- **Veterinary clinic ADK (BE0754.495.593)**
Rue de La Libération 1, 4800 Verviers
T: +32 87 23 11 13

- **Veterinary practice VetTeam (BE0775.453.434)**
Esplanade de la paix 3/00, 4040 Herstal
herstal@vetteam.be
T: +32 4 264 31 13
- **Veterinary clinic VetTeam (BE0775.453.434)**
Rue Sopers 10, 4030 Grivegnée
liege@vetteam.be
T: +32 4 227 27 27

Namur

- **Veterinary clinic du Château (BE0769.972.439)**
Avenue Georges Bedoret 46, 5030 Gembloux
duchateau@anicura.be
T: +32 81 61 07 86
- **Veterinary cabinet Du Château (BE0769.972.439)**
Rue Jules Destrée 15B, 5060 Velaine sur Sambre
duchateau@anicura.be
T: +32 71/77 04 57

East Flanders

- **Veterinary center Hond en Kat (BE0758.852.180)**
Emiel Clauslaan 134, 9800 Deinze
hondenkat@anicura.be
+32 9 277 89 90
- **Veterinary center Malpertuus (BE0746.398.469)**
Leenstraat 2A, 9070 Destelbergen
dac.malpertuus@anicura.be
T: +32 9 210 23 00
- **Veterinary clinic De Molenhoek (BE0763.554.603)**
Brakelsesteenweg 323, 9406 Ninove
demolenhoek@anicura.be
T: +32 54 33 32 55

Flemish Brabant

- **Veterinary center Anthemis (BE0748.963.823)**
De Beughemlaan 34b, 1880 Kapelle-op-den-Bos
anthemis@anicura.be
T: +32 15 63 32 06
- **Veterinary practice Anthemis (BE0748.963.823)**
Lage Steenweg 73, 1850 Grimbergen
anthemis@anicura.be
T: +32 2 793 00 33
- **Veterinary clinic Den Eikbos (BE0767.403.325)**
Eikbosweg 99, 1980 Zemst
deneikbos@anicura.be
T: +32 15 62 79 90
- **Physio-Fit Anthemis (BE0748.963.823)**
De Beughemlaan 34, 1880 Kapelle-op-den-Bos
fyio.anthemis@anicura.be
T: +32 15 63 32 06

West Flanders

- **Veterinary clinic Causus (BE0746.932.464)**
Verhelststraat 1, 8460 Oudenburg
balie.causus@anicura.be
T: +32 59 25 00 08

ANNEX 2: MODEL WITHDRAWAL FORM

To be used to waive a contract by returning this form within the legal withdrawal period.

I hereby inform you that I wish to revoke our agreement: Description item/service:..

Ordered by date:

Ordered from:

Delivered by date:

Delivered to address:

Consumer name:

Consumer address:

Account number for possible refund:.....

Date & Signature (only if this form is sent by mail)

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Les partis

Tout vétérinaire belge, cabinet vétérinaire, clinique ou clinique d'urgence agissant sous le regroupement et la marque "ANICURA" (qui appartient à Mars Incorporated, 800 High Street, NJ07840 Hackettstown, U.S.A.) et toutes les sociétés affiliées présentes ou futures d'ANICURA et les personnes morales énumérées en annexe, ci-après "ANICURA" ou "nous" ou "notre".

et

Vous, qui êtes une personne physique ou une société au nom de laquelle ANICURA fournit des services ou des biens, que ce soit ou non pour le bénéficiaire réel ou son animal (ses animaux), ci-après "le client" ou "vous".

2. Définitions

- **Conditions:** toutes les dispositions énoncées ci-dessous, y compris les annexes et, le cas échéant, les "conditions de paiement et de facturation" affichées séparément, qui font partie intégrante du présent document.
- **Animal:** l'animal que vous enregistrez ou que vous nous proposez de traiter, au sens le plus large du terme.
- **Traitement:** tout soin de santé, acte (para)médical, diagnostic, hospitalisation, admission ou opération que nous effectuons en votre nom, que ce soit ou non dans un établissement d'ANICURA ou sur place.
- **Services:** toute forme de service que nous vous fournissons afin d'offrir ou d'exécuter le Contrat, ainsi que les processus administratifs, promotionnels et comptables associés.
- **Vétérinaires:** les vétérinaires, inscrits à l'Ordre de vétérinaires, qui travaille chez ANICURA
- **Prestataires de soins :** les para-vétérinaires, ainsi que les assistants et les stagiaires vétérinaires agissant sous la supervision de nos vétérinaires.
- **Vente:** toute vente ou livraison de marchandises par ANICURA à votre intention, que ce soit suite à une commande directe ou après une commande par "vente à distance".
- **Matériel:** tout le matériel médical que nous utilisons pendant le traitement et qui peut ou non vous être facturé séparément.
- **Produits:** les produits que vous achetez chez nous, tels que, mais sans s'y limiter, les médicaments, le matériel de toiletteage, les aliments pour animaux de compagnie ou les fournitures pour animaux de compagnie.
- **Site web :** le site web <https://www.anicura.be/> et tout domaine et/ou extension alternatifs pour celui-ci
- **Applications:** les applications en ligne et les applications logicielles qu'ANICURA utilise et/ou vous propose sans engagement, par exemple pour la prise de rendez-vous en ligne via Vetstoria ou mijnindieren.eu.
- **Cabinet:** toute clinique, tout établissement de soins vétérinaires ou tout espace où ANICURA effectue des traitements et/ou fournit des services
- **CONTACT ANICURA:** le cabinet ANICURA et ses coordonnées spécifiques, telles que l'adresse, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique, auxquels vous pouvez adresser des questions, des rendez-vous, des plaintes ou d'autres communications.

3. Reconnaissance

§1 Tous nos actes vétérinaires sont réalisés par des vétérinaires inscrits à l'Ordre des Vétérinaires (<https://www.orderdierenartsen.be/>), conformément aux règles déontologiques.

§2 Les médicaments à usage vétérinaire ne sont délivrés que par des vétérinaires inscrits à l'Ordre des vétérinaires. Le dépôt de médicaments est géré conformément aux exigences de l'arrêté royal du 21 juillet 2016 relatif aux conditions d'utilisation des médicaments par les vétérinaires et les responsables d'animaux.

4. Notification, acceptation et application

§1 Les présentes conditions s'appliquent à tout contrat, au sens le plus large du terme, que vous concluez avec ANICURA, à l'exclusion de vos propres conditions.

§2 Nous faisons de notre mieux pour vous fournir nos Conditions avant le début de notre accord afin que vous puissiez en prendre connaissance et les accepter en conséquence. Vous pouvez également consulter librement les Conditions sur le site Web et en demander une copie sur un support durable via votre CONTACT ANICURA.

En raison de la nature de nos services, et en particulier lors de traitements d'urgence, il n'est malheureusement pas toujours possible de vous fournir les Conditions à l'avance. Dans ce cas, la présentation des Animaux pour Traitement implique votre acceptation automatique.
proposer des animaux pour le traitement implique votre acceptation automatique.

§3 Les conditions ou dispositions qui prévalent sont les suivantes :

- Les textes en néerlandais sur toutes les traductions, sauf si la législation locale en dispose autrement ;
- Le cas échéant, tout autre accord que nous concluons avec vous et que nous vous confirmons par écrit en tant que "conditions particulières".

§4 Si une ou plusieurs dispositions des conditions ci-dessous sont contraires à la loi applicable ou nulles, vous devez les lire comme des dispositions valides dont le résultat est aussi proche que possible de leur intention initiale. Les autres dispositions ne sont pas affectées.

§5 Les accords ou engagements pris par d'autres parties ne sont valables qu'après confirmation expresse de notre part.

5. Clause d'amendement

§1 Nous pouvons modifier les présentes conditions et nos tarifs à tout moment, mais pas à votre détriment pendant la durée d'un accord en cours. Si les modifications sont limitées à des ajustements linguistiques ou à des modifications imposées par la loi (par ex. augmentation des droits d'accises), les conditions modifiées prendront effet automatiquement et sans notification préalable. Nous vous soumettons d'abord les modifications importantes, après quoi vous avez le droit de les accepter ou de les refuser et, dans ce cas, de résilier l'accord sans droit à indemnisation.

LE DÉBUT, LA NATURE ET LA FIN DE L'ACCORD

6. Nature de l'accord

§2 Notre offre de traitement vétérinaire est accessible à l'adresse <https://www.anicura.be/onze-diensten/alle-diensten/>. Si vous le souhaitez, vous pouvez également acheter des produits et des médicaments pour les animaux par l'intermédiaire d'ANICURA.

§3 Tout accord que vous concluez avec nous doit être considéré comme une obligation de moyens (c'est-à-dire qu'il ne s'agit pas d'une obligation de résultat), aucune obligation de résultat) par laquelle nous fournissons nos services et traitements au mieux de nos capacités et conformément aux pratiques reconnues du secteur, avec la qualité et le soin que vous pouvez raisonnablement attendre.

7. Début de l'accord

§1 Le contrat prend effet dès que vous prenez rendez-vous pour un traitement ou que vous présentez un animal en personne dans un cabinet ou que vous commandez des marchandises et que cette commande a été confirmée par nous.

§2 Bien que nous nous efforcions de confirmer chaque rendez-vous ou commande par écrit (par exemple par une confirmation automatique par courrier électronique), vous comprenez et acceptez que cela ne soit pas toujours possible, par exemple pour les consultations dans nos cliniques d'urgence, en raison de perturbations du trafic Internet ou de problèmes informatiques, ou si une adresse électronique incorrecte a été fournie.

§3 Vous acceptez que les accords oraux (par exemple les accords téléphoniques) aient la même valeur que les accords écrits et soient considérés comme un contrat valable.

§4 Nous nous réservons le droit de refuser des rendez-vous ou des commandes s'ils semblent provenir d'un profil frauduleux ou d'une personne avec laquelle nous avons un litige ou si vous ne respectez pas l'obligation de paiement.

8. Résiliation et force majeure

§1 Si nous ne pouvons pas remplir nos obligations en raison d'un cas de force majeure temporaire ou permanent, nous pouvons résilier notre accord. La force majeure comprend toutes les circonstances qui échappent raisonnablement à notre contrôle ou à notre influence, telles que, mais sans s'y limiter, les suivantes : pandémie, grèves, restrictions de la circulation, mesures exceptionnelles conditions météorologiques, incendie, livraison retardée ou défectueuse par des tiers, ... Dans ce cas, vous avez droit au remboursement des montants déjà payés, sans compensation supplémentaire.

§2 Nous pouvons suspendre l'exécution d'un contrat ou le résilier à l'amiable, sans indemnité due, si

- vous ne respectez pas l'obligation de paiement ;
- vous ne fournissez pas suffisamment d'informations ou ne coopérez pas suffisamment avec le vétérinaire ou le prestataire de soins pour que le traitement soit effectué correctement, en toute sécurité et dans le respect de l'animal ;
- nous ne pouvons pas effectuer un traitement pour des raisons éthiques ou déontologiques
- le vétérinaire estime que le traitement a trop peu de chances de réussir, qu'il est trop risqué ou qu'il causerait à l'animal des souffrances inutiles.

§3 Les dettes contractées avant la date de dissolution doivent être payées en tout état de cause. Si les traitements ou les produits n'ont été que partiellement exécutés ou livrés, quelle que soit la durée, nous les facturerons séparément.

9. Droit de rétractation

§1 Si vous êtes un consommateur au sens de l'art. 1.1; 2° CDE et non une entreprise ou une personne morale, vous avez dans certains cas le droit de résilier un contrat, sans donner de motif, dans un délai de 14 jours calendaires. Ce délai commence à partir de la date de début du contrat ou du jour où vous, ou un tiers désigné par vous qui n'est pas le transporteur, prenez physiquement possession des Biens.

§2 Le droit de rétractation ne s'applique pas sur :

- Marchandises contenant des denrées alimentaires ;
- Biens périssables ou arrivant rapidement à leur date de péremption ;
- Les marchandises ne peuvent être renvoyées pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène ;
- Les marchandises dont le sceau a été brisé par vous après la livraison ;
- Biens fabriqués ou modifiés selon vos spécifications ou clairement personnalisés ;
- Les marchandises qui ont été irrévocablement mélangées après la livraison ;

- Les contrats de service après l'exécution complète du service si l'exécution a commencé avec votre consentement préalable exprès, et à condition que vous
- ayez reconnu perdre le droit de rétractation une fois que le contrat a été pleinement exécuté.

§3 Pour exercer le droit de rétractation, vous devez

- dans le délai légal, nous notifier votre décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par ex. par courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire ci-joint à cette fin, mais vous n'êtes pas obligé de le faire ;
- traiter les biens reçus avec soin pendant le délai de rétractation et ne les débiller que dans la mesure où cela est nécessaire pour déterminer si vous souhaitez ou non les conserver ;
- nous renvoyer les marchandises dans les 14 jours suivant votre notification de rétractation, y compris tous les accessoires et manuels et, dans la mesure du possible, avec l'emballage d'origine. Les frais de retour sont à votre charge.

§4 En cas de révocation valable, nous vous rembourserons tous les paiements reçus dans un délai maximum de 14 jours à compter de la notification de la révocation. Pour les contrats de vente, nous pouvons retarder le remboursement jusqu'à ce que nous ayons récupéré tous les biens ou jusqu'à ce que vous prouviez qu'ils ont été renvoyés, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Nous pouvons également vérifier d'abord l'état et la sécurité des marchandises retournées.

RENDEZ-VOUS, ANNULATION ET TRAITEMENTS

10. Politique de nomination

§1 Vous pouvez prendre rendez-vous dans un cabinet ANICURA par l'intermédiaire du site Internet ou des coordonnées de votre contact ANICURA. Pour une consultation urgente dans une clinique d'urgence renvoyer nous à les lignes directrices à <https://www.anicura.be/spoedklinieken/>.

§2 Pour chaque animal, vous devez prendre un rendez-vous séparé ou informer votre contact ANICURA à l'avance afin que nous puissions consacrer suffisamment de temps au traitement de plusieurs animaux. Dans ce cas, nous pouvons adapter/augmenter les frais de consultation standard.

§3 Si une consultation dans notre cabinet s'avère impossible, vous pouvez demander une visite à domicile. Nous pouvons refuser ou accepter des demandes de visites à domicile à notre discrétion et facturer des frais supplémentaires pour celles-ci.

§4 Bien que vous puissiez indiquer une préférence pour le vétérinaire traitant lors de la prise de rendez-vous, nous pouvons faire en sorte que le traitement soit effectué par tout vétérinaire ou prestataire de soins de santé de notre choix, sous réserve des pouvoirs autorisés par la loi.

11. Politique d'annulation

§1 Les rendez-vous pris peuvent être annulés sans frais jusqu'à 24 heures avant la consultation prévue. En cas d'annulation dans les 24 heures ou en cas de non-présentation, nous pouvons facturer l'intégralité du temps prévu pour la consultation par le biais d'une facture, que vous êtes tenu de payer.

§2 Nous pouvons refuser de nouveaux rendez-vous si vous annulez ou ne vous présentez pas à plusieurs reprises à des rendez-vous ou si vous n'avez pas respecté vos obligations de paiement auparavant.

12. Risques et décès

§1 Le vétérinaire vous informera au mieux du contenu, des résultats possibles, des risques et des coûts du traitement. Vous pouvez demander des informations complémentaires à tout moment et décider ensuite de subir ou de refuser le traitement.

§2 Nous pouvons vous demander de signer une déclaration pour accepter explicitement la nature du traitement et les risques et coûts associés, mais nous ne sommes pas obligés de le faire.

§3 Bien que nous fournissions nos services au mieux de nos capacités et conformément aux pratiques acceptées dans l'industrie, nous ne sommes pas responsables des résultats d'un traitement, sauf en cas de faute grave ou d'intention malveillante.

§4 Si nous soupçonnons des négligences, de la cruauté envers les animaux, des maladies dangereuses ou des risques pour la santé, nous pouvons refuser le traitement et alerter les autorités compétentes.

§5 Si un animal souffre inutilement, n'a aucune chance raisonnable de guérir ou de mener une vie digne, ou est trop dangereux pour son environnement, le vétérinaire peut proposer l'option de l'euthanasie, en soumettant un formulaire de consentement à votre signature.

§6 Si un animal meurt, le vétérinaire discutera avec vous des prochaines étapes possibles. Par exemple, la dépouille peut être recueillie auprès de vous ou conservée chez nous, après quoi l'incinération, l'enterrement ou la conservation à des fins de recherche scientifique peuvent être envisagés. Tous les frais de garde, de transport, d'élimination, d'inhumation ou de crémation seront à votre charge.

13. Résidence des animaux dans la pratique

§1 Si un animal doit rester dans le cabinet plus longtemps que la durée de la

consultation ou du traitement, alors.. :

- Payer une redevance par jour de séjour, plus les frais de médicaments, de nourriture et de matériel de soins, quelle que soit l'heure de la journée ;
- Nous vous informerons dès que l'animal pourra être collecté. Vous devez récupérer l'animal le plus rapidement possible et au plus tard dans les trois jours ouvrables suivant la notification. Ensuite, nous vous enverrons un rappel pour cette première fois. Après 7 jours, nous avons le droit de réintégrer l'animal, sans vous devoir d'indemnité. Tant que vous n'avez pas effectivement récupéré l'animal, les frais d'hébergement sont facturés.

14. Vos obligations

§1 Vous reconnaissez être majeur et disposer de la signature et de l'autorité décisionnelle nécessaires et/ou du consentement du propriétaire de l'animal pour présenter un animal au traitement. En cas de doute, nous pouvons refuser un traitement.

§2 Vous devez partager avec le vétérinaire et/ou le prestataire de soins toutes les informations susceptibles d'être utiles à la mise en œuvre du traitement, au bien-être de l'animal et à la sécurité des tiers, par exemple les procédures antérieures, les allergies et/ou le comportement de morsure. Vous apportez également une coopération suffisante pour assurer le bon déroulement du traitement en toute sécurité. A défaut, nous pouvons refuser le Traitement ou résilier entièrement l'accord, sans qu'aucune indemnité ne vous soit due.

§3 Vous prenez les mesures nécessaires pour transporter l'animal en toute sécurité, le présenter et le protéger des autres animaux, par exemple au moyen d'une boîte de transport, d'une laisse ou d'une muselière.

§4 Vous respectez les instructions du vétérinaire et/ou du prestataire de soins de santé concernant la préparation au traitement et/ou les soins ultérieurs, tels que l'administration correcte ou non de médicaments.

SPÉCIFIQUEMENT POUR LES CONTRATS DE VENTE

15. Offre

§1 Dans certains cabinets ANICURA, vous pouvez acheter des marchandises telles que des produits pour animaux, des aliments pour animaux, des suppléments, du matériel médical et de soins, ... Cela peut se faire, par exemple, par une commande verbale dans le cabinet ou par les coordonnées de votre CONTACT ANICURA.

§2 Nous pouvons accepter ou refuser des commandes à notre discrétion.

§3 Nous pouvons notre offre sur changer à tout moment se retirer. Promotions ou offres avec des conditions d'achat spécifiques nous mentionnons toujours explicite de l'offre en question.

§4 Notre offre est toujours valable dans la limite des stocks disponibles. Si un article s'avère néanmoins indisponible après votre commande (par exemple en raison de ventes intermédiaires), nous annulerons le contrat d'achat et rembourserons sans délai les montants déjà perçus, sans compensation supplémentaire.

§5 Dans la mesure du possible, les commandes acceptées vous seront confirmées avant la livraison au moyen d'une confirmation de commande écrite. Si les marchandises sont commandées et livrées, remises ou enlevées le même jour, la facture suffit comme preuve.

16. Livraison

§1 En principe, la remise au cabinet s'effectue par une remise en mains propres.

§2 Si la livraison à domicile est néanmoins exceptionnellement autorisée, nous confirmerons toujours à l'avance le délai de livraison estimé et les frais de livraison éventuels. Après votre accord, nous effectuons la livraison par l'intermédiaire d'une entreprise postale ou d'un transporteur de notre choix.

17. Réserve de propriété

§1 Conformément à l'article 3:92 du Code civil, nous restons propriétaires des marchandises livrées jusqu'au paiement intégral du prix d'achat. Si vous n'honorez pas votre obligation de paiement, pour quelque raison que ce soit, nous pouvons suspendre la livraison prévue ou récupérer les marchandises livrées en les faisant enlever par nous-mêmes ou par un transporteur et résilier le contrat.

§2 Si vous utilisez les marchandises pour un troisième utilisateur final ou si vous les revendez, nous ne sommes liés que par nos obligations envers vous. Vous assumez les responsabilités et les obligations envers l'utilisateur final. Les médicaments et les compléments alimentaires doivent être utilisés conformément à leur destination. Vous ne pouvez en aucun cas échanger, aliéner, modifier ou administrer les médicaments délivrés à des animaux ou à des personnes autres que celles pour lesquelles ils ont été prescrits.

18. Garantie et défauts

§1 Conformément à la loi du 21.09.2004 relative à la protection des consommateurs en matière de vente de biens de consommation (art.1649bis et suivants de l'ancien Code civil), vous bénéficiez d'une garantie à compter de la date de livraison. Des garanties commerciales divergentes n'affectent pas ces droits.

§2 En cas de livraison incorrecte ou incomplète ou si vous constatez un défaut, vous devez nous en informer le plus rapidement possible et en tout état de cause dans un délai de 2 mois à compter de la constatation. Par la suite, tout droit à la réparation, au remplacement, à la résiliation, à l'indemnisation, à la réduction de prix ou à toute autre compensation devient caduc.

§3 La garantie ne s'applique pas aux dommages résultant de morsures/raiyures, d'accidents, de négligence, de chutes, d'une utilisation contraire à l'usage pour lequel il a été conçu, du non-respect des instructions ou du manuel de l'utilisateur, de modifications ou d'altérations de l'article, d'une utilisation intensive, d'un entretien insuffisant ou médiocre, ou de toute autre forme d'utilisation anormale ou incorrecte.

§4 Les défauts qui se manifestent plus de deux ans après la date d'achat ne sont pas considérés comme des vices cachés, sauf preuve du contraire.

TARIFS, PAIEMENTS ET RECouvreMENT DES FACTURES

19. Tarifs

§1 Sauf indication contraire, nos tarifs sont indicatifs, en euros et incluent la TVA et les taxes légales que vous êtes tenu de payer.

§2 Vous pouvez à tout moment demander une estimation indicative du coût des traitements. Toutefois, vous ne pouvez tirer aucun droit de ces estimations de prix. Coûts non inclus dans nos estimations de prix et facturés en totalité :

- les frais imprévus d'examens complémentaires, de médicaments ou de matériel
- traitement en dehors des heures d'ouverture habituelles (par ex. interventions d'urgence) ou en dehors de l'espace de pratique (par ex. visite à domicile) ;
- les frais d'hébergement si l'animal séjourne à ANICURA ;
- les frais éventuels consécutifs au décès ou à l'euthanasie ;
- tous les frais encourus par des tiers (par ex. imagerie médicale, frais d'expédition, ...).

§3 Nous ne sommes pas responsables des erreurs évidentes dans la représentation de notre offre ou de nos prix, par exemple en raison d'erreurs d'impression ou d'informations obsolètes.

§4 Si vous avez souscrit une assurance pour votre animal, vous devez fournir vous-même les documents nécessaires à l'assureur. Nous ne sommes pas responsables de l'attribution ou non d'indemnités par l'assureur, ni des conséquences d'une transmission incorrecte ou tardive.

20. Paiements

§1 Les paiements doivent en principe être effectués sur place, au cabinet, par Bancontact, carte de crédit, Payconiq ou en espèces. Dans des cas exceptionnels, le paiement après réception de la facture peut également être autorisé.

§2 Nous pouvons vous présenter un document d'engagement de paiement pour signature et/ou vous demander un paiement anticipé avant le début d'un traitement.

§3 La personne qui présente l'animal pour le traitement est la personne qui garantit le paiement.

§4 Vous devez nous informer immédiatement si vous ne pouvez pas respecter votre obligation de paiement pour quelque raison que ce soit ou en cas de médiation de dettes. Vous nous fournissez par la présente les informations nécessaires et les coordonnées des tiers concernés.

21. Retard de paiement

§1 Dès que le délai de paiement est dépassé, quelle qu'en soit la raison, nous entamons une procédure de recouvrement. À cette fin, nous pouvons désigner une partie externe à laquelle nous transmettons les données nécessaires. En tout état de cause, vous restez redevable de l'indemnisation intégrale des frais de recouvrement extrajudiciaires et/ou judiciaires.

§2 **Si vous êtes un consommateur**, la procédure de recouvrement suivra le livre XIX du code de droit économique. Si le délai de paiement est dépassé, vous recevrez d'abord un rappel de paiement et un délai de 14 jours civils pour payer le montant dû. Ce premier rappel de paiement est gratuit. Si vous ne payez pas dans le délai indiqué dans le rappel de paiement, des frais de recouvrement ultérieurs seront dus :

- **Intérêts de retard** conformément à l'article 5 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales : https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/algemene_administrations/thesaurie/interest-rate_delay_commercial_transactions
- **Clause unique de dommages-intérêts liquidés**
 - 20,00 € pour les créances inférieures ou égales à 150,00 €.
 - 30,00 € + 10 % sur l'encours de la tranche comprise entre 150,01 € et 500,00€
 - 65,00 € + 5 % sur l'encours de la tranche supérieure à 500,01 € avec un maximum de 2 000,00 euros
- **Frais de rappel fixes** de 7,50 € par lettre plus frais de port, pour chaque lettre à partir du 4^{ème} rappel par année civile.

Vous avez le droit de demander des informations supplémentaires sur les factures, de demander un plan de paiement échelonné (que nous pouvons autoriser ou refuser) et de contester les factures reçues. À cette fin, vous nous ferez parvenir une demande écrite et motivée dans un délai de 14 jours calendaires, après quoi nous ou les agents de recouvrement mandatés par nous suspendrons temporairement la procédure de recouvrement conformément aux délais légaux du livre XIX du code de droit économique.

§3 **Pour le recouvrement des factures auprès des entreprises**, nous suivons les dispositions légales relatives au recouvrement des factures dans les transactions commerciales, y compris les dispositions relatives aux intérêts dus conformément à l'article 5. Loi sur les retards de paiement dd. 02.08.2002. En cas de paiement tardif ou incomplet, à compter de la date d'échéance de la facture, une indemnité forfaitaire

est due sur le montant dû, de plein droit et sans notification préalable ni mise en demeure. Cette clause d'indemnisation s'élève à 10 % du montant principal avec un minimum de 50,00 €, majoré de frais administratifs forfaitaires de 12,50 € et à nouveau majoré des éventuels frais bancaires, d'envoi et/ou de transaction dans la mesure où ils sont applicables et de l'éventuelle taxe de contentieux.

22. Remboursements et clause de réciprocité

§1 Si vous avez droit à un remboursement, nous vous rembourserons par virement bancaire ou en espèces au cabinet. Aucun frais de transaction ou d'administration ne s'applique aux remboursements.

§2 Les remboursements seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours.

§3 Conformément à l'article VI.83 WER. 17° en tant que consommateur, vous avez droit à une compensation équivalente si nous ne respectons pas nos engagements. Si nous nous devons mutuellement une compensation ou un remboursement, les montants spécifiés dans nos conditions s'appliqueront aux deux parties.

VIE PRIVÉE, SITE WEB ET COOKIES

23. Site web

§1 Le site Internet <https://www.anicura.be> est détenu et exploité par Mars Incorporated. Vous reconnaissez et acceptez que nous n'avons qu'une influence ou un contrôle limités sur le contenu ou les fonctionnalités de ce site web et que, par conséquent, nous ne sommes pas responsables des erreurs, des défaillances ou de la propagation de virus ou de logiciels malveillants.

§2 En utilisant certaines applications ou le site web, vous reconnaissez et acceptez que ces applications et sites web, développés et exploités par des tiers, peuvent appliquer des conditions d'utilisation, de cookies et de gestion des données différentes de celles d'ANICURA. Vous décidez d'utiliser ou non ces applications et/ou le site web.

24. Vie privée

§1 Nous et/ou notre (nos) personne(s) désignée(s) collectons et traitons vos données à caractère personnel à des fins d'exécution du contrat, de traitement des commandes, de livraison des marchandises, de traitement des réclamations, de recouvrement des factures, de communication promotionnelle ou informative, de gestion de la clientèle, de comptabilité et d'activités de marketing direct, conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la législation belge pertinente. Les fondements juridiques sont l'exécution du contrat, le respect des obligations légales et réglementaires et/ou l'intérêt légitime.

§2 Nous traitons les données personnelles que nous recevons de vous comme des informations confidentielles et nous ne les transférons pas, ne les louons pas et ne les vendons pas à des tiers sans votre consentement explicite.

§3 Il vous incombe de préserver la confidentialité de vos données de connexion et d'utiliser des mots de passe stockés sous forme cryptée. Nous n'avons pas accès à vos identifiants et mots de passe personnels.

§4 Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles et de les corriger, de demander des informations supplémentaires sur notre politique de confidentialité et de vous opposer gratuitement à l'utilisation de vos données à des fins de marketing direct. Pour cela, vous devez fournir une notification écrite et présenter une pièce d'identité valide.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET RECHERCHE SCIENTIFIQUE

25. Propriété intellectuelle

§1 Tous les documents, images, textes, dessins et toutes les autres œuvres intellectuelles créées par ANICURA, quelle que soit leur forme, restent notre propriété. Vous ne pouvez pas les distribuer, les copier, les divulguer ou les utiliser de quelque manière que ce soit, vous-même ou avec l'aide de tiers, sans notre autorisation expresse.

§2 Si nous transmettons des informations provenant de partenaires, d'agences gouvernementales ou de tiers, ces informations sont toujours indicatives et ne garantissent pas l'exactitude du contenu. Il vous appartient, le cas échéant, de vous renseigner auprès des autorités compétentes.

§3 Une copie numérique des rapports d'examen et des résultats d'imagerie (par ex. radiographies).

26. Recherche scientifique

§1 Sauf refus exprès de votre part, nous pouvons utiliser des données, des échantillons ou du matériel organique provenant d'animaux traités à des fins de recherche statistique et/ou scientifique.

PLAINTES, RESPONSABILITÉ ET LITIGES

27. Procédure de réclamation

§1 Toute plainte concernant nos services doit être signalée par écrit dans un délai de 14 jours calendaires, après quoi nous accuserons réception de la plainte dans un délai de 30 jours et la traiterons dès que possible et au mieux de nos capacités.

§2 Vous pouvez également transmettre vos plaintes à l'Ordre des vétérinaires à l'adresse suivante : <https://www.ordederdierenartsen.be/klachten>.

28. Responsabilité

§1 Conformément à l'art. VI.83, 13° WER, nous ne sommes responsables que des dommages directs qui résulteraient du non-respect de l'engagement pris ou qui seraient dus à une négligence grave intentionnelle ou à un dol.

§2 Nous ne sommes pas responsables :

- des dommages ou blessures causés par une utilisation incorrecte des marchandises ou des médicaments commandés ou par le non-respect ou l'observation des instructions vétérinaires ou des manuels et notices d'accompagnement ;
- des dommages indirects consécutifs tels que, mais sans s'y limiter : le vandalisme, le vol ou la perte de biens personnels dans le cabinet, le manque à gagner, les indemnités non accordées par les assureurs et les dommages ou blessures causés en dehors du cabinet.

§3 Toute responsabilité ne peut être invoquée que dans la mesure des couvertures de notre assurance responsabilité professionnelle. Si l'assurance responsabilité professionnelle ne couvre pas les dommages, notre responsabilité, tant contractuelle qu'extracontractuelle, sera limitée en principal, les frais et les intérêts jusqu'à concurrence du montant TTC que vous avez payé pour le contrat dans lequel la responsabilité est retenue.

§4 Si vous ou nous n'exécutons pas, exécutons seulement partiellement ou incorrectement le contrat, la partie ayant subi un dommage en informe l'autre par écrit dans un délai de 14 jours calendaires, en précisant les raisons et en fournissant une estimation du dommage subi. Dans la mesure où ce dommage est fondé, démontrable et quantifiable en termes financiers, il sera indemnisé entre les parties. En aucun cas cela ne vous dispense de l'obligation de paiement des factures qui ne sont pas directement liées au dommage.

29. Litiges, preuves et droit applicable

§1 Vous acceptez que les communications analogiques et numériques, les sauvegardes et les images des caméras puissent servir de preuves.

§2 Le droit belge est d'application, sauf lorsque les dispositions impératives du droit international privé sur le droit applicable aux consommateurs entrent en jeu et indiquent un droit différent. En cas de litige, les tribunaux (belges) du siège social de votre ANICURA CONTACT sont compétents, sauf en cas d'application des dispositions impératives sur la compétence pour les contrats de consommation. Les tribunaux sont alors compétents en vertu du droit international privé.

ANNEXE : ENTITÉS DE LA VUE D'ENSEMBLE GROUPE ANICURA

Anvers

- Cabinet vétérinaire Herckenrode (BE0759.518.611)**
Bevrijdingslaan 29, 2450 Meerhout
herckenrode.meerhout@anicura.be
T : +32 14 86 62 00
- Cabinet vétérinaire Het Binnenhof (BE0745.528.736)**
Antwerpsesteenweg 221, 2390 Westmalle
hetbinnenhof@anicura.be
T : +32 3 482 22 20
- Clinique vétérinaire Plantijn (BE 0748.442.102)**
Borsbeeksebrug 34, 2600 Berchem
plantijn@anicura.be
T : +32 3 235 73 85
- Cabinet vétérinaire de Sint-Jan (BE0787.363.054)**
Sint-Jansplein 63, 2060 Anvers
dap.sintjan@anicura.be
T : +32 3 233 23 33
- Clinique vétérinaire De Ark (BE0746.542.781)**
Probastraat 1, 2235 Hulshout
deark@anicura.be
T : +32 16 56 70 08
- Clinique vétérinaire De Vliet (BE0748.478.328)**
Dendermondsesteenweg 74, 2870 Puurs
devliet@anicura.be
T : +32 38 89 04 73
- Clinique vétérinaire Het Binnenhof (BE0745.528.736)**
Bisschopslaan 68, 2340 Beerse
hetbinnenhof@anicura.be
T : +32 14 62 20 20
- Clinique vétérinaire Randstad (BE0744.957.822)**
Frans Beirenslaan 155, 2150 Borsbeek
randstad@anicura.be
T : +32 3 322 78 11
- Clinique vétérinaire Sint-Jan (BE0787.363.054)**
Kapelsesteenweg 246, 2930 Brasschaat
sintjan@anicura.be
T : +32 3 664 74 25
- Clinique d'urgence (BE0748.442.102)**
Borsbeeksebrug 34, 2600 Berchem
speedkliniek@anicura.be
+32 3 235 73 85

Bruxelles

- Cabinet vétérinaire VetTeam (BE0775.453.434)**

Rue Edmond Delcourt 62, 1070 Anderlecht

anderlecht@vetteam.be

T : +32 2 521 05 43

- Vetimacs Medical Imaging (BE0769.709.252)**
Rue M. Wilmotte 16, 1060 Bruxelles
+32 2 539 26 18 / 98

Hainaut

- Centre vétérinaire Carolovet (BE0776.686.918)**
Rue de Gilly 2, 6010 Couillet
carolovet@anicura.be
T : +32 71 47 80 47

Limbours

- Clinique vétérinaire Herckenrode (BE0759.518.611)**
Holrackerstraat 15, 3511 Hasselt
herckenrode@anicura.be
T : +32 11 25 61 34

Liège

- Clinique vétérinaire ADK (BE0754.495.593)**
Rue de La Libération 1, 4800 Verviers
T : +32 87 23 11 13
- Clinique vétérinaire VetTeam (BE0775.453.434)**
Esplanade de la paix 3/00, 4040 Herstal
herstal@vetteam.be
T : +32 4 264 31 13
- Clinique vétérinaire VetTeam (BE0775.453.434)**
Rue Sopers 10, 4030 Grivegnée
liege@vetteam.be
T : +32 4 227 27 27

Noms

- Clinique vétérinaire du Château (BE0769.972.439)**
Avenue Georges Bedoret 46, 5030 Gembloux
duchateau@anicura.be
T : +32 81 61 07 86
- Cabinet vétérinaire Du Château (BE0769.972.439)**
Rue Jules Destrée 15B, 5060 Velaine sur Sambre
duchateau@anicura.be
T : +32 71/77 04 57

Flandre orientale

- Centre vétérinaire Hond en Kat (BE0758.852.180)**
Emiel Clauslaan 134, 9800 Deinze
hondenkat@anicura.be
T : +32 9 277 89 90
- Centre vétérinaire Malpertuus (BE0746.398.469)**
Leenstraat 2A, 9070 Destelbergen
dac.malpertuus@anicura.be
T : +32 9 210 23 00
- Clinique vétérinaire De Molenhoek (BE0763.554.603)**
Brakelsesteenweg 323, 9406 Ninove
demolenhoek@anicura.be
T : +32 54 33 32 55

Brabant flamand

- Centre vétérinaire Anthemis (BE0748.963.823)**
De Beughemlaan 34b, 1880 Kapelle-op-den-Bos
anthemis@anicura.be
T : +32 15 63 32 06
- Cabinet vétérinaire d'Anthemis (BE0748.963.823)**
Lage Steenweg 73, 1850 Grimbergen
anthemis@anicura.be
T : +32 2 793 00 33
- Clinique vétérinaire de Den Eikbos (BE0767.403.325)**
Eikbosweg 99, 1980 Zemst
deneikbos@anicura.be
T : +32 15 62 79 90
- Physio-Fit Anthemis (BE0748.963.823)**
De Beughemlaan 34, 1880 Kapelle-op-den-Bos
fysio.anthemis@anicura.be
T : +32 15 63 32 06

Flandre occidentale

- Clinique vétérinaire Causus (BE0746.932.464)**
Verhelststraat 1, 8460 Oudenburg
balie.causus@anicura.be
T : +32 59 25 00 08

ANNEXE 2 : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RETRAIT

A utiliser pour renoncer à un contrat en renvoyant ce formulaire dans le délai légal de rétractation.

Je vous informe par la présente que je souhaite révoquer notre accord :

Description de l'article/du service :

Commandé le (date):

Commandé via :

Délivré à la date :

Livré à l'adresse :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Numéro de compte pour un éventuel remboursement :

Date et signature (uniquement si ce formulaire est envoyé par courrier)