# ALGEMENE VOORWAARDEN

## I. Definities

1. Cliënt: De verantwoordelijke van een dier. Dit is de persoon, eigenaar of houder van een dier die er gewoonlijk een onmiddellijk beheer of toezicht op uitoefent.
2. Patiënt: De hond of kat waarvoor de gedragsconsultatie wordt aangegaan en waarvoor adviezen, training en/of therapie worden verstrekt.
3. Psychofarmaca: Medicatie die door de gedragsdierenarts wordt voorgeschreven met het oog om het gedrag, de emoties en/of het leervermogen van de patiënt in positieve zin te beïnvloeden.

## II. Algemeen

1. Onderstaande algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten gesloten tussen de gedragsdierenarts en de cliënt en prevaleren op de algemene voorwaarden van de cliënt.
2. De gedragsdierenarts zal iedere overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Eén en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap, waarbij het welzijn van de patiënt het uitgangspunt is. De gedragsdierenarts heeft evenwel een inspanningsverbintenis en geenszins een resultaatsverbintenis.
3. De gedragsdierenarts zal de cliënt en patiënt naar beste vermogen begeleiden.
4. Toevertrouwde feiten die vertrouwelijk van aard zijn, zullen te allen tijde worden gerespecteerd. Mededelingen aan derden worden slechts gedaan na overleg met de cliënt en uitsluitend wanneer de gedragsdierenarts ervan overtuigd is dat de belangen van de cliënt en de patiënt of de omgeving hiermee zullen zijn gediend. Enkel de eigen dierenarts(enpraktijk) van de cliënt krijgt een verslag van de gedragsconsultatie zodat deze de patiënt mee kan opvolgen. Dit gebeurt om samen de optimale gezondheids- en welzijnszorg van de patiënt te kunnen nastreven. Indien de cliënt niet wenst

dat de eigen dierenarts een verslag krijgt, dient hij de gedragsdierenarts hiervan op de hoogte te brengen.

5. In het kader van de GDPR (Algemene Verordening Gegevensbescherming) behandelt de gedragsdierenarts alle persoonsgegevens en dossierinformatie van de cliënt strikt vertrouwelijk. Voor een nauwkeurige en efficiënte klinische verslaglegging maakt de gedragsdierenarts gebruik van een beveiligde zakelijke digitale werkomgeving (Google Workspace met AI-ondersteuning), waarmee een wettelijke verwerkersovereenkomst (DPA) is afgesloten. Alle gegevens worden hierbij volledig afgeschermd, nooit met derden gedeeld (behoudens het gestelde onder punt 4) en nooit gebruikt om publieke AI-modellen te trainen. Indien tijdens de consultatie met voorafgaande toestemming van de cliënt een audio-opname wordt gemaakt ten behoeve van de verslaglegging, wordt dit audiobestand uitsluitend voor dat doel verwerkt en na afronding van het verslag definitief verwijderd.
6. Iedere vorm van klacht, hetzij op de gedragstherapie, hetzij op de factuur dient de gedragsdierenarts te bereiken per aangetekend schrijven uiterlijk binnen de 8 dagen na respectievelijk afloop van de therapie of ontvangst van de factuur.
7. Op alle geschillen met de gedragsdierenarts is de Belgische wetgeving van toepassing. Ingeval van betwisting zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Hasselt bevoegd.
8. Als cliënt word je automatisch ingeschreven op de nieuwsbrief. Deze bevat recent praktijknieuws. Indien de cliënt deze niet wenst te ontvangen, kan dit worden aangeven tijdens de gedragsconsultatie of kan hij zichzelf steeds uitschrijven na ontvangst van elke nieuwsbrief.

## III. Adviezen, therapieën en training

1. Een cliënt kan ten aanzien van het gedrag van de patiënt advies vragen aan de gedragsdierenarts. Daarnaast kan de gedragsdierenarts adviezen en/of informatie verstrekken door het geven van lezingen en workshops. Deze laatste zijn niet toepasbaar op een individuele patiënt.

2. Het verkregen advies en/of informatie is gebaseerd op de uitgebreide en deskundige ervaringen van de gedragsdierenarts en volgt de huidige wetenschappelijke inzichten.
3. De gedragsdierenarts beschrijft de symptomen en/of stelt een diagnose op basis van de informatie die wordt verstrekt door de cliënt, al dan niet aangevuld door eigen gedragsobservaties. De gedragsdierenarts is niet in de mogelijkheid om dit correct te doen indien de cliënt, bewust of niet, informatie achterhoudt en/of verkeerdelijk meedeelt.
4. De advisering en/of behandeling wordt mondeling toegelicht en besproken tijdens de gedragsconsultatie en/of training, en eventueel verkort vastgelegd in een verslag. Dit leidt niet tot aansprakelijkheid van de gedragsdierenarts. De cliënt blijft aansprakelijk voor de gevolgen van het optreden van de patiënt, conform het gestelde in het Burgerlijk Wetboek.
5. Het opstellen van het verslag gebeurt binnen een redelijke termijn na de gedragsconsultatie. De gedragsdierenarts verbindt zich ertoe dit zo snel mogelijk op te stellen maar kan tot 10 werkdagen na de consultatie zijn.
6. De begeleiding en tussentijdse opvolging (inclusief de inbegrepen online en/of fysieke opvolgconsultaties) lopen gedurende de looptijd van het door de cliënt gekozen behandeltraject. Tussentijdse vragen en updates via e-mail en WhatsApp worden door de gedragsdierenarts gebundeld en één keer per week beantwoord.

   Uitsluitend in geval van dringende vragen dient de cliënt een WhatsApp-bericht te sturen dat aanvangt met het woord ‘DRINGEND’. Onder dringende vragen worden uitsluitend verstaan: het optreden van nevenwerkingen van de door de gedragsdierenarts opgestarte medicatie, en alle gevallen van ernstige agressie of acuut, ernstig angstgedrag.

   Na afloop van het gekozen behandeltraject kan de cliënt, indien gewenst of geïndiceerd, opteren voor verdere begeleiding tegen het geldende uurtarief of via een vervolgpakket.

   De actuele informatie over de werkwijze, de inhoud en de looptijd van de behandeltrajecten en de geldende tarieven is steeds terug te vinden op de website van de gedragsdierenarts (www.behivet.be).

7. De gedragsdierenarts kan een inschatting/prognose geven over de mogelijkheid tot verbetering van probleemgedrag van de patiënt, en een gevarenanalyse opstellen. Een garantie op de uitkomst van therapie, advies en/of training kan echter niet gegeven worden. Zoals hoger reeds vermeld heeft de gedragsdierenarts enkel een inspanningsverbintenis en geenszins een resultaatsverbintenis.
8. De gedragsdierenarts behoudt zich het recht voor een cliënt te weigeren wanneer een cliënt weigert mee te werken aan een opgestelde therapie of enige vorm van therapie onmogelijk blijkt.
9. De therapieën/trainingen, zowel in de praktijk van de gedragsdierenarts als daarbuiten, geschieden op eigen risico van de cliënt. De gedragsdierenarts kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies, diefstal of letsel, opgelopen op het terrein van de gedragspraktijk of daarbuiten.
10. De te behandelen/trainen patiënten dienen te zijn meeverzekerd in de BA-verzekering van de cliënt.
11. Gemaakte afspraken tussen de gedragsdierenarts en cliënt kunnen tot minimaal 24 uur van tevoren door de cliënt worden afgezegd of gewijzigd. Later afzeggen/wijzigen door de cliënt kan alleen in geval van overmacht en met wederzijdse instemming.
12. De gedragsdierenarts behoudt zich het recht voor om eenmaal gemaakte afspraken, die door cliënt niet of niet tijdig zijn afgezegd, volledig in rekening te brengen van de cliënt.
13. Indien door ziekte of overmacht van de gedragsdierenarts een afspraak moet worden gewijzigd, dan draagt de gedragsdierenarts er zorg voor dat deze afspraak op zo kort mogelijke termijn alsnog gerealiseerd wordt.
14. Patiënten dewelke een gedragstherapeutische behandeling of training ondergaan, worden geacht ingeënt te zijn tegen overdraagbare ziekten middels gangbare periodieke inentingen via een dierenarts.
15. Alle door de gedragsdierenarts verstrekte rapporten, adviezen, richtlijnen en aanbevelingen voor cliënten en patiënten, zijn uitsluitend bestemd voor gebruik inzake gedragstherapeutische behandeling of privé-training en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de

gedragsdierenarts verveelvoudigd openbaar gemaakt of ter kennis aan derden worden gebracht.

## IV. Psychofarmaca

Indien de cliënt ermee instemt op advies van de gedragsdierenarts psychofarmaca aan de patiënt toe te dienen, verklaart hij zich akkoord en geïnformeerd te zijn met volgende voorwaarden:

1. De cliënt is zich ervan bewust dat de gedragsdierenarts zowel diergeneesmiddelen als (indien nodig volgens de wettelijke cascaderegeling) humane medicatie voorschrijft, en dat niet elke medicatie is geregistreerd voor gebruik bij hond/kat voor de specifieke indicatie waarvoor deze wordt aangewend. Dit betekent dat veiligheid, effectiviteit en nevenwerkingen voor deze specifieke toepassing niet altijd in laboratoriumomstandigheden zijn gecontroleerd. De cliënt is op de hoogte van dit eventuele off-label gebruik en aanvaardt dit als dusdanig.
2. De medicatie wordt aan de patiënt voorgeschreven met de verwachting dat het een gunstig effect heeft op de gedragstherapie/training van de patiënt.
3. De cliënt verklaart op de hoogte te zijn gebracht van de mogelijke nevenwerkingen (zoals sufheid, sedatie, bibberen, wankele gang, misselijkheid, braken, diarree, verhoogde agressie, enz.) bij het gebruik van de voorgeschreven medicatie en verklaart zich akkoord dat de gedragsdierenarts niet verantwoordelijk kan gesteld worden bij het optreden van nevenwerkingen, hetzij fysieke of gedragsmatig.
4. Psychofarmaca worden gebruikt om de emoties, het gedrag en/of leerprocessen van de patiënt aan te passen of te veranderen. De cliënt verklaart zich akkoord dat bij eventueel off-label gebruik of de inzet van niet-geregistreerde medicatie voor deze diersoort en/of indicatie niet alle mogelijke nevenwerkingen vooraf gekend kunnen zijn op het ogenblik van gebruik.
5. Bij het optreden van nevenwerkingen, onverwachte effecten, ongewenste gedragsveranderingen of verergering van het probleemgedrag dient de cliënt zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de gedragsdierenarts (of een andere dierenarts) om te bespreken of de medicatie dient te worden

aangepast of stopgezet. Indien de gedragsdierenarts telefonisch niet bereikbaar is, dient de cliënt een WhatsApp-bericht te sturen dat aanvangt met het woord 'DRINGEND' (of contact op te nemen via e-mail).

6. De gedragsdierenarts geeft advies over zo veilig mogelijk gebruik van de medicatie. De cliënt verklaart zich akkoord dat de gedragsdierenarts de patiënt en/of situatie op regelmatige basis kan beoordelen via vervolg-consultatie(s) om een goede opvolging te kunnen bewerkstelligen.
7. Geen enkele andere medicatie, kruiden of supplementen mogen gelijkertijd worden toegediend met de voorgeschreven medicatie, tenzij in overleg met de gedragsdierenarts of een andere dierenarts.
8. De cliënt wordt erop gewezen dat psychofarmaca nooit plots mogen worden stop gezet, tenzij in overleg met de gedragsdierenarts of een andere dierenarts. Bij stopzetting is het vaak noodzakelijk om de medicatie af te bouwen volgens een schema dat wordt opgesteld door de gedragsdierenarts. Elke verandering in dosering, afbouwen of stopzetting van de psychofarmaca gebeuren steeds in overleg met de gedragsdierenarts.
9. De cliënt is zich ervan bewust dat het mogelijk is dat de voorgeschreven medicatie het verloop van het gedragsprobleem niet verandert, en dat het gedragsprobleem blijft bestaan, ongeacht of het medicijn wordt toegediend of niet.
10. De cliënt geeft zijn geïnformeerde toestemming voor het gebruik van de medicatie voor de patiënt, voorgeschreven door de gedragsdierenarts. De cliënt aanvaardt de volledige verantwoordelijkheid, wettelijk en financieel, voor mogelijke gevolgen die voortvloeien door het gebruik van de medicatie.

## V. Lezingen en workshops

1. De overeenkomst komt slechts tot stand na uitdrukkelijke bevestiging van de gedragsdierenarts middels email.
2. Indien de lezing/workshop geen doorgang kan vinden wegens overmacht in hoofde van de gedragsdierenarts (ziekte, technische redenen,..) zal er in overleg hetzij een nieuwe datum worden vastgelegd, hetzij zal de cliënt gerechtigd zijn de overeenkomst kosteloos te ontbinden.

3. De gedragsdierenarts blijft te allen tijde de rechtmatige eigenaar van het cursusmateriaal, powerpoints en ander lesmateriaal. Behoudens de uitdrukkelijk bij wet bepaalde uitzonderingen mag niets worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welke wijze ook, zonder de uitdrukkelijke, voorafgaande en schriftelijke toestemming van de gedragsdierenarts.

## VI. Betalingen

1. Betaling geschieden hetzij contant, hetzij op de vervaldag van de factuur.
2. Bij niet tijdige betaling van de factuur zal er van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlsintrest verschuldigd zijn gelijk aan 10% per jaar, met een minimum van €50. Bovendien zal het factuurbedrag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verhoogd worden met 10% ten titel van forfaitaire schadevergoeding.
3. Er kan geen gedeeltelijke of volledige terugbetaling verkregen worden voor gedragsconsultaties, puppyklassen en online cursussen/lezingen/webinars.
4. Voor lezingen en workshops dient het verschuldigde bedrag op het bankrekeningnummer van de gedragsdierenarts te zijn bijgeschreven en dit uiterlijk veertien dagen voor de aanvang van de lezing/workshop, tenzij een andere overeenkomst tussen beide partijen werd bekomen.
5. Indien na betalingsherinnering geen enkele betaling volgt, zal de lezing/workshop geen doorgang vinden en is de gedragsdierenarts gerechtigd een annulatiekost aan te rekenen gelijk aan 30% van het verschuldigde bedrag voor de workshop/lezing.
6. Bij annulatie van de lezing/workshop zal er een annulatiekost van 30% in rekening worden gebracht. Bij annulatie van de lezing/workshop zeven dagen voor aanvang van de lezing/workshop zal het volledige bedrag verschuldigd blijven.
7. Eventuele klachten op de factuur dienen de gedragsdierenarts te bereiken per aangetekend schrijven binnen de 8 dagen vanaf ontvangst van de factuur.