

## BETALINGSVOORWAARDEN NESTO BV

Deze betalingsvoorwaarden maken integraal deel uit van de Algemene Voorwaarden van NESTO BV. De hieronder weergegeven bepalingen zijn hieruit een exacte kopie. De uitgebreide versie van de Algemene Voorwaarden is vrij raadpleegbaar via <https://nesto.be> en op eenvoudig verzoek verkrijgbaar op duurzame drager.

- A. Partijen**
- Enerzijds **NESTO BV** met ondernemingsnummer **BE0897.729.357** en maatschappelijke zetel te **Vital Decosterstraat 44, 3000 Leuven**, RPR Leuven, alsook alle huidige en toekomstige aan haar verbonden dierenartsen en ondernemingen, hierna "wij"
- Onze contactgegevens: T +32 3 37 60 785 – <https://nesto.be> - [info@nesto.be](mailto:info@nesto.be)**
- Anderzijds, elke natuurlijke persoon of onderneming in wiens opdracht we diensten leveren, ongeacht de daadwerkelijke begunstigde ervan, hierna "jij".
- B. Prijzen**
- §1** Voor zover mogelijk bevestigen we onze tarieven voor de overeenkomst start (bv. via onze website). Je mag ook op elk moment een kostenraming vragen. Dergelijke kostenramingen zijn indicatieve inschattingen waaraan je geen rechten kan ontlenen. Onvoorzien meerkosten (bv. voor extra onderzoeken of door complicaties) die we redelijkerwijs vooraf niet konden voorzien, voeren we – voor zover mogelijk – enkel uit met jouw voorafgaand akkoord.
- §2** Voor dienstverlening buiten de kantooruren, tijdens weekends en feestdagen of voor huisbezoeken kunnen verhoogde tarieven gelden.
- §3** Tenzij anders vermeld zijn onze prijzen in euro, inclusief btw voor consumenten en exclusief btw voor ondernemingen.
- §4** De persoon die een dier te behandeling aanbiedt staat borg voor de betaling.
- C. Huisdierverszekering & tegemoetkomingen door derden**
- §1** Wij trachten je correct te informeren over mogelijke tegemoetkomingen door derden geleerd aan ons aanbod, maar zijn niet verantwoordelijk voor informatie die foutief, onvolledig of niet up-to-date zou blijken. Je moet zelf de nodige informatie inwinnen bij de bevoegde instanties of partijen en je bent zelf verantwoordelijk voor het correct uitvoeren van hun administratieve verplichtingen. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door jouw nalatigheid of voor de uitkomst en beslissingen bij die derden.
- §2** Als wij documenten dienen in te vullen (bv. voor huisdierverszekering) moet je ons dit voor aanvang van de behandeling melden en de nodige documenten meebrengen.
- §3** Betalingsuitstel door derden, geeft geen recht op betalingsuitstel voor onze facturen.
- D. Betaalwijzen & termijnen**
- §1** Tenzij we anders toestaan, betaal je bij afronding van de consultatie of bij levering van de goederen via Bancontact, PayConiq of cash (cash tot maximaal 2.999,99 €).
- §2** Wij mogen een voorschotbetaling vragen of een betalingsbelofte laten ondertekenen voor we diensten of goederen leveren en mogen de uitvoering van de overeenkomst uitstellen tot we het afgesproken voorschotbedrag op onze rekening hebben ontvangen.
- E. Betaaltermijnen en factuurinvordering**
- §1** Een factuur is pas voldaan van zodra het volledige bedrag op onze rekening ontvangen is. Zijn meerdere facturen onbetaald, dan worden betalingen geacht te strekken tot voldoening van de oudste openstaande.
- §2** Bij laattijdige betaling, starten we automatisch een invorderingsprocedure, al dan niet via externe partijen, die wie hiertoe de noodzakelijke gegevens bezorgen.
- §3** Voor **factuurinvordering bij consumenten** volgen we de wettelijke richtlijnen van Wetboek XIX (WER). Dit houdt in dat we je eerst een gratis betaalherinnering sturen met een termijn van 14 kalenderdagen om de betaling alsnog te voldoen. Deze termijn start op de kalenderdag volgend op de verzenddatum van de herinnering via e-mail of op de derde werkdag na verzending per post. Betaal je niet binnen de 14-dagen termijn, dan mogen we volgende invorderingskosten toepassen:
- o **Verwijlinteressen** aan de referentie-interest-rentevoet vermeerderd met 8 procentpunten (conform [art. 5 Wet 02.08.2002 - bestrijding betalingsachterstand bij handelstransacties](#))
  - o **Eenmalig forfaitair schadebeding:** 20,00€ voor schuldvorderingen kleiner of gelijk aan 150,00€ of 30,00€ + 10% op openstaand bedrag in de schijf tussen 150,01€ en 500,00€ of 65,00€ + 5% op openstaand bedrag in de schijf boven 500,01€ met een maximum van 2.000,00€;
  - o **In geval van regelmatige leveringen** zijn de eerste 3 betaalherinneringen per kalenderjaar gratis. Vanaf de 4e herinnering betaal je 7,50€ + verzendkosten.
- Je hebt het recht om informatie over facturen op te vragen of ze te betwisten en mag om een afbetalingsplan verzoeken (wat we mogen toestaan of weigeren). Dit doe je binnen 14 dagen en schriftelijk, waarna we de invorderingsprocedure tijdelijk opschorten volgens de wettelijke termijnen.
- §4** Voor **factuurinvordering bij ondernemingen** gelden de wettelijke bepalingen van de Wet betalingsachterstand bij handelstransacties dd. 02.08.2002, inclusief de bepalingen over verschuldigde interesten in art. 5. Bij laattijdige of onvolledige betaling is er vanaf de vervaldatum van de factuur, van rechtswege en zonder voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling, een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd die 10% van de hoofdsom bedraagt met een minimum van 50€, plus forfaitaire administratiekosten aan 12,50€; plus eventuele bank-, port- en/of transactiekosten (indien van toepassing) en de desgevallende rechtsplegingvergoeding.
- §5** Je verwittigt ons van elk scenario dat stipte betaling kan verhinderen, zoals beslaglegging, faillissement, vrijwillige vereffening, WCO of schuldbemiddeling.
- F. Eigendomsvoorbehoud & Retentierecht**
- §1** Wij blijven eigenaar van alle geleverde goederen tot op het ogenblik waarop de volledige koopsom, inclusief eventuele interesten en kosten, volledig is betaald. Tot zolang geldt een **opschortende voorwaarde van eigendomsoverdracht**.
- §2** Zolang het eigendomsvoorbehoud geldt: (i) krijg je de goederen enkel ter beschikking om ze in te zetten voor het beoogde gebruik. Je mag ze niet verhandelen, vervreemden of de aard ervan wijzigen zonder onze expliciete toestemming; (ii) draag jij het risico voor verlies, beschadiging, diefstal of waardevermindering van de goederen; (iii) moet je op jouw kosten de nodige maatregelen treffen om ze te beschermen tegen vandalisme, diefstal, vorst en schade. Bij onherstelbare schade, diefstal of verlies door jouw toedoen ben je ons de
- nieuwwaarde verschuldigd; (iv) verwittigt jij ons onmiddellijk van elke situatie waarbij een derde aanspraak maakt op de goederen of daarop beslag legt.
- §3** Indien de betaling na ingebrekestelling uitblijft, mogen wij de goederen van rechtswege en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst terugnemen, zonder dat dit een afstand van rechten of een ontbinding met schuldvergeving inhoudt. Eventuele reeds geleverde prestaties en gemaakte kosten blijven volledig verschuldigd.
- §4** Wij behouden ons het recht voor om gebruik te maken van het wettelijk retentierecht zolang facturen of kosten verbonden aan de verzorging, behandeling of hospitalisatie van het dier onbetaald blijven. In dat geval mogen wij het dier onder onze hoede houden tot volledige betaling van de verschuldigde bedragen, met inachtneming van de dierenwelzijnswetgeving. Tijdens deze periode blijven de kosten voor voeding, verzorging en eventuele medische nazorg voor jouw rekening. Indien je na schriftelijke aanmaning en een bijkomende termijn van 10 dagen nog niet tot betaling of ophaling overgaat, mogen wij – in overleg met bevoegde instanties of opvangcentra en volgens de toepasselijke wetgeving – het dier herplaatsen onverminderd ons recht op vergoeding van de openstaande bedragen.
- §5** Deze bepalingen gelden eveneens voor alle dierenartsen en dierenartsenpraktijken die onder de NESTO-groepering ressorteren, ongeacht of de levering of behandeling door NESTO BV zelf of door een aangesloten entiteit werd verricht. Alle eigendoms- en retentierechten worden in voorkomend geval gezamenlijk of solidair uitgeoefend.
- G. Terugbetalingen en wederkerigheidsbeding**
- §1** Als je recht hebt op een terugbetaling voeren wij deze zo snel mogelijk uit via hetzelfde betaalmiddel als waarmee de oorspronkelijke transactie gebeurde, tenzij dit niet mogelijk blijkt of als je expliciet om een andere betaalwijze verzoekt. Op terugbetalingen gelden geen interesten, transactie- of administratiekosten.
- §2** Als consument heb je recht op gelijkwaardige vergoeding als wij onze contractuele verplichtingen niet nakomen (art. VI.83 WER. 17°). In dit geval gelden alle voornoemde bedragen voor beide partijen.
- HERROEPINGSRECHT & ANNULATIEBELEID**
- §1** Als je consument bent en bestelde via "verkoop-op-afstand", dan mag je zonder kosten van de overeenkomst afzien, onder volgende voorwaarden: (i) je meldt je beslissing tot herroeping binnen de 14 kalenderdagen via een schriftelijke en ondubbelzinnige verklaring. Je hoeft geen reden voor de herroeping op te geven; (ii) de 14-dagen termijn start voor diensten vanaf de dag na sluiting van de overeenkomst, voor verkoopovereenkomsten vanaf de dag volgend op de dag waarop jij of een door jou aangewezen derde, die niet de vervoerder is, goederen fysiek in bezit krijgt. In geval meerdere goederen of goederen samengesteld uit verschillende zendingen of onderdelen - die deel uitmaken van een enkele bestelling - afzonderlijk worden geleverd: vanaf de dag na fysieke in bezitname van het laatste goed of laatste zending of het laatste onderdeel. In geval van regelmatige levering gedurende een bepaalde periode, de dag na fysieke in bezitname van het eerste goed; (iii) ontvangen goederen behandel je met zorg tijdens de herroepingstermijn en je pakt ze slechts uit voor zover nodig is om te bepalen of je ze wilt behouden. We mogen eventuele waardevermindering aanrekenen als die het gevolg is van het behandelen van de goederen die verder gaat dan nodig was om de eigenschappen vast te stellen en de goede werking ervan na te gaan; (iv) je retourneert de goederen op jouw kosten binnen de 14 dagen na de herroepingsmelding met alle toebehoren en handleidingen en voor zover mogelijk met de originele verpakking.
- §2** Het herroepingsrecht geldt NIET voor: (i) goederen die snel bederven of beperkt houdbaar zijn; (ii) verzegelde goederen die na levering geopend zijn; (iii) goederen die volgens jouw specificaties gemaakt, aangepast of gepersonaliseerd werden; (iv) goederen die na levering onherroepelijk vermengd werden; (v) **diensten die op jouw verzoek werden aangevat tijdens de herroepingstermijn waarbij je hebt erkend afstand te doen van je herroepingsrecht**; (vi) goederen en diensten gebonden aan prijschommelingen tijdens de herroepingstermijn waarop wij geen invloed hebben.
- §3** We bevestigen de ontvangst van je herroepingsmelding zo snel mogelijk en voeren eventuele terugbetalingen uit binnen de 14 dagen. Bij verkoopovereenkomsten mogen we die betaling uitstellen tot we alle goederen retour hebben ontvangen of tot je aantooit dat ze werden teruggezonden, naargelang welk tijdstip eerst valt. Eventuele meerkosten door jouw uitdrukkelijke keuze voor een andere leveringswijze dan onze goedkopere standaardlevering worden eerst verrekend.
- 1. Afspraak annuleren**
- §1** Verwittigt ons als je het voorziene afspraaktijdstip niet zal halen. We doen het mogelijke om onze planning aan te passen in functie van beschikbaarheid. Bij vertraging van meer dan 15 minuten na het voorziene aanvangstijdstip mogen we de consultatieduur pro rata inkorten zonder korting of terugbetaling.
- §2** Je kan consultaties gratis annuleren tot 24 u voor de afspraak en operaties tot 72 u op voorhand. Daarna (of bij no-show) rekenen we de voor jou gereserveerde consultatieduur integraal aan. Wij mogen nieuwe afspraken weigeren als je meermaals annuleert of niet opdaagt.
- KLACHTEN & GESCHILLEN**
- 2. Klachtenprocedure**
- §1** Eventuele klachten moet je binnen de 14 dagen schriftelijk formuleren waarbij je ons een redelijke termijn toestaat om passende herstel- of compensatiemaatregelen voor te stellen. We bevestigen de ontvangst van je klacht binnen de 30 dagen en behandelen ze daarna zo snel mogelijk en naar best vermogen.
- §2** Hoewel we klachten bij voorkeur rechtstreeks en in der minne behandelen, mag je eventuele klachten ook overmaken aan de [Orde der Dierenartsen](#), de [consumentenombudsdienst van de F.O.D. Economie](#) of een andere externe bemiddelaar. Opgelet: Dit kan kosten met zich meebrengen.
- 3. Geschillen, bewijs en toepasselijk recht**
- §1** Je aanvaardt dat analoge en digitale communicatie, back-ups en camerabeelden als bewijs kunnen dienen.
- §2** Belgisch recht is van toepassing. Het Weens koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.
- §2** Tenzij andere rechten primeren zijn bij geschillen over de interpretatie of uitvoering van de overeenkomst de rechtbanken bevoegd van jouw woonplaats als je consument bent of de rechtbank van de plaats van onze zetel als je een onderneming bent.