

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

VETADENT – ZAHNHEILKUNDE FÜR TIERE

Vetadent – Zahnheilkunde für Tiere
O.L. Vrouwestraat 65, 6461 BN Kerkrade, Niederlande
Handelsregisternummer (KvK): 84577096
Version: September 2026

Artikel 1 – Anwendbarkeit dieser Bedingungen

1. Diese Bedingungen gelten für alle Arbeiten und Dienstleistungen, die Vetadent im Bereich der veterinärzahnmedizinischen Versorgung erbringt. Dazu zählen unter anderem Beratungen, Diagnostik, Röntgenuntersuchungen, Behandlungen, Narkose, Kontrollen, Medikation sowie damit zusammenhängende Tätigkeiten.
2. Der Vertrag zwischen Vetadent und dem Kunden kommt zustande, sobald der Kunde einen Termin vereinbart, einen Auftrag zur Untersuchung oder Behandlung erteilt oder das Tier bei Vetadent zur Untersuchung oder Behandlung vorstellt.
3. Durch die Inanspruchnahme der Dienstleistungen von Vetadent erklärt sich der Kunde mit diesen Bedingungen einverstanden.
4. Vetadent konzentriert sich ausschließlich auf die veterinärzahnmedizinische Versorgung von Hunden und Katzen. Die reguläre und sonstige tierärztliche Versorgung des Tieres verbleibt beim eigenen Tierarzt des Kunden.
5. Sofern dies für eine gute Behandlung notwendig ist, findet eine Abstimmung zwischen Vetadent und dem eigenen Tierarzt des Tieres statt.

Artikel 2 – Termine, Überweisung und medizinische Informationen

1. Untersuchungen und Behandlungen bei Vetadent werden im Voraus geplant.
2. Für eine zahnmedizinische Behandlung kann Vetadent verlangen, dass das Tier zunächst vom eigenen Tierarzt untersucht wurde oder dass relevante Informationen des eigenen Tierarztes zur Verfügung gestellt werden.
3. Vetadent kann unter Beachtung der geltenden Datenschutzvorschriften medizinische Informationen anfordern, die für die zahnmedizinische Behandlung von Bedeutung sein können. Dabei kann es sich beispielsweise um die medizinische Vorgeschichte, die aktuelle Medikation, frühere Untersuchungsergebnisse, Blutuntersuchungen oder Informationen über frühere Narkosen handeln.
4. Der Kunde wirkt, soweit erforderlich, an der Beschaffung dieser Informationen mit.
5. Der behandelnde Tierarzt entscheidet letztlich, ob eine Untersuchung oder Behandlung zum geplanten Zeitpunkt verantwortungsvoll durchgeführt werden kann.
6. Sofern der Gesundheitszustand des Tieres, die verfügbaren medizinischen Informationen oder andere Umstände dazu Anlass geben, kann Vetadent beschließen, die Behandlung anzupassen, zu verschieben oder nicht durchzuführen.
7. Vetadent kann einen Termin oder eine Behandlung ebenfalls ablehnen, wenn hierfür nach ihrem Ermessen ein medizinischer, praktischer oder anderer angemessener Grund besteht.

Artikel 3 – Untersuchung und Durchführung der Behandlung

1. Vor einer zahnmedizinischen Behandlung findet eine gesonderte Beratung statt, um die Beschwerden, den Gesundheitszustand des Tieres und die vermutete zahnmedizinische Problematik zu beurteilen.

2. Eine erste Beurteilung ergibt nicht immer ein vollständiges Bild des Zustands des Gebisses. Manche Auffälligkeiten werden erst sichtbar, wenn das Tier unter Narkose steht und das Gebiss mittels zahnmedizinischer Röntgenaufnahmen umfassend untersucht werden kann.
3. Aufgrund der Befunde während der Untersuchung unter Narkose kann sich herausstellen, dass andere oder zusätzliche Maßnahmen erforderlich sind als vorab erwartet.
4. Vetadent bestimmt die Art und Weise der Durchführung der Behandlung auf Grundlage der fachlichen Beurteilung des behandelnden Tierarztes und der Umstände des jeweiligen Tieres.
5. Vetadent wird sich bemühen, das Tier sorgfältig und verantwortungsvoll zu behandeln. Die Durchführung einer Behandlung beinhaltet jedoch keine Zusicherung, dass ein bestimmtes Heilungs- oder Behandlungsergebnis erzielt wird.
6. Der Verlauf nach einer Behandlung kann unter anderem durch den Gesundheitszustand des Tieres, die Schwere und Art der Erkrankung, die Reaktion des Tieres auf die Behandlung sowie den Genesungsprozess beeinflusst werden.
7. Sofern für Diagnostik, Untersuchung oder Behandlung ein externer Fachexperte oder ein Labor erforderlich ist, kann Vetadent hiervon Gebrauch machen.

Artikel 4 – Kostenvoranschlag und zusätzliche Arbeiten

1. Soweit dies vernünftigerweise möglich ist, informiert Vetadent den Kunden vorab über die voraussichtlichen Kosten.
2. Ein im Voraus erstellter Kostenvoranschlag basiert auf den zu diesem Zeitpunkt verfügbaren Informationen. Die endgültigen Kosten können hiervon abweichen, wenn sich während der Untersuchung oder Behandlung andere oder zusätzliche Maßnahmen als notwendig erweisen.
3. Vetadent bemüht sich, den Kunden zu informieren, wenn sich während einer Behandlung herausstellt, dass die geplanten Arbeiten erweitert werden müssen.
4. Ist der Kunde erreichbar, wird nach Möglichkeit über die zusätzlichen Arbeiten und die damit verbundenen Kosten Rücksprache gehalten.
5. Ist der Kunde trotz angemessener Versuche nicht erreichbar und ist ein Aufschub einer notwendigen Behandlung nach Einschätzung des behandelnden Tierarztes für das Tier nicht verantwortbar, kann Vetadent die notwendige zusätzliche Behandlung durchführen.
6. In der im vorherigen Absatz genannten Situation werden die Kosten auf Grundlage der tatsächlich durchgeführten Behandlungen sowie der dafür verwendeten Mittel und Materialien berechnet. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, die Kosten der notwendig durchgeführten zusätzlichen Behandlung zu begleichen, auch wenn diese höher ausfallen als der vorab geschätzte Betrag.
7. Ein von Vetadent erstellter Kostenvoranschlag oder ein Angebot ist, sofern nicht anders angegeben, 30 Tage ab dem Datum der Übermittlung an den Kunden gültig. Nach Ablauf dieser Frist kann Vetadent den Kostenvoranschlag oder das Angebot anpassen, wenn sich Tarife, Materialpreise, Medikamentenpreise oder andere Umstände geändert haben. Auch innerhalb der Gültigkeitsdauer gilt weiterhin, dass die endgültigen Kosten abweichen können, wenn sich während der Untersuchung oder Behandlung andere oder zusätzliche Maßnahmen als notwendig erweisen.

Artikel 5 – Verantwortlichkeiten des Kunden und Narkose

1. Der Kunde muss Vetadent vor der Behandlung alle Informationen zur Verfügung stellen, von denen vernünftigerweise angenommen werden kann, dass sie für die Gesundheit des Tieres oder die geplante Behandlung von Bedeutung sind.
2. Dies betrifft unter anderem bekannte Erkrankungen, Medikamenteneinnahme, Allergien, frühere Operationen, frühere Narkosen, Komplikationen und andere relevante medizinische Besonderheiten.
3. Der Kunde hat die bereitgestellten Informationen so vollständig und genau wie möglich anzugeben.

4. Fehlen relevante Informationen, sind sie unrichtig oder werden sie nicht rechtzeitig mitgeteilt, kann dies die Beurteilung der Risiken und die Durchführung der Behandlung beeinflussen.
5. Für Folgen, die unmittelbar aus dem Nichtvorliegen, der Unrichtigkeit oder der Unvollständigkeit relevanter Informationen resultieren, haftet Vetadent nicht, soweit das Gesetz eine solche Haftungsbeschränkung zulässt.
6. Bei zahnmedizinischen Behandlungen ist in der Regel eine Vollnarkose erforderlich. Mit einer Narkose sind Risiken verbunden, auch wenn vorab Untersuchungen durchgeführt und angemessene Vorsichtsmaßnahmen getroffen werden.
7. Vetadent trifft Maßnahmen, die nach fachlichem Ermessen des behandelnden Tierarztes geeignet sind, um die Risiken der Narkose so weit wie möglich zu begrenzen.
8. Der behandelnde Tierarzt beurteilt, ob es verantwortbar ist, das Tier in Narkose zu versetzen. Ist das Risiko nach seiner fachlichen Einschätzung zu groß, kann die Behandlung angepasst, verschoben oder nicht durchgeführt werden.
9. Der Kunde hat die Anweisungen von Vetadent zur Vorbereitung des Tieres, einschließlich Nüchternhaltung und Medikamenteneinnahme, zu befolgen.
10. Auch nach der Behandlung hat der Kunde die erteilten Anweisungen zu Medikation, Pflege, Kontrolle und Nachsorge zu befolgen.
11. Sofern Vetadent Medikamente verschreibt oder mitgibt, ist der Kunde für deren Anwendung gemäß den erteilten Anweisungen verantwortlich.

Artikel 6 – Wenn der Kunde nicht der Eigentümer ist

1. Vereinbart eine andere Person als der Eigentümer den Termin oder stellt sie das Tier bei Vetadent vor, darf Vetadent davon ausgehen, dass diese Person befugt ist, die erforderlichen Vereinbarungen über die Behandlung zu treffen.
2. Diejenige Person, die den Termin vereinbart oder den Auftrag zur Behandlung erteilt, ist für die Bereitstellung korrekter und vollständiger Informationen über das Tier verantwortlich.
3. Der Auftraggeber ist ebenfalls für die Zahlung der Kosten verantwortlich, die sich aus dem Termin, den Untersuchungen und der Behandlung ergeben.
4. Stellt sich nachträglich heraus, dass die auftraggebende Person hierfür keine Zustimmung des Eigentümers hatte, kann Vetadent diese Person für die aus dem vereinbarten Termin oder dem erteilten Auftrag entstehenden Verpflichtungen in Anspruch nehmen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

Artikel 7 – Abbruch einer Behandlung

1. Der Kunde kann jederzeit erklären, dass er eine Untersuchung oder Behandlung nicht fortsetzen möchte.
2. Kann der vorzeitige Abbruch einer Behandlung medizinische Folgen haben, wird Vetadent den Kunden hierüber, soweit möglich, informieren.
3. Vetadent kann beschließen, eine Behandlung nicht zu beginnen, anzupassen oder zu beenden, wenn hierfür ein medizinischer oder anderer triftiger Grund vorliegt.
4. Vetadent kann die Zusammenarbeit beenden, wenn die Umstände eine normale professionelle Behandlung unmöglich machen. Dies kann beispielsweise bei Bedrohung, Aggression, Einschüchterung oder anderem ernsthaft unangemessenem Verhalten der Fall sein.
5. Bei Beendigung einer Behandlung bleiben die Kosten der bis zu diesem Zeitpunkt erbrachten Arbeiten, Untersuchungen, Medikamente, Materialien und sonstigen Leistungen geschuldet.
6. Beschließt Vetadent selbst, die Behandlung zu beenden, wird der Kunde hierüber, soweit die Umstände dies zulassen, informiert, und es wird ihm nach Möglichkeit der Grund hierfür erläutert.

Artikel 8 – Terminabsage und Nichterscheinen

1. Ein vereinbarter Termin kann kostenfrei abgesagt werden, wenn die Absage spätestens 72 Stunden vor dem vereinbarten Zeitpunkt bei Vetadent bekannt ist.
2. Bei einer Absage innerhalb von 72 Stunden vor dem Termin kann Vetadent Kosten in Rechnung stellen, die im Zusammenhang mit der für den Kunden reservierten Zeit und der Vorbereitung des Termins stehen.
3. Erscheint ein Kunde ohne vorherige Absage nicht zu einem Termin, kann Vetadent ebenfalls eine Vergütung für die dadurch entstandenen Kosten und die reservierte Zeit verlangen.
4. Die Höhe einer solchen Vergütung richtet sich nach den Umständen des jeweiligen Termins sowie den Kosten oder Schäden, die Vetadent dadurch tatsächlich entstanden sind, soweit gesetzlich zulässig.

Artikel 9 – Tarife, Zahlung und Vorauszahlungen

1. Vetadent wendet Tarife für die verschiedenen Untersuchungen, Behandlungen und sonstigen Dienstleistungen an.
2. Der Kunde wird, soweit vernünftigerweise möglich, vorab über die für die Behandlung relevanten Tarife oder eine Kostenschätzung informiert.
3. Der Kunde zahlt die Kosten der tatsächlich am Tier erbrachten Leistungen. Hierzu zählen, sofern zutreffend, unter anderem Beratungen, Untersuchungen, Behandlungen, Narkose, Röntgenuntersuchungen, Medikamente, Materialien und Untersuchungen durch Dritte.
4. Die Zahlung erfolgt unmittelbar nach Abschluss der Behandlung.
5. Bei Vetadent kann per Kartenzahlung (PIN) bezahlt werden.
6. Vetadent kann in bestimmten Situationen verlangen, dass vor Beginn einer Behandlung eine Vorauszahlung oder Anzahlung geleistet wird.
7. Wird eine verlangte Anzahlung nicht rechtzeitig geleistet, kann Vetadent beschließen, die Behandlung aufzuschieben, bis die Zahlung eingegangen ist.
8. Bei ausbleibender Zahlung kann Vetadent, soweit gesetzlich zulässig, Anspruch auf Zinsen und Kosten erheben, die mit der Beitreibung des geschuldeten Betrags verbunden sind.

Artikel 10 – Nachsorge, Genesung und Komplikationen

1. Nach einer Behandlung erteilt Vetadent dem Kunden Informationen zur Pflege des Tieres und zu etwaigen weiteren Schritten.
2. Die Nachsorgeanweisungen können mündlich, schriftlich oder auf andere geeignete Weise erteilt werden.
3. Der Kunde ist verantwortlich für die Befolgung der erteilten Anweisungen und für die vorschriftsmäßige Verabreichung etwaiger Medikamente.
4. Treten nach der Behandlung Beschwerden auf oder verändert sich der Zustand des Tieres unerwartet, hat der Kunde so schnell wie möglich Kontakt zu Vetadent oder, sofern dies angezeigt ist, zum eigenen Tierarzt aufzunehmen.
5. Nicht alle Komplikationen können vermieden werden, auch nicht, wenn eine Behandlung sorgfältig und nach fachlichen Maßstäben durchgeführt wird.

Artikel 11 – Haftung

1. Vetadent führt Behandlungen mit der Sorgfalt durch, die von einem vernünftig handelnden und fachkundigen Tierarzt erwartet werden darf.

2. Vetadent haftet nicht für Schäden, die aus unrichtigen oder unvollständigen Angaben des Kunden, der Nichtbefolgung von Anweisungen oder Umständen entstehen, die vernünftigerweise nicht verhindert werden konnten.
3. Vetadent haftet nicht für Schäden, die ausschließlich auf eine Komplikation oder eine nicht vorhersehbare Entwicklung der Erkrankung zurückzuführen sind, soweit Vetadent nach dem fachlichen Standard gehandelt hat und das Gesetz dies zulässt.
4. Vetadent verfügt über eine Haftpflichtversicherung. Sofern Vetadent gesetzlich haftbar ist, ist die Haftung, soweit gesetzlich zulässig, auf den Betrag beschränkt, der im jeweiligen Fall durch die Haftpflichtversicherung von Vetadent ausgezahlt wird.
5. Vetadent haftet nicht für Schäden, die durch Umstände entstehen, auf die Vetadent vernünftigerweise keinen Einfluss hat, wie schwerwiegende Gerätestörungen, Stromausfall, Brand, Notfälle oder andere Situationen, aufgrund derer eine Behandlung nicht verantwortbar oder möglich ist.
6. Der Kunde bleibt, soweit gesetzlich vorgesehen, verantwortlich für Schäden, die durch das Tier verursacht werden.

Artikel 12 – Fotos und zahnmedizinische Röntgenaufnahmen

1. Während einer Beratung oder Behandlung können Fotos und Röntgenaufnahmen des Gebisses oder anderer relevanter Körperteile des Tieres angefertigt werden.
2. Diese Aufnahmen werden als Teil der medizinischen Dokumentation verwendet und können für Untersuchung, Diagnose, Behandlung und Beurteilung des Tieres herangezogen werden.
3. Das Bildmaterial ist Bestandteil der Patientenakte und wird gemäß den hierfür geltenden Vorschriften aufbewahrt.
4. Vetadent kann Aufnahmen, auf denen der Kunde, das Tier oder andere beteiligte Personen nicht unmittelbar erkennbar oder identifizierbar sind, für fachliche Zwecke verwenden. Hierbei kann es sich beispielsweise um Aus- und Fortbildung, wissenschaftliche Forschung, Fachpublikationen oder Präsentationen gegenüber Berufskollegen handeln. Bei einer solchen Verwendung werden Angaben, die unmittelbar auf den Kunden schließen lassen, entfernt oder unkenntlich gemacht.
5. Ist eine vollständige Anonymisierung einer Aufnahme nicht möglich und bleiben der Kunde oder das Tier dadurch vernünftigerweise erkennbar, wird Vetadent die betreffende Aufnahme nicht für eine externe Veröffentlichung oder Präsentation verwenden, ohne zuvor eine Zustimmung eingeholt zu haben.

Artikel 13 – Personenbezogene Daten und Patientenakte

1. Vetadent verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden sowie Angaben über das Tier, soweit dies für die Erbringung und Verwaltung der Dienstleistung erforderlich ist.
2. Diese Daten können unter anderem für die Vereinbarung und Verwaltung von Terminen, Kommunikation, medizinische Dokumentation, Behandlung, Rechnungsstellung und Verwaltung verwendet werden.
3. Die Daten werden in den Systemen verarbeitet und gespeichert, die Vetadent für ihre Praxisführung verwendet.
4. Vetadent trifft angemessene Maßnahmen, um zu verhindern, dass personenbezogene Daten und Patientendaten für Personen zugänglich sind, die hierzu nicht berechtigt sind.
5. Sofern dies für die Behandlung erforderlich ist, kann Vetadent relevante Informationen mit dem eigenen Tierarzt, einem Labor, einem veterinärmedizinischen Fachspezialisten oder einem anderen unmittelbar an der Behandlung beteiligten Fachexperten teilen.
6. Personenbezogene Daten werden nicht an Dritte für Zwecke weitergegeben, die nicht mit der Dienstleistung im Zusammenhang stehen, es sei denn, der Kunde hat hierfür seine Zustimmung erteilt oder Vetadent ist aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung zur Übermittlung von Daten verpflichtet.

7. Patientendaten und personenbezogene Daten werden für den Zeitraum aufbewahrt, der hierfür nach den geltenden gesetzlichen Vorschriften vorgesehen ist.
8. Der Kunde kann innerhalb der Grenzen der geltenden Gesetzgebung bei Vetadent einen Antrag auf Einsicht in oder eine Kopie der vorhandenen personenbezogenen Daten und Patientendaten stellen.
9. Informationen, die derart anonymisiert wurden, dass sie nicht mehr einem Kunden oder Tier zugeordnet werden können, können von Vetadent beispielsweise für Forschung, Ausbildung, Qualitätsverbesserung und statistische Zwecke verwendet werden.

Artikel 14 – Beschwerden und Unzufriedenheit

1. Vetadent legt Wert darauf, dass etwaige Probleme so schnell wie möglich besprochen werden.
2. Ist der Kunde mit einer Behandlung oder der Dienstleistung nicht zufrieden, wird er gebeten, dies Vetadent so bald wie möglich mitzuteilen.
3. Eine Beschwerde sollte vorzugsweise schriftlich eingereicht werden, damit klar ist, auf welche Behandlung, welches Ereignis oder welche Dienstleistung sich die Beschwerde bezieht.
4. Vetadent wird die Beschwerde prüfen und mit dem Kunden besprechen, welche Lösung möglich und angemessen ist.
5. Stellt sich heraus, dass ein Teil der Dienstleistung vernünftigerweise erneut beurteilt oder nachgebessert werden kann, erhält Vetadent, sofern angemessen, die Gelegenheit, dies zu tun.
6. Die Einreichung einer Beschwerde bedeutet nicht, dass die Zahlung für bereits erbrachte Leistungen automatisch aufgeschoben oder ausgesetzt wird.

Artikel 15 – Höhere Gewalt und unvorhergesehene Umstände

1. Es kann vorkommen, dass Vetadent einen vereinbarten Termin oder eine Behandlung aufgrund von Umständen, die außerhalb ihres angemessenen Einflusses liegen, nicht durchführen kann.
2. Dies kann beispielsweise bei einer schwerwiegenden Gerätestörung, dem Ausfall von Strom oder anderen notwendigen Einrichtungen, Brand, einem Notfall oder einer anderen Situation der Fall sein, in der eine Behandlung nicht sicher oder verantwortbar durchgeführt werden kann.
3. Unter solchen Umständen kann Vetadent beschließen, einen Termin zu verschieben oder eine Behandlung aufzuschieben.
4. Vetadent wird den Kunden hierüber so schnell wie vernünftigerweise möglich informieren.
5. Sofern möglich, wird in Absprache mit dem Kunden ein neuer Termin gesucht.

Artikel 16 – Niederländisches Recht und Streitbeilegung

1. Auf den Vertrag zwischen Vetadent und dem Kunden ist niederländisches Recht anwendbar.
2. Entsteht zwischen Vetadent und dem Kunden ein Streit über die Behandlung, die Dienstleistung, die Zahlung oder die Auslegung dieser Bedingungen, versuchen die Parteien zunächst gemeinsam, eine Lösung zu finden.
3. Der Kunde wird daher gebeten, einen Streitfall zunächst unmittelbar mit Vetadent zu besprechen.
4. Führt eine Rücksprache nicht zu einer Lösung, kann der Streitfall dem nach niederländischem Recht zuständigen Gericht vorgelegt werden.

Schlussbestimmung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden für Vetadent erstellt und gelten für die Dienstleistungen ab September 2026.

6461 BN Kerkrade, Niederlande
Handelsregisternummer (KvK): 84577096