

## Algemene Voorwaarden

Algemene voorwaarden van Hond en Emoties, gevestigd te Alkmaar, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Alkmaar onder nummer 77191196.

### ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Oprachtnemer:** Hond en Emoties, Iris Tesselaar
- Oprachtgever:** de eigenaar van de hond die de opdracht verstrekt aan opdrachtnemer.
- Overeenkomst:** een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW, waarbij opdrachtnemer zich verbindt jegens de opdrachtgever door training en/of gedragstherapie ter verbetering van het gedrag en/of geestelijke en/of lichamelijke gesteldheid van de hond.
- Contractperiode:** vooraf overeengekomen duur van de opdracht in de vorm van één of meer vervolgafspraken van vooraf bepaalde tijdsduur.
- Anamnese:** het vraaggesprek met betrekking tot de voorgeschiedenis en relevante omstandigheden van de hond in kwestie.
- Diagnose:** het vaststellen van de oorza(a)k(en) van het gedrag.
- Prognose:** een oordeel over het te verwachten beloop.
- Behandelplan:** een in samenspraak met de opdrachtgever opgesteld plan, waarin de algemene gegevens, beperkingen en mogelijkheden van de hond, de wensen of het doel en het beeld van de opdrachtgever, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen.
- Gedragstherapie:** de toe te passen techniek om op een opbouwende wijze gedrag te veranderen.
- Training:** activiteit die de prestaties op gebied van gedrag van de hond zal verbeteren door een fysieke en/of emotionele verandering in het lichaam van de hond.
- Incident:** een gebeurtenis die tot schade aan de hond, de opdrachtgever en/of diens gezinsleden of opdrachtnemer heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

### ARTIKEL 2 - ALGEMEEN

- De overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer komt uitsluitend tot stand indien:
  - opdrachtgever mondeling of schriftelijk een afspraak heeft gemaakt heeft met de opdrachtnemer.
  - opdrachtnemer redelijkerwijs van oordeel is dat aan de hulpvraag van de opdrachtgever, op grond van de bij de opdrachtnemer aanwezige mogelijkheden, kan worden beantwoord.
- De bevestiging per e-mail naar de opdrachtgever geldt inzake de totstandkoming van de overeenkomst tot opdracht als bewijs.
- Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de algemene voorwaarden en de tarieven te wijzigen.
  - Bevestigde opdrachten vallen onder op dat moment geldende algemene voorwaarden en/of prijsopgaven.
- Op de overeenkomst is de Nederlandse wet van toepassing. Indien één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan blijven de Algemene Voorwaarden voor al het overige in stand. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen in dit geval overleggen om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige bepalingen overeen te komen.

### ARTIKEL 3 - UITVOERING VAN DE OPDRACHT

- Opdrachtnemer staat in voor het onderhouden van zijn capaciteiten, deskundigheid en kennis om de opdracht uit te voeren.
- De opdrachtgever geeft de opdrachtnemer, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen over de hond en de medewerking die deze redelijkerwijs nodig heeft voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de opdrachtgever en/of de gezondheid van diens hond, die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren trainingen, is de opdrachtgever gehouden de opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
- De opdrachtgever verplicht zichzelf de door opdrachtnemer gegeven aanwijzingen (onder andere met betrekking tot veiligheid) zo nauwkeurig mogelijk op te volgen.
- Voor aanvang van de overeenkomst verstrekt opdrachtgever contact- en bereikbaarheidsgegevens welke opdrachtnemer in geval van nood kan gebruiken.
- Opdrachtgever verplicht zich de hond (en de opdrachtnemer) te beschermen tegen overdraagbare ziekten middels gangbare periodieke entingen via een dierenarts.
- Toezeggingen in welke zin dan ook gedaan door de opdrachtnemer, worden in geval van een geschil alleen geacht te zijn gedaan wanneer deze schriftelijk zijn bevestigd.
- Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever om de hond minimaal 2 uur voor de training of pas na de training te voeren om de kans op een maagtorsie te minimaliseren.

9. Opdrachtgever dient er voor te zorgen dat er voldoende water voor de hond aanwezig is.

#### ARTIKEL 4 - TRAINING OP AFSpraak

1. Als de training plaatsvindt op een ander(e) tijdstip of locatie dan vooraf afgesproken, dan zorgt de opdrachtnemer ervoor dat het voor de opdrachtgever duidelijk is wanneer en op welk locatie de betreffende training zal plaatsvinden.
2. De opdrachtnemer houdt bij het plannen van trainingen zoveel mogelijk rekening met wensen en voorkeuren van de opdrachtgever.

#### ARTIKEL 5 - HET BEHANDELPLAN

1. De opdrachtnemer doet op basis van het overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever een voorstel voor een behandelplan aan de opdrachtgever.
2. De opdrachtnemer begint de training nadat de opdrachtgever heeft ingestemd met het (voorlopige) behandelplan.
3. Indien opdrachtgever of opdrachtnemer afwijking van het behandelplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats.

Het behandelplan bevat in ieder geval:

- a. de doelen met betrekking tot de training voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de hond, de opdrachtgever en opdrachtnemer.
- b. de wijze waarop de opdrachtnemer en de opdrachtgever de gestelde doelen proberen te bereiken;
- c. de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het behandelplan met de opdrachtgever zal worden geëvalueerd en geactualiseerd.

#### ARTIKEL 6 - HET DOSSIER

1. Opdrachtnemer zal een dossier vormen van de hond. Dit dossier zal (beveiligd met wachtwoord) op de website van de opdrachtnemer geplaatst worden.

Het dossier bevat, naast het behandelplan, het volgende:

- a. De voortgang van de hond
  - b. Foto- en/of filmmateriaal
  - c. Informatie over incidenten voor zover deze gevolgen hebben voor de behandeling of de gezondheidstoestand van de hond.
2. Het dossier blijft gedurende de overeenkomst ter beschikking van de opdrachtgever.

#### ARTIKEL 7 - INCIDENTEN

1. Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de opdrachtgever of diens hond merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert de opdrachtnemer de opdrachtgever over:
  - a. de aard en de oorzaak van het incident;
  - b. of en welke maatregelen zijn genomen of genomen dienen te worden om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
2. Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de hond, bespreekt de opdrachtnemer de voor de aanpak daarvan mogelijke behandelalternatieven en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen training en het vervolg.

#### ARTIKEL 8 - MEDISCHE ZORG

1. Opdrachtnemer beschikt over een EHBO certificaat.
2. Opdrachtgever machtigt opdrachtnemer om op kosten van de opdrachtgever in geval van nood zorg te dragen voor medische zorg door een dierenarts.
- b. Opdrachtnemer zal te allen tijde proberen eerst contact te leggen met de opdrachtgever voor overleg.

#### ARTIKEL 9 – AANSPRAKELIJKHEID

1. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van het gewenste resultaat. Opdrachtnemer zal in alle redelijkheid zijn uiterste best betrachten om het gewenste resultaat bij de training te bereiken.
2. Opdrachtgever geeft opdrachtnemer toestemming de hond in daartoe geschikte gebieden los te laten lopen, tenzij anders is overeengekomen. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het weglopen van de hond. Als dit toch gebeurt, zal opdrachtnemer vanzelfsprekend alles in het werk stellen de hond terug te vinden.
3. Opdrachtnemer is niet aan te merken als bezitter van de hond en de opdrachtgever blijft te allen tijde wettelijk aansprakelijk voor de door de hond aangerichte schade aan anderen of aan eigendommen (waaronder honden) van anderen en inboedel en/of huis van de opdrachtgever.
4. Opdrachtgever wordt geacht een WA (wettelijke aansprakelijkheid) verzekering afgesloten te hebben, welke ook voor de hond geldig is.
5. Eventuele kosten van medische zorg en schade aan derden worden aan de eigenaar van de hond(en) verhaald. Indien niet duidelijk is, welke hond(en) de veroorzaker van de schade is, worden de kosten tussen de eigenaren van de honden verdeeld.

6. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ziekten en/of (vermeende) gebreken, mentaal of fysiek, welke de hond mogelijk oploopt tijdens of ten gevolge van de training, het gegeven advies, de behandeling, verzorging, begeleiding of workshop, tenzij sprake is van opzet of grove schuld.
7. Aanwezigheid van opdrachtgever bij training of gedragstherapie gebeurt op eigen risico en verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.

#### ARTIKEL 10 – HUISSLEUTEL EN TOEGANG

Indien (een deel van de) training in huis van de opdrachtgever dient plaats te vinden, dan geeft opdrachtgever toestemming aan opdrachtnemer om het huis te betreden met een sleutel.

1. Opdrachtnemer zal de sleutel(s):
  - a. niet dupliceren;
  - b. zorgvuldig bewaren;
  - c. niet voorzien van een adres of ander soort kenmerk waardoor de herkomst kan worden herleid;
  - d. alleen gebruiken ten behoeve van het ophalen van de hond;
  - e. alleen bij zich dragen op dagen dat er een afspraak gepland staat;
  - f. op eerste verzoek retourneren;
2. Bij verlies of diefstal van de huissleutel:
  - a. zal de opdrachtgever hiervan zo snel mogelijk op de hoogte worden gesteld.
  - b. kan opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade als gevolg.
3. Een alarmcode van een alarminstallatie zal te allen tijde geheim gehouden worden.

#### ARTIKEL 11 - BETALING

1. De opdrachtgever is de opdrachtnemer de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen diensten.
2. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.
3. Voor de vooraf overeengekomen door de opdrachtnemer in rekening te brengen (aanvullende) kosten van diensten stuurt de opdrachtnemer een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de opdrachtgever, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 14 dagen.
4. De opdrachtnemer stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen.
  - b. Per herinnering behoudt opdrachtnemer zich het recht voor om € 15,- administratiekosten in rekening te brengen.
  - c. Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is de opdrachtnemer gerechtigd rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

#### ARTIKEL 12 - ANNULERING

1. Annulering door opdrachtgever van gemaakte afspraken zal door de opdrachtnemer aanvaard worden.
2. Indien de afspraak op een later tijdstip wordt ingehaald zijn er geen annuleringskosten verschuldigd.
3. Bij een door opdrachtnemer aanvaarde annulering:
  - a. binnen 5 dagen voor aanvang van de betrokken afspraak, worden geen annuleringskosten in rekening gebracht.
  - b. binnen 24 uur voor aanvang van de betrokken afspraak, behoudt opdrachtnemer zich het recht voor om annuleringskosten in rekening te brengen. Deze annuleringskosten bedragen 50% van de oorspronkelijk overeengekomen kosten.
4. Indien de opdrachtgever de gemaakte afspraak annuleert in verband met ziekte of overlijden van de hond of andere zaken van overmacht, worden eventueel vooruit betaalde kosten gerestitueerd.
5. Indien de opdrachtnemer door overmacht of omstandigheden wordt gedwongen een afspraak te annuleren, zal de opdrachtgever daarvan tijdig telefonisch op de hoogte gesteld worden. Tevens zal er op korte termijn een nieuwe afspraak gemaakt worden.
6. Opdrachtnemer heeft het recht om de training af te breken bij extreme gladheid, hitte of weeralarm of wanneer de hond daartoe aanleiding geeft.

#### ARTIKEL 13 - BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. De overeenkomst eindigt:
  - a. op de einddatum genoemd in de overeenkomst;
  - b. met instemming van beide partijen;
  - c. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de opdrachtgever;
  - d. na een eenzijdige opzegging door de opdrachtnemer met inachtneming van het bepaalde in artikel 12;
  - e. overlijden van de hond;

#### ARTIKEL 14 - OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR DE OPDRACHTNEMER

1. De opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
  - a. de opdrachtgever herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortduren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van de opdrachtnemer kan worden verwacht;
  - b. door toedoen van opdrachtgever ernstige spanningen met de opdrachtnemer zijn ontstaan, waardoor voortzetting van de overeenkomst wordt bemoeilijkt;
  - c. omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de opdrachtnemer zijn betalingsverplichting niet zal kunnen nakomen;
  - d. de opdrachtgever een betalingsachterstand van meer dan 1 maand heeft;
  - e. de opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, een verzoek tot surseance van betaling indient, om toepassing van de schuldsanering natuurlijke personen verzoekt, geconfronteerd wordt met een beslag op zijn eigendom.
2. Ontbinding van de overeenkomst geschiedt uitsluitend schriftelijk en zonder rechterlijke tussenkomst. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van de opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

#### ARTIKEL 15 - GEHEIMHOUDING EN INTELLECTUELE EIGENDOM EN COPYRIGHT

1. De opdrachtnemer zal alle hem verstrekte informatie als vertrouwelijk beschouwen voor zover dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. De opdrachtnemer zal de persoonsgegevens van de opdrachtgever uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht en zal deze gegevens niet delen met derden.
3. Mededelingen aan derden (bijv. dierenarts) worden slechts gedaan na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
4. De opdrachtnemer zal eventueel gemaakt video- of fotomateriaal niet gebruiken voor andere doeleinden dan de training of opleiding-/(na-)scholingsdoeleinden zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
5. De opdrachtnemer behoudt zich alle intellectuele- en industriële eigendomsrechten voor die bij het uitvoeren van de opdracht inzake methoden en hulpmiddelen in de meest brede zin zijn ontwikkeld.
6. Alle door de opdrachtnemer verstrekte informatie is uitsluitend bestemd voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.
7. Zie ook de ingesloten Privacy Verklaring.

#### ARTIKEL 16 - SLOTBEPALINGEN VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, die de opdrachtnemer dient te maken tot behoud van zijn rechten met betrekking tot invordering van door opdrachtgever verschuldigde bedragen komen ten laste van de opdrachtgever.
2. Voor het overige, niet bepaalde, beslist de opdrachtnemer. Deze beslissingen zijn bindend.

#### BIJLAGEN

Gedragscode Hond en Emoties  
Privacyverklaring

## Bijlage 1: Gedragscode

Het algehele welzijn van de hond staat bij opdrachtnemer centraal en voorop. Opdrachtnemer zal daarom geen gebruik maken van hulpmiddelen die het welzijn van de hond in gevaar kunnen brengen. Onder deze hulpmiddelen vallen onder andere:

- Slipketting
- Sliphalsband
- Prikband
- Elektrische halsband
- Anti-blafband

Bij training zullen alleen positieve leermethoden worden toegepast waarbij gebruik wordt gemaakt van een beloningssysteem afgestemd op de hond.

## Bijlage 2: Privacyverklaring

### Algemeen

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is een Europese regelgeving en vervangt per 25 mei 2018 de Wet bescherming persoonsgegevens. Met de AVG (GDPR) kent de Europese Unie één privacywet. Wanneer gegevens over klanten of andere personen vastgelegd worden, moet in een privacyverklaring uitgelegd worden wat er met die gegevens gebeurt.

### Contactgegevens opdrachtnemer

Hond en Emoties  
Houtduifstraat 28  
1826 JH Alkmaar  
0613017717

[info@hondenemoties.nl](mailto:info@hondenemoties.nl)

kvk 77191196

Btw NL 003161815B46.

Hond en Emoties houdt zich bezig met kynologische training en gedragstherapie.

### Geregistreerde gegevens van opdrachtgever:

Voor- en achternaam, (e-mail)adres en telefoonnummer(s)

Alle beschikbare informatie (welke wordt verstrekt door opdrachtgever en wordt geconstateerd door opdrachtnemer) over de hond.

### Doeleinden gegevensopslag:

Uw persoonsgegevens worden gebruikt voor:

- (Financiële) administratie;
- Het teruglezen van adviezen;
- Informatie toesturen over gemaakte afspraken;
- Wettelijke verplichting zoals belastingaangifte.

Het dossier van de hond kan gebruikt worden:

- (Na-)scholing van de opdrachtnemer, waarbij eventuele persoonsgegevens en/of naam van de hond worden gefingeerd.

### Plichten opdrachtnemer:

De persoonsgegevens worden goed beveiligd tegen onbevoegde toegang.

Het dossier van de opdrachtgever wordt na 7 jaar vernietigd.

Het dossier van de hond op de website zal alleen de naam van de hond bevatten en zal niet in combinatie met de persoonsgegevens van de opdrachtgever worden geplaatst.

### Rechten opdrachtgever:

Opdrachtgever heeft het recht op:

- inzage, correctie, verwijdering en het meenemen van eigen gegevens (dataportabiliteit)
- het recht op intrekking van verleende toestemming
- het indienen van een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens over opdrachtnemer met de gegevens van de opdrachtgever omgaat.