

Algemene voorwaarden

Hondencoach Shannon gevestigd in Krimpen aan den IJssel en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 87046156.

Artikel 1 Definities

Hondencoach: Shannon Peters-van Kooten.

Cliënt: de hondeneigenaar die de Hondencoach wenst in te schakelen voor het uitvoeren van de Werkzaamheden.

Overeenkomst: deze algemene voorwaarden en de door de Cliënt aanvaarde offerte van de Hondencoach.

Werkzaamheden: de door de Hondencoach ingevolgde de offerte voor de Cliënt te verrichten werkzaamheden, waaronder de levering van onder meer zaken en/of diensten.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Werkzaamheden van de Hondencoach. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor eventuele aanvullende of vervolgoedragen.
2. De Hondencoach behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving aan de Cliënt. De algemene voorwaarden die gelden en van toepassing zijn op de betreffende overeenkomst zijn de voorwaarden die op het moment van de totstandkoming van de overeenkomst op de website van de Hondencoach gepubliceerd zijn: www.hondencoachshannon.nl.

Artikel 3 Offertes

1. De Hondencoach kan niet aan haar offerte worden gehouden indien de Cliënt redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of typefout bevatte.
2. De door de Hondencoach in de offerte geoffreerde prijzen en tarieven zijn de prijzen en tarieven die op dat moment gelden en gelden niet automatisch voor opvolgende opdrachten of overeenkomsten.

Artikel 4 Vergoedingen en betaling

1. De offerte vermeldt de vergoedingen die de Cliënt aan de Hondencoach verschuldigd is voor de Werkzaamheden.
2. Door acceptatie van de offerte ontstaat een overeenkomst tussen de Hondencoach en de Client, welke overeenkomst voor de Cliënt de verplichting tot betaling van de overeengekomen vergoedingen in het leven roept.
3. De Hondencoach stuurt na acceptatie van de offerte een factuur naar de Cliënt voor de door haar te verrichten Werkzaamheden of een deel daarvan.

4. De facturen van de Hondencoach dienen telkens vóór de datum waarop de uitvoering van de Werkzaamheden (of -indien betaling in termijnen is overeengekomen tussen partijen- het betreffende deel van de Werkzaamheden) aanvangt te zijn voldaan door de Cliënt.
5. Indien de Cliënt in gebreke blijft met de betaling van een factuur dan wordt de uitvoering van de (verdere) Werkzaamheden opgeschort totdat de factuur volledig is betaald door de Cliënt.
6. Alle door de Hondencoach in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten voor het verhaal van vorderingen van de Hondencoach op de Cliënt komen ten laste van de Cliënt.

Artikel 5 Verplichtingen van de Cliënt

1. De Cliënt stelt alle informatie die voor de uitvoering van de Overeenkomst relevant is of die de Hondencoach daarvoor relevant acht tijdig beschikbaar aan de Hondencoach.
2. De Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, ook indien deze informatie van derden afkomstig is.
3. Indien de Client de informatie als bedoeld in artikel 5.1 niet of niet tijdig ter beschikking stelt aan de Hondencoach, dan behoudt de Hondencoach zich het recht voor om eventuele verdragingskosten in rekening te brengen bij de Client en/of de Overeenkomst te beëindigen.
4. Indien de Hondencoach de overeenkomst wegens een tekortkoming van de Client beëindigd, is de Hondencoach niet gehouden de door de Cliënt reeds voldane vergoedingen te retourneren. Deze reeds voldane vergoedingen gelden dan als beëindigingsvergoeding voor de Hondencoach. De Hondencoach behoudt zich het recht voor om overeengekomen vergoedingen die nog niet in rekening zijn gebracht bij de Cliënt, alsnog in rekening te brengen en Cliënt is verplicht deze vergoedingen binnen 7 kalenderdagen te voldoen.

Artikel 6 Uitvoering van de Werkzaamheden

1. In de offerte is een omschrijving opgenomen van de door de Hondencoach te verrichten Werkzaamheden.
2. De Hondencoach zal zich naar beste kunnen inspannen de Werkzaamheden uit te voeren overeenkomstig de met de Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken.
3. De Hondencoach bepaalt de wijze waarop de Werkzaamheden worden uitgevoerd en welke materialen bij de uitvoering van de Werkzaamheden zullen worden gebruikt. De Hondencoach houdt waar mogelijk en redelijk rekening met de wensen van de Cliënt en/of de eigenschappen van de hond.
4. Termijnen waarbinnen de Werkzaamheden dienen te worden afgerond, zijn slechts te beschouwen als een fatale termijn indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen. De Overeenkomst kan door Cliënt in geen geval wegens termijnoverschrijding worden ontbonden. Voorts is de Hondencoach in geen geval schadeplichtig wegens termijnoverschrijding.
5. Indien de Hondencoach op verzoek of met voorafgaande instemming van de Cliënt werkzaamheden of andere prestaties verricht die buiten de inhoud of omvang van de Werkzaamheden vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Cliënt aan de Hondencoach worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van de Hondencoach.

6. De Hondencoach is bevoegd derden in te schakelen bij de uitvoering van haar Werkzaamheden. Voor de inschakeling van derden is uitdrukkelijk geen toestemming vereist van de Cliënt.
7. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de offerte, vindt de uitvoering van de Overeenkomst altijd online plaats daar waar het een Verlatingsangsttraject betreft. Andere trajecten vinden op een nader overeen te komen locatie plaats.
8. De door de Hondencoach als onderdeel van de Werkzaamheden gegeven adviezen en aanbevelingen kunnen onder geen voorwaarde of omstandigheid worden opgevat als een garantie ter zake van het door de Cliënt beoogde (eind)resultaat. Het behalen van het door Cliënt beoogde eindresultaat is tevens afhankelijk van de inzet van de Cliënt en de hond. De Hondencoach is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het door het Client beoogde eindresultaat.
9. Deelname aan het coaching traject van de Hondencoach is op eigen risico. De Cliënt past het door de Hondencoach gegeven advies en/of de aanbevelingen en kennis die zij tijdens het coaching traject opdoet op eigen risico toe.

Artikel 7 Coachingstraject & coahingsessies

1. Elk coachingstraject heeft een bepaalde looptijd. De looptijd van het coachingstraject wordt uitdrukkelijk door de Hondencoach vermeld. Het coachingstraject dient binnen deze looptijd te worden afgerond door de Cliënt en de coachingsessies vinden tijdens de looptijd plaats.
2. De tijdstippen waarop de coachingsessies plaatsvinden worden in overleg tussen partijen bepaald, bij voorkeur bij aanvang van de Overeenkomst. Tenzij partijen anders afspreken, is er gedurende de looptijd van het traject, in beginsel, om de week één (online) contactmoment tussen de Hondencoach en de Cliënt.
3. Indien de Hondencoach verhinderd is voor een coachingsessie, zal in goed overleg tussen partijen -binnen de looptijd van het traject- een nieuw tijdstip worden bepaald. Indien geen passend tijdstip kan worden overeengekomen tussen partijen dan heeft de Cliënt recht op restitutie van de reeds betaalde vergoeding voor de betreffende coachingsessie.
4. Indien de Cliënt verhinderd is voor een coachingsessie dan dient zij dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk 24 uur voor aanvang van de betreffende coachingsessie schriftelijk kenbaar te maken aan de Hondencoach. In goed overleg tussen partijen zal -binnen de looptijd van het traject- een nieuw tijdstip worden bepaald.
5. De Hondencoach houdt zich uitdrukkelijk het recht voor de volledige kosten voor een coachingsessie in rekening te brengen indien de Cliënt (a) de coachingsessie 24 uur voor aanvang van de betreffende coachingsessie annuleert; of (b) zonder nadere berichtgeving, niet komt opdagen bij de coachingsessie. Indien de vergoeding voor de betreffende coachingsessie reeds door de Cliënt is voldaan, bestaat geen recht op restitutie van die vergoeding.
6. Indien de Cliënt met vakantie gaat, dient de Cliënt dit uiterlijk 14 kalenderdagen voor vertrek aan te geven bij de Hondencoach. Gedurende de vakantie van de Cliënt wordt het coachingstraject tijdelijk, doch voor maximaal 4 weken, onderbroken. Bij terugkomst van de

Cliënt wordt het traject direct hervat en wordt een nieuwe planning gemaakt voor de coachingsessies.

7. Indien de Cliënt nalaat om de Hondencoach te informeren overeenkomstig artikel 7.6 of indien het coachingstraject niet na 4 weken wordt hervat, dan houdt de Hondencoach zich het recht voor om het coachingstraject te annuleren en de niet genoten coachingsessies in die periode als vervallen te beschouwen, terwijl de Hondencoach recht houdt op vergoeding van die sessie en niet gehouden is tot restitutie van reeds betaalde vergoedingen voor die sessie.
8. De Hondencoach houdt zich het recht voor om coachingsessies die, door redenen te wijten aan de Cliënt, niet kunnen plaatsvinden tijdens de looptijd van het traject te annuleren, terwijl de Hondencoach recht houdt op vergoeding van die sessie en niet gehouden is tot restitutie van reeds betaalde vergoedingen voor die sessie.

Artikel 8 Wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden blijkt dat het noodzakelijk is de te verrichten Werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in overleg de Overeenkomst aan. Indien na het sluiten van de Overeenkomst feiten of omstandigheden naar voren komen die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst nog niet kenbaar waren die een materiele impact hebben op de Overeenkomst en/of de uitvoering van de Werkzaamheden, dan zullen partijen in overleg treden en trachten een regeling te treffen hoe met de nieuwe feiten en omstandigheden zal worden omgegaan.
2. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan de looptijd van het coachingstraject en/of het tijdstip van de voltooiing van de Werkzaamheden worden beïnvloed. De Hondencoach stelt de Cliënt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
3. De Cliënt is gerechtigd de Overeenkomst 14 kalenderdagen voor aanvang van de eerste coachingsessie kosteloos te beëindigen. De Hondencoach zal de door Cliënt reeds voldane vergoedingen binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de opzegging aan de Cliënt retourneren.
4. Iedere opzegging van de Overeenkomst dient schriftelijk te geschieden.
5. Beide partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst tussentijds te beëindigen. Bij tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst door de Cliënt geldt dat de Hondencoach recht heeft op
 - (a) vergoeding van de reeds uitgevoerde Werkzaamheden (waaronder de voorbereiding, introductie, planning, coachingsessie, etc.) op basis van een uurtarief voor een "los consult" als vermeld op de website van de Hondencoach; en
 - (b) een beëindigingsvergoeding gelijk aan 50% van de vergoeding voor de niet uitgevoerde Werkzaamheden, e.e.a. onverminderd de overige rechten en remedies van de Hondencoach.
6. De tweede volzin van artikel 8.5 (inclusief (a) en (b)) geldt mutatis mutandis, indien de Hondencoach de Overeenkomst beëindigd omdat de Cliënt in gebreke blijft met haar

betalingsverplichtingen of enige andere verplichting. Voordat de Hondencoach de Overeenkomst beëindigd wegens een tekortkoming door de Cliënt zal zij de Client (eenmalig) in gebreke stellen. De Cliënt heeft maximaal 14 kalenderdagen om haar tekortkoming te herstellen.

7. De Hondencoach heeft het recht om haar verplichtingen onder de Overeenkomst op te schorten indien de Cliënt haar verplichtingen onder de Overeenkomst niet nakomt.

Artikel 9 Overmacht

1. Indien zich een overmachtssituatie voordoet als gevolg waarvan de Hondencoach niet aan haar verplichtingen jegens de Cliënt kan voldoen, dan worden die verplichtingen opgeschort zolang de overmachtssituatie voortduurt. Tot een overmachtssituatie wordt mede gerekend: ziekte, ongevallen, stroom- of internet storingen en/of uitval, computervirussen en brand.
2. Nadat de overmachtssituatie voorbij is zullen partijen in overleg treden over de hervatting van de Werkzaamheden en zal een nieuwe planning worden gemaakt voor de coachingsessies.
3. Indien de overmachtssituatie langer dan 90 kalenderdagen voortduurt en/of hervatting van de Werkzaamheden redelijkerwijs niet mogelijk als bedoeld in artikel 9.1, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De Hondencoach is in dat geval niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als de Hondencoach als gevolg van de overmachtssituatie enig voordeel geniet.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. Iedere aansprakelijkheid van de Hondencoach is beperkt tot het bedrag (exclusief BTW) dat door de Hondencoach aan de Cliënt in rekening is gebracht drie (3) maanden voorafgaande aan het ontstaan van de aansprakelijkheid.
2. De Hondencoach is slechts aansprakelijk voor schade die door opzet of grove schuld door haar is veroorzaakt. De Hondencoach is voorts niet aansprakelijk voor indirecte en gevolgschade.
3. De Cliënt is en blijft ten allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor de hond en de gedragingen van de hond. De Hondencoach is nimmer aansprakelijk voor (a) schade aan of in verband met de hond (waaronder begrepen maar niet beperkt tot medische kosten); en (b) de door de hond veroorzaakte schade aan de Client of derden. De Client is verantwoordelijk om een passende en degelijke aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten voor de hond.
4. De Hondencoach is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige informatie.
5. De Cliënt vrijwaart de Hondencoach tegen alle aanspraken van derden ontstaan door of die verband houden met de door haar uitgevoerde diensten.

Artikel 11 Intellectueel eigendom

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door Hondencoach aan de Cliënt ter beschikking gestelde materialen en adviezen berusten bij de Hondencoach. Het is Cliënt verboden deze materialen en adviezen te verveelvoudigen, verspreiden, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Hondencoach.
2. Elke handeling in strijd artikel 11.1 wordt beschouwd als een inbreuk op het auteursrecht van de Hondencoach. De Hondencoach behoudt zich ter zake alle rechten uitdrukkelijk voor.

Artikel 12 Vertrouwelijkheid & Privacy

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding ten aanzien van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader de Overeenkomst van de ander verkrijgen.
2. De persoonsgegevens van de Cliënt zullen door de Hondencoach worden verwerkt in overeenstemming van de privacyverklaring. De Hondencoach zal deze gegevens vertrouwelijk behandelen. De privacyverklaring is gepubliceerd op de website van de Hondencoach.

Artikel 13 Klachten

1. De Cliënt is verplicht om klachten verband houdende met de Overeenkomst (waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, klachten over offertes, facturen, de door de Hondencoach verrichte Werkzaamheden of de door de Hondencoach verstrekte materialen en/of adviezen) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na de dag waarop de Cliënt bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de feiten of omstandigheden waarop de klacht is gebaseerd, schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan de Hondencoach.
2. De Hondencoach streeft ernaar om binnen 7 kalenderdagen te reageren op klachten.
3. Indien de Hondencoach van oordeel is dat de klacht gegrond is, dan zullen partijen in goed overleg streven om een oplossing overeen te komen voor de afdoening van de klacht.
4. De Hondencoach dient ten allen tijde door Cliënt in de gelegenheid gebracht te worden om tekortkomingen in de uitvoering van de Werkzaamheden te herstellen. De Hondencoach dient een redelijke termijn, doch minimaal 14 kalenderdagen, te worden geboden om een tekortkoming te herstellen.
5. Het indienen van een klacht door de Cliënt, laat de betalingsverplichting van Client onverlet.

Artikel 14 Rechts- en forumkeuze

1. Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen eventuele geschillen die voortvloeien uit de Overeenkomst zo veel mogelijk in onderling overleg pogen te beslechten.
3. Alle geschillen die voortvloeien uit de Overeenkomst zullen exclusief worden voorgelegd aan de rechter te Rotterdam.
4. Alle vorderingsrechten van de Cliënt jegens de Hondencoach, hetzij uit hoofde van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, hetzij uit hoofde van een onrechtmatige daad, hetzij op enige andere grond, vervallen zodra een periode van één (1) jaar is verstreken na de dag waarop de Client bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het

bestaan van die vorderingsrechten en de Client ter zake die vorderingsrechten niet binnen die periode van één (1) jaar in rechte een eis heeft ingesteld.

Deze algemene voorwaarden mogen niet, al dan niet deels, worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Hondencoach.