

# Algemene voorwaarden Kattengedragadvies Bennekom

## Artikel 1: Definities

- 1.1 Overeenkomst: de overeenkomst van opdracht, waarbij de kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom zich verbindt jegens de klant een gedragsbegeleiding in te stellen en/of adviezen te geven en/of diensten te verlenen ten behoeve van kat(ten) van die klant of katten(gedrag) in het algemeen.
- 1.2 Gedragsbegeleiding: het opmaken van een anamnese, het stellen van een diagnose, het vaststellen van een therapie en het zo breed mogelijk begeleiden, adviseren en instrueren van de klant inzake de uit te voeren therapie van de betrokken patiënt(en).
- 1.3 Kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom: degene die in opdracht van de klant een gedragsbegeleiding instelt en/of adviezen geeft en/of andere diensten verleent m.b.t. het gedrag van katten.
- 1.4 Patiënt(en): Door klant ter behandeling aangeboden kat(ten) of groepen van katten, ten behoeve waarvan een gedragsbegeleiding wordt ingesteld en/of adviezen worden gegeven en/of diensten worden verleend.
- 1.5 Klant: Eigenaar van de te behandelen kat, in wiens opdracht de kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom een gedragsbegeleiding instelt, adviezen geeft of andere diensten verleent m.b.t. het gedrag van katten. Of de organisatie of persoon in wiens opdracht de kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom diensten verleent.
- 1.6 Debiteur: degene op wiens naam de factuur van de kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom is gesteld.
- 1.7 Contractperiode: de overeengekomen duur van de opdracht in de vorm van één of meer (vervolg)afspraken.

## Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten, welke door de klant zijn gegeven en door de kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom zijn aanvaard, conform artikel 2 lid 2.
- 2.2 Overeenkomst van opdracht komt tot stand, doordat partijen mondeling of schriftelijk een afspraak maken tot het verrichten van onderzoek en/of instellen van een gedragsbegeleiding en/of geven van adviezen en/of verlenen van diensten m.b.t. kattengedrag.
- 2.3 Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden van klant binden kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom niet. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden gelden alleen tussen klant en kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom, als zowel klant als kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom schriftelijk met deze aanvullende en/of afwijkende voorwaarden heeft ingestemd.

## Artikel 3: Randvoorwaarden

- 3.1 De kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom staat in voor het onderhouden van zijn/haar capaciteiten, deskundigheid en kennis om de opdracht uit te voeren.
- 3.2 De klant dient, voor zover zijn mogelijkheden het toelaten, de aanwijzingen van de kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom op te volgen.

3.3 De klant dient, voor zover zijn mogelijkheden het toelaten, tijdens de gedragsbegeleiding gebruik te maken van de door de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom voorgestelde hulpmiddelen in verband met de veiligheid van de klant, patiënt, kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom en omgeving.

3.4 Toezeggingen in welke zin dan ook gedaan door de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom worden, indien niet schriftelijk bevestigd, geacht niet te zijn gedaan.

3.5 Katten, die een gedragsbegeleiding ondergaan, worden geacht ingeënt te zijn tegen overdraagbare ziekten middels gangbare periodieke entingen via een dierenarts. Dan wel te beschikken over een geldige titerbepaling.

3.6 De aanwezigheid van ziektes en/of mogelijk besmettelijke aandoeningen voor mens en/of dier bij één of meerdere van de dieren van klant dient indien bekend bij klant, voorafgaand aan het consult aan kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom gemeld te worden. Indien pas na consult of ander bezoek van kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom bekend wordt dat bij klant een ziekte of besmettelijke aandoening heerst, dient klant dit binnen 24 uur na bekend worden van dit feit te melden aan kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom. Bij het overschrijden van deze termijn is klant verantwoordelijk voor mogelijke ziekte of schade bij mens of dier, veroorzaakt door het niet binnen de gestelde termijn op de hoogte stellen van de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom.

#### **Artikel 4: Overeenkomst van opdracht**

4.1 Alle aanbiedingen tot het sluiten van een overeenkomst van opdracht zijn vrijblijvend, tenzij tussen partijen anders is overeengekomen.

4.2 De tussen de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom en de klant te sluiten overeenkomst van opdracht is eerst rechtsgeldig vanaf het moment dat de overeenkomst door de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom schriftelijk of mondeling is bevestigd, dan wel wanneer de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen.

4.3 De kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom heeft het recht om het sluiten van een overeenkomst van opdracht, ten aanzien van een aan hem/haar ter behandeling aangeboden patiënt, te weigeren en/of om slechts onder bepaalde, nader te specificeren, voorwaarden aan te nemen.

4.4 De tussen de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom en de klant gesloten overeenkomst van opdracht leidt tot een inspanningsverbintenis van de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom tot het leveren van een gedegen en vakkundig advies. De kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom voert deze werkzaamheden uit naar beste kunnen en met de zorgvuldigheid die van hem/haar mag worden verwacht.

4.5 De kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom heeft het recht bij het uitvoeren van de overeenkomst van opdracht gebruik te maken van derden.

#### **Artikel 5: Contractperiode en beëindiging (overeenkomst van) opdracht**

5.1 Verlenging van de contractperiode is mogelijk door het door beide partijen overeenkomen en maken van een vervolgafspraak conform artikel 2.

5.2 De overeenkomst eindigt van rechtswege na het verstrijken van de contractperiode zonder dat opzegging door één van de partijen is vereist.

- 5.3 Tussentijdse beëindiging van de overeenkomst van opdracht is mogelijk indien:
- Patiënt overlijdt;
  - Klant dit uitdrukkelijk verzoekt;
  - Kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom van mening is dat van hem/haar redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat de behandeling zal worden voortgezet, omdat er geen redelijke kans (meer) is op een beoogd en/of gewenst resultaat;
  - Kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom van mening is dat het vertrouwen tussen klant en kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom in ernstige mate is verstoord.

5.4 Partijen kunnen de overeenkomst van opdracht met onmiddellijke ingang beëindigen, indien:

- Wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard;
- Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- Wederpartij bij kracht van gewezen vonnis wordt veroordeeld tot een (al dan niet voorwaardelijke) vrijheidsstraf, wegens een strafbaar feit;
- Wederpartij handelt in strijd met het recht;
- Wederpartij overlijdt.

5.5 Indien de overeenkomst van opdracht voortijdig wordt beëindigd, dan zal de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom:

- Indien de overeenkomst van opdracht op eenzijdig verzoek van de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom tussentijds wordt beëindigd alvorens hiertoe over te gaan, de klant hierover informeren en zijn motivatie aan de klant uiteenzetten, tenzij dit niet of niet tijdig mogelijk is;
- De overeengekomen vergoeding naar rato van de wel reeds uitgevoerde werkzaamheden bij de klant in rekening brengen, tenzij er sprake is van ondeelbare werkzaamheden. Dit naar beoordeling van de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom.

## **Artikel 6: Vergoeding**

6.1 De kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom stelt de in rekening te brengen tarieven en honoraria vast volgens zijn eigen tarieven naar gelang tijd en omstandigheden.

6.2 Betaling van de nota van de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom kan contant geschieden in het geval van een huisbezoek, direct na de verrichting tenzij anders overeengekomen. Voor niet contante betalingen geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum waarbij administratiekosten in rekening kunnen worden gebracht. Indien kattengedragsdeskundig van Kattengedragsadvies Bennekom niets heeft gemeld over wijze van betaling, mag klant er vanuit gaan dat facturering na verlenen van diensten zal plaatsvinden en hier geen extra kosten aan verbonden zijn.

6.3 Deelbetalingen van de vergoeding voor behandeling door debiteur zijn alleen mogelijk na schriftelijke goedkeuring door de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom.

6.4 Het tot stand komen van de overeenkomst van opdracht, leidt altijd onverkort tot de verplichting tot betaling.

6.5 De Debiteur is niet gerechtigd verrekening, uit welke hoofde dan ook, toe te passen ten aanzien van bedragen, die door de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom in rekening worden gebracht voor de door de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom verrichte werkzaamheden.

6.6 Bij niet tijdige betaling zal de debiteur direct in verzuim zijn en is de debiteur de wettelijke rente verschuldigd over de hoofdsom of restant der vordering. Voor het verzenden van een aanmaning wordt per keer een bedrag van ten minste €5,00 (vijf euro) in rekening gebracht.

6.7 Indien de Debiteur in verzuim is en tot incasso wordt overgegaan, is de Debiteur, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel de buitengerechterlijke als de gerechtelijke incassokosten. De buitengerechterlijke incassokosten worden, exclusief BTW gesteld op ten minste 15% van de verschuldigde hoofdsom met rente zulks met een minimum van € 50,00 (vijftig euro).

6.8 De kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom heeft het recht om in voorkomende gevallen voorafgaand aan de uitvoering van zijn werkzaamheden van de Klant een aanbetaling te verlangen en niet eerder met zijn werkzaamheden aan te vangen dan nadat het bedrag door Kattengedragsadvies Bennekom is ontvangen.

6.9 Annulering door Klant van gemaakte afspraken zal door de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom aanvaard worden:

- a. Indien klant een gemaakte afspraak eenzijdig opzegt, blijft de volledige betalingsverplichting in stand.
- b. Indien klant annuleert na ontvangst vragenlijst, wordt er € 10,00 (tien euro) administratiekosten in rekening gebracht.
- c. Indien de klant de gemaakte afspraak annuleert in verband met ziekte of overlijden van het dier of andere zaken van overmacht, worden eventueel vooruit betaalde kosten onder inhouding van € 10,00 (tien euro) administratie- en organisatiekosten gerestitueerd.
- d. Indien klant de afspraak annuleert binnen 24 uur voorafgaand aan de afspraak wordt er € 10,00 (tien euro) administratiekosten en € 18,50 (achttien euro vijftig) voorbereidingskosten in rekening gebracht.
- e. Indien de klant een lopende gedragsbegeleiding stopzet binnen 24 uur na het observatiebezoek, zullen de voorbereidingskosten à € 18,50 (achttien euro vijftig) per uur, alsmede de bezoekkosten à € 18,50 (achttien euro vijftig) per uur in rekening gebracht worden.

6.10 Indien kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom door overmacht of omstandigheden wordt gedwongen een afspraak te annuleren, zal getracht worden de klant daarvan tijdig telefonisch op de hoogte te brengen. Aan het onverhoopt niet ontvangen van bericht van annulering kunnen geen rechten worden ontleend.

## **Artikel 7: Aansprakelijkheid**

7.1 De kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van door de klant gewenst resultaat. Daarentegen zal de kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom in alle redelijkheid zijn uiterste best betrachten om het gewenste resultaat bij de gedragsbegeleiding te bereiken. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.

7.2 De kattengedragsdeskundige van Kattengedragsadvies Bennekom is niet aansprakelijk voor ziekten en/of (vermeende) gebreken, mentaal of fysiek, welke het dier mogelijk oploopt tijdens of ten gevolge van de gedragsbegeleiding.

7.3 Deelname door klant aan gedragsbegeleiding gebeurt op eigen risico en verantwoordelijkheid. De klant blijft te allen tijde aansprakelijk voor het gedrag van zijn/haar dier(en).

7.4 Het sluiten van een (overeenkomst van) opdracht, laat geheel onverlet de risicoaansprakelijkheid van klant en/of derden voor door het dier aangerichte schade in de zin van art. 6:179 BW.

## **Artikel 8: Klachten**

8.1 De Klant is verplicht om de door de kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom te verrichten prestatie onverwijld te keuren op direct constateerbare gebreken en/of onvolkomenheden. De Klant dient klachten over de verrichte diensten binnen 30 dagen nadat de werkzaamheden zijn beëindigd of nadat de gebreken en/of onvolkomenheid aan de Klant kenbaar is geworden, schriftelijk aan de kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom te berichten, bij overschrijding van welke termijn elke aanspraak jegens de kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom ter zake enige gebrek en/of onvolkomenheid vervalst.

8.2 Indien de kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom de klacht over de verrichte prestatie gegrond bevindt, heeft de kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom te allen tijde het recht om:

- a. indien dat nog mogelijk is, deze prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten of;
- b. het door de Klant verschuldigde bedrag te crediteren; zulks ter keuze van de kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom.

## **Artikel 9: Vertrouwensrelatie**

9.1 De kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom zal alle hem/haar verstrekte informatie als vertrouwelijk beschouwen, voor zover dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

9.2 Tijdens het consult en eventuele behandelingen, kan het voorkomen dat er foto's en/of films van uw huisdier gemaakt worden. De kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom behoudt het recht voor om deze te gebruiken voor publicatie op haar website en/of in wetenschappelijke artikelen die zij schrijft. Tenzij de Cliënt hiertegen uitdrukkelijke en onoverkomelijke bezwaren kenbaar heeft gemaakt. Het gebruik van het materiaal zal op een dusdanige manier gebeuren dat gegevens van de eigenaar niet in beeld zal komen.

## **Artikel 10: Eigendom**

10.1 De kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom behoudt te allen tijde het eigendom van afschriften, bescheiden en andere informatiedragers zoals bijvoorbeeld video-opnamen die betrekking hebben op de behandelde patiënt. De kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom zal deze bescheiden gedurende 5 jaren bewaren.

10.2 De kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom behoudt zich alle intellectuele- en industriële eigendomsrechten voor die bij het uitvoeren van de opdracht inzake methoden, therapie en hulpmiddelen in de meest brede zin zijn ontwikkeld.

10.3 Alle door de kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom verstrekte rapporten, adviezen, richtlijnen en aanbevelingen zijn uitsluitend bestemd voor gebruik inzake de gedragsbegeleiding en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

## **Artikel 11: Wetenschappelijk onderzoek**

11.1 De kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom heeft het recht om verzamelde gegevens van de patiënt te gebruiken voor statistisch en/of wetenschappelijk onderzoek, ofwel in een publicatie te verwerken, tenzij de klant hiertegen uitdrukkelijke en onoverkomelijke bezwaren kenbaar heeft gemaakt. De kattengedragdeskundige van Kattengedragadvies Bennekom zal zo nodig het voornemen om genoemde gegevens te gebruiken voor onderzoek voorafgaand melden aan de klant.

## **Artikel 12: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

12.1 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

12.2 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Kattengedragadvies Bennekom partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

12.3 Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met Kattengedragadvies Bennekom

*Laatst herzien d.d. 16 februari 2018.*

*Typefouten en wijzigingen voorbehouden.*