

Algemene voorwaarden De Kattenhoek

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- **Gebruiker:** de gebruiker van de algemene voorwaarden, in dit geval de kattengedragstherapeut.
- **Kattengedragstherapeut:** degene die in opdracht van de klant een gedragstherapeutische behandeling instelt en/of adviezen geeft en/of diensten verleent met betrekking tot het gedrag van katten.
- **Klant:** de wederpartij van de gebruiker, zijnde de eigenaar van de te behandelen kat en/of de aanbieder van de kat die de kattengedragstherapeut inschakelt en daartoe opdracht geeft inzake het gedrag van het dier. Of de persoon of organisatie in wiens opdracht de kattengedragstherapeut diensten verleent.
- **Opdracht:** een overeenkomst van opdracht tot dienstverlening in de zin van artikel 400 e.v. boek 7 BW, waarbij de kattengedragstherapeut zich verbindt jegens de klant een gedragstherapeutische behandeling in te stellen ten behoeve van huisdier(en) van die klant, en/of adviezen te geven of diensten te verlenen.
- **Gedragstherapeutische behandeling:** 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.
- **Contractperiode:** de overeengekomen duur van de opdracht in de vorm van één of meer (vervolg)afspraken van vooraf bepaalde tijdsduur en locatie.

Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle opdrachten welke door de klant zijn gegeven en door de gebruiker zijn aanvaard conform artikel 2, lid 2.
2. De overeenkomst van opdracht komt tot stand doordat partijen mondeling of schriftelijk een afspraak maken tot het instellen van een gedragstherapeutische behandeling en/of tot het verlenen van andere diensten zoals het geven van voorlichting en advies.
3. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden gelden alleen tussen partijen indien de kattengedragstherapeut schriftelijk met deze aanvullende en/of afwijkende voorwaarden heeft ingestemd.
4. Door het maken van een afspraak gaat de opdrachtgever akkoord met de algemene Voorwaarden.

Artikel 3: Uitvoering van de overeenkomst

1. De tussen de kattengedragstherapeut en de klant gesloten (behandel)overeenkomst leidt tot een inspanningsverbintenis van de kattengedragstherapeut tot het leveren van gedegen en vakkundig advies. De kattengedragsdeskundige voert de werkzaamheden uit naar beste

inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Zij staat in voor het onderhouden van haar capaciteiten, deskundigheid en kennis om de opdracht uit te voeren.

2. De kattengedragstherapeut heeft het recht bij het uitvoeren van de (behandel)overeenkomst gebruik te maken van derden.
3. De klant dient, voor zover zijn mogelijkheden het toelaten, de aanwijzingen van de kattengedragstherapeut op te volgen.
4. De klant dient, voor zover zijn mogelijkheden het toelaten, tijdens de gedragstherapeutische behandeling gebruik te maken van de door de gebruiker voorgestelde maatregelen in verband met de veiligheid van de klant, de gedragstherapeut en de omgeving.
5. Toezeggingen, in welke zin dan ook gedaan door de kattengedragstherapeut, worden, indien niet schriftelijk bevestigd, geacht niet te zijn gedaan.
6. Dieren, die een gedragstherapeutische behandeling ondergaan, moeten ingeënt zijn tegen overdraagbare ziekten middels gangbare entingen via een dierenarts.

Artikel 4: Wijziging van overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de contractperiode te verlengen, zullen partijen in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen conform artikel 2.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de behandeling daardoor worden beïnvloed. De kattengedragstherapeut zal de klant zo spoedig mogelijk hierover tevoren inlichten.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële consequenties zal hebben, zal de kattengedragstherapeut de klant hierover schriftelijk van tevoren inlichten.
4. De overeenkomst eindigt van rechtswege na het verstrijken van de contractperiode zonder dat opzegging door één van de partijen is vereist.
5. Na schriftelijke overeenstemming van partijen is tussentijdse beëindiging mogelijk.
6. Het annuleren van een afspraak door de klant dient te geschieden rechtstreeks telefonisch met de kattengedragstherapeut, via inspreken van de voicemail van de kattengedragstherapeut of d.m.v. het sturen van een email naar de kattengedragstherapeut. Dit alles minimaal 24 uur voor de afspraak.
7. De tussen de kattengedragstherapeut en de klant gesloten (behandel)overeenkomst wordt tussentijds beëindigd door:
 - o Het uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de klant;
 - o Het overlijden van het te behandelen dier;
 - o Een eenzijdige beslissing van de kattengedragstherapeut, indien de kattengedragstherapeut van mening is dat van haar redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de behandeling zal worden voortgezet omdat er geen redelijke kans (meer) is op een beoogd en/of gewenst resultaat;
 - o Een eenzijdige beslissing van de kattengedragstherapeut indien het vertrouwen tussen kattengedragstherapeut en de klant op ernstige wijze is verstoord.

8. Indien de (behandel)overeenkomst op eenzijdig verzoek van de kattengedragstherapeut tussentijds wordt beëindigd zal zij, alvorens hiertoe over te gaan, de klant hierover schriftelijk informeren en haar motivatie aan de klant uiteenzetten tenzij dit niet of niet tijdig mogelijk is.
9. Indien de (behandel)overeenkomst voortijdig zal worden beëindigd zal de overeengekomen vergoeding naar rato van de wel reeds uitgevoerde werkzaamheden bij de klant in rekening worden gebracht, tenzij sprake is van ondeelbare werkzaamheden. Dit naar beoordeling van de kattengedragstherapeut.
10. Partijen kunnen de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder opgaaf van redenen beëindigen indien:
 - o De wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard;
 - o De wederpartij (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 - o De wederpartij bij kracht van gewezen vonnis wordt veroordeeld tot een (al dan niet voorwaardelijke) vrijheidsstraf wegens een strafbaar feit;
 - o De wederpartij handelt in strijd met het recht

Artikel 5: Tarieven, honoraria en betaling

1. Terzake de uit de hoofde van de opdracht door de gedragstherapeut te verlenen diensten heeft deze aanspraak op een vergoeding, welke bij de overeenkomst van opdracht wordt vastgesteld.
2. Het tot stand komen van de overeenkomst van opdracht conform artikel 2 leidt altijd onverkort tot de verplichting tot betaling.
3. Betaling van de nota van de kattengedragstherapeut kan contant geschieden, direct na het consult. Voor niet-contante betalingen geldt een betalingstermijn van 10 dagen na factuurdatum, in welk geval administratiekosten in rekening gebracht kunnen worden.
4. Deelbetalingen van de vergoeding voor de gedragstherapeutische behandeling zijn alleen mogelijk na schriftelijke of mondelinge goedkeuring door de kattengedragstherapeut.
5. Indien de klant de overeenkomst eenzijdig opzegt, blijft de betalingsverplichting van kracht.
6. Bij een door de kattengedragstherapeut aanvaarde annulering binnen 24 uur voor de aanvang van de betrokken afspraak, wordt 25% van de vergoeding voor die afspraak in rekening gebracht.
7. Als na uitgebreid telefonisch of mail advies blijkt dat een consult alsnog wenselijk is worden de kosten van het uitgebreid telefonisch of mail advies in mindering gebracht op de consultprijs.
8. Indien de kattengedragstherapeut door overmacht of omstandigheden wordt gedwongen een afspraak te annuleren, zal getracht worden de opdrachtgever daarvan tijdig telefonisch of via de mail op de hoogte te brengen. Aan onverhoopt niet ontvangen van het bericht van annulering kunnen geen rechten worden verleend.
9. Indien de debiteur in gebreke of in verzuim is met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen wordt tot incasso overgegaan. De debiteur is, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel de buitengerechtigde als de gerechtelijke incassokosten. De buitengerechtigde incassokosten worden, exclusief BTW, gesteld op tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom met rente zulks met een minimum van € 50,- (vijftig euro).

Artikel 7: Aansprakelijkheid

1. De kattengedragstherapeut kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van het door de klant gewenste resultaat. Daarentegen zal de klant in alle redelijkheid zijn uiterste best betrachten om het gewenste resultaat bij de gedragstherapeutische behandeling te bereiken. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.
2. De kattengedragstherapeut is niet aansprakelijk voor ziekten en/of gebreken, mentaal of fysiek, welke het dier mogelijk oploopt tijdens of tengevolge van de gedragstherapeutische behandeling die door de klant wordt uitgevoerd. De klant is zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van de adviezen.
3. Deelname door de klant aan gedragstherapeutische behandeling gebeurt op eigen risico en verantwoordelijkheid. De klant blijft te allen tijde aansprakelijk voor het gedrag van zijn/haar dier.
4. Het sluiten van een (behandel)overeenkomst en/of het verrichten van onderzoek en/of het geven van adviezen en/of het verrichten van diensten, laat geheel onverlet de risicoaansprakelijkheid van de klant en/of derden voor door het dier aangebrachte schade in de zin van art. 6:179 BW. De klant wordt geacht een Wettelijke aansprakelijkheidsverzekering voor derden (WAP) afgesloten te hebben, welke ook voor zijn/haar dier geldig is.
5. Klant is zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de door de kattengedragstherapeut gegeven adviezen. Dit geldt voor zowel de directe als de indirecte gevolgen van de uitvoering van de adviezen.

Artikel 8: Klachten

1. De klant is verplicht om de door de kattengedragstherapeut te verrichten prestatie onverwijld te keuren op direct constateerbare gebreken en/of onvolkomenheden. De klant dient klachten over de verrichtte diensten binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk aan de kattengedragstherapeut te berichten, bij overschrijding van welke termijn elke aanspraak jegens de kattengedragstherapeut terzake ernstige gebreken en/of onvolkomenheden vervalft.
2. Indien de kattengedragstherapeut de klacht over de verrichtte prestatie gegrond bevindt, heeft de gedragstherapeut te allen tijde het recht om:
 - o Indien dat nog mogelijk is, deze prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten, of
 - o Het door de klant verschuldigde bedrag te crediteren, zulks ter keuze van de kattengedragstherapeut.

Artikel 9: Geheimhouding

1. De gedragstherapeut zal alle haar verstrekte informatie als vertrouwelijk beschouwen voor zover dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. De kattengedragstherapeut zal eventueel gemaakt video- of fotomateriaal niet gebruiken voor andere doeleinden dan de gedragstherapeutische behandeling zonder schriftelijke of mondelinge toestemming van de klant.

3. De kattengedragstherapeut behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 10: Intellectuele eigendom- en auteursrechten

1. Alle door de gedragstherapeut verstrekte stukken, zoals vragenlijsten, rapporten, adviezen, methoden, hulpmiddelen en richtlijnen zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de klant inzake de gedragstherapeutische behandeling van zijn dier en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gedragstherapeut worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
2. De kattengedragstherapeut behoudt te allen tijde het eigendom van afschriften, bescheiden en andere informatiedragers zoals bijvoorbeeld video opnamen die betrekking hebben op het behandelde dier. De gedragstherapeut zal deze bescheiden gedurende 5 jaren bewaren. De klant kan op verzoek tegen een vergoeding van de kostprijs afschriften krijgen van deze informatie(dragers) en/of andere bescheiden.
3. De gedragstherapeut behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 11: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

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.
2. Op alle (behandel)overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
3. Ingeval een geschil behoort tot de wettelijke competentie van de Arrondissementsrechtbank, is de rechtbank van de plaats van vestiging van de kattengedragstherapeut bevoegd van het geschil kennis te nemen, onverminderd de bevoegdheid van de kattengedragstherapeut een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.

Typefouten en wijzigingen voorbehouden.

Cora van den Hoek, gedragstherapeut voor katten.