

# Algemene voorwaarden KynoTaal

## Artikel 1: definities

1.1 De gedragstherapeut: Annelise van Mastop, werkzaam bij KynoTaal, gevestigd te Boskoop, aangesloten bij de Nederlandse Vereniging voor Gedragstherapeuten voor honden, NVGH (lidnummer 1394), die zich als zelfstandige bezighoudt met gedragstherapeutische dienstverlening voor honden.

1.2 De klant: de persoon die de gedragstherapeut wil inschakelen voor een dienst met betrekking tot het (ongewenste) gedrag, opvoeding of training van zijn of haar hond en hiervoor een overeenkomst met de gedragstherapeut aangaat.

1.3 Overeenkomst: elke overeenkomst tussen de klant en de gedragstherapeut in het kader van het verlenen van een dienst.

1.4 Diensten: alle werkzaamheden die de gedragstherapeut uitoefent, te denken aan gedragsconsulten, privétrainingen, begeleide wandelingen, advies etcetera.

1.4.1 **Gedragsconsult:** een afspraak, waarbij een anamnese wordt afgenomen omtrent een gericht probleem, met eventueel een gedragstest of observatie plaatsvindt, een diagnose wordt gesteld en een therapie wordt besproken. Dit is, tenzij anders overeengekomen, een thuisbezoek bij de klant en duurt ongeveer twee uur. Afhankelijk van het pakket wordt een verslag van dit consult binnen twee weken door de gedragstherapeut opgesteld en digitaal aan de klant overhandigd, tenzij anders overeengekomen.

1.4.2 **Advies, privétraining en/of begeleiding:** een afspraak, waarbij opvoeding van de hond centraal staat en waarbij de gedragstherapeut de klant begeleidt, adviseert en instrueert betreffende de uit te voeren oefeningen/adviezen. Een privétraining wordt gegeven op een locatie die is afgestemd met de klant en duurt ongeveer 60 minuten en kan vervolgens per 15 minuten à €10,- verlengd worden.

1.4.3 **Begeleide wandelingen:** een afspraak, waarbij tijdens een wandeling wordt gekeken naar de interactie tussen klant en diens hond en de gedragstherapeut de klant begeleidt, adviseert en instrueert om deze interactie te verbeteren. Een wandeling is op een locatie die is afgestemd met de klant en duurt ongeveer 45 minuten met een starttarief van €30,- en kan vervolgens per 15 minuten à €10 verlengd worden.

1.4.4 **Nazorg:** Het geven van telefonische of email-ondersteuning ten aanzien van het oorspronkelijke probleem waar een gedragsconsult voor is geweest. De nazorg hoort bij het gedragsconsult en wordt niet apart berekend. Een nazorgperiode eindigt 2 maanden na het eerste consult, tenzij anders overeengekomen. Binnen deze nazorgperiode neemt de gedragstherapeut bij een basis pakket eenmaal telefonisch contact op met de klant en bij een standaard pakket tweemaal. Het begeleiden, adviseren en instrueren van de cliënt betreffende de uit te voeren therapie. Hierna kunnen indien nodig extra consulten of lessen afgesproken worden. Het geven van extra consulten of lessen gebeurt op afspraak en hiervoor wordt een vast start tarief voor 45 minuten en vervolgens per 15 minuten in rekening gebracht.

## **🐾 Artikel 2: toepassing van de algemene voorwaarden en totstandkoming van de overeenkomst**

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten (opdrachten in de zin van artikel 7:400 e.v. BW), die tussen de gedragstherapeut en de klant worden gesloten zoals beschreven in artikel 2.2.

2.2 Een overeenkomst komt tot stand doordat de gedragstherapeut en de klant mondeling of schriftelijk (met name via email) een afspraak maken voor een dienst.

2.3 Opname in de agenda van de gedragstherapeut geldt als bewijs voor een totstandkoming van een overeenkomst.

2.4 Indien gewenst kan er een offerte gemaakt worden voor de klant. Deze wordt omgezet tot een overeenkomst in de in 2.2 en 2.3 omschreven gevallen. Een offerte geldt standaard 30 dagen.

## **🐾 Artikel 3: uitvoering van de opdracht**

3.1 De gedragstherapeut staat in voor het onderhouden van zijn capaciteiten, deskundigheid en kennis op het gebied van kynologische gedragstherapie en andere zaken die betrekking hebben op het werkgebied van de gedragstherapeut.

3.2 De klant dient, voor zover zijn of haar mogelijkheden het toelaten, de aanwijzingen van de gedragstherapeut op te volgen.

3.3 De klant dient, voor zover zijn of haar mogelijkheden het toelaten, tijdens de diensten van de gedragstherapeut gebruik te maken van door de gedragstherapeut voorgestelde hulpmiddelen in verband met de veiligheid van de klant, de hond, de gedragstherapeut of de omgeving.

3.4 Honden die betrokken zijn bij een dienst van de gedragstherapeut, worden geacht ingeënt te zijn tegen overdraagbare ziekten volgens de gangbare periodieke entingen via een dierenarts.

3.5 Toezeggingen in welke zin dan ook, gedaan door de gedragstherapeut, worden indien niet schriftelijk bevestigd, geacht niet te zijn gedaan.

## **🐾 Artikel 4: verlenging en beëindiging**

4.1 De contractperiode duurt zolang als de overeengekomen dienst duurt, met inachtneming van de nazorgperiode zoals beschreven in artikel 1.4.

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

4.3 Verlenging van de contractperiode is mogelijk doordat beide partijen overeenkomen een vervolgafpraak conform artikel 2 te maken.

4.4 Na overeenstemming van beide partijen is een tussentijdse beëindiging mogelijk.

4.5 Beide partijen kunnen in ieder geval de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder opgave van redenen beëindigen indien:

4.5.1 De wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard.

4.5.2 De wederpartij (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend.

4.5.3 De wederpartij wordt veroordeeld tot een (al dan niet voorwaardelijke) vrijheidsstraf.

4.5.4 De wederpartij handelt in strijd met het recht.

4.5.5 De wederpartij tussentijds adviezen opvolgt van anderen waardoor met het therapieplan van de gedragstherapeut onvoldoende successen kunnen worden geboekt.

## **🐾 Artikel 5: vergoedingen, betalingsvoorwaarden en annulering**

5.1 De gedragstherapeut heeft aanspraak op een vergoeding voor de geleverde diensten zoals deze beschreven staan op de website van de gedragstherapeut ([www.kynotaal.nl](http://www.kynotaal.nl)), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen door beide partijen.

5.2 Het tot stand komen van een overeenkomst zoals beschreven in artikel 2 leidt altijd tot de verplichting tot betaling.

5.3 Betaling van de vergoeding kan aan het einde van de dienst contant, via een Tikkie betalingsverzoek of binnen 14 dagen na factuurdatum per bank (over te maken op rekening NL69 ABNA 0466 0953 76 t.n.v. A. van Bommel te Boskoop onder vermelding van uw naam en de naam van uw hond).

5.4 Betaling in termijnen is mogelijk, doch uitsluitend in overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de gedragstherapeut.

5.5 Indien de klant een gemaakte afspraak tijdig annuleert, vervalt de betalingsverplichting. Indien de afspraak minder dan 24 uur vooraf wordt geannuleert, is de klant 50% van het bedrag verschuldigd. Indien de afspraak op een later tijdstip wordt ingehaald, zijn er geen extra kosten verschuldigd voor annulering.

5.6 Bij ziekte of overlijden van de hond of eigenaar is annulering kosteloos, mits een verklaring van de (dieren)arts kan worden overlegd.

5.7 Indien de gedragstherapeut door overmacht of omstandigheden wordt gedwongen een afspraak te annuleren, zal getracht worden de klant daarvan tijdig op de hoogte te stellen, telefonisch dan wel schriftelijk. Aan het onverhoopt niet ontvangen van bericht van annulering kunnen geen rechten ontleend worden.

## **🐾 Artikel 6: aansprakelijkheid**

6.1 De gedragstherapeut kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van het door de klant gewenste resultaat. Daarentegen zal de gedragstherapeut in alle redelijkheid haar uiterste best doen om het gewenste resultaat bij de geleverde dienst te bereiken, ook als dit betekent dat het oorspronkelijke therapieplan moet worden herzien. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft de betalingsverplichting bestaan.

6.2 De gedragstherapeut is niet aansprakelijk voor ziekten en/of (vermeende) gebreken, mentaal of fysiek, die de hond mogelijk oploopt tijdens of als gevolg van de verleende dienst.

6.3 Deelname door de klant aan de dienst gebeurt op eigen risico en verantwoordelijkheid. De klant blijft ten allen tijde aansprakelijk voor het gedrag van zijn of haar hond.

6.4 De klant wordt geacht een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (WAP) afgesloten te hebben, welke ook schade aan derden dekt die door zijn of haar hond veroorzaakt wordt.

## Artikel 7: geheimhouding en privacyverklaring

De AVG is de nieuwe wet ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Op grond van deze wet heeft een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde plichten en heeft degene van wie de gegevens zijn bepaalde rechten. Dit privacyreglement is bedoeld om u te informeren over uw rechten en onze plichten die gelden op grond van de AVG.

7.1 In KynoTaal kunnen diverse persoonsgegevens van u verwerkt worden. Dit is noodzakelijk voor onze (financiële) administratie en om later terug te kunnen vallen op de verslaglegging van consulten. De gedragstherapeut zal alle aan haar verstrekte informatie als vertrouwelijk beschouwen voor zover dit voortvloeit uit de aard van de informatie. KynoTaal is volgens de AVG de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens die in de organisatie plaatsvindt en houdt de ontwikkelingen daarin bij. In dat kader behoudt KynoTaal zich het recht voor wijzigingen door te voeren in deze privacy verklaring om de tekst aan te laten sluiten op de laatste stand van zaken. Aan de plichten die daaruit voortkomen, voldoet de praktijk als volgt:

- Uw gegevens worden voor specifieke doeleinden verzameld:
  - voor dienstverlening (verslaglegging van consulten en communicatie met u);
  - voor de financiële administratie;
  - om u te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten;
  - om goederen en diensten bij u af te leveren;
  - als wij hiertoe wettelijk verplicht zijn, zoals gegevens die wij nodig hebben voor onze belastingaangifte;
- Wij kunnen uw gegevens enkel voor een ander doel gebruiken, dan waarvoor ze oorspronkelijk verwerkt waren, als er tussen beide doelen een nauwe verwantschap bestaat.
- Er vindt geen verwerking plaats voor andere doeleinden.
- Alle medewerkers binnen KynoTaal hebben zich verplicht om vertrouwelijk om te gaan met uw persoonsgegevens.
- Uw persoonsgegevens worden goed beveiligd tegen onbevoegde toegang.
- Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor goede dienstverlening.

7.2 De gedragstherapeut zal eventueel gemaakt video- of fotomateriaal niet gebruiken voor andere doeleinden dan de overeenkomst met de klant, zonder toestemming van de klant.

7.3 Delen met anderen/verstrekking gegevens aan derden

KynoTaal verkoopt uw gegevens niet aan derden en verstrekt deze uitsluitend indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. In geval van advisering/consultatie deskundigen op kynologisch gebied en/of ten behoeve van doorverwijzen, overleggen wij uw gegevens enkel op uw toestemming. De gedragstherapeute behoudt zich het recht voor een beknopte samenvatting van het consult aan de dienstdoende dierenarts van de klant te sturen, tenzij de klant hiervoor voorafgaande aan het consult geen toestemming geeft.

7.4 Uw rechten als betrokkene:

U heeft de volgende rechten:

- Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van u verwerkt worden.
- Het recht op inzage en afschrift van die gegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).

- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens indien dat nodig mocht zijn met inachtneming van de wettelijke mogelijkheden zoals bewaarplicht financiële gegevens bedrijven.

## **🐾 Artikel 8: eigendom en copyright**

8.1 De gedragstherapeut behoudt zich alle intellectuele en industriële eigendomsrechten voor die bij het uitvoeren van de dienst zijn ontwikkeld inzake methoden, therapie en hulpmiddelen in de meest brede zin.

8.2 Alle door de gedragstherapeut verstrekte rapporten, adviezen, richtlijnen en aanbevelingen zijn uitsluitend bedoeld voor gebruik bij de gedragstherapeutische behandeling en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gedragstherapeut worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

## **🐾 Artikel 9: slotbepalingen**

9.1 Alle kosten, zowel gerechtelijk als buitenrechtelijk, die de gedragstherapeut moet maken voor het behoud van haar rechten met betrekking tot invordering van de door de klant verschuldigde bedragen, komen ten laste van de klant.

9.2 Voor het overige, niet bepaalde beslist de gedragstherapeut. Deze beslissingen zijn bindend.

9.3 Partijen komen overeen dat ten aanzien van alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze algemene voorwaarden, zij eerst samen proberen hieruit te komen. Mocht dit onverhoopt niet tot een akkoord leiden, dan kan een klacht gedeponereerd worden bij NVGH, de Nederlandse Vereniging van Gedragstherapeuten voor Honden via <http://www.honden-gedragstherapie.nl/klachtenregeling>.

9.4 De klant tekent digitaal voor akkoord van deze voorwaarden bij het invullen en retour zenden van de (digitale) vragenlijst voorafgaande aan het consult. Middels deze vragenlijst wordt de klant gewezen op het lezen van deze algemene voorwaarden. De klant tekent digitaal voor akkoord van deze voorwaarden bij bevestiging van de gemaakte afspraak voor overige diensten zoals beschreven in artikel 1.4. Middels de mail ter bevestiging van de gemaakte afspraak wordt de klant gewezen op het lezen van deze algemene voorwaarden.

Versie 2.0

Opgesteld door: A.E.D. van Masop - van Bommel op 1 maart 2017.

Laatst gewijzigd door: A.E.D. van Mastop – van Bommel op 13 juni 2018.

Verloopdatum: 31 december 2018.