



Algemeen

Fijn dat je dit document leest. Lees dit document goed door, zodat je weet wat wij van elkaar mogen verwachten. Voor de leesbaarheid van dit document is gekozen om in plaats van 'opdrachtgever' en 'opdrachtnemer', in de jij- en wij-vorm te schrijven.

Dierencoach Anky

De eenmanszaak Dierencoach Anky is gevestigd in Haulerwijk en staat geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 83503617 en het wordt gerund door mij, Anky Oosterhuis.

Zijn bepalingen of onderdelen onduidelijk? Neem dan contact op met mij via info@dierencoachanky.nl en dan komen we er vast samen uit.

Hieronder worden eerst begrippen toegelicht die in dit document worden gebruikt, zodat daarover geen misvatting kan ontstaan, verder lees je onder welke voorwaarden ik mijn diensten aan jou verleen.

Artikel 1. Definities

- a. **Aanbieding:** de rechtshandeling oftewel het aanbod, die na aanvaarding tot een overeenkomst leidt.
- b. **Annulering:** alle vormen van beëindigen of ontbinden van de overeenkomst.
- c. **Dag:** kalenderdag.
- d. **Dienst / Opdracht:** werkzaamheden waarvoor jij opdracht hebt gegeven en/of daaruit voortvloeien en direct verband houden met de opdracht in de ruimste zin van het woord.
- e. **Dier:** het dier waarmee wordt gewerkt tijdens de uitvoering van de dienst.
- f. **Ik:** Anky Oosterhuis de (natuurlijke) persoon achter Dierencoach Anky handelend als opdrachtnemer.
- g. **Jij:** mijn opdrachtgever, de natuurlijke persoon die aan mij opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden, zoals consulten (dan ben je ook de eigenaar/verzorger van het dier) en de cursus.
- h. **Overeenkomst:** de rechtsbetrekking tussen ons in de meest ruime zin van het woord.
- i. **Schriftelijk:** brievenbuspost, mail, berichten per telefoon i.e. WhatsApp, SMS, Telegram etc.
- j. **Voorwaarden:** deze onderhavige Algemene Voorwaarden.
- k. **Website:** www.dierencoachanky.nl.

Artikel 2. Toepasselijkheid, afwijking en wijziging van mijn algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of goederen door of namens mij, op het gebied van onder meer, maar niet beperkt tot mijn consulten en de (online) cursus.
2. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als wij dat uitdrukkelijk én schriftelijk samen hebben afgesproken.
3. Als in een gerechtelijke procedure één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden als onredelijk bezwarend worden aangemerkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
4. Als één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan tast dit de overige bepalingen van deze voorwaarden niet aan. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat ik bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.
5. Ik mag deze voorwaarden altijd wijzigen of aan te vullen.
6. Wijzigingen van ondergeschikt belang kan ik altijd doorvoeren. Grote inhoudelijke wijzigingen zal ik zoveel mogelijk vooraf met jou bespreken. En bij een wezenlijke wijziging van deze voorwaarden, mag jij de overeenkomst opzeggen.
7. Jij mag de overeenkomst ook opzeggen, als ik mijn voorwaarden wijzig binnen 3 maanden nadat wij de overeenkomst zijn aangegaan en het is niet wenselijk om onder de oude voorwaarden door te gaan.

Artikel 3. Aanbod, boeking, prijs

1. De tarieven van de diensten zijn terug te vinden op de website (www.dierencoachanky.nl/aanbod).
2. Mijn aanbod is vrijblijvend en maximaal 30 dagen geldig, tenzij ik een andere termijn van aanvaarding heb genoemd. Aanvaard jij dat aanbod niet binnen de gestelde termijn dan vervalt het aanbod en mag ik een nieuw (eventueel hoger geprijsd) aanbod doen.
3. Een (geaccepteerd) aanbod, geldt niet automatisch voor nieuwe consulten, tenzij schriftelijk overeengekomen.
4. Er is sprake van een boeking op het moment dat jij mondeling, telefonisch of schriftelijk mijn aanbod aanvaardt.
5. De genoemde prijs is altijd in EURO en bestaat uit de afnameprijs inclusief btw en eventuele andere overheidsheffingen, tenzij nadrukkelijk anders aangeven.

Artikel 4. Overeenkomst

1. Onze overeenkomst wordt altijd aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.
2. Je boekt bij mij een consult in. Voor het consult plaatsvindt, stel je mij daarin alle informatie die relevant is voor de correcte uitvoering van het consult, op tijd en in gewenste vorm en op gewenste wijze aan mij beschikbaar.
3. Jij staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de informatie.
4. Ik zal onze overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Let wel op, op mij rust een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
5. Rechten uit onze overeenkomst kunnen niet worden overgedragen aan een ander, zonder mijn schriftelijke instemming.
6. De overeengekomen dienst heeft niet als doel om enkel het gedrag van het dier te veranderen.



Artikel 5. Annuleren afspraak (niet voor de cursus)

1. Bij verhindering voor en het verplaatsen van een afspraak, vraag ik je om zo spoedig mogelijk en uiterlijk 72 uur voor aanvang schriftelijk aan mij te melden dat je niet kunt.
2. Bij afzegging geldt dat als de afzegging:
 - a. tussen de 72 en 48 uur voor aanvang van de dienst wordt gecommuniceerd, breng ik 50% van het tarief in rekening;
 - b. minder dan 48 uur voor aanvang van de dienst gecommuniceerd wordt, breng ik 100% van het tarief in rekening;
 - c. bij no-show wordt het gehele bedrag in rekening gebracht.
3. De annuleringsvergoeding dekt de reeds door mij gemaakte kosten. Ook kan ik mijn tijd natuurlijk niet meer anders besteden.
4. Natuurlijk kan er sprake zijn van overmacht. We overleggen in dat geval samen wat te doen.
5. Als ik ben verhinderd communiceer ik dat zo snel mogelijk. We overleggen dan een nieuwe datum.

Artikel 6. Betaling en reiskosten

1. De betaling vind plaats vooraf of direct na afloop van de uitgevoerde dienst.
2. De betaling kan contant of digitaal (via betaalverzoek of bankoverschrijving) voldaan worden.
3. Ik mag de hoogte van het tarief aan te passen, bijvoorbeeld bij wijziging of aanvulling van de overeengekomen dienst.
4. Wij overleggen vooraf over de locatie waar de overeengekomen dienst uitgevoerd zal worden.
5. Als ik ter plaatse op locatie de overeengekomen dienst uitvoer, betaal je ook een reiskostenvergoeding. De reiskostenvergoeding wordt vooraf overeengekomen en zal zijn per gereden kilometer (heen- en terugreis) vanaf postcode 8433NL.
6. Voldoe jij niet aan jouw betalingsverplichting, dan ben jij in gebreke en van rechtswege (automatisch) in verzuim.
7. Ik verstuur een herinnering en aanmaning conform mijn wettelijke verplichting en na aanmaning ga ik tot invordering over.
8. De (incasso)kosten die de invordering met zich meebrengen komen voor jouw rekening. Handel jij als consument, dan worden de buitengerechtigde incassokosten vastgesteld overeenkomstig de Wet Incasso Kosten (WIK).
9. De door jou gedane betalingen strekken eerst ter voldoening van verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook al wijs jij zelf andere volgorde van toerekening aan.
10. Als jij te maken hebt met liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling, dan zijn de vorderingen onmiddellijk opeisbaar.
11. Weiger jij medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst, dan blijf jij verplicht de afgesproken prijs te betalen.

Artikel 7.1 Live-cursus (groep)

1. Je kunt je inschrijven en aanmelden voor een live cursus op locatie.
2. Het aantal dagen, het programma, de locatie en de kosten staat in het aanbod vermeldt.
3. Voor het annuleren van deelname aan een live cursus geldt:
 - a. dat deelname tot vier weken voor aanvang kosteloos geannuleerd kan worden;
 - b. dat bij annulering binnen vier tot twee weken voor aanvang, 50% van het tarief in rekening wordt gebracht.
 - c. dat bij annulering binnen twee weken voor aanvang, 100% van het tarief in rekening wordt gebracht.
 - d. No-show wordt gelijkgesteld aan een annulering binnen twee weken voor aanvang.
4. Annuleren kan alleen schriftelijk. Je draagt zelf de bewijslast voor mijn ontvangst van jouw afmelding.
5. Je mag altijd een ander laten deelnemen aan de cursus in jouw plaats, als ik voorafgaand toestemming heb gegeven.
6. Als ik ben verhinderd communiceer ik dat zo snel mogelijk. We overleggen dan een nieuwe datum voor de uitvoering van de overeengekomen dienst. Mocht het jou niet uitkomen op een nieuwe datum, dan krijg jij je geld natuurlijk terug.

Artikel 7.2 Online-cursus (1-op-1)

1. Je kunt je inschrijven en aanmelden voor een 1-op-1 cursus met mij.
2. De cursus bestaat uit vijf afspraken van (circa) een uur.
3. De cursus vindt geheel online plaats, dat wil zeggen via een online videoverbinding.
4. Voor annulering van een losse sessie geldt:
 - a. Als je bent verhinderd, dan hoor ik dat het liefst zo snel mogelijk maar uiterlijk tot 24 uur voor onze afspraak.
 - b. Onze afspraak kan kosteloos worden verplaatst tot 24 uur voor aanvang.
 - c. Als je korter dan 24 uur voor aanvang annuleert, dan vervalt het recht op de afspraak.
 - d. No-show wordt gelijkgesteld aan een annulering die plaatsvindt na 24 uur.
5. Voor annulering van de cursus geldt:
 - a. Mocht je tussentijds de cursus annuleren, dan bereken ik de kosten t.o.v. de geleverde prestatie (pro rata).
 - b. Mocht je de cursus voor aanvang van de eerste afspraak annuleren, dan kan tot twee weken voor aanvang kosteloos.
 - c. Mocht je de cursus minder dan twee weken voor de eerste afspraak annuleren, dan reken ik 1/5^e van het totale cursusbedrag.
6. Annuleren kan alleen schriftelijk. Je draagt zelf de bewijslast voor mijn ontvangst van jouw afmelding.
7. We beginnen uiterlijk 3 maanden na aanmelding van de cursus.
8. De cursus dient uiterlijk 6 maanden na de start te zijn afgerond. Na 6 maanden komen eventuele resterende sessies te vervallen.
9. Je bent zelf verantwoordelijk voor een goede verbinding van internet en/of telefoon.

Artikel 8. Klachten

1. Als jij een klacht hebt, dan vind ik dat heel vervelend en die los ik graag samen met jou op.
2. De klacht zul je altijd schriftelijk en binnen 21 dagen melden, nadat het feit waar de klacht op ziet zich heeft voorgedaan.
3. Als je de klacht mondeling uit, dan bevestig ik het altijd schriftelijk.



4. Ik heb 21 dagen de tijd om de klacht te onderzoeken en om op die klacht te reageren.
5. Een klacht laat jouw betalingsverplichting niet standaard vervallen. Ik kan ook niet worden gehouden om andere werkzaamheden te verrichten dan bij de originele opdracht afgesproken.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. Ik stel geen diagnoses en de overeengekomen dienst zal nooit ter vervanging dienen van de behandeling van een dierenarts. Het is belangrijk dat je het dier eerst laat onderzoeken door een dierenarts, om eventuele medische oorzaken voor het gedrag van het dier te kunnen behandelen of te kunnen uitsluiten.
2. Je blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het welzijn en de gezondheid van het dier.
3. De overeengekomen dienst heeft als doel om naar een oplossing toe te werken, maar jij draagt hier ten alle tijden zelf zorg voor.
4. Ik ben niet aansprakelijk voor de kwaliteit en samenstelling van de door mij geleverde adviezen.
5. Ik geef geen garanties. Het resultaat van de overeengekomen dienst hangt volledig af van wat jij doet met de informatie en adviezen die je van mij hebt ontvangen.
6. Je blijft altijd zelf verantwoordelijk voor wat je doet met de informatie, adviezen en tips die je van mij ontvangt. Je blijft altijd zelf verantwoordelijk voor jouw keuzes en gedrag.
7. Bij elke dienst wordt er een beroep gedaan op jouw eigen aandeel in de situatie. Jij blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het dier.
8. Je blijft altijd verantwoordelijk en aansprakelijk voor eventuele schade/verwondingen die het dier tijdens de uitvoering van de overeengekomen dienst toebrengt aan andere mensen, dieren of voorwerpen.
9. Je blijft altijd verantwoordelijk en aansprakelijk voor eventuele verwondingen/schade die onopzettelijk worden toegebracht (door welk persoon dan ook) aan het dier of aan jouzelf.
10. Ik kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade/verwondingen die onopzettelijk worden toegebracht (door welk persoon dan ook) aan jou en het dier voorafgaand, tijdens of na afloop van de overeengekomen dienst.
11. Ik draag mijn eigen verantwoordelijkheid voor mijn eigen veiligheid, maar ik mag jou op grond van de wet aansprakelijk stellen voor schade/verwondingen die door de jou of het dier worden toegebracht aan mij of mijn eigendommen. Je zorgt dat je hiervoor bent verzekerd.
12. Ik ben alleen aansprakelijk voor schade als en voor zover die schade is veroorzaakt door mijn opzet of bewuste roekeloosheid.
13. Als ik aansprakelijk ben voor schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade (schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst).
14. Ik ben nooit aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparing of schade aan derden.
15. Als ik aansprakelijk ben, dan is die beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft met een maximum van € 500,00.
16. Elk recht van jou op schadevergoeding van mij, vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Ik sluit het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek niet uit.

Artikel 10. Overmacht

1. Kan ik niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan mijn verplichtingen uit de overeenkomst voldoen door overmacht, dan ben ik niet aansprakelijk voor de door jou geleden schade.
2. Onder overmacht versta ik in ieder geval iedere omstandigheid waarmee ik ten tijde van het aangaan van de overeenkomst geen rekening kon houden en ten gevolge waarvan de normale uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs niet door jou kan worden verlangd zoals bijvoorbeeld ziekte van mij of mijn dierbaren, oorlog of oorlogsgevaar, burgeroorlog en oproer, molest, sabotage, terrorisme, energiestoring, pandemie, epidemie, overstroming, aardbeving, brand, werkstaking, gewijzigde overheidsmaatregel, vervoersmoeilijkheden en storing in mijn bedrijf.
3. Als zich een situatie als hiervoor bedoeld voordoet en ik kan dan niet aan mijn verplichtingen richting jou voldoen, dan worden die verplichtingen opgeschort zolang ik niet aan mijn verplichtingen kan voldoen.

Artikel 11. Geheimhouding

1. Wij nemen de verplichting op ons tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van onze overeenkomst zijn betrokken, van alle informatie die wij aan elkaar hebben gegeven en de door verwerking daarvan verkregen resultaten.
2. Wij zullen de aan elkaar verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.
3. Als een van ons op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden moet verstrekken en wij kunnen ons niet beroepen op een wettelijk of door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan zijn wij niet gehouden tot schadevergoeding.
4. Wij mogen ook niet overgaan tot ontbinding van de Overeenkomst op grond van schade hierdoor ontstaan.

Artikel 12. Intellectueel eigendom

1. Ik behoud alle intellectuele absolute rechten (waaronder auteursrecht, merkenrecht, tekeningen- en modellenrecht etc.) op alle ontwerpen, tekeningen, materialen, inhoud cursus, content, podcastafleveringen, video's, meditaties, posts, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen, handleidingen etc.
2. De genoemde intellectuele eigendomsrechten mogen niet zonder mijn schriftelijke toestemming worden gekopieerd, aan derden getoond en/of ter beschikking gesteld of anderszins worden gebruikt dan afgesproken.
3. Elk gebruik van een werk dat niet is afgesproken, beschouw ik als een inbreuk waar ik gevolgen aan mag verbinden.



Artikel 13. Recht op ontbinding

1. Als consument hebt jij het recht de overeenkomst te ontbinden als ik toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van mijn verplichting. Tenzij de tekortkoming gezien haar aard of geringe betekenis, de ontbinding niet rechtvaardigt.
2. Is de nakoming van mijn verplichting niet blijvend of tijdelijk onmogelijk, kan ontbinding pas nadat ik in verzuim ben.
3. Ik heb het recht de overeenkomst met jou te ontbinden, als jij jouw verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet op tijd nakomt, of als ik kennis heb genomen van omstandigheden die mij goede grond geven om te vrezen dat jij jouw verplichtingen niet behoorlijk kunt nakomen.
4. Verder mogen wij allebei onverminderd het recht op vergoeding van kosten, schade en rente, gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden als;
 - i. *de wederpartij één of meer van haar verplichtingen niet is nagekomen en nalatig is aan haar verplichtingen te voldoen binnen een aan haar schriftelijk voor nakoming gestelde termijn, tenzij de tekortkoming(en) van dusdanige geringe betekenis is (zijn) dat deze in redelijkheid geen ontbinding rechtvaardigen.*
 - ii. *faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd of verleend, of maatregelen worden getroffen;*
 - iii. *bij dood van een van de contractspartijen.*

Artikel 14. Privacy

1. Ik verwerk persoonsgegevens alleen in het kader van de overeengekomen opdracht. In principe verwerk ik niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van de verstrekte opdracht.
2. De verwerking vindt altijd plaats passend bij de verstrekte opdracht, tenzij ik op grond van de wet- of regelgeving verplicht ben om anders te handelen.
3. Sommige cases gebruik ik graag als voorbeeld. Dit zal op jouw verzoek in anonieme vorm zijn zodat het dier niet te herleiden zal zijn naar het verhaal. Daarnaast laat ik graag een mooie review zien op mijn kanaal. Die verwijder ik op jouw verzoek.
4. Hoe ik verder omga met persoonsgegevens lees je in mijn privacyverklaring, te zien op mijn website of op te vragen bij mij.

Artikel 15. Toepasselijk recht & bevoegde rechter

1. Op iedere overeenkomst tussen ons is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen zullen wij eerst in onderling en goed overleg proberen op te lossen.
3. Mochten wij onderling niet uit het geschil komen, dan is de Nederlandse rechter uit jouw woongebied, exclusief bevoegd om kennis te nemen van het geschil, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.