

# Algemene voorwaarden KynoCoach Haarlem

---

## Inhoudsopgave

ARTIKEL 1: DEFINITIES.....	2
ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE VOORWAARDEN EN DE TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST .....	2
ARTIKEL 3: UITVOERING VAN DE OPDRACHT .....	3
ARTIKEL 4: VERLENGING EN BEËINDIGING.....	3
ARTIKEL 5: VERGOEDINGEN & BETALING.....	4
ARTIKEL 6: INCASSOKOSTEN .....	5
ARTIKEL 7: OPSCHORTING EN ONTBINDING .....	5
ARTIKEL 8: AANSPRAKELIJKHEID.....	6
ARTIKEL 9: AANVULLENDE VOORWAARDEN INDIVIDUELE UITLAATSERVICE .....	6
ARTIKEL 10: AANVULLENDE VOORWAARDEN HONDENMASSAGE .....	8
ARTIKEL 11: AANVULLENDE VOORWAARDEN WORKSHOPS.....	9
ARTIKEL 12: OVERMACHT .....	10
ARTIKEL 13: GEHEIMHOUDING EN PRIVACY.....	10
ARTIKEL 14: INTELLECTUELE EIGENDOM EN COPYRIGHT .....	11
ARTIKEL 15: SLOTBEPALINGEN VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN .....	11



## ARTIKEL 1: DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

KynoCoach Haarlem (verder KynoCoach genoemd)  
Organisatie die diensten op het gebied van begeleiding, coaching of aanverwante c.q. overige werkzaamheden uitvoert m.b.t. honden in opdracht van de Klant onder toepassing van deze algemene voorwaarden.

Dienst:

Alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die KynoCoach voor of ten behoeve van de Klant (heeft) verricht.

Opdracht en/of Overeenkomst

Elke afspraak tussen Klant en KynoCoach tot het verlenen van diensten door KynoCoach of derden ten behoeve van de Klant.

Hond:

Hond (of Honden) waarvoor de Opdracht is verstrekt.

Klant

Eigenaar van de Hond, die KynoCoach wenst in te schakelen en daartoe opdracht geeft inzake zijn/haar Hond.

Vergoeding

De gemaakte kosten voor de geleverde diensten.

Contractperiode

De overeengekomen duur van de opdracht en één of meer vervolgafspraken van vooraf bepaalde tijdsduur.

Contra-indicaties

Fysieke of mentale condities van de Hond waardoor KynoCoach geen massage mag uitvoeren op de Hond of alleen in overleg met een specialist (zoals een dierenarts, hondengedragsdeskundige/hondengedragstherapeut)

## ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE VOORWAARDEN EN DE TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten, welke door de Klant zijn gegeven en door KynoCoach zijn aanvaard conform artikel 2.2.

Door het verstrekken van een opdracht gaat de Klant akkoord met de algemene voorwaarden en de [privacy statement](#).

2.2 Overeenkomst van opdracht komt tot stand doordat partijen schriftelijk een afspraak maken.

2.3 Opname in het agenderingssysteem van KynoCoach, en een bevestiging e-mail naar de klant, geldt inzake de totstandkoming van de overeenkomst tot opdracht als bewijs.

2.4 KynoCoach behoudt zich te allen tijde het recht voor de algemene voorwaarden en de tarieven te wijzigen.

Reeds gemaakte afspraken vallen onder de algemene voorwaarden/prijsopgaven die van toepassing waren toen de opdracht werd verstrekt door Klant m.u.v. wijziging in wettelijke toeslagen.



2.5 Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met KynoCoach, voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.

2.6 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere Algemene Voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.7 Indien gebleken is dat één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan blijven de Algemene Voorwaarden voor al het overige in stand. In geval van deze situatie treden KynoCoach en de Klant in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

### **ARTIKEL 3: UITVOERING VAN DE OPDRACHT**

3.1 De klant dient, voor zover zijn mogelijkheden het toelaten, de aanwijzingen van KynoCoach op te volgen.

3.2 De klant dient, voor zover zijn mogelijkheden het toelaten, en indien van toepassing, gebruik te maken van de door KynoCoach voorgestelde hulpmiddelen

3.3 Alleen toezeggingen die schriftelijk door KynoCoach worden bevestigd zijn bindend.

3.4 De Hond, welke een gedragsadvies ondergaat, wordt geacht te zijn nagekeken door een dierenarts of specialist om medische oorzaken uit te sluiten. Aanvullende alternatieven hierop kunnen tussen de Klant en KynoCoach worden besproken en zullen indien van toepassing worden opgevolgd door de Klant.

3.5 KynoCoach behoudt zich het recht voor om de opdracht tijdelijk op non-actief te zetten in verband met vakantie, ziekte of opleidingen.

3.6 KynoCoach behoudt zich het recht voor om af te zien van de opdracht zonder opgaaf van reden. KynoCoach geeft dit zo spoedig mogelijk door aan de Klant zodra er sprake is van een dergelijke omstandigheid.

3.7 KynoCoach heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepassing van artikel 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

3.8 De Klant verstrekt tijdig alle gegevens of instructies, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, aan KynoCoach.

3.9 Indien de voorgaande gegevens en instructies niet of niet tijdig worden verstrekt, dan heeft KynoCoach het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. De extra kosten die worden gemaakt door de vertraging zijn voor rekening van de Klant.

### **ARTIKEL 4: VERLENGING EN BEËINDIGING**

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

4.2 De overeenkomst eindigt van rechtswege na het verstrijken van de contractperiode zonder dat opzegging door één van de partijen is vereist. (zie artikel 1)

4.3 Na overeenstemming door beide partijen is tussentijdse beëindiging van de opdracht mogelijk.



4.4 Partijen kunnen in ieder geval de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder opgaven van redenen beëindigen indien:

- 4.4.1 de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement wordt verklaard;
- 4.4.2 de ander bij kracht van gewezen vonnis wordt veroordeeld tot een (al dan niet voorwaardelijke) vrijheidsstraf, wegens een strafbaar feit;
- 4.4.3 de ander handelt in strijd met het recht.
- 4.4.4 de Hond is overleden of van eigenaar wisselt.

## **ARTIKEL 5: VERGOEDINGEN & BETALING**

5.1 Het tot stand komen van de overeenkomst van opdracht conform artikel 2, leidt altijd onverkort tot de verplichting tot betaling.

5.2 Alle tarieven zijn exclusief heffingen van overheidswege, inclusief BTW, exclusief reiskosten/parkeerkosten of kosten voor openbaar vervoer ten behoeve van KynoCoach gemaakt. Kosten worden naar gewerkte tijdseenheid doorberekend, waar van toepassing.

5.3 De manier van reizen (auto of OV) is aan KynoCoach om te kiezen. In geval van OV worden alle reiskosten doorbelast aan de Klant.

5.4 Extra kosten die KynoCoach moet maken t.b.v. een sessie met de Klant, zullen vooraf besproken worden en schriftelijk bevestigd.

5.5 Rittenkaarten worden in 1x in rekening gebracht en kunnen niet worden gerestitueerd.

5.6 Geldigheid rittenkaarten vanaf datum van afgifte:

Uitlaatservice

- 5 uren kaart is 3 maanden geldig
- 10 uren kaart is maanden geldig

Hondenmassage

- 5 rittenkaart is 3 maanden geldig
- 10 rittenkaart is 6 maanden geldig

5.7 Betaling dient binnen 7 dagen na factuurdatum per bank overgemaakt te zijn. Contant betalen bij de afspraak/afgifte is alleen mogelijk na overleg vooraf.

Voor workshops kunnen afwijkende betalingsvoorwaarden gelden (zie artikel 10)

5.8 Betalen in termijnen van de vergoeding is alleen mogelijk na schriftelijke goedkeuring door KynoCoach.

5.9 Indien de Klant minimaal 48 uur voor aanvang van de betrokken afspraak annuleert (mondeling of schriftelijk) worden geen kosten in rekening gebracht tenzij KynoCoach specifieke kosten ten behoeve van de afspraak heeft gemaakt.

Indien de Klant de afspraak annuleert binnen 48 uur voor aanvang van de betrokken afspraak, wordt 100% van de uren en specifieke kosten voor die afspraak in rekening gebracht.

Voor de individuele uitlaatservice en workshops gelden afwijkende annuleringsafspraken (zie artikel 9 resp. artikel 10)

5.10 Indien KynoCoach door overmacht of omstandigheden wordt gedwongen een afspraak te annuleren, zal getracht worden de Klant daarvan tijdig mondeling of schriftelijk op de hoogte te



brengen. Aan het onverhoopt niet (tijdig) ontvangen van bericht van annulering kunnen geen rechten worden ontleend.

5.11 KynoCoach kan de Klant verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die Klant verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van Klant moeten worden gemaakt. KynoCoach heeft, wanneer door hem een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Klant het voorschot aan KynoCoach heeft betaald.

5.11 Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

5.12 Na het verstrijken van 7 dagen na de factuurdatum is de Klant, zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim. De Klant is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is.

5.13 In geval van faillissement, surseance van betaling of curatele zijn de vorderingen van KynoCoach en de verplichtingen van de Klant jegens KynoCoach onmiddellijk opeisbaar.

## **ARTIKEL 6: INCASSOKOSTEN**

6.1 Indien de Klant in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Klant. In ieder geval is de Klant incassokosten verschuldigd.

6.2 Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft KynoCoach recht van de Klant op de wettelijke maximale toegestane vergoeding zoals bepaald in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke (incasso)kosten.

6.3 KynoCoach heeft pas recht op een vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, nadat KynoCoach de Klant na het intreden van het verzuim een aanmaning heeft gestuurd om de openstaande factuur of facturen binnen 7 dagen te voldoen.

6.4 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke kosten en executiekosten komen eveneens voor rekening van de Klant.

## **ARTIKEL 7: OPSCHORTING EN ONTBINDING**

7.1 Indien de Klant een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, heeft KynoCoach het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten en/of is KynoCoach bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. Voorts is KynoCoach bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten en/of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:

- na het sluiten van de Overeenkomst KynoCoach omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Klant zijn betalingsverplichting niet zal nakomen;
- de Klant een betalingsachterstand van meer dan twee maanden heeft;
- de Klant in staat van faillissement wordt verklaard, een verzoek tot surseance van betaling indient, om toepassing van de schuldsanering natuurlijke personen verzoekt, geconfronteerd wordt met een beslag op zijn eigendom.

7.2 Ontbinding geschiedt schriftelijk en zonder rechterlijke tussenkomst. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van KynoCoach op de Klant onmiddellijk opeisbaar.



## **ARTIKEL 8: AANSPRAKELIJKHEID**

8.1 De uitvoering van de Opdracht geschiedt geheel voor risico en verantwoordelijkheid van de Klant. KynoCoach is slechts aansprakelijk voor directe schade die is ontstaan door bewuste roekeloosheid of opzet van KynoCoach.

8.2 KynoCoach kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van door de Klant gewenst resultaat. KynoCoach zal in alle redelijkheid zijn uiterste best doen om het gewenste resultaat met het advies of service te bereiken. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.

8.3 KynoCoach is niet aansprakelijk voor ziekten en/of (vermeende) gebreken, mentaal of fysiek, welke de Hond mogelijk oploopt tijdens of ten gevolge van het gegeven advies, behandeling, verzorging, begeleiding of workshop.

8.4 Het opvolgen van het advies door de Klant gebeurt op eigen risico en verantwoordelijkheid. De Klant blijft te allen tijde aansprakelijk voor het gedrag en gezondheid van de Hond.

8.5 De Klant wordt geacht een aansprakelijkheidsverzekering (WA) voor derden afgesloten te hebben, welke ook voor zijn Hond geldt.

8.6 De Klant is aansprakelijk voor aantoonbare schade, geleden door KynoCoach of derden, veroorzaakt door de Klant of de Hond van de Klant. Eventuele kosten van medische zorg en schaden aan derden worden op de Klant verhaald.

8.7 KynoCoach is niet aansprakelijk voor letsel, zonder enige opzet aangebracht door de Klant, aan de Hond.

8.8 KynoCoach is niet direct aansprakelijk bij inbraak in het huis van de Klant, tenzij aantoonbaar gebruik gemaakt van de bij KynoCoach aanwezige sleutel of toegangscode welke door nalatigheid of opzet in handen is gekomen van derden.

8.9 Indien aansprakelijkheid van KynoCoach voor schade van de Klant moet worden aangenomen, zal de aansprakelijkheid beperkt zijn tot maximaal eenmaal het bedrag dat in de factuur staat vermeld of tot het bedrag waarop de door KynoCoach aangesloten verzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat KynoCoach overeenkomstig de verzekering draagt.

8.10 Eventueel gemaakte of te maken kosten als gevolg van, bij KynoCoach opgelopen of met een oorsprong welke is terug te leiden op het moment van de opdracht, ziektes, verwondingen, aandoeningen of overlijden van de hond zijn volledig voor rekening van de Klant.

8.11 Voor workshops gelden aanvullende voorwaarden, zie artikel 10.7 .

## **ARTIKEL 9: AANVULLENDE VOORWAARDEN INDIVIDUELE UITLAATSERVICE**

9.1 KynoCoach zal zijn best doen om de Hond de juiste zorg en aandacht te geven.

9.2 KynoCoach laat de Hond buiten niet loslopen tenzij Klant schriftelijk anders aangeeft.

9.3 KynoCoach heeft het recht om

- uitlaten van de Hond te weigeren om welke reden dan ook
- er voor te kiezen de Honden niet gezamenlijk uit te laten
- de wandeling te annuleren of in te korten als:
  - de weersomstandigheden dat vragen



- het gedrag van de Hond normaal wandelen onmogelijk maakt
- het gedrag of fysieke gesteldheid van de Hond zodanig is dat de wandeling niet in het belang is van de geestelijk/fysieke gezondheid van de Hond of de omgeving.

Bij annuleren door KynoCoach zullen geen kosten in rekening gebracht worden.

In het geval dat de wandeling wordt ingekort zullen de kosten naar ratio zijn maar met een minimum van 30 minuten.

9.4 KynoCoach is niet aansprakelijk voor schade aan woning of inboedel ten gevolge van een vieze of natte Hond of het gedrag van de Hond.

9.5 KynoCoach meldt de Klant als de Hond lichamelijke of mentale klachten heeft vertoond tijdens de wandeling.

9.6 De Klant vult het aanmeldingsformulier naar waarheid in en meldt bij KynoCoach alle aandoeningen/loopsheid/beperkingen etc. van de Hond zodat KynoCoach hier rekening mee kan houden tijdens de wandeling.

9.7. De Klant meldt tijdig (nieuwe) fysieke problemen of gedragsproblemen van de Hond bij KynoCoach zodat opnieuw bekeken kan worden of de uitlaatservice zinvol is. Artikel 5.9 blijft hierbij van toepassing.

9.8 De Klant zorgt er voor dat de Hond aanwezig is op het afgesproken adres en tijdstip. Is dit niet het geval dan blijft betaling verschuldigd.

9.9 De Klant zorgt er voor dat KynoCoach in de ruimte kan waar de Hond verblijft. In geval van het uitreiken van een sleutel of toegangscode wordt een Sleutelcontract/Code contract door beide partijen getekend.

9.10 De vaste wandeltijden van KynoCoach zijn maandag tot en met vrijdag van 11.30 tot 14 uur (m.u.v. feestdagen). Alleen op deze dagen/tijden is een vast wandelmoment af te spreken.

9.11 Voor de uitlaatservice wordt per wandeling minimaal 30 minuten per Hond in rekening gebracht en vindt plaats in de directe omgeving van de woning. De Klant kan de wandeling verder uitbreiden met eenheden van 15 minuten.

Indien de wandeling elders moet plaatsvinden worden extra kosten in rekening gebracht afhankelijk van de locatie.

In geval van wandelingen buiten de vaste wandeltijden (11.30 – 14 uur op maandag t/m vrijdag) en in het weekend of op feestdagen, wordt een toeslag en reiskosten in rekening gebracht, naast het normale uitlaat-tarief.

Dit geldt zowel bij losse wandelingen als bij de aanschaf van de rittenkaart.

9.12 Klanten met een vaste uitlaatplek kunnen wandelingen per kalenderjaar maximaal 6 weken kosteloos afmelden (mits op tijd – zie artikel 9.13)

Bijvoorbeeld:

- ✓ In het geval dat de Hond 1x per week wordt uitgelaten, kunnen 6 wandelingen kosteloos worden afgemeld.
- ✓ Wordt de Hond 2x per week uitgelaten dan kunnen 12 wandeling kosteloos worden afgemeld.

9.12.1 Indien Klant een deel van het jaar klant is, is het aantal kosteloos af te melden wandelingen naar verhouding (bv. 6 maanden klant betekent 3 weken kosteloos afmelden).

9.12.2 Als de uitlaatservice eerder in het jaar wordt beëindigd, worden teveel afgezegde wandelingen achteraf alsnog in rekening gebracht.

9.12.3 Bij wijziging van het aantal vaste wandelingen per week zal het aantal kosteloos af te zeggen wandelingen naar verhouding (her)berekend worden.



9.12.4 Indien de uitlaatservice totaal 6 weken is afgemeld, dan worden de volgende afgezegde wandelingen tegen het tarief van de gebruikte rittenkaart in rekening gebracht.

9.12.5 Vakanties, cursus, ziekte ed. van KynoCoach vallen niet onder deze 6 weken.

Doordeweekse feestdagen (2<sup>o</sup> paasdag, 2<sup>o</sup> pinksterdag, 1<sup>o</sup> en 2<sup>o</sup> Kerstdag, Nieuwjaardag, Hemelvaart, Koningsdag, Bevrijdingsdag - eens in de 5 jaar) tellen ook niet mee

9.12.6 Voor elke 3 extra wandelingen **buiten de afgesproken vaste tijden**, kan 1 wandeling extra kosteloos afgemeld worden.

9.12.7 Indien niet gebruik gemaakt wordt van alle 6 weken, kunnen deze **niet** meegenomen worden naar het nieuwe jaar. De "gespaarde" extra wandelingen uit 9.12.6 kunnen in het jaar erna nog gebruikt worden.

### 9.13 Afmeldtermijn van de wandeling:

Voorbeeld: als de wandeling op woensdag is gepland (ongeacht het tijdstip van de wandeling), dan moet de afmelding uiterlijk de maandag ervoor (voor 23.59 uur), anders wordt de wandeling in rekening gebracht.

Indien de wandeling betaalt moet worden, telt het niet mee met de bovengenoemde 6 weken (artikel 9.12)

## ARTIKEL 10: AANVULLENDE VOORWAARDEN HONDENMASSAGE

10.1 De Klant verstrekt juiste informatie over de fysieke & mentale conditie van de Hond (contra-indicaties) zodat KynoCoach juist kan inschatten of massage mag worden toegepast.

10.1.1 Indien de Klant niet de juiste informatie heeft verstrekt en KynoCoach dit constateert tijdens een sessie, wordt normaal tarief in rekening gebracht zonder dat massage plaatsvindt.

10.1.2 De Klant zal bij twijfel over de conditie van de Hond zelf contact opnemen met een dierenarts.

10.1.3 KynoCoach zal aan de Klant vragen, bij bepaalde contra-indicaties van de Hond, schriftelijke goedkeuring van een dierenarts vragen om te mogen masseren. Indien de Klant die niet kan overleggen tijdens de sessie wordt normaal tarief in rekening gebracht zonder dat massage plaatsvindt.

10.1.4 KynoCoach is niet aansprakelijk voor letsel aan de Hond & de kosten hieruit voortvloeiend e.d. ten gevolge van de massage als dit voortvloeit uit contra-indicaties die niet gemeld waren of niet zichtbaar waren ten tijde van de massage van de Hond.

10.1.5 KynoCoach zal bij de intake de Klant doorverwijzen naar de dierenarts als enig vermoeden is voor een mogelijke contra-indicatie. Massage kan pas plaatsvinden na schriftelijk OK van de dierenarts.

10.2 De Klant is altijd aanwezig bij de Hondenmassage.

10.3 De Klant zorgt er voor dat de massage in een rustige omgeving kan plaatsvinden (thuis).

10.4 De Klant geeft de Hond na de massage de tijd en rust om wakker te worden/bij te komen.

10.5 KynoCoach stelt geen diagnoses en massage is op geen enkele manier een vervanging voor de zorg van een dierenarts of andere hondenspecialist.





## ARTIKEL 11: AANVULLENDE VOORWAARDEN WORKSHOPS

11.1 Inschrijving voor een workshop voor een vastgestelde datum dient schriftelijk te geschieden door de Klant via het inschrijfformulier dat kan worden opgevraagd via [info@kynocoach.nl](mailto:info@kynocoach.nl).

Na inschrijving heeft de Klant een wettelijke bedenktijd van 14 dagen.

Na ontvangst van het inschrijfformulier ontvangt de Klant de bevestiging van de aanmelding en de factuur per e-mail.

11.2 Door inschrijving via het inschrijfformulier geeft de Klant aan dat, indien de Klant een hond inzet tijdens de workshop, deze mentaal en fysiek gezond is en aan de workshop mee kan doen. Bij twijfel kan de Klant contact opnemen met KynoCoach.

11.3 De factuur wordt betaald conform de gestelde betalingstermijn op de factuur. In ieder geval dient de workshop bij aanvang van de workshop betaald te zijn, ook als de periode voor de start van de workshop korter dan is het betalingstermijn.

### 11.4 Annulering of wijziging van de workshop door KynoCoach

11.4.1 KynoCoach behoudt zich het recht voor om de geplande workshop te annuleren of te verplaatsen bij onvoorziene omstandigheden, waaronder in deze algemene voorwaarden wordt verstaan, naast wat dat betreft in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waardoor KynoCoach niet in staat is zijn verplichtingen na te komen;

Waar mogelijk zal KynoCoach een passend alternatief aanbieden.

11.4.2 In het geval van wijziging in de vastgestelde data door KynoCoach zal de Klant zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte worden gesteld.

Wanneer de Klant niet in staat is om op deze gewijzigde data deel te nemen of er is geen alternatieve data beschikbaar, is kosteloos annuleren mogelijk en worden de door de Klant verrichte betalingen terugbetaald.

11.4.3 Een eventuele restitutie zal nooit hoger zijn dan de reeds door de Klant verrichte betalingen.

### 11.5 Annulering of wijziging workshop door de Klant

11.5.1 Annulering of wijziging van deelname aan een groepsworkshop - met KynoCoach overeengekomen - dient schriftelijk per e-mail of brief plaats te vinden.

De annulering of wijziging is definitief na schriftelijke bevestiging van KynoCoach.

11.5.2 In het geval van annulering door de Klant tijdens een workshop vindt geen restitutie plaats van het deelname bedrag.

11.5.3 In het geval van annulering door de Klant vóór aanvang van een **groepsworkshop** worden, afhankelijk van het tijdstip waarop KynoCoach de schriftelijke annulering ontvangt, kosten aan de Klant in rekening gebracht. Deze kosten zijn:

- Tot 2 weken vóór aanvang van de workshop: geen kosten.
- Tot 1 week voor aanvang van de workshop: 40% van de deelnamekosten.
- Tot 48 uur voor aanvang van de workshop: 75% van de deelnamekosten.
- Minder dan 48 uur voor aanvang van de workshop: 100% van de deelnamekosten.



11.5.4 Annuleren van een **individuele** workshop dient minimaal 48 uur van te voren schriftelijk (per email of brief) te geschieden, anders wordt de volledige workshop in rekening gebracht of vindt geen restitutie plaats van het reeds betaalde bedrag .

11.5.5 Wijziging van de workshop door de Klant is alleen mogelijk bij onvoorziene omstandigheden, zoals sterfgeval of ziekte en dient schriftelijk (per e-mail of brief) plaats te vinden 24 uur vóór aanvang van de workshop.

Bij acute omstandigheden dient de Klant KynoCoach telefonisch op de hoogte te stellen, indien de Klant daartoe in staat is of zo snel mogelijk daarna als de klant daar toe in staat is. KynoCoach biedt dan de mogelijkheid (een deel van) de gemiste workshop op een ander tijdstip in te halen.

## 11.6 Aansprakelijkheid tijdens de workshop

11.6.1 KynoCoach is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor het toebrengen van enig letsel door een mededeelnemer of diens hond als gevolg van het onderling oefenen van en op een andere deelnemer en/of diens hond voor, tijdens of na de workshop.

11.6.2 KynoCoach is niet aansprakelijk voor klachten ontstaan door nalatigheid of in gebreke blijven van de Klant, het niet vooraf melden van lichamelijke klachten of ziektes van de onder zijn/haar hoede meegenomen hond.

11.6.3 KynoCoach is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit de door de Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

11.6.4 KynoCoach is niet aansprakelijk voor vervolgschade.

11.6.5 KynoCoach is niet aansprakelijk voor schade en andere nadelige gevolgen toegebracht aan honden van andere deelnemers in de workshop, bezittingen van derden en adviezen tijdens praktijkoefeningen van de Klant voor, tijdens en na de workshop.

11.6.6 KynoCoach is op geen enkele wijze aansprakelijk voor wat de Klant na de workshop met de opgedane kennis doet.

## **ARTIKEL 12: OVERMACHT**

12.1 In geval van overmacht wordt de uitvoering van de overeenkomst opgeschort zolang de toestand van de overmacht de uitvoering belet. Indien de overmacht langer dan twee maanden aanhoudt, is er een wederzijdse bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden. In geval van ontbinding is de Klant gehouden tot betaling van een vergoeding voor het reeds gepresteerde. Onder overmacht wordt verstaan: elk feit of complex van feiten, liggend buiten de macht van KynoCoach, die van zodanige ernst of omvang zijn, dat nakoming van de overeenkomst redelijkerwijze niet meer kan worden verlangd.

## **ARTIKEL 13: GEHEIMHOUDING EN PRIVACY**

13.1 KynoCoach zal alle haar verstrekte informatie als vertrouwelijk beschouwen voor zover dit voortvloeit uit de aard van de informatie.



13.2 KynoCoach zal eventueel gemaakt video- of fotomateriaal niet gebruiken voor andere doeleinden dan de begeleiding of advies, zonder toestemming van de Klant.

13.3 De gegevens en informatie die de Klant aan KynoCoach verstrekt, zal KynoCoach zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.

13.4 KynoCoach mag de persoonsgegevens van de Klant uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht of het afhandelen van een klacht.

13.5 Het is KynoCoach niet toegestaan om de persoonsgegevens van de Klant uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.

13.6 Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak KynoCoach gehouden is vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken, en KynoCoach zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is KynoCoach niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

13.7 Tevens is de Klant niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.

13.8 De Klant gaat akkoord dat KynoCoach de Klant via email benadert om algemene informatie te verstrekken. Wanneer de Klant niet benaderd wil worden met dergelijke informatie, kan de Klant dit kenbaar maken.

13.9 Zie verder het [Privacy Statement](#).

#### **ARTIKEL 14: INTELLECTUELE EIGENDOM EN COPYRIGHT**

14.1 KynoCoach behoudt zich de intellectuele- en industriële eigendomsrechten voor die bij het uitvoeren van de opdracht inzake methoden, therapie en hulpmiddelen in de meest brede zin zijn ontwikkeld.

14.2 Alle door KynoCoach verstrekte rapporten, adviezen, richtlijnen en aanbevelingen zijn uitsluitend bestemd voor gebruik inzake de begeleiding of advies en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KynoCoach worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

#### **ARTIKEL 15: SLOTBEPALINGEN VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN**

15.1 Alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, die KynoCoach dient te maken tot behoud van zijn rechten met betrekking tot invordering van door de Klant verschuldigde bedragen komen ten laste van de Klant. Onder deze kosten zijn o.a. begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.

