

Algemene Voorwaarden *De Begrepen Hond*

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Begeleiding:** Alle trainingen, consulten, therapieën, workshops en overige diensten die door De Begrepen Hond worden aangeboden.
- **De Begrepen Hond:** de onderneming die hondentraining, puppytraining, gedragstherapie en aanverwante diensten aanbiedt.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon die een overeenkomst aangaat met De Begrepen Hond.
- **Hond:** de hond waarvoor de Begeleiding wordt afgenomen.
- **Traject:** een vooraf samengestelde combinatie van lessen of consulten die gezamenlijk worden aangeboden tegen een vooraf vastgesteld tarief en die binnen een vastgestelde termijn afgenomen moeten worden.
- **Overeenkomst:** iedere afspraak tussen De Begrepen Hond en de Opdrachtgever met betrekking tot de Begeleiding.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Begeleiding van De Begrepen Hond.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een Overeenkomst komt tot stand zodra de Begeleiding telefonisch en/of schriftelijk is bevestigd door De Begrepen Hond.
2. Door het versturen van het inschrijfformulier verklaart de Opdrachtgever akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden. Indien Opdrachtgever geen inschrijfformulier verstuurt, wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn met deze algemene voorwaarden vanaf de totstandkoming van een Overeenkomst.
3. De Opdrachtgever verstrekt alle relevante informatie over de Hond naar waarheid en meldt wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de Begeleiding. Ook bijzonderheden zoals hierna genoemd dienen door Opdrachtgever te worden vermeld:
 1. medische aandoeningen;
 2. medicijngebruik;
 3. angst- of agressieproblematiek;
 4. eerdere bijtincidenten;
 5. andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de veiligheid of de Begeleiding.

Artikel 4 – Tarieven en betaling

1. De geldende tarieven staan vermeld op de website van De Begrepen Hond. De Begrepen Hond kan hiervan afwijken.
2. Betaling dient plaats te vinden binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn.
3. Bij uitblijven van tijdige betaling behoudt De Begrepen Hond zich het recht voor verdere Begeleiding op te schorten totdat aan de betalingsverplichting is voldaan.
4. Eventuele incassokosten die voortvloeien uit het niet tijdig voldoen van een factuur komen voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 5 – Annulering en verzetten van afspraken

1. Afspraken kunnen kosteloos worden verzet of geannuleerd tot 48 uur vóór aanvang van de afspraak.
2. Bij annulering van afspraken binnen 48 uur tot 24 uur vóór aanvang wordt 50% van het afgesproken tarief in rekening gebracht.
3. Bij annulering binnen 24 uur vóór aanvang van de afspraak of wanneer de Opdrachtgever zonder bericht niet verschijnt, vervalt de afspraak en wordt deze volledig in rekening gebracht.
4. *Specifiek voor een Traject:* Bij een afspraak die tijdig wordt geannuleerd, wordt in overleg een nieuwe afspraak ingepland binnen de geldigheidsduur van het Traject.
5. *Specifiek voor een Traject:* Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van de afspraak of het niet verschijnen op een afspraak vervalt de betreffende afspraak uit het Traject en wordt deze niet ingehaald.
6. *Specifiek voor een Traject:* Restitutie van (een gedeelte van) een Traject is niet mogelijk wanneer de Opdrachtgever besluit het Traject tussentijds te beëindigen, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
7. Wanneer De Begrepen Hond een afspraak door ziekte of onvoorziene omstandigheden moet annuleren, wordt in overleg met Opdrachtgever een nieuwe afspraak ingepland.

Artikel 6 – Uitvoering van de dienstverlening

1. De Begrepen Hond voert de Begeleiding uit naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen.
2. De Begeleiding van De Begrepen Hond betreft een inspanningsverplichting en nadrukkelijk geen resultaatsverplichting.
3. Het uiteindelijke resultaat van de begeleiding is afhankelijk van onder andere de gezondheid, het karakter, de voorgeschiedenis van de Hond en de inzet van de Opdrachtgever.

Artikel 7 – Verplichtingen van de opdrachtgever

1. De Opdrachtgever blijft gedurende de begeleiding te allen tijde verantwoordelijk voor het gedrag en de veiligheid van de Hond.
2. De Opdrachtgever volgt de aanwijzingen van De Begrepen Hond zorgvuldig op.
3. De Opdrachtgever zorgt ervoor dat de Hond voldoet aan eventuele wettelijke verplichtingen om deel te mogen nemen aan de begeleiding.
4. Door akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden verklaart de Opdrachtgever dat hij of zij beschikt over een geldige particuliere aansprakelijkheidsverzekering (AVP) die dekking biedt voor schade veroorzaakt door de Hond. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het controleren van de dekking van zijn of haar verzekering.

Artikel 8 – Gezondheid en welzijn van de hond

1. De Hond dient gezond te zijn om deel te nemen aan de Begeleiding.
2. De Hond dient tijdens de Begeleiding volgens de geldende richtlijnen gevaccineerd of aantoonbaar getiterd te zijn. Op verzoek van de Begrepen Hond kan hiervan bewijs worden gevraagd.
3. Bij een besmettelijke ziekte, zoals kennelhoest of Giardia, neemt de Opdrachtgever voorafgaand aan de afspraak contact op met De Begrepen Hond.
4. Indien een medische oorzaak vermoed wordt voor bepaald gedrag, kan De Begrepen Hond aan Opdrachtgever adviseren eerst een dierenarts te raadplegen voordat de Begeleiding wordt gestart of hervat. Indien dit advies door Opdrachtgever niet wordt opgevolgd heeft De Begrepen Hond het recht om de Begeleiding tijdelijk of definitief te beëindigen. Indien de Begeleiding wordt beëindigd vindt geen restitutie plaats.
5. Het welzijn van de Hond staat tijdens alle Begeleiding centraal.

Artikel 9 – Trainingsmethode

1. De Begrepen Hond werkt uitsluitend met diervriendelijke, beloningsgerichte trainingsmethoden.
2. Fysieke correcties of het gebruik van hulpmiddelen die pijn, angst of stress kunnen veroorzaken, zoals prik-, slip- of stroombanden, zijn tijdens de Begeleiding niet toegestaan.
3. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de Hond tijdens de begeleiding is voorzien van een goed passend, veilig tuig of halsband. De Begrepen Hond kan adviseren om bepaalde materialen te gebruiken of juist af te raden wanneer deze niet bijdragen aan het welzijn of de veiligheid van de hond.
4. Tijdens de Begeleiding dient gebruik te worden gemaakt van een vaste lijn met een lengte van ongeveer 1,5 tot 3 meter, tenzij De Begrepen Hond anders adviseert. Het gebruik van uitrollijnen (flexilijnen) is tijdens de Begeleiding niet toegestaan.
5. Wanneer de veiligheid van mens of dier in het geding komt of aanwijzingen structureel niet worden opgevolgd, heeft De Begrepen Hond het recht de Begeleiding tijdelijk of definitief te beëindigen. Indien de Begeleiding wordt beëindigd vindt geen restitutie plaats.

Artikel 10 – Gedragstherapie

1. Gedragsadviezen worden opgesteld op basis van de informatie die door de Opdrachtgever wordt verstrekt en de observaties tijdens de consulten.
2. Omdat gedrag door veel factoren wordt beïnvloed, kan geen garantie worden gegeven op een bepaald eindresultaat.
3. De Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de gegeven adviezen en oefeningen.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

1. Deelname aan de diensten van De Begrepen Hond geschiedt op eigen risico.
2. De Opdrachtgever blijft volledig aansprakelijk voor schade of letsel veroorzaakt door zijn of haar Hond aan personen, dieren of eigendommen.

3. De Begrepen Hond is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal, ziekte, letsel of overlijden van de Hond.
4. De Opdrachtgever vrijwaart De Begrepen Hond voor aanspraken van derden die voortvloeien uit schade of letsel veroorzaakt door de Hond tijdens of in verband met de uitvoering van de Begeleiding.
5. Voor zover De Begrepen Hond ondanks het bepaalde in de voorgaande leden aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Indien de verzekeraar om een andere reden geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de voor de betreffende opdracht verschuldigde vergoeding.

Artikel 12 – Privacy

1. De Begrepen Hond verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor het uitvoeren van de Overeenkomst en de administratieve afhandeling daarvan.
2. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de geldende privacywetgeving (AVG).
3. Tijdens de Begeleiding kunnen foto's of video's worden gemaakt.
4. Beeldmateriaal wordt uitsluitend voor promotionele doeleinden gebruikt na voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever.
5. De volledige privacyverklaring is beschikbaar via de website van De Begrepen Hond.

Artikel 13 – Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid waarop De Begrepen Hond redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen, waaronder ziekte, extreme weersomstandigheden, verkeerssituaties, overheidsmaatregelen of andere onvoorziene omstandigheden.
2. In geval van overmacht heeft De Begrepen Hond het recht een afspraak te verplaatsen zonder schadeplichtig te zijn.

Artikel 14 – Klachten

1. Klachten over de dienstverlening dienen zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen 14 dagen, schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
2. De Begrepen Hond zal zich inspannen om klachten in onderling overleg op een passende wijze op te lossen.

Artikel 15 – Toepasselijk recht

1. Op alle Overeenkomsten tussen De Begrepen Hond en de Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar De Begrepen Hond is gevestigd.