



## Algemene voorwaarden & Privacyverklaring (AVG)

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Artikel 1: Definities               | 2 |
| Artikel 2: Toepasselijkheid         | 2 |
| Artikel 3: Randvoorwaarden          | 2 |
| Artikel 4: Contractperiode          | 3 |
| Artikel 5: Tussentijdse beëindiging | 3 |
| Artikel 6: Tarieven en betaling     | 4 |
| Artikel 7: Aansprakelijkheid        | 4 |
| Artikel 8: AVG / Privacyverklaring  | 5 |
| Artikel 9: Eigendomsrecht           | 6 |
| Artikel 10: Klachtenregeling        | 6 |
| Artikel 11: Geschillenbeslechting   | 6 |
| Artikel 12: Toepasselijk recht      | 6 |

## **Artikel 1: Definities**

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

1. Opdracht: een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW, waarbij de kattengedragkundige zich verbindt jegens de cliënt een gedragstherapeutische behandeling in te stellen ten behoeve van de kat(ten) van die cliënt.
2. Gedragstherapeutische behandeling: het opmaken van een anamnese, het stellen van een diagnose, het vaststellen van een therapie en het begeleiden, adviseren en instrueren van de cliënt inzake de uit te voeren therapie.
3. Kattengedragkundige: degene die in opdracht van de klant een gedragstherapeutische behandeling instelt: Annemarie Ebeling | Kat in de Knoop.
4. Cliënt: eigenaar en/of de daartoe gerechtigde aanbieder van de kat in wiens opdracht de kattengedragkundige een gedragstherapeutische behandeling instelt.
5. Contractperiode: de overeengekomen duur van de opdracht in de vorm van één of meer vervolgafspraken van vooraf bepaalde tijdsduur en locatie.

## **Artikel 2: Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten, welke door de cliënt zijn gegeven en door de kattengedragkundige zijn aanvaard, conform artikel 2 lid 2.
2. Overeenkomst van opdracht komt tot stand doordat partijen mondeling of schriftelijk een afspraak maken tot het instellen van een gedragstherapeutische behandeling.
3. Opname in het agenderingssysteem van kattengedragkundige geldt inzake de totstandkoming van de overeenkomst tot opdracht als bewijs.
4. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Door het maken van een afspraak gaat de cliënt akkoord met de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden zullen vooraf ter hand worden gesteld.

## **Artikel 3: Randvoorwaarden**

1. De kattengedragkundige staat in voor het onderhouden van haar capaciteiten, deskundigheid en kennis om de opdracht uit te voeren.
2. De cliënt dient, voor zover haar mogelijkheden het toelaten, de aanwijzingen van de kattengedragkundige op te volgen.
3. De cliënt dient, voor zover haar mogelijkheden het toelaten, tijdens de gedragstherapeutische behandeling gebruik te maken van de door de

kattengedragkundige voorgestelde hulpmiddelen in verband met de veiligheid van de klant, kattengedragkundige en omgeving.

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

5. Katten, welke een gedragstherapeutische behandeling ondergaan, worden geacht vrij te zijn van overdraagbare ziekten, schimmels en parasieten.

6. De kattengedragkundige heeft het recht om een opdracht ten aanzien van een aan haar ter behandeling aangeboden kat te weigeren en/of om deze slechts onder bepaalde, nader te specificeren, voorwaarden aan te nemen.

#### **Artikel 4: Contractperiode**

1. De contractperiode voor een gedragstherapeutische behandeling bestaat uit 1 consult aan huis bij de cliënt en 3 maanden telefonische en/of schriftelijke begeleiding voor het probleemgedrag van de oorspronkelijke hulpvraag van de cliënt aan de kattengedragkundige.

2. Verlenging van de contractperiode is mogelijk door het door beide partijen overeenkomen en maken van een vervolgspraak conform artikel 2. Voor het verlengen van de contractperiode zal een aanvullende vergoeding verschuldigd zijn, die voorafgaand aan de verlenging door de kattengedragkundige vastgesteld zal worden.

3. De overeenkomst van opdracht eindigt van rechtswege na het verstrijken van de contractperiode zonder dat opzegging door één van de partijen is vereist.

4. Na overeenstemming van partijen is tussentijdse beëindiging mogelijk.

#### **Artikel 5: Tussentijdse beëindiging**

1. Na overeenstemming tussen partijen is tussentijdse beëindiging mogelijk.

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

- De wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard;
- De wederpartij (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend;
- De wederpartij bij kracht van gewezen vonnis wordt veroordeeld tot een (al dan niet voorwaardelijke) vrijheidsstraf, wegens een strafbaar feit;
- De wederpartij handelt in strijd met het recht.

3. De overeenkomst kan bovendien tussentijds worden beëindigd door

- een eenzijdige beslissing van de kattengedragkundige, indien de kattengedragkundige van mening is dat van haar redelijkerwijs niet kan worden gevergd dat de behandeling zal worden voortgezet omdat er geen redelijke kans (meer) is op een beoogd en/of gewenst resultaat;
- een eenzijdige beslissing van de kattengedragkundige indien het vertrouwen tussen de kattengedragkundige en de cliënt op ernstige wijze is verstoord.

4. Indien de overeenkomst op eenzijdig verzoek van de kattengedragkundige tussentijds wordt beëindigd dan zal zij, alvorens

hiertoe over te gaan, de cliënt hierover informeren en haar motivatie aan de cliënt uiteenzetten tenzij dit niet of niet tijdig mogelijk is.

5. Indien de overeenkomst voortijdig zal worden beëindigd, dan zal de overeengekomen vergoeding naar rato van de wel reeds uitgevoerde werkzaamheden bij de cliënt in rekening worden gebracht, tenzij er sprake is van ondeelbare werkzaamheden. Zulks ter beoordeling van de kattengedragkundige.

## **Artikel 6: Tarieven en betaling**

1. Terzake van de uit hoofde van de opdracht door de kattengedragkundige te verlenen diensten heeft deze aanspraak op een vergoeding, welke bij 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. De vergoeding dient uiterlijk acht dagen na de dag waarop het consult plaatsvindt te zijn voldaan.

4. Deelbetalingen van de vergoeding voor gedragstherapeutische behandeling dan wel betaling achteraf zijn alleen mogelijk na schriftelijke goedkeuring door de kattengedragkundige.

5. Indien de cliënt een gemaakte afspraak eenzijdig opzegt, blijft de betalingsverplichting tot stand.

6. Bij een door gedragstherapeut aanvaarde annulering binnen 5 dagen van de betrokken afspraak die niet leidt tot een vervangende afspraak wordt 25% van de vergoeding voor die afspraak in rekening gebracht.

7. Het annuleren van een afspraak dient rechtstreeks telefonisch met de kattengedragkundige of via inspreken van de voicemail te geschieden. Annuleren via e-mail is niet mogelijk.

8. Indien de cliënt de gemaakte afspraak annuleert in verband met ziekte of overlijden van de kat of andere zaken van overmacht, worden eventueel vooruit betaalde kosten onder inhouding van 10% administratie- en organisatiekosten gerestitueerd.

9. Indien de kattengedragkundige door overmacht of omstandigheden wordt gedwongen een afspraak te annuleren, zal getracht worden de cliënt daarvan tijdig telefonisch op de hoogte te brengen. Aan het onverhoopt niet ontvangen van bericht van annulering kunnen geen rechten worden ontleend.

10. Alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, die de kattengedragkundige dient te maken tot behoud van haar rechten met betrekking tot invordering van door cliënt verschuldigde bedragen komen ten laste van de cliënt.

## **Artikel 7: Aansprakelijkheid**

1. Het instellen van een gedragstherapeutische behandeling leidt tot een inspanningsverbintenis van de kattengedragkundige tot het leveren van een gedegen en vakkundig advies. De kattengedragkundige voert deze

werkzaamheden uit naar beste kunnen en met de zorgvuldigheid die haar mag worden verwacht.

2. De kattengedragkundige kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van door de cliënt gewenst resultaat. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.

3. De kattengedragkundige is niet aansprakelijk voor ziekten en/of (vermeende) gebreken, mentaal of fysiek, welke de kat mogelijk oploopt tijdens of ten gevolge van de gedragstherapeutische behandeling.

3. Deelname door cliënt aan gedragstherapeutische behandeling gebeurt op eigen risico en verantwoordelijkheid. De cliënt blijft te allen tijde aansprakelijk voor het gedrag van zijn/haar kat(ten).

4. Cliënten worden geacht een aansprakelijkheidsverzekering voor derden (WAP) afgesloten te hebben, welke ook voor zijn/haar kat geldig is.

## **Artikel 8: AVG / Privacyverklaring**

1. De kattengedragkundige zal alle aan haar verstrekte informatie als vertrouwelijk beschouwen voor zover dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. De kattengedragkundige zal eventueel gemaakt video- of fotomateriaal niet gebruiken voor andere doeleinden dan de gedragstherapeutische behandeling zonder schriftelijke toestemming van de cliënt.

3. De kattengedragkundige houdt zich het recht voor overleg te plegen met andere deskundigen op het gebied van diergedrag zoals collega gedragstherapeuten en dierenartsen. Bij dit overleg wordt de privacy van de cliënt gewaarborgd.

4. De kattengedragkundige heeft het recht om verzamelde gegevens van de kat te gebruiken voor statistisch en/of wetenschappelijk onderzoek, ofwel in een publicatie te verwerken, tenzij de cliënt hiertegen uitdrukkelijke en onoverkomelijke bezwaren kenbaar heeft gemaakt. De kattengedragkundige zal zo nodig het voornemen om genoemde gegevens te gebruiken voor onderzoek voorafgaand melden aan de cliënt.

5. De kattengedragkundige behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken. Hierbij wordt geen vertrouwelijke of persoonlijke informatie ter kennis van derden gebracht.

6. Voor zover bij het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van de dienstverlening persoonsgegevens worden verwerkt, zullen deze op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt, overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

7. In aanvulling op het voorgaande lid 6 merkt de kattengedragkundige op dat er passende technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om de door een wederpartij verstrekte persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, daarbij

rekening houdend met de huidige stand van de techniek en de aard van de verwerking.

## **Artikel 9: Eigendomsrecht**

1. De kattengedragskundige behoudt zich alle intellectuele en industriële eigendomsrechten voor die bij het uitvoeren van de opdracht inzake methoden, therapie en hulpmiddelen in de meest brede zin zijn ontwikkeld.
2. Alle door de kattengedragskundige verstrekte rapporten, adviezen, richtlijnen en aanbevelingen zijn uitsluitend bestemd voor gebruik inzake de gedragstherapeutische behandeling en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de kattengedragskundige worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

## **Artikel 10: Klachtenregeling**

10.1 Het is het streven van de kattengedragskundige dat de cliënt tevreden is met de dienstverlening. Mocht de cliënt niet tevreden zijn over de door de kattengedragskundige verleende diensten, dan wordt de cliënt verzocht dit terstond te melden bij de kattengedragskundige, zodat er in goed onderling overleg naar een oplossing kan worden gezocht.

10.2 Indien de kattengedragskundige de klacht over de verrichte prestatie gegrond bevindt, heeft de kattengedragskundige te allen tijde het recht om:

- a. indien dat nog mogelijk is, deze prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten, of;
- b. het door de cliënt verschuldigde bedrag te crediteren; zulks ter keuze van de kattengedragskundige.

## **Artikel 11: Geschillenbeslechting**

1. Voor het overige, niet bepaalde, beslist de kattengedragskundige. Deze beslissingen zijn bindend.
2. Mocht er een geschil ontstaan naar aanleiding van deze algemene voorwaarden, dan komen partijen overeen dat zij zich zullen inspannen dit geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
4. Deze geschillen zullen dan worden voorgelegd aan de arrondissementsrechtbank, waaronder kattengedragskundige ressorteert.

## **Artikel 12: Toepasselijk recht**

Op alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, is het Nederlands recht van toepassing.