

Algemene voorwaarden Kat&Mens, gedragsbegeleiding voor de kat

Artikel 1: Definitie

Opdracht: een overeenkomst van opdracht, waarbij de kattengedragstherapeut zich verbindt jegens de klant een gedragstherapeutische behandeling in te stellen ten behoeve van kat(ten) van die klant, dan wel een opdracht voor het delen van informatie en advies omtrent kattengedrag.

Gedragstherapeutische behandeling: het opmaken van een anamnese, het stellen van een diagnose, het vaststellen van een therapie en het zo breed mogelijk begeleiden, adviseren en instrueren van de klant inzake de uit te voeren therapie.

Kattengedragstherapeut: degene die in opdracht van de klant een gedragstherapeutische behandeling instelt of informatie en advies deelt.

Klant: eigenaar van de kat, die kattengedragstherapeut inschakelt en daartoe opdracht geeft inzake het ongewenste gedrag van zijn kat, dan wel opdrachtgever voor het delen van informatie en advies.

Debiteur: degene op wiens naam de factuur van de kattengedragstherapeut is gesteld.

Contractperiode: de overeengekomen duur van de opdracht in de vorm van één of meer (vervolg) afspraken van vooraf bepaalde tijdsduur.

Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten, welke door de klant zijn gegeven en door de kattengedragstherapeut zijn aanvaard, conform artikel 2 lid 2.
2. Overeenkomst van opdracht komt tot stand, doordat partijen mondeling of schriftelijk een afspraak maken tot het verrichten van onderzoek en/of instellen van een gedragstherapeutische behandeling en/of geven van adviezen en/of verlenen van diensten m.b.t. kattengedrag.
3. Opname in het agenderingssysteem van kattengedragstherapeut geldt inzake de totstandkoming van de overeenkomst tot opdracht als bewijs.

Artikel 3: Randvoorwaarden

1. De kattengedragstherapeut staat in voor het onderhouden van zijn/haar capaciteiten, deskundigheid en kennis om de opdracht uit te voeren.
2. De klant dient, voor zover zijn mogelijkheden het toelaten, de aanwijzingen van de kattengedragstherapeut op te volgen.
3. De klant dient, voor zover zijn mogelijkheden het toelaten, tijdens de gedragstherapeutische behandeling gebruik te maken van de door de kattengedragstherapeut voorgestelde hulpmiddelen in verband met de veiligheid van de klant, de kat, de kattengedragstherapeut en omgeving.
4. Toezeggingen in welke zin dan ook gedaan door de kattengedragstherapeut worden, indien niet schriftelijk bevestigd, geacht niet te zijn gedaan.
5. Katten, die een gedragstherapeutische behandeling ondergaan, worden geacht ingeënt te zijn tegen overdraagbare ziekten middels gangbare periodieke entingen via een dierenarts.
6. De aanwezigheid van ziektes en/of mogelijk besmettelijke aandoeningen voor mens en/of dier bij één of meerdere van de dieren van klant dient indien bekend bij klant, voorafgaand aan het consult aan kattengedragstherapeut gemeld te worden. Indien pas na consult of ander bezoek van kattengedragstherapeut bekend wordt dat bij klant een ziekte of besmettelijke aandoening heerst, dient klant dit binnen 24 uur na bekend worden van dit feit te melden aan kattengedragstherapeut. Bij het overschrijden van deze termijn is klant verantwoordelijk voor mogelijke ziekte of schade bij mens of dier, veroorzaakt door het niet binnen de gestelde termijn op de hoogte stellen van de kattengedragstherapeut.

Artikel 4: (Overeenkomst van) opdracht

1. Alle aanbiedingen tot het sluiten van een overeenkomst van opdracht zijn vrijblijvend, tenzij tussen partijen anders is overeengekomen.
2. De tussen de kattengedragstherapeut en de klant te sluiten overeenkomst van opdracht is eerst rechtsgeldig vanaf het moment dat de overeenkomst door de kattengedragstherapeut schriftelijk of mondeling is bevestigd, dan wel wanneer de kattengedragstherapeut met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen.
De kattengedragstherapeut heeft het recht om het sluiten van een overeenkomst van opdracht, ten aanzien van een aan hem/haar ter behandeling aangeboden kat, te weigeren en/of om slechts onder bepaalde, nader te specificeren, voorwaarden aan te nemen.
3. De tussen de kattengedragstherapeut en de klant gesloten overeenkomst van opdracht leidt tot een inspanningsverbintenis van de kattengedragstherapeut tot het leveren van een gedegen en vakkundig advies. De kattengedragstherapeut voert deze werkzaamheden uit naar beste kunnen en met de zorgvuldigheid die van hem/haar mag worden verwacht.
4. De kattengedragstherapeut heeft het recht bij het uitvoeren van de overeenkomst van opdracht gebruik te maken van derden.

Artikel 5: Contractperiode en beëindiging (overeenkomst van) opdracht

1. Verlenging van de contractperiode is mogelijk door het door beide partijen overeenkomen en maken van een vervolgspraak conform artikel 2.
2. De overeenkomst eindigt van rechtswege na het verstrijken van de contractperiode zonder dat opzegging door één van de partijen is vereist.
3. Tussentijdse beëindiging van de overeenkomst van opdracht is mogelijk indien:
 - a. De kat overlijdt;
 - b. Klant dit uitdrukkelijk verzoekt;
 - c. Kattengedragstherapeut van mening is dat van hem/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;
 - d. Kattengedragstherapeut van mening is dat het vertrouwen tussen klant en kattengedragstherapeut in ernstige mate is verstoord;
4. Partijen kunnen de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder opgave van redenen beëindigen, indien:
 - a. Wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard;
 - b. Wederpartij (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 - c. Wederpartij bij kracht van gewezen vonnis wordt veroordeeld tot een (al dan niet voorwaardelijke) vrijheidsstraf, wegens een strafbaar feit;
 - d. Wederpartij handelt in strijd met het recht;
 - e. Wederpartij overlijdt;
5. Indien de overeenkomst van opdracht voortijdig wordt beëindigd, dan zal de kattengedragstherapeut:
 - a. Indien de overeenkomst van opdracht op eenzijdig verzoek van de kattengedragstherapeut tussentijds wordt beëindigd alvorens hiertoe over te gaan, de klant hierover informeren en zijn motivatie aan de klant uiteenzetten, tenzij dit niet of niet tijdig mogelijk is;
 - b. De overeengekomen vergoeding naar rato van de wel reeds uitgevoerde werkzaamheden bij de klant in rekening brengen, tenzij er sprake is van ondeelbare werkzaamheden. Dit naar beoordeling van de kattengedragstherapeut.

Artikel 6: Vergoeding

1. Ter zake van de uit hoofde van de opdracht door de kattengedragstherapeut te verlenen diensten heeft deze aanspraak op een vergoeding, welke bij overeenkomst van opdracht wordt vastgesteld.
2. De kattengedragstherapeut stelt de in rekening te brengen tarieven en honoraria vast volgens zijn/haar eigen tarieven naar gelang tijd en omstandigheden.
3. Het tot stand komen van de overeenkomst van opdracht conform artikel 2, leidt altijd onverkort tot de verplichting tot betaling.
4. Betaling van de afgesproken vergoeding dient te geschieden:
 - a. Voorafgaand aan consult en/of verrichten van onderzoek en/of geven van adviezen en/of verlenen van diensten door overschrijving van het te betalen bedrag op door kattengedragstherapeut aangegeven bankrekening;
 - b. Direct na afloop van consult à contant;
 - c. Direct na afloop van consult digitaal middels betaalverzoek;
5. Annulering door klant van gemaakte afspraken zal door de gedragstherapeut aanvaard worden:
 - a. Indien klant een gemaakte afspraak eenzijdig opzegt, blijft de volledige betalingsverplichting in stand.
 - b. Indien klant annuleert na ontvangst vragenlijst en overeenkomst, wordt er € 10,00 (tien euro) administratiekosten in rekening gebracht (excl. 21% BTW).
 - c. Indien klant de afspraak annuleert binnen 24 uur voorafgaand aan de afspraak wordt er € 25,00 (vijfentwintig euro) administratiekosten in rekening gebracht (excl. 21% BTW).
 - d. Indien de klant de gemaakte afspraak annuleert in verband met ziekte of overlijden van het dier of andere zaken van overmacht, worden eventueel vooruit betaalde kosten onder inhouding van 10% administratie- en organisatiekosten gerestitueerd.

Indien de kattengedragstherapeut door overmacht of omstandigheden wordt gedwongen een afspraak te annuleren, zal getracht worden de klant daarvan tijdig telefonisch op de hoogte te brengen. Aan het onverhoopt niet ontvangen van bericht van annulering kunnen geen rechten worden ontleend.
6. Indien debiteur in verzuim is en tot incasso wordt overgegaan, is debiteur, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel de buitengerechtigde als de gerechtelijke incassokosten. De buitengerechtigde incassokosten worden, exclusief BTW gesteld op ten minste 15% van de verschuldigde hoofdsom met rente zulks met een minimum van € 50,00 (vijftig euro).

Artikel 7: Aansprakelijkheid

1. De gedragstherapeut kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van door de klant gewenst resultaat. Daarentegen zal de gedragstherapeut in alle redelijkheid zijn uiterste best betrachten om het gewenste resultaat bij de gedragstherapeutische behandeling te bereiken. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.
2. De gedragstherapeut is niet aansprakelijk voor ziekten en/of (vermeende) gebreken, mentaal of fysiek, welke het dier mogelijk oploopt tijdens of ten gevolge van de gedragstherapeutische behandeling.
3. Deelname door klant aan gedragstherapeutische behandeling gebeurt op eigen risico en verantwoordelijkheid. De klant blijft te allen tijde aansprakelijk voor het gedrag van zijn/haar dier(en).

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

Artikel 8: Klachten

1. Het streven van de kattengedragstherapeut is een tevreden klant. Indien de klant niet tevreden is over de door de kattengedragstherapeut verrichte diensten, wordt de klant verzocht dit aan de kattengedragstherapeut te melden, waarna er samen met de kattengedragstherapeut naar een goede oplossing gezocht kan worden.
2. Indien de kattengedragstherapeut de klacht over de verrichte prestatie gegrond bevindt, heeft de kattengedragstherapeut 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 klant verschuldigde bedrag te crediteren; zulks ter keuze van de kattengedragstherapeut. Indien de klant na het mondeling aangeven van de ontevredenheid nog ontevreden blijft over de dienstverlening van de kattengedragstherapeut, kan de klant een officiële klacht indienen bij de kattengedragstherapeut.
3. Officiële klachten dienen schriftelijk ingediend te worden en worden enkel in behandeling genomen gedurende de looptijd van het gedragstherapietraject of tot maximaal een maand erna. Na ontvangst van de officiële klacht door de kattengedragstherapeut krijgt de klant binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst waarin aangegeven staat wat de klacht is en op welke wijze en wanneer er inhoudelijk terugkoppeling gegeven wordt over de klacht.
4. Kattengedragstherapeut streeft ernaar dit uiterlijk binnen twee weken te bewerkstelligen.
 - a. Kattengedragstherapeut is op dit moment niet geaccrediteerd door de SPPD (www.sppd.nl), maar conformeert zich wel aan hun gedragscode.

Artikel 8: Geheimhouding

1. De kattengedragstherapeut zal alle hem/haar verstrekte informatie als vertrouwelijk beschouwen voor zover dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. De kattengedragstherapeut zal eventueel gemaakt video- of fotomateriaal niet gebruiken voor andere doeleinden dan de gedragstherapeutische behandeling zonder schriftelijke toestemming van de klant.
3. De kattengedragstherapeut 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 klant hiertegen uitdrukkelijke en onoverkomelijke bezwaren kenbaar heeft gemaakt. De kattengedragstherapeut zal zo nodig het voornemen om genoemde gegevens te gebruiken voor onderzoek voorafgaand melden aan de klant.
4. De kattengedragstherapeut 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.

Artikel 10: Eigendomsrechten

1. De kattengedragstherapeut behoudt te allen tijde het eigendom van afschriften, bescheiden en andere informatiedragers zoals bijvoorbeeld video opnamen die betrekking hebben op de behandelde patiënt. De kattengedragstherapeut zal deze bescheiden gedurende 5 jaren bewaren. De klant kan op verzoek, tegen een vergoeding van de kostprijs, afschriften krijgen van deze informatie(dragers) en/of andere bescheiden.

2. De kattengedragstherapeut 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.
3. Alle door de kattengedragstherapeut verstrekte rapporten, adviezen, richtlijnen en aanbevelingen zijn uitsluitend bestemd voor gebruik inzake de gedragstherapeutische behandeling en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de kattengedragstherapeut worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

Artikel 12: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

1. Op alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard is het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, die de kattengedragstherapeut dient te maken tot behoud van zijn rechten met betrekking tot invordering van door klant verschuldigde bedragen komen ten laste van de klant.

Artikel 10: Geschillenbeslechting

1. Voor het overige, niet bepaalde, beslist de kattengedragstherapeut. 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 kattengedragstherapeut ressorteert.

Typefouten en wijzigingen voorbehouden.