

## Algemene Voorwaarden Natuurlijke hondencoaching Frouwkje – Januari 2025

Artikel 1 - Definities In deze voorwaarden wordt verstaan onder: 1. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht; 2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer; 3. Dag: kalenderdag; 4. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt. 5. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand; 6. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt; 7. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand; 8. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer Naam: Natuurlijke honden coaching Frouwkje Adres: Brunel 16, 7944NN Meppel E-mailadres: info@frouwkje.nl .

Artikel 3 - Toepasselijkheid 1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument. 2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos per e-mail worden toegezonden. 3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg kosteloos zullen worden toegezonden. 4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd. 5. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 - Het aanbod 1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld. 2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen. 3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet. 4. Alle afbeeldingen, specificaties en gegevens in het aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst. 5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten. 6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het

aanbod zijn verbonden. Artikel 5 - De overeenkomst 1. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden. 2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden. 3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen. 4. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten. Artikel 6 - Herroepingsrecht Bij levering van producten: 1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger. 2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan ondernemer retourneren, conform de door ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies. 3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels e-mail. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen, de kosten van verzending zijn voor de consument. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending. 4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dan wel het product niet aan ondernemer heeft teruggezonden, is de aankoop een feit. Bij levering van diensten (zoals workshops e.d.): 1. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 7 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst. 2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies. Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping 1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen er geen kosten voor zijn rekening. 2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Artikel 8 - De prijs 1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven. 2. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW. 3. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren. Artikel 9 - Conformiteit en garantie 1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of

overheidsvoorschriften. 2. De ondernemer geeft geen garantie op de producten en/of diensten.

**Artikel 10 - Levering en uitvoering**

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het (e-mail) adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal de ondernemer de geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 7 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 7 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

**Artikel 11 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen bij bestelling te worden voldaan.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

**Artikel 12 – Aanvullende bepalingen workshops**

1. De hond van consument dient (fysiek) gezond te zijn tijdens de deelname aan de workshop; indien je (sociale-)gedragsproblemen hebt met je hond is het nodig deze vooraf met de coach te bespreken, hetzelfde geldt voor honden met agressieklachten, asociale honden of structureel weglopende honden; honden met bijt- en agressieklachten en/of ernstige sociale- en gedragsproblemen ten opzichte van mensen zijn uitgesloten van deelname.
2. De hond van consument dient ontwormd en vrij te zijn van vlooiën; de hond wordt geacht ingeënt te zijn tegen overdraagbare ziekten, middels de gangbare periodieke entingen via een dierenarts.
3. De hond dient bij aanvang van de workshop minimaal 3 à 4 maanden oud te zijn.
4. Iedere consument dient de aanwijzingen van de coach strikt op te volgen.
5. Instructies van de coach dienen direct te worden opgevolgd. Het niet opvolgen van instructies kan uitsluiting van deelname aan de workshop tot gevolg hebben.
6. Deelname aan activiteiten, diensten, trainingen, workshops en/of gedragstherapie van ondernemer, gebeurt op eigen risico en verantwoordelijkheid. De consument blijft te allen tijde aansprakelijk voor het gedrag van zijn/haar hond. Ondernemer is niet aansprakelijk voor (vermeende) ziekten en/of gebreken, geestelijk en/of lichamelijk letsel en schade, welke (gast-) deelnemers en/of de deelnemende honden daarvan verspreiden of oplopen tijdens aanwezigheid en/of door deelname.
7. De consument is en blijft aansprakelijk voor letsel en/of schade door hem/haar zelf of de hond, veroorzaakt.
8. De consument wordt geacht een aansprakelijkheidsverzekering voor derden afgesloten te hebben.
9. Voor deelname aan workshops van ondernemer is een minimumleeftijd vereist van 18 jaar. Deelname onder de leeftijd van 18 jaar is slechts mogelijk indien één van de ouders of wettelijk aangewezen verzorgers tijdens de te volgen workshop aanwezig is.
10. Bij annulering tot 21 dagen voor aanvang van een workshop wordt 25% van de te betalen kosten in rekening gebracht. Bij annulering tot 14 dagen voor aanvang van een workshop wordt 50% van de te betalen kosten in rekening gebracht. Bij annulering minder dan 14 dagen voor aanvang van een workshop wordt 100% van de te betalen kosten in rekening gebracht.
11. Als door oorzaken van buitenaf, van overheidswege, door overmacht, door ziekte van de coach en/of door extreme

weersomstandigheden de geboekte en betaalde product/dienst geen doorgang kan vinden zal deze worden verschoven naar een voor beide partijen passende datum, restitutie of compensatie wordt niet verleend 12. Bij ziekte van de coach wordt er zo snel mogelijk contact opgenomen door ondernemer met de consument en een nieuwe datum gepland.

13. Betaalde workshop/lessen dienen binnen 6 maanden afgenomen/ingepland te worden, de verantwoordelijkheid hiervoor licht bij de consument. Indien dit niet mogelijk is gebleken volgt geen restitutie 14. Al het aan de consument verstrekte lesmateriaal (flyers, booklets, folders, enzovoort) is strikt persoonlijk; op al het lesmateriaal ligt het copyright van de ondernemer; het is consument niet toegestaan om deze geheel of deels te verspreiden, kopiëren, verkopen, en/of openbaar te maken dan wel voor commerciële doeleinden te gebruiken of te verstrekken Artikel 16 - Klachtenregeling 1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven per email worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd. 2. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. 3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een mogelijk geschil. 4. In het geval van een mogelijk geschil, bestaat er de mogelijkheid voor de consument om zich te wenden tot de rechtbank. Artikel 15- Geschillen 1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ook indien de consument woonachtig is in het buitenland. 2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

### **Bepalingen hybride en online cursussen en/of consulten, hierna genoemd: dienst**

1. Consument stemt met de aankoop van de dienst in met levering van digitale inhoud tijdens de wettelijke bedenktijd van 14 dagen na aankoop. 2. Consument doet afstand van zijn herroepingsrecht als de dienst wordt geleverd binnen de wettelijke bedenktijd. 3. Bij annulering van de dienst wordt € 5,00 administratiekosten afgetrokken van het terug te betalen bedrag. 4. Consument is zelf verantwoordelijk voor de technische mogelijkheden om een dienst af te nemen. Ondernemer zal alles in het werk stellen om de consument hierbij te helpen. Als blijkt dat andere consumenten geen technische problemen ondervinden, kan ondernemer niet verantwoordelijk gehouden worden voor eventuele problemen er vindt dan ook geen restitutie plaats. 5. Ondernemer doet zijn best om consument te helpen, mits aan de volgende voorwaarden is voldaan:

\* Consument heeft zelf voldoende inspanning geleverd

\* Consument heeft actief meegedaan aan de dienst, ondernemer kan de inlogmomenten gebruiken als bewijs

\* Ingeleverde huiswerk voldoet aan de gestelde eisen die in de dienst genoemd zijn

\* Consument heeft zich gehouden aan de geplande meetings (digitaal of fysiek)

\* Het geleverde werkboek is ingevuld en kan worden getoond en de consument heeft zich proactief opgesteld in de (Whatsapp) groep door ervaringen te delen en vragen te stellen.

6. Het is op geen enkele wijze toegestaan om content te delen met derden, toegang tot de dienst is strikt persoonlijk en de inloggegevens mogen niet gedeeld worden met derden. Ondernemer behoudt zich het recht voor om bij vermoeden van het delen van welke content dan ook, de consument te verwijderen van de dienst. Consument heeft vervolgens geen recht op restitutie. Bewijslast ligt bij de consument.

6. Ondernemer mag de consument uit de groep verwijderen als er niet netjes wordt gecommuniceerd dan wel bedreigingen worden geuit. Ondernemer zal de consument één maal waarschuwen, daarna volgt uitsluiting. Er volgt dan geen restitutie.

7. Ondernemer zal binnen drie werkdagen na aanmelding van de dienst per mail contact opnemen met de consument over de vervolgstappen. Indien consument binnen deze termijn geen mail heeft ontvangen, dan is het aan de consument om contact op te nemen met ondernemer. 8. Ondernemer is gerechtigd een aanmelding van een potentiële consument te annuleren zonder vermelding van de redenen. 9. Ondernemer sluit iedere vorm van aansprakelijkheid uit voor schade of ongeval ontstaan door deelname aan een dienst.