

## **ALGEMENE VOORWAARDEN MELANIE STORM DOG HUMAN BALANCE**

Melanie Storm Dog Human Balance gevestigd te Zandvoort, Fahrenheitstraat 64, is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 88160920.

### **ARTIKEL 1: BEGRIPPEN**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**DHB:** Melanie Storm Dog Human Balance, bovengenoemde onderneming die, in uitoefening van haar bedrijf, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen consulten/coaching, workshops en hondenoppas aanbiedt.

**Cliënt:** hondeneigenaar die DHB wenst in te schakelen betreffende de opvoeding van zijn/haar hond en/of hondenoppas. Of cliënt die DHB wenst in te schakelen betreffende eigen ontwikkeling door middel van coaching/workshops.

**Overeenkomst/Opdracht :** de overeenkomst waarbij DHB zich tegen haar wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door haar aangeboden activiteiten.

**Activiteit(en):** Door DHB beschikbaar gestelde activiteiten: vrijblijvende adviesgesprekken en reguliere intakes, spreekuur, coaching met of zonder hond, workshops met of zonder hond, pakketzorg en hondenoppas.

**Contractperiode :** de overeengekomen duur van de overeenkomst/opdracht in de vorm van een of meer workshops of activiteiten. DHB behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving. De versie van de voorwaarden, die geldt, is de versie die te vinden is op [doghumanbalance.com](http://doghumanbalance.com) ten tijde van het aangaan van de overeenkomst.

### **ARTIKEL 2: AANGAAN VAN DE OVEREENKOMST**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten en overeenkomsten die cliënt aangaat met DHB.
2. Er wordt vooraf een contactformulier ingevuld, waarna DHB met u in contact treedt betreffende de mogelijkheden.
3. Vervolgens kan een overeenkomst/opdracht worden aangegaan door te reageren op het aanbod van DHB middels mondelinge of schriftelijke afspraken.
4. Mondelinge afspraak is bindend wanneer cliënt ook naam, adres, en telefoonnummer van zichzelf evenals (indien van toepassing) naam, leeftijd en geslacht van de hond opgeeft.
5. De cursist heeft na het aanbod door DHB een bedenktijd van 7 dagen om het aanbod schriftelijk dan wel mondeling te aanvaarden.
6. Na aanvaarding van het aanbod is cliënt verplicht het verschuldigde bedrag per bank te voldoen binnen de betaaltermijn van 14 dagen. U ontvangt de factuur per email en indien gewenst een online betaalverzoek.
7. In geval van niet tijdige betaling behoudt DHB zich het recht om cliënt niet deel te laten nemen aan de betreffende activiteit.
8. De cliënt ontvangt na betaling een bevestiging van betreffende activiteit.
9. Indien de cliënt minderjarig is, is de handtekening van ouder of voogd vereist. Indien een minderjarige cliënt reeds eerder een activiteit bij DHB heeft gevolgd, is de mondelinge bevestiging van de ouder of voogd voldoende.

### **ARTIKEL 3: COACHING MET HOND**

1. DHB bepaalt wanneer en of een cliënt in aanmerking komt voor een coaching uit het aanbod van DHB.
2. De cliënt komt pas in aanmerking voor de coaching wanneer de hond is ingeënt volgens de reguliere inentingen.
3. Vooraf of bij aanvang van de activiteit kan DHB vragen naar het hondenpaspoort van de hond die deel gaat nemen aan de coaching.
4. Indien de cliënt bezoekers aanwezig wil laten zijn tijdens de coaching dient dit overlegd te worden voorafgaand aan de afspraak.
5. Het filmen, maken van geluidsopnamen en/of foto's voor, tijdens en/of na de workshop mag alleen worden gedaan met schriftelijke toestemming van DHB. Idem voor het delen van dit materiaal aan derden en/of sociale media.

### **ARTIKEL 4 COACHING ZONDER HOND**

1. DHB bepaalt wanneer en of een cliënt in aanmerking komt voor een coaching uit het aanbod van DHB.
2. Het filmen, maken van geluidsopnamen en/of foto's voor, tijdens en/of na de coaching mag alleen worden gedaan met schriftelijke toestemming van DHB. Idem voor het delen van dit materiaal aan derden en/of sociale media.

### **ARTIKEL 5: IN AANMERKING KOMEN VOOR EEN WORKSHOP**

1. DHB bepaalt wanneer en of een cliënt in aanmerking komt voor een workshop uit het aanbod van DHB.
2. Indien een cursist jonger is dan 16 jaar behoudt DHB het recht om te bepalen of cursist geschikt is voor de betreffende workshop.
3. Indien een cursist jonger is dan 16 jaar dient deze te allen tijde begeleid te worden door ouder of voogd.
4. DHB bepaalt dat een hond niet deel mag nemen aan een workshop wanneer er gegronde reden is dat hond een risico vormt voor de gezondheid van de andere deelnemers.
5. De cliënt komt pas in aanmerking voor de workshop wanneer de hond is ingeënt volgens de reguliere inentingen.
6. Vooraf of bij aanvang van de activiteit kan DHB vragen naar het hondenpaspoort van de hond die deel gaat nemen aan de workshop.
7. Indien de cliënt bezoekers mee wil nemen tijdens de workshop dient dit overlegd te worden voorafgaand aan de workshop.
8. Het filmen, maken van geluidsopnamen en/of foto's voor, tijdens en/of na de workshop mag alleen worden gedaan met schriftelijke toestemming van DHB. Idem voor het delen van dit materiaal aan derden en/of sociale media.

### **ARTIKEL 6: HONDENOPPAS EN UITLAAT**

1. DHB bepaalt wanneer en of de hond van de cliënt in aanmerking komt voor hondenoppas of uitlaat.
2. U dient voor zowel oppas en uitlaat een inschrijfformulier in te vullen en te ondertekenen.
3. Zie artikel 8 voor annuleren activiteiten.
4. Zie artikel 9 voor aansprakelijkheid DHB.
5. Zie artikel 10 voor aansprakelijkheid cliënt.

### **ARTIKEL 7: SPREEKuur**

1. DHB bepaalt wanneer en of de hond van de cliënt in aanmerking komt voor het spreekuur.
2. Het spreekuur zal worden gehouden bij Rio's dierenspecialzaak in Zandvoort.
3. DHB behoudt zich het recht het spreekuur te annuleren.

4. De kosten voor deelname aan het spreekuur zijn €7,50 . Deze kosten worden afgetrokken van een vervolgspraak mits deze direct bij het spreekuur geboekt worden. DHB behoudt zich het recht om deze actie op ieder moment te wijzigen.
5. Zie artikel 9 voor aansprakelijkheid DHB.
6. Zie artikel 10 voor aansprakelijkheid cliënt.

#### **ARTIKEL 8: ANNULERING ACTIVITEITEN**

1. Doorgang van de coaching/workshops/uitlaat/oppas wordt bepaald door DHB. Wanneer een activiteit niet doorgaat zal DHB tijdig afbellen. Wanneer DHB niet heeft afgebeld gaat de activiteit door.
2. Activiteiten die door DHB zijn afgelast worden op een nader te bepalen datum/tijdstip ingehaald.
3. Op feestdagen vinden er geen activiteiten plaats bij DHB, m.u.v. hondenoppas.
4. DHB is in beginsel niet tot restitutie van geld verplicht.
5. Annuleren activiteit door cliënt:
  - a. Indien cliënt, 48 uur voor de activiteit, de activiteit annuleert, kan deze eenmalig kosteloos ingehaald worden op een ander, in overleg besproken, moment.
  - b. Wanneer cliënt, binnen 48 uur voor de activiteit, de activiteit annuleert, behoudt DHB het recht om 50% in rekening te brengen.
  - c. Wanneer cliënt, binnen 24uur voorafgaand aan de activiteit, de activiteit annuleert, behoudt DHB het recht het volledige bedrag in rekening te brengen.
6. Indien bij artikel 5.5.a. het verschuiven van de activiteit niet mogelijk blijkt te zijn, dan bestaat de mogelijkheid dat cliënt eventueel een tegoedbon kan krijgen. Het is aan DHB om, de omstandigheden daarbij in acht genomen, dit te bepalen en hiervoor goedkeuring te verlenen.
7. Als de cliënt één of meer activiteiten annuleert die niet aan het bovenstaande artikel 5.5. voldoen, is dit voor rekening van de cliënt. DHB is hier niet aansprakelijk voor.
8. Als de cliënt niet verschijnt op de afgesproken activiteit is dit voor rekening van de cliënt.
9. Bij workshops heeft de cliënt het recht een vervanger in zijn/haar plaats te sturen.

#### **ARTIKEL 9: AANSPRAKELIJKHEID VAN DHB.**

1. DHB is niet aansprakelijk voor enigerlei schade, in welke vorm dan ook, ten gevolge van niet direct met haar dienstverlening verband houdende zaken.
2. DHB is niet aansprakelijk voor eventuele schade, ziekte, dood, ongewenste dekkingen, aandoeningen of letsel aan de hond, voortvloeiend uit de opdracht, tenzij deze aantoonbaar zijn opgelopen bij de uitvoering van de opdracht en te wijten zijn aan grove schuld of opzet DHB.
3. De aansprakelijkheid van DHB is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
4. DHB is niet aansprakelijk voor schade toegebracht aan derden.
5. Kennelijke fouten of vergissingen in het aanbod van DHB op internet of andere publicaties binden DHB niet en DHB kan hier niet voor aansprakelijk worden gesteld.
6. DHB kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van de door de cliënt gewenste resultaten.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van een recht op schadevergoeding is steeds dat de cursist de schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 2 dagen na het ontstaan of ontdekking daarvan, schriftelijk bij DHB meldt.

#### **ARTIKEL 10: AANSPRAKELIJKHEID VAN DE CLIËNT**

1. De cliënt is aansprakelijk voor alle schade welke door de cliënt, door de cliënt meegebrachte bezoekers en/of door de cliënt meegebrachte hond(en) aan personen, dieren en/of

goederen worden toegebracht. Dit geldt ook voor schade aan materialen aan de organisatie en de locatie waar de activiteit plaatsvindt.

2. DHB adviseert een goede WA. verzekering af te sluiten. Vaak valt (maar) één hond onder de standaard WA verzekering.
3. De cliënt, inclusief hond(en) die hinder of last oplevert zodanig dat een goede uitvoering van de activiteit daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt, of kan worden bemoeilijkt, kan door DHB van(voortzetting) van de activiteit worden uitgesloten. Alle hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de cliënt.

#### **ARTIKEL 11: HUISHOUDELIJKE REGELS**

1. De cliënt verklaart zijn hond preventief te behandelen tegen wormen, vlooiën en teken. Dit ter bescherming van uw eigen dier en andere dieren.
2. Uw hond dient sociaal te zijn naar mens en dier.
3. De cliënt geeft aan wanneer zijn/haar teef loops wordt of is. In overleg met DHB wordt gezocht naar een gepaste oplossing.
4. DHB kan te allen tijde een hond weigeren, maar er zal hiervoor altijd een verklaring worden gegeven.
5. DHB adviseert u uw hond niet korter dan anderhalf uur voor de workshop te laten eten. DHB kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade aan de hond door eten voor, tijdens of na de activiteit.
6. Het is niet toegestaan om honden aangelijnd te laten snuffelen en/of spelen met elkaar.
7. Zieke of kreupele honden worden niet toegelaten in de les.
8. Advies vanuit DHB is om de honden ook na de workshop aangelijnd te houden en niet te laten snuffelen en/of spelen. Wanneer de workshop ten einde is, is het echter aan de eigenaar van de hond om te bepalen of de hond met de andere cliënten los mag en/of mag spelen om te socialiseren. De eigenaar van de hond blijft verantwoordelijk en kan DHB niet aansprakelijk stellen.
9. De inzet van mystery guests, mystery shoppers en/of mystery bellers mag niet worden uitgevoerd bij een door DHB geleverde activiteit zonder schriftelijke toestemming van DHB.
10. Het volgen van een activiteit bij DHB mag uitsluitend voor eigen ontwikkeling en/of ontwikkeling van de hond(en) plaatsvinden. Elke andere vorm van motieven voor het volgen/gebruik maken van een activiteit, mogen niet uitgevoerd worden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DHB. Er moet bij de aanvraag voor toestemming een duidelijke en begrijpelijke omschrijving van het motief beschreven staan.
11. Het filmen, maken van geluidsopnamen en/of foto's voor, tijdens of na de activiteit mag alleen worden gedaan met schriftelijke toestemming van DHB. Idem voor het delen van dit materiaal aan derden en/of sociale media.

#### **ARTIKEL 12: COPYRIGHT**

1. Alle door DHB verstrekte schriftelijke en beeldmaterialen vallen onder het copyright van DHB. Deze mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DHB worden veelevoudig, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

#### **ARTIKEL 13: PRIVACY EN PERSOONSgegevens**

1. DHB respecteert de privacy van haar klanten en draagt er zorg voor dat (persoonlijke) informatie die de cliënt aan DHB verstrekt vertrouwelijk, zorgvuldig en in overeenstemming met de vigerende regelgeving wordt verwerkt.

#### **ARTIKEL 14: GESCHILLEN**

Op overeenkomsten gesloten met DHB is Nederlands recht van toepassing. De bevoegde rechter is de rechter die de wet daartoe aanwijst. Als enig onderdeel van deze voorwaarden ongeldig of nietig wordt verklaard door een rechtbank of wetgever, blijven de overige voorwaarden van kracht. Als er

geschillen zouden ontstaan naar aanleiding van het aanbod of uitvoering van dienstverlening zullen partijen trachten deze in eerste instantie in goed overleg op te lossen, al dan niet met behulp van een onafhankelijke derde.

*Laatste update versie: 15 maart 2024*