

## Algemene Voorwaarden

### Artikel 1: Definities

1. Opdracht: een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW, waarbij de kattengedragstherapeut met de klant afsprekt een gedragstherapeutische behandeling in te stellen voor de kat(ten) van die klant.
2. 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 met betrekking tot de uit te voeren therapie. Hiermee wordt ook bedoeld een advies ter voorkoming van gedragsproblemen of een algemeen (telefonisch) advies over het gedrag van de kat(ten) van de klant en een beoordeling van een video van het gedrag van de kat(ten) van de klant.
3. Kattengedragstherapeut: Marjan Caspers, gevestigd te Bodegraven, aangesloten bij Tinley Gedragstherapie voor Dieren.
4. Klant: eigenaar en/of de daartoe gerechtigde aanbieder van de kat, die de gedragstherapeut inschakelt en opdracht geeft voor de gedragstherapeutische behandeling van het gedrag van de kat.
5. Contractperiode: de overeengekomen duur van de opdracht in de vorm van één of meer vervolgspraken met een van tevoren afgesproken tijdsduur.

### Artikel 2: Toepasselijkheid en totstandkoming

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten, die de klant heeft gegeven en die de kattengedragstherapeut heeft 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 kattengedragstherapeut geldt bij een mondelinge afspraak als het bewijs van de totstandkoming van de overeenkomst van opdracht.
4. Door het maken van een afspraak gaat de klant akkoord met de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden zullen vooraf ter hand worden gesteld.

### Artikel 3: Randvoorwaarden

1. De kattengedragstherapeut staat in voor het onderhouden van haar capaciteiten, deskundigheid en kennis om de opdracht uit te voeren.
2. De klant dient, voor zover zijn/haar mogelijkheden het toelaten, de aanwijzingen van de kattengedragstherapeut op te volgen.
3. De klant dient, voor zover zijn/haar mogelijkheden het toelaten, tijdens de gedragstherapeutische behandeling gebruik te maken van de door de kattengedragstherapeut voorgestelde hulpmiddelen en adviezen in verband met de veiligheid van de klant, 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, welke een gedragstherapeutische behandeling ondergaan, worden geacht ingeënt te zijn tegen overdraagbare ziekten middels gangbare periodieke entingen via een dierenarts.
6. De klant dient voorafgaand aan de gedragstherapeutische behandeling de kattengedragstherapeut te informeren indien er sprake is van (een vermoeden van) een (besmettelijke) ziekte van het dier of als het dier recent in contact is geweest met een ander ziek dier. In verband met het voorkomen van verspreiding van een besmettelijke ziekte, geldt deze informatieplicht met name als de therapeut tijdens de gedragstherapeutische behandeling in aanraking komt met de kat(ten) van de klant. De kattengedragstherapeut beoordeelt of de behandeling op dat moment door kan gaan.
7. De kattengedragstherapeut 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. Verlenging van de contractperiode is mogelijk door het maken van een vervolgspraak door beide partijen 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. Na overeenstemming van partijen is tussentijdse beëindiging mogelijk.
4. Partijen kunnen in ieder geval de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder opgave van redenen beëindigen indien:
  - a. De wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard;
  - b. De wederpartij (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
  - c. De wederpartij bij kracht van gewezen vonnis wordt veroordeeld tot een (al dan niet voorwaardelijke) vrijheidsstraf, wegens een strafbaar feit;
  - d. De wederpartij handelt in strijd met het recht.
5. De overeenkomst kan bovendien tussentijds worden beëindigd door:
  - a. Een eenzijdige beslissing van de kattengedragstherapeut, indien de kattengedragstherapeut 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;
  - b. Een eenzijdige beslissing van de kattengedragstherapeut indien het vertrouwen tussen de kattengedragstherapeut en de klant op ernstige wijze is verstoord
6. Indien de overeenkomst op eenzijdig verzoek van de kattengedragstherapeut tussentijds wordt beëindigd dan zal de kattengedragstherapeut, alvorens hiertoe over te gaan, de klant hierover informeren en haar motivatie aan de klant uiteenzetten tenzij dit niet of niet tijdig mogelijk is.



#### Artikel 5: Vergoeding

1. In de overeenkomst stellen de kattengedragstherapeut en de klant de vergoeding vast voor de overeengekomen gedragstherapeutische behandeling. Het tot stand komen van de overeenkomst, conform artikel 2, leidt altijd tot de verplichting van betaling.
2. Een aanbetaling van 50% van de therapiekosten dient uiterlijk op de dag waarop het consult plaatsvindt en voor aanvang van gedragstherapeutische behandeling te zijn voldaan. De resterende kosten dienen uiterlijk vijf werkdagen na toezending van de rapportage en factuur te zijn voldaan.
3. Het in termijnen betalen van de vergoeding voor de gedragstherapeutische behandeling is alleen mogelijk na schriftelijke goedkeuring door de kattengedragstherapeut.
4. Annulering door klant van gemaakte afspraken zal door de kattengedragstherapeut aanvaard worden.
5. Indien de klant een gemaakte afspraak eenzijdig opzegt, blijft de betalingsverplichting tot stand.
6. Indien de afspraak binnen vijf dagen voor aanvang van de afspraak wordt geannuleerd, wordt 25% van de vergoeding voor de betrokken afspraak in rekening gebracht.
7. Indien de klant de gemaakte afspraak annuleert in verband met ziekte of overlijden van de kat of andere zaken van overmacht, worden eventueel vooruitbetaalde kosten onder inhouding van 10% administratie- en organisatiekosten gerestitueerd.
8. 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.
9. Alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, die de kattengedragstherapeut dient te maken tot behoud van zijn/haar rechten met betrekking tot invordering van door klant verschuldigde bedragen komen ten laste van de klant.

#### Artikel 6: Aansprakelijkheid

1. De kattengedragstherapeut zal in alle redelijkheid haar uiterste best doen om het gewenste resultaat van de behandeling te bereiken. De kattengedragstherapeut kan een inschatting/prognose geven over de mogelijkheid tot verandering van gedrag van het dier. Een garantie op de uitkomst van de behandeling kan echter niet gegeven worden. De kattengedragstherapeut kan dan ook niet aansprakelijk gesteld worden voor het uitblijven van het gewenste resultaat. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.
2. De kattengedragstherapeut is niet aansprakelijk voor ziekten en/of (vermeende) gebreken, mentaal of fysiek, die de kat mogelijk oploopt tijdens of ten gevolge van de gedragstherapeutische behandeling.
3. De gedragstherapeutische behandeling gebeurt op eigen risico en verantwoordelijkheid van de klant. De klant blijft te allen tijde aansprakelijk voor het gedrag van zijn/haar kat(ten).



4. Klanten worden geacht een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP) afgesloten te hebben, die ook voor zijn/haar kat geldig is.

#### Artikel 7: Geheimhouding

1. De kattengedragstherapeut zal alle aan 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 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 8: Eigendomsrechten

1. 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.
2. 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 9: Klachtenregeling

1. Indien de klant niet tevreden is over de kattengedragstherapeut of de gedragstherapeutische behandeling, dan kan de klant binnen 30 dagen na het eindigen van de overeenkomst, een klacht indienen bij de kattengedragstherapeut. Bij overschrijding van de termijn van 30 dagen vervalt elke aanspraak jegens de gedragsdeskundige.

Indien de kattengedragstherapeut de klacht over de verrichte prestatie gegrond vindt, heeft de kattengedragstherapeut te allen tijde het recht om:

- a. Indien mogelijk, de 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.
2. Voor het overige, niet bepaalde, beslist de kattengedragstherapeut. Deze beslissingen zijn bindend.
  3. Als de klant niet tevreden is over de door de gedragstherapeut geboden oplossing, dan kan de klant een klacht indienen bij Tinley Gedragstherapie voor Dieren B.V., email: [info@tinley.nl](mailto:info@tinley.nl).



4. 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.
5. Mochten partijen een geschil niet onderling kunnen beslechten, komen partijen overeen dat deze geschillen worden voorgelegd aan de arrondissementsrechtbank, waaronder de gedragstherapeut ressorteert.

**Artikel 10: Toepasselijk recht**

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

**Heeft u vragen over deze algemene voorwaarden?  
Stel ze gerust.**

