

ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer: Iris Tesselaar, handelend onder de naam Hond en Emoties, gevestigd te Alkmaar en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77191196.

Opdrachtgever: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met opdrachtnemer een overeenkomst aangaat voor het afnemen van één of meerdere diensten.

Hond: De hond of honden waarop de overeenkomst betrekking heeft en waarvoor opdrachtgever verantwoordelijk is.

Overeenkomst: Iedere afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer betreffende het leveren van diensten, ongeacht of deze mondeling, schriftelijk of elektronisch tot stand komt.

Diensten: Alle door opdrachtnemer aangeboden werkzaamheden en producten, waaronder gedragstherapie, gedragsconsulten, privélessen, individuele wandelservices, begeleiding, workshops, online cursussen en overige kynologische dienstverlening.

Gedragstherapie: Professionele begeleiding gericht op het onderzoeken, begrijpen en waar mogelijk veranderen van probleemgedrag bij honden, met aandacht voor onderliggende emotionele, lichamelijke en omgevingsfactoren.

Behandelplan: Een door opdrachtnemer opgesteld advies of plan van aanpak, afgestemd op de hulpvraag, de hond en diens leefomgeving. Het behandelplan kan mondeling of schriftelijk worden verstrekt, afhankelijk van de overeengekomen dienstverlening.

Wandelservice: Het tegen betaling individueel uitlaten en begeleiden van één of meerdere honden, gedurende een vooraf overeengekomen tijdsduur en onder afgesproken voorwaarden.

Online dienstverlening: Diensten die geheel of gedeeltelijk op afstand worden aangeboden, waaronder online cursussen, digitale lesmaterialen, videobegeleiding en begeleiding via

elektronische communicatiemiddelen.

Nazorg: Begeleiding of ondersteuning na afloop van een consult, training of cursus, voor zover deze onderdeel uitmaakt van de overeengekomen dienstverlening.

Incident: Een onverwachte gebeurtenis tijdens de uitvoering van de overeenkomst waarbij schade, letsel of een veiligheidsrisico ontstaat of had kunnen ontstaan voor de hond, personen, andere dieren of eigendommen.

Schriftelijk: Communicatie per brief, e-mail of ander elektronisch communicatiemiddel, mits de inhoud duurzaam kan worden opgeslagen en later kan worden geraadpleegd.

ARTIKEL 2 - ALGEMEEN

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en diensten van Hond en Emoties, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Een overeenkomst komt tot stand wanneer opdrachtgever een aanbod van opdrachtnemer aanvaardt en opdrachtnemer de opdracht bevestigt, mondeling, schriftelijk of elektronisch.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een opdracht te weigeren wanneer deze redelijkerwijs niet verantwoord of uitvoerbaar wordt geacht, bijvoorbeeld vanwege veiligheidsrisico's, onvoldoende beschikbare deskundigheid of omstandigheden die het welzijn van de hond in gevaar kunnen brengen.

Opdrachtnemer verstrekt de opdrachtgever vóór of bij het aangaan van de overeenkomst de gelegenheid om kennis te nemen van deze algemene voorwaarden, overeenkomstig de wettelijke vereisten.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden en tarieven te wijzigen. Wijzigingen gelden in beginsel uitsluitend voor nieuwe overeenkomsten. Voor wijzigingen binnen lopende overeenkomsten is een afzonderlijke rechtsgeldige grondslag vereist.

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing wanneer deze uitdrukkelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.

Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen van kracht, voor zover dit wettelijk mogelijk is.

Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing. Dwingendrechtelijke consumentenbescherming blijft onverminderd van kracht.

ARTIKEL 3 - UITVOERING VAN DE OPDRACHT

Opdrachtnemer voert de overeengekomen diensten naar beste inzicht en vermogen uit, met inachtneming van professionele zorgvuldigheid, actuele kynologische kennis en het welzijn van de hond.

Opdrachtnemer werkt volgens welzijnsgerichte, pijn- en dwangvrije methoden. Er worden geen trainingsmethoden of hulpmiddelen toegepast die zijn gericht op het veroorzaken van pijn, angst of intimidatie.

Opdrachtgever verstrekt tijdig, volledig en naar waarheid alle informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een veilige en verantwoorde uitvoering van de overeenkomst. Hieronder vallen onder andere informatie over gedrag, gezondheid, medicatie, eerdere incidenten en eventuele veiligheidsrisico's.

Opdrachtgever is verplicht relevante veranderingen in de gezondheid, het gedrag of de omstandigheden van de hond zo spoedig mogelijk aan opdrachtnemer door te geven.

Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de hond in een zodanige gezondheidstoestand verkeert dat deelname aan de overeengekomen dienstverlening verantwoord is. Bij twijfel kan opdrachtnemer adviseren eerst een dierenarts of andere deskundige te raadplegen.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de uitvoering van een dienst aan te passen, tijdelijk te onderbreken of te beëindigen wanneer dit noodzakelijk wordt geacht voor het welzijn of de veiligheid van de hond, betrokken personen of andere dieren. Eventuele financiële gevolgen worden beoordeeld overeenkomstig de toepasselijke afspraken en wettelijke bepalingen.

Opdrachtgever verleent de medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en volgt veiligheidsaanwijzingen van opdrachtnemer op.

Opdrachtnemer kan geen specifiek resultaat garanderen. Het verloop van gedragsverandering en training is onder andere afhankelijk van de hond, diens gezondheid, leefomgeving, leergeschiedenis en de uitvoering van adviezen.

Opdrachtgever zorgt ervoor dat de hond tijdens de dienstverlening, voor zover van toepassing, toegang heeft tot voldoende drinkwater en dat noodzakelijke verzorgingsmiddelen beschikbaar zijn.

Opdrachtnemer kan bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikmaken van passende hulpmiddelen en materialen, afgestemd op de individuele hond en de omstandigheden.

Wanneer sprake is van online begeleiding, is opdrachtgever verantwoordelijk voor de veilige uitvoering van oefeningen en adviezen in de eigen omgeving. Opdrachtnemer geeft hierbij zo duidelijk mogelijke instructies en houdt rekening met de beperkingen van begeleiding op afstand.

Opdrachtgever is verplicht opdrachtnemer voorafgaand aan de dienstverlening te informeren wanneer de hond een besmettelijke aandoening heeft, hiervan wordt verdacht of recent in contact is geweest met een dier met een besmettelijke aandoening. Dit geldt onder andere voor kennelhoest, giardia en andere overdraagbare infecties. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de dienstverlening tijdelijk uit te stellen wanneer dit noodzakelijk is om gezondheidsrisico's voor andere dieren of personen te beperken. Over eventuele financiële gevolgen worden afspraken gemaakt met inachtneming van de toepasselijke wettelijke bepalingen.

ARTIKEL 4 - AFSPRAKEN EN PLANNING

Afspraken voor gedragsconsulten, privélessen, wandelservices en overige dienstverlening worden in onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gepland.

Opdrachtnemer houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met de wensen en beschikbaarheid van opdrachtgever, maar kan niet garanderen dat afspraken op een specifiek tijdstip of een specifieke dag kunnen plaatsvinden.

Wanneer voor de uitvoering van de dienstverlening een intakeformulier of vragenlijst noodzakelijk is, dient opdrachtgever deze volledig en naar waarheid in te vullen. Een afspraak wordt pas definitief ingepland nadat opdrachtnemer de benodigde gegevens heeft ontvangen.

De datum, het tijdstip, de locatie en eventuele overige afspraken worden vooraf tussen opdrachtgever en opdrachtnemer afgestemd.

Indien wijziging van een geplande afspraak noodzakelijk is, informeert de betreffende partij de andere partij zo spoedig mogelijk. Wijzigingen worden in onderling overleg afgestemd, met inachtneming van de bepalingen over annulering en eventuele kosten.

Bij terugkerende dienstverlening, zoals individuele wandelservices, worden de frequentie, duur, dagen en eventuele looptijd afzonderlijk overeengekomen en schriftelijk bevestigd.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de locatie of uitvoering van een afspraak aan te passen wanneer omstandigheden, waaronder weersomstandigheden, veiligheidsrisico's of het welzijn van de hond, daartoe aanleiding geven. Opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Bij dienstverlening op locatie zorgt opdrachtgever ervoor dat de afgesproken locatie op het overeengekomen tijdstip redelijkerwijs toegankelijk en geschikt is voor de uitvoering van de opdracht.

ARTIKEL 5 - GEDRAGSADVIES EN BEHANDELPLAN

Opdrachtnemer beoordeelt op basis van de beschikbare informatie, de hulpvraag en eventuele observaties welke begeleiding en adviezen passend zijn voor de hond en diens leefomgeving.

Adviezen worden mondeling en/of schriftelijk verstrekt, afhankelijk van de overeengekomen dienstverlening. Een afzonderlijk uitgebreid schriftelijk behandelplan wordt alleen verstrekt wanneer dit vooraf is overeengekomen, inclusief eventuele kosten. Interne verslaglegging geeft niet automatisch recht op zo'n afzonderlijk plan.

Een behandelplan kan onder andere bestaan uit een beschrijving van het probleemgedrag, relevante achtergrondinformatie, een gedragsanalyse, mogelijke onderliggende oorzaken, een prognose en aanbevelingen voor begeleiding, management en training.

Adviezen en behandelplannen worden afgestemd op de individuele hond en de omstandigheden zoals deze op het moment van beoordeling bekend zijn.

Wanneer nieuwe informatie, veranderingen in gedrag of gezondheid of andere omstandigheden daartoe aanleiding geven, kan aanpassing van het advies of behandelplan noodzakelijk zijn. Eventuele aanvullende werkzaamheden en kosten worden vooraf met opdrachtgever afgestemd.

Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de dagelijkse verzorging, begeleiding en het welzijn van de hond en voor het veilig uitvoeren van de verstrekte adviezen.

Opdrachtnemer kan adviseren om aanvullend onderzoek of begeleiding door een dierenarts of andere deskundige te laten uitvoeren wanneer lichamelijke of andere factoren mogelijk bijdragen aan het gedrag van de hond.

ARTIKEL 6 - DOSSIERVORMING EN PRIVACY

Opdrachtnemer verwerkt en bewaart uitsluitend persoonsgegevens en informatie over de hond voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, de bedrijfsadministratie, de veiligheid en het nakomen van wettelijke verplichtingen.

Bij kynologische gedragstherapie houdt opdrachtnemer een cliëntdossier bij overeenkomstig de toepasselijke beroepsvereisten van de NVGH en de privacywetgeving. Afhankelijk van de hulpvraag kan dit dossier onder meer intakegegevens, gedragsobservaties, relevante gezondheidsinformatie, gedragsanalyse, diagnose of werkhypothese, adviezen, doorverwijzingen, correspondentie en voortgang bevatten.

Bij overige dienstverlening, waaronder individuele wandelservices, beperkt opdrachtnemer de registratie tot gegevens die noodzakelijk zijn voor een veilige en verantwoorde uitvoering van de overeenkomst. Een uitgebreid gedragsdossier is hierbij niet vereist.

Opdrachtnemer kan relevante incidenten en bijzonderheden vastleggen wanneer dit noodzakelijk is voor de veiligheid, de uitvoering van de overeenkomst of de afhandeling van eventuele schade.

Persoonsgegevens en dossiers worden zorgvuldig beveiligd en niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld, tenzij een wettelijke bewaartermijn van toepassing is.

Gegevens worden uitsluitend gedeeld met derden wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat, bijvoorbeeld wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, om aan een wettelijke verplichting te voldoen of wanneer opdrachtgever daarvoor toestemming heeft gegeven.

Opdrachtgever kan zijn rechten met betrekking tot persoonsgegevens uitoefenen overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens, bewaartermijnen en de rechten van betrokkenen is opgenomen in de privacyverklaring van Hond en Emoties.

ARTIKEL 7 - INCIDENTEN

Onder een incident wordt verstaan een onverwachte gebeurtenis tijdens de uitvoering van de overeenkomst waarbij letsel, schade of een veiligheidsrisico ontstaat of had kunnen ontstaan voor de hond, personen, andere dieren of eigendommen.

Wanneer zich tijdens de uitvoering van de dienstverlening een incident voordoet, neemt opdrachtnemer naar vermogen passende maatregelen om de veiligheid en het welzijn van de betrokkenen te waarborgen en verdere schade te beperken.

Opdrachtnemer informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk over incidenten waarbij de hond betrokken is en die gevolgen hebben of kunnen hebben voor diens gezondheid, veiligheid of welzijn.

Indien noodzakelijk kan opdrachtnemer eerste hulp verlenen of veterinaire hulp inschakelen. De afspraken over medische zorg en eventuele kosten zijn opgenomen in artikel 8.

Opdrachtnemer kan incidenten schriftelijk vastleggen, waaronder de omstandigheden, betrokkenen, eventuele schade en genomen maatregelen, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, de veiligheid of de afhandeling van het incident.

Wanneer een incident aanleiding geeft tot aanpassing van de begeleiding, training of wandelservice, bespreekt opdrachtnemer dit met opdrachtgever.

Opdrachtgever is verplicht opdrachtnemer zo spoedig mogelijk te informeren over incidenten buiten de dienstverlening die relevant kunnen zijn voor de veiligheid of begeleiding van de hond, waaronder bijtincidenten, verwondingen of plotselinge gedragsveranderingen.

ARTIKEL 8 - MEDISCHE ZORG EN NOODSITUATIES

Opdrachtnemer handelt bij ziekte, letsel of een andere medische noodsituatie naar beste inzicht en vermogen, met het welzijn en de veiligheid van de hond als uitgangspunt.

Wanneer een hond tijdens de uitvoering van de dienstverlening medische hulp nodig heeft, zal opdrachtnemer zo spoedig mogelijk proberen contact op te nemen met opdrachtgever.

Indien opdrachtgever niet bereikbaar is en medische hulp naar het redelijke oordeel van opdrachtnemer niet kan worden uitgesteld, is opdrachtnemer bevoegd om namens opdrachtgever een dierenarts of dierenkliniek in te schakelen.

Opdrachtgever machtigt opdrachtnemer om in een dergelijke noodsituatie noodzakelijke veterinaire hulp te laten verlenen. De dierenarts beoordeelt welke medische handelingen noodzakelijk en verantwoord zijn.

De kosten van veterinaire zorg komen in beginsel voor rekening van opdrachtgever, tenzij deze kosten op grond van de wet of een aan opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming voor rekening van opdrachtnemer behoren te komen.

Opdrachtgever verstrekt vooraf de contactgegevens van de eigen dierenarts en een bereikbaar noodcontact, evenals relevante informatie over de gezondheid, medicatie en eventuele

medische bijzonderheden van de hond.

Opdrachtnemer informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk over de genomen maatregelen en eventuele vervolgzorg.

Opdrachtnemer verricht zelf geen diergeneeskundige handelingen waarvoor een wettelijke bevoegdheid vereist is, tenzij opdrachtnemer daartoe bevoegd is.

ARTIKEL 9 - AANSPRAKELIJKHEID

Opdrachtnemer voert de overeengekomen diensten met professionele zorgvuldigheid uit en neemt redelijkerwijs noodzakelijke maatregelen om schade, letsel en onveilige situaties te voorkomen.

Opdrachtnemer kan geen specifiek resultaat garanderen bij gedragstherapie, training of andere begeleiding. Het uitblijven van het gewenste resultaat leidt niet automatisch tot aansprakelijkheid van opdrachtnemer.

Opdrachtgever blijft als bezitter van de hond in beginsel aansprakelijk voor schade die door de hond wordt veroorzaakt, overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen. Dit laat onverlet dat opdrachtnemer onder omstandigheden zelf aansprakelijk kan zijn, bijvoorbeeld op grond van artikel 6:181 BW of wegens een toerekenbare tekortkoming.

Opdrachtgever is verplicht opdrachtnemer vooraf volledig te informeren over bekende gedragsproblemen, medische bijzonderheden, eerdere bijtincidenten, ontsnappingsgedrag en andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de veiligheid.

Opdrachtnemer bepaalt tijdens de uitvoering van de dienstverlening, binnen de overeengekomen afspraken, welke veiligheidsmaatregelen noodzakelijk zijn. Hieronder vallen onder andere het gebruik van een geschikte lijn, een passend tuig en het vermijden van risicovolle situaties.

Tijdens individuele wandelservices blijft de hond te allen tijde aangelijnd, tenzij opdrachtgever en opdrachtnemer vooraf uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Ook wanneer toestemming is gegeven om de hond los te laten, behoudt opdrachtnemer het recht om de hond aangelijnd te houden wanneer dit naar haar professionele oordeel noodzakelijk of wenselijk is voor de veiligheid en het welzijn van de hond, andere dieren of personen.

Opdrachtnemer is niet automatisch aansprakelijk voor schade, ziekte, letsel, ontsnapping of andere incidenten die zich tijdens de dienstverlening voordoen. Of sprake is van aansprakelijkheid wordt beoordeeld aan de hand van de omstandigheden, de gemaakte afspraken en de toepasselijke wetgeving.

Opdrachtgever wordt geadviseerd een particuliere aansprakelijkheidsverzekering te hebben die, voor zover van toepassing, schade veroorzaakt door de hond dekt. Opdrachtgever dient zelf na te gaan welke dekking de verzekering biedt.

Indien schade ontstaat doordat opdrachtgever relevante informatie heeft verzwegen of onjuiste informatie heeft verstrekt, kan dit gevolgen hebben voor de aansprakelijkheid en de verdeling van de schade, voor zover de wet dit toestaat.

Geen enkele bepaling in deze algemene voorwaarden sluit aansprakelijkheid van opdrachtnemer uit voor zover een dergelijke uitsluiting op grond van dwingend recht niet is toegestaan.

ARTIKEL 10 - HUISSLEUTEL EN TOEGANG

Wanneer voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening toegang tot de woning of het terrein van opdrachtgever noodzakelijk is, verstrekt opdrachtgever hiervoor toestemming en de benodigde toegangsmiddelen.

Opdrachtnemer gebruikt verstrekte sleutels, toegangscode's en andere toegangsmiddelen uitsluitend voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening.

Opdrachtnemer zal verstrekte sleutels zorgvuldig bewaren, niet zonder toestemming dupliceren en niet voorzien van adresgegevens of andere kenmerken waarmee de bijbehorende woning direct kan worden geïdentificeerd.

Toegangscode's en andere beveiligingsgegevens worden vertrouwelijk behandeld en niet zonder toestemming aan derden verstrekt.

Opdrachtnemer betreedt uitsluitend de ruimtes die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening, tenzij anders is afgesproken.

Opdrachtgever zorgt ervoor dat de woning of het terrein op de afgesproken momenten toegankelijk is en dat de hond veilig kan worden opgehaald en teruggebracht.

Bij verlies of diefstal van een sleutel of ander toegangsmiddel informeert opdrachtnemer opdrachtgever zo spoedig mogelijk. Eventuele aansprakelijkheid voor hierdoor ontstane schade wordt beoordeeld overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen.

Na beëindiging van de dienstverlening worden verstrekte sleutels op verzoek van opdrachtgever of volgens de gemaakte afspraken geretourneerd. Eventuele toegangscode's worden niet langer gebruikt.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend ontstaat doordat opdrachtgever onjuiste toegangsinformatie heeft verstrekt of de toegang tot de woning niet overeenkomstig de gemaakte afspraken heeft geregeld, tenzij de schade mede aan opdrachtnemer kan worden toegerekend.

ARTIKEL 11 - TARIEVEN EN BETALING

Opdrachtgever is voor de overeengekomen dienstverlening het tarief verschuldigd dat vooraf door opdrachtnemer is bekendgemaakt of overeengekomen.

Alle aan consumenten gecommuniceerde tarieven zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk is aangegeven dat een wettelijke vrijstelling van toepassing is. Eventuele bijkomende kosten,

waaronder reiskosten, worden vooraf aan opdrachtgever kenbaar gemaakt.

Opdrachtnemer kan per dienst verschillende betalingsvoorwaarden hanteren, waaronder volledige of gedeeltelijke vooruitbetaling. Deze voorwaarden worden voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan opdrachtgever bekendgemaakt.

Bij terugkerende dienstverlening, waaronder individuele wandelservices, kan worden overeengekomen dat de geplande diensten per kalendermaand vooraf worden gefactureerd. De betaling dient in dat geval te zijn ontvangen vóór de eerste geplande dienst van de betreffende kalendermaand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Voor diensten waarvoor geen vooruitbetaling is overeengekomen, geldt een betalingstermijn van veertien dagen na factuurdatum, tenzij vooraf een andere betalingstermijn is overeengekomen.

Wanneer opdrachtgever niet binnen de overeengekomen betalingstermijn betaalt, ontvangt deze een schriftelijke betalingsherinnering. Indien opdrachtgever consument is, krijgt deze daarbij overeenkomstig de wettelijke vereisten ten minste veertien dagen na de dag van ontvangst van de aanmaning de gelegenheid om alsnog zonder bijkomende incassokosten te betalen.

Indien betaling na het verstrijken van de wettelijk vereiste aanmaningstermijn uitblijft, kan opdrachtnemer wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen, voor zover wettelijk toegestaan.

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om bij betalingsachterstanden verdere dienstverlening op te schorten, voor zover dit wettelijk is toegestaan en met inachtneming van de omstandigheden en de belangen van de betrokken hond.

Het uitblijven van het door opdrachtgever gewenste resultaat bij gedragstherapie of training geeft op zichzelf geen recht op terugbetaling, tenzij uit de overeenkomst of toepasselijke wetgeving anders voortvloeit.

Eventuele aanvullende werkzaamheden of kosten die buiten de oorspronkelijke overeenkomst vallen, worden vooraf met opdrachtgever besproken en uitsluitend in rekening gebracht wanneer daarvoor een rechtsgeldige grondslag bestaat.

ARTIKEL 12 - ANNULERING EN VERPLAATSING

Wanneer opdrachtgever een gemaakte afspraak wil annuleren of verplaatsen, dient deze opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.

Bij annulering van een eenmalig gedragsconsult, privéles of andere dienst op afspraak gelden de volgende voorwaarden, voor zover wettelijk toegestaan:

- a. Bij annulering meer dan 24 uur vóór aanvang worden geen annuleringskosten in rekening gebracht.
- b. Bij annulering binnen 24 uur vóór aanvang kan opdrachtnemer 50% van het overeengekomen tarief in rekening brengen, voor zover dit een redelijke vergoeding is voor de betreffende

annulering.

c. Wanneer een afspraak in onderling overleg wordt verplaatst, worden in beginsel geen annuleringskosten in rekening gebracht.

Bij ziekte van de hond, een medische noodsituatie of andere bijzondere omstandigheden beoordeelt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever of kosteloos verplaatsen mogelijk is.

Bij terugkerende dienstverlening, waaronder individuele wandelservices, gelden de afzonderlijk overeengekomen afspraken over looptijd, opzegging, annulering en betaling. Deze afspraken worden vooraf schriftelijk bevestigd en moeten voldoen aan de toepasselijke wettelijke bepalingen.

Wanneer opdrachtnemer een afspraak wegens ziekte, overmacht of andere omstandigheden niet kan uitvoeren, wordt opdrachtgever zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Partijen overleggen over een vervangende afspraak. Wanneer de dienst definitief niet wordt uitgevoerd, worden eventuele vooruitbetaalde bedragen voor die dienst terugbetaald, tenzij rechtsgeldig anders is overeengekomen.

Opdrachtnemer kan een afspraak aanpassen, onderbreken of verplaatsen wanneer weersomstandigheden, veiligheidsrisico's of het welzijn van de hond daartoe aanleiding geven.

Voor online cursussen en digitale dienstverlening gelden aanvullende bepalingen over toegang, annulering en het wettelijke herroepingsrecht.

De bepalingen in dit artikel laten wettelijke rechten van consumenten, waaronder het herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand of buiten de verkoopruimte, onverlet.

ARTIKEL 13 - DUUR EN BEÏNDIGING VAN DE OVEREENKOMST

Een overeenkomst voor een eenmalige dienst eindigt in beginsel nadat de overeengekomen dienstverlening is uitgevoerd en eventuele bijbehorende verplichtingen, waaronder overeengekomen nazorg, zijn afgerond.

Bij terugkerende dienstverlening worden de looptijd, frequentie en eventuele opzegtermijn vooraf overeengekomen en schriftelijk bevestigd.

Opdrachtgever kan een overeenkomst beëindigen overeenkomstig de gemaakte afspraken en de toepasselijke wettelijke bepalingen. Wettelijke opzeggingsrechten, waaronder die op grond van artikel 7:408 BW wanneer sprake is van een overeenkomst van opdracht, blijven onverlet.

Bij voortijdige beëindiging kunnen uitsluitend kosten in rekening worden gebracht voor zover daarvoor een rechtsgeldige grondslag bestaat. Daarbij wordt rekening gehouden met reeds uitgevoerde werkzaamheden, gemaakte kosten en de omstandigheden van de beëindiging.

De overeenkomst kan in onderling overleg op ieder moment worden beëindigd.

Opdrachtnemer kan de overeenkomst beëindigen wanneer voortzetting redelijkerwijs niet van haar kan worden verlangd, met inachtneming van de wettelijke vereisten. Hieronder kunnen

onder andere ernstige veiligheidsrisico's, herhaaldelijke schending van gemaakte afspraken of omstandigheden die het welzijn van de hond in gevaar brengen vallen.

Het overlijden van de hond beëindigt de overeenkomst voor de betreffende hond. Eventuele financiële verplichtingen worden afgewikkeld overeenkomstig de toepasselijke wetgeving en gemaakte afspraken.

Bepalingen die naar hun aard ook na beëindiging van de overeenkomst van toepassing blijven, waaronder bepalingen over betaling, vertrouwelijkheid, intellectuele eigendom en aansprakelijkheid, behouden hun werking voor zover wettelijk toegestaan.

ARTIKEL 14 - BEËINDIGING DOOR OPDRACHTNEMER

Opdrachtnemer kan een overeenkomst beëindigen wanneer sprake is van gewichtige redenen of andere omstandigheden die beëindiging volgens de wet rechtvaardigen.

Onder dergelijke omstandigheden kunnen onder andere worden verstaan:

- a. Opdrachtgever verstrekt herhaaldelijk onjuiste of onvolledige informatie die van belang is voor de veiligheid, gezondheid of begeleiding van de hond.
- b. Opdrachtgever komt herhaaldelijk gemaakte afspraken of noodzakelijke veiligheidsvoorschriften niet na.
- c. Het gedrag of de gezondheidstoestand van de hond brengt zodanige risico's met zich mee dat voortzetting van de dienstverlening redelijkerwijs niet verantwoord is.
- d. Opdrachtgever verlangt het toepassen van trainingsmethoden of hulpmiddelen die strijdig zijn met de professionele en welzijnsgerichte werkwijze van opdrachtnemer.
- e. Er is sprake van bedreiging, intimidatie, agressie of ander grensoverschrijdend gedrag richting opdrachtnemer.
- f. Opdrachtgever blijft, na een passende betalingsherinnering en eventuele wettelijk vereiste ingebrekestelling, in gebreke met het nakomen van betalingsverplichtingen.
- g. Door omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer kan de overeengekomen dienstverlening niet langer op een veilige of verantwoorde wijze worden uitgevoerd.

Opdrachtnemer informeert opdrachtgever schriftelijk over de beëindiging en de reden daarvan, tenzij zwaarwegende omstandigheden zich tegen het vermelden van de reden verzetten.

Wanneer de omstandigheden dit toelaten, krijgt opdrachtgever een redelijke gelegenheid om een tekortkoming te herstellen voordat de overeenkomst wordt beëindigd.

Bij ernstige veiligheidsrisico's, bedreiging of omstandigheden waarin onmiddellijke voortzetting onverantwoord is, kan opdrachtnemer de dienstverlening direct onderbreken. Of de overeenkomst vervolgens met onmiddellijke ingang kan worden beëindigd, wordt beoordeeld volgens de toepasselijke wettelijke bepalingen.

Eventuele vooruitbetaalde bedragen voor niet-uitgevoerde diensten worden bij beëindiging verrekend of terugbetaald, voor zover opdrachtgever daarop volgens de overeenkomst en de wet recht heeft.

Beëindiging van de overeenkomst laat eventuele reeds ontstane betalingsverplichtingen en rechtsgeldige aanspraken op schadevergoeding onverlet.

ARTIKEL 15 - GEHEIMHOUDING EN INTELLECTUELE EIGENDOM

Opdrachtnemer behandelt vertrouwelijke informatie die in het kader van de dienstverlening wordt verkregen zorgvuldig en deelt deze niet met onbevoegde derden, tenzij daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat.

Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de privacyverklaring van Hond en Emoties.

Het delen van cliëntinformatie met derden, waaronder dierenartsen en andere betrokken deskundigen, vindt uitsluitend plaats wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat. Waar toestemming vereist is, wordt deze vooraf gevraagd.

Alle intellectuele eigendomsrechten op door opdrachtnemer ontwikkelde materialen, waaronder behandelplannen, trainingsprotocollen, cursusmateriaal, teksten, video's, afbeeldingen, presentaties en overige educatieve materialen, blijven berusten bij opdrachtnemer of de betreffende rechthebbende.

Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de materialen die in het kader van de overeenkomst beschikbaar worden gesteld, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Het is opdrachtgever niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer verstrekte materialen geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, openbaar te maken, commercieel te gebruiken, door te verkopen of met derden te delen, voor zover dit gebruik niet wettelijk is toegestaan.

Het persoonlijk toepassen van verstrekte adviezen, oefeningen en trainingsmethoden is uiteraard toegestaan. De bescherming van intellectuele eigendom heeft betrekking op de concrete uitwerking en vastlegging van materialen en niet op algemene kennis, ideeën of methoden als zodanig.

Foto-, video- en geluidsmateriaal van opdrachtgever of diens hond wordt uitsluitend gebruikt voor de overeengekomen dienstverlening of andere doeleinden waarvoor een geldige rechtsgrond bestaat. Voor herkenbaar gebruik in openbare publicaties of marketing wordt, waar vereist, vooraf afzonderlijke toestemming gevraagd.

Het is opdrachtgever niet toegestaan om zonder toestemming inloggegevens of persoonlijke toegang tot betaalde online cursussen met derden te delen.

De verplichtingen met betrekking tot vertrouwelijkheid en intellectuele eigendom blijven, voor zover van toepassing, ook na beëindiging van de overeenkomst bestaan.

ARTIKEL 16 - ONLINE CURSUSSEN EN DIGITALE DIENSTVERLENING

Toepasselijkheid

Deze bepalingen zijn van toepassing op alle door opdrachtnemer aangeboden online cursussen, digitale trainingen, workshops, videobegeleiding en overige vormen van digitale dienstverlening.

Cursusinhoud en informatie

De inhoud, prijs, duur, toegangsperiode en eventuele persoonlijke begeleiding worden voorafgaand aan de inschrijving of aankoop bekendgemaakt.

Toegang tot cursusmateriaal

Opdrachtgever krijgt standaard gedurende één jaar toegang tot het online cursusmateriaal, gerekend vanaf de beschikbaarstelling daarvan, tenzij bij de betreffende cursus uitdrukkelijk een andere toegangsperiode is vermeld.

Persoonlijke begeleiding

Wanneer persoonlijke begeleiding onderdeel uitmaakt van een online cursus, bedraagt de begeleidingsperiode standaard vier weken vanaf de vooraf aangekondigde startdatum, tenzij anders overeengekomen.

Na afloop van deze periode eindigt het recht op persoonlijke begeleiding. De toegang tot het cursusmateriaal blijft gedurende de overeengekomen toegangsperiode bestaan.

Deelname aan begeleidingsgroepen

Wanneer begeleiding via WhatsApp of een ander digitaal communicatieplatform plaatsvindt, gelden de afzonderlijk bekendgemaakte groepsregels.

Deze regels kunnen onder andere betrekking hebben op communicatie, bereikbaarheid, omgangsvormen, privacy en het stellen van vragen.

Bereikbaarheid en reactietijden

Persoonlijke begeleiding vindt plaats binnen de vooraf bekendgemaakte begeleidingsperiode en de daarbij aangegeven bereikbaarheidsmomenten. Opdrachtnemer is niet verplicht buiten deze momenten vragen te beantwoorden.

Persoonlijk gebruik

Toegang tot online cursussen en bijbehorende materialen is persoonlijk en niet overdraagbaar. Het delen van inloggegevens, cursusmateriaal of toegang tot besloten begeleidingsgroepen met derden is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming.

Wijzigingen in cursusmateriaal

Opdrachtnemer kan cursusmateriaal actualiseren of verbeteren, bijvoorbeeld naar aanleiding van nieuwe wetenschappelijke inzichten. Wijzigingen mogen geen afbreuk doen aan de wettelijke rechten van opdrachtgever of aan de overeengekomen dienstverlening.

Technische beschikbaarheid

Opdrachtnemer spant zich in om het cursusmateriaal gedurende de overeengekomen toegangsperiode beschikbaar te houden. Bij technische problemen worden binnen redelijke grenzen passende maatregelen genomen, met inachtneming van de wettelijke rechten van opdrachtgever.

Veiligheid en individuele begeleiding

De aangeboden informatie en oefeningen zijn bedoeld voor educatieve doeleinden en algemene begeleiding. Online cursussen vervangen niet in alle gevallen een individuele gedragsanalyse, gedragstherapeutisch consult of veterinaire onderzoek.

Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het zorgvuldig en veilig uitvoeren van oefeningen, rekening houdend met de mogelijkheden en beperkingen van de eigen hond.

Herroepingsrecht

Bij overeenkomsten op afstand heeft een consument in beginsel een wettelijk herroepingsrecht van veertien dagen.

Voor digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, kan het herroepingsrecht onder wettelijke voorwaarden vervallen als de consument vóór aanvang van de levering uitdrukkelijk instemt met onmiddellijke levering, erkent daarmee het herroepingsrecht voor die digitale inhoud te verliezen en hiervan de wettelijk vereiste bevestiging ontvangt. Alleen het afronden of betalen van een bestelling geldt niet als die afzonderlijke instemming.

Voor dienstverlening, waaronder persoonlijke online begeleiding, gelden de daarvoor toepasselijke wettelijke regels. Wanneer een cursus zowel digitale inhoud als persoonlijke dienstverlening omvat, wordt het herroepingsrecht beoordeeld aan de hand van de aard van de overeenkomst en de toepasselijke wettelijke bepalingen.

Annulering en terugbetaling

Annulering, herroeping en eventuele terugbetaling worden afgehandeld overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen en de vooraf overeengekomen voorwaarden.

Aanvullende begeleiding

Aanvullende begeleiding na afloop van de overeengekomen begeleidingsperiode kan afzonderlijk worden aangeboden. De inhoud, duur en kosten hiervan worden vooraf bekendgemaakt.

Beëindiging van deelname

Opdrachtnemer kan bij ernstige of herhaalde overtreding van de vooraf bekendgemaakte groepsregels passende maatregelen nemen, waaronder het beëindigen van deelname aan een begeleidingsgroep, voor zover dit wettelijk is toegestaan. De gevolgen voor eventuele betaalde dienstverlening worden overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen beoordeeld.

ARTIKEL 17 - INDIVIDUELE WANDELSERVICES

Toepasselijkheid

Deze bepalingen zijn van toepassing op individuele wandelservices die door opdrachtnemer worden uitgevoerd.

Afspraken en planning

De frequentie, duur, dagen, tijdstippen en locatie van de wandelingen worden vooraf met opdrachtgever overeengekomen en schriftelijk bevestigd.

Individuele begeleiding

De hond wordt individueel uitgelaten, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Opdrachtnemer bepaalt binnen de gemaakte afspraken welke wandelroute en begeleiding passend zijn voor de hond.

Aanlijnen en veiligheid

Tijdens de wandelservice blijft de hond aangelijnd, tenzij opdrachtgever en opdrachtnemer vooraf uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Ook wanneer toestemming is gegeven om de hond los te laten, behoudt opdrachtnemer het recht om de hond aangelijnd te houden wanneer dit noodzakelijk of wenselijk is voor de veiligheid en het welzijn van de hond, andere dieren of personen.

Gezondheid en gedrag

Opdrachtgever verstrekt vooraf alle relevante informatie over de gezondheid, het gedrag, eventuele medicatie en bekende veiligheidsrisico's van de hond.

Veranderingen in deze omstandigheden worden zo spoedig mogelijk aan opdrachtnemer doorgegeven.

Benodigde materialen

Opdrachtgever zorgt ervoor dat geschikte en veilige materialen beschikbaar zijn, waaronder een goed passend tuig en een geschikte lijn.

Opdrachtnemer kan het gebruik van bepaalde materialen weigeren wanneer deze naar haar professionele oordeel onveilig zijn of strijdig zijn met haar welzijnsgerichte werkwijze.

Toegang tot de hond

Opdrachtgever zorgt ervoor dat de hond op de afgesproken momenten veilig bereikbaar is en dat eventuele sleutels of toegangscode's beschikbaar zijn.

Betaling

Bij terugkerende wandelservices kunnen de geplande wandelingen per kalendermaand vooraf worden gefactureerd, overeenkomstig de gemaakte afspraken.

Annulering en wijziging

Bij annulering, wijziging of beëindiging van terugkerende wandelservices gelden de afzonderlijk overeengekomen afspraken, met behoud van de wettelijke rechten van opdrachtgever.

Weersomstandigheden en veiligheid

Opdrachtnemer kan de duur, route of uitvoering van een wandeling aanpassen wanneer weersomstandigheden, gezondheidsrisico's of andere veiligheidsfactoren daartoe aanleiding geven.

Wanneer uitvoering niet verantwoord mogelijk is, wordt opdrachtgever zo spoedig mogelijk geïnformeerd en worden eventuele financiële gevolgen overeenkomstig de gemaakte afspraken en toepasselijke wetgeving afgehandeld.

Medische noodsituaties

Bij ziekte, letsel of een andere medische noodsituatie tijdens een wandeling handelt opdrachtnemer overeenkomstig artikel 8 van deze algemene voorwaarden.

Incidenten

Incidenten tijdens de wandelservice worden behandeld overeenkomstig artikel 7 van deze algemene voorwaarden.

Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van opdrachtgever en opdrachtnemer wordt beoordeeld overeenkomstig artikel 9 van deze algemene voorwaarden en de toepasselijke wettelijke bepalingen.

Beëindiging van de dienstverlening

Opdrachtnemer kan de wandelservice onderbreken of, voor zover wettelijk toegestaan, beëindigen wanneer voortzetting niet langer veilig of verantwoord is. De bepalingen van artikel 13 en 14 zijn hierbij van toepassing.

Duur en invulling van de dienstverlening

De overeengekomen duur van een wandelaafspraak betreft de gereserveerde tijd voor de begeleiding van de hond en betekent niet noodzakelijk dat de hond gedurende deze gehele

periode onafgebroken wandelt.

Opdrachtnemer stemt de invulling van de dienstverlening af op de individuele behoeften, gezondheid, belastbaarheid en het welzijn van de hond.

Wanneer omstandigheden daartoe aanleiding geven, kan de gereserveerde tijd geheel of gedeeltelijk worden besteed aan passende activiteiten, waaronder rustig bewegen, snuffelen, verrijking, rustmomenten of noodzakelijke verzorging.

Wanneer de overeengekomen dienstverlening hierdoor wezenlijk verandert, wordt dit met opdrachtgever afgestemd. Eventuele financiële gevolgen worden beoordeeld volgens de gemaakte afspraken en toepasselijke wetgeving.

ARTIKEL 18 - SLOTBEPALINGEN

In situaties waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, treden opdrachtgever en opdrachtnemer zo nodig in overleg om tot een redelijke oplossing te komen, met inachtneming van de toepasselijke wetgeving.

Klachten over de dienstverlening kunnen schriftelijk bij opdrachtnemer worden ingediend. Opdrachtnemer behandelt de klacht zorgvuldig en beantwoordt deze inhoudelijk binnen een redelijke termijn.

Opdrachtnemer is als kynologisch gedragstherapeut persoonlijk aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Gedragstherapeuten voor Honden (NVGH), lidnummer 1500.

Wanneer een klacht betrekking heeft op een mogelijke schending van de beroepscode van de Nederlandse Vereniging van Gedragstherapeuten voor Honden (NVGH), kan opdrachtgever zich wenden tot het bestuur van de NVGH.

Het bestuur kan dergelijke klachten behandelen overeenkomstig de op dat moment geldende beroepscode en reglementen van de vereniging.

De NVGH behandelt geen juridische of financiële geschillen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Klachten over werkzaamheden buiten het werkterrein van de kynologische gedragstherapie kunnen eveneens buiten haar klachtenbehandeling vallen.

Informatie over de klachtenprocedure is verkrijgbaar via info@nvgh.nl of www.nvgh.nl.

Het indienen van een klacht bij de NVGH laat wettelijke rechten, waaronder toegang tot de bevoegde rechter, onverlet.

Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter, tenzij partijen rechtsgeldig een andere vorm van geschilbeslechting overeenkomen.

De meest recente versie van deze algemene voorwaarden wordt beschikbaar gesteld via de website van Hond en Emoties. Op een overeenkomst is de versie van toepassing die bij het sluiten daarvan rechtsgeldig van toepassing is verklaard, tenzij later rechtsgeldig anders is overeengekomen.

BIJLAGE 1 - GEDRAGSCODE HOND EN EMOTIES

Dierenwelzijn als uitgangspunt

Bij Hond en Emoties staat het lichamelijke en emotionele welzijn van de hond centraal.

Iedere hond wordt benaderd als een individu, met eigen behoeften, emoties, ervaringen, mogelijkheden en beperkingen.

De begeleiding is gericht op het begrijpen van gedrag en het verbeteren van het welzijn van zowel de hond als diens eigenaar.

Wetenschappelijk onderbouwde werkwijze

Hond en Emoties werkt op basis van actuele wetenschappelijke kennis over hondengedrag, leerprocessen, emoties en dierenwelzijn.

Bij het beoordelen van gedrag wordt rekening gehouden met onder andere lichamelijke gezondheid, genetische aanleg, ontwikkelingsfase, leergeschiedenis, leefomgeving en emotionele toestand.

De gekozen begeleiding wordt afgestemd op de individuele hond en diens omstandigheden.

Pijn- en dwangvrije begeleiding

Hond en Emoties maakt geen gebruik van trainingsmethoden die gericht zijn op het veroorzaken van pijn, angst, intimidatie of lichamelijk ongemak.

Daaronder vallen onder andere:

Slipkettingen en sliphalsbanden die worden gebruikt om correcties toe te dienen.

Prikbanden.

Elektrische trainingshalsbanden.

Anti-blafbanden die aversieve prikkels toedienen.

Fysieke correcties, waaronder rukken aan de lijn.

Methoden die gebaseerd zijn op intimidatie, fysieke dwang of het bewust opwekken van angst.

Bij training en gedragsbegeleiding wordt gebruikgemaakt van welzijnsgerichte methoden, waaronder positieve bekrachtiging, het aanpassen van de omgeving, het voorkomen van ongewenste situaties en het aanleren van passende vaardigheden.

Respect voor emoties en lichaamstaal

De lichaamstaal en communicatie van de hond worden serieus genomen.

Signalen van angst, stress, onzekerheid, frustratie, pijn of ongemak worden niet bewust genegeerd of onderdrukt om gewenst gedrag af te dwingen.

Waar mogelijk krijgt de hond ruimte voor keuzevrijheid, voorspelbaarheid en controle over de eigen omgeving.

Lichamelijke gezondheid

Bij gedragsproblemen wordt rekening gehouden met mogelijke lichamelijke oorzaken, waaronder pijn, ziekte en ander ongemak.

Wanneer daar aanleiding toe bestaat, wordt geadviseerd om aanvullend onderzoek te laten uitvoeren door een dierenarts of andere bevoegde deskundige.

Hond en Emoties stelt geen veterinaire diagnoses en schrijft geen medicatie voor.

Deskundigheid en professionele verantwoordelijkheid

Hond en Emoties werkt binnen de grenzen van de eigen deskundigheid en bekwaamheid.

Wanneer aanvullende expertise noodzakelijk is, wordt waar passend doorverwezen naar een dierenarts, dierenfysiotherapeut of andere gekwalificeerde deskundige.

Als aangesloten kynologisch gedragstherapeut houdt opdrachtnemer haar vakkennis actueel en handelt zij overeenkomstig de toepasselijke beroepscode van de NVGH.

Respectvolle samenwerking

Hond en Emoties behandelt opdrachtgevers, hun honden en andere betrokkenen met respect.

Adviezen worden zo duidelijk mogelijk toegelicht, waarbij rekening wordt gehouden met de mogelijkheden, wensen en omstandigheden van de opdrachtgever.

De begeleiding is gericht op samenwerking, wederzijds begrip en haalbare veranderingen.

Veiligheid en verantwoordelijkheid

Bij alle dienstverlening wordt rekening gehouden met de veiligheid van de hond, de eigenaar, andere dieren en personen.

Wanneer een situatie niet veilig of verantwoord kan worden uitgevoerd, kan de begeleiding worden aangepast, onderbroken of beëindigd overeenkomstig de algemene voorwaarden en toepasselijke wetgeving.

Vertrouwelijkheid en privacy

Persoonlijke informatie, cliëntgegevens en beeldmateriaal worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

Het verwerken en delen van persoonsgegevens gebeurt overeenkomstig de geldende privacywetgeving en de privacyverklaring van Hond en Emoties.

Professionele integriteit

Hond en Emoties communiceert eerlijk over de mogelijkheden en beperkingen van gedragstherapie, training en begeleiding.

Er worden geen garanties gegeven over specifieke gedragresultaten.

Opdrachtnemer handelt zorgvuldig, transparant en met respect voor cliënten, collega's en andere professionals.

Toepasselijkheid

Deze gedragscode beschrijft de professionele uitgangspunten van Hond en Emoties en is van toepassing op de uitvoering van haar dienstverlening.

Voor zover het werkzaamheden als kynologisch gedragstherapeut betreft, wordt tevens gehandeld overeenkomstig de toepasselijke beroepscode van de NVGH.

PRIVACYVERKLARING - HOND EN EMOTIES

Wie zijn wij?

Hond en Emoties biedt kynologische gedragstherapie, privélessen, individuele wandelservices en online cursussen aan.

Hond en Emoties is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens

Hond en Emoties

Website: www.hondenemoties.nl

E-mail: info@hondenemoties.nl

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Afhankelijk van de dienstverlening kunnen wij de volgende gegevens verwerken:

Naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer.

Gegevens voor afspraken, facturatie en betalingen.

Informatie die wordt verstrekt via intakeformulieren, e-mail, WhatsApp of gesprekken.

Gegevens over de hond, waaronder gedrag, gezondheid, leeftijd, voorgeschiedenis en leefomstandigheden.

Foto's en video's die voor gedragsanalyse of begeleiding worden aangeleverd.

Gegevens over deelname aan online cursussen en begeleidingsgroepen.

Relevante correspondentie, adviezen en informatie over de voortgang van de begeleiding.

Wij vragen uitsluitend informatie die relevant is voor de betreffende dienstverlening.

Waarom verwerken wij persoonsgegevens?

Wij gebruiken persoonsgegevens voor het beantwoorden van aanvragen, het maken van afspraken, het uitvoeren van onze dienstverlening, het bijhouden van noodzakelijke cliëntdossiers, het bieden van overeengekomen nazorg en het voeren van de financiële administratie.

Daarnaast kunnen gegevens noodzakelijk zijn om de veiligheid van honden en betrokken personen te waarborgen, aan wettelijke verplichtingen te voldoen of rechtsvorderingen te onderbouwen.

Voor mijn administratie, communicatie, dienstverlening en online cursussen maak ik gebruik van

externe softwareleveranciers en digitale platforms. Voor zover deze partijen persoonsgegevens namens Hond en Emoties verwerken, worden passende afspraken gemaakt over de bescherming daarvan.

Juridische grondslagen

Hond en Emoties verwerkt persoonsgegevens voor het voorbereiden en uitvoeren van overeenkomsten, het voldoen aan wettelijke verplichtingen en, waar van toepassing, op basis van een gerechtvaardigd belang of toestemming.

Wanneer bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt, gebeurt dit uitsluitend wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag en uitzondering bestaan.

Verwerking en opslag van persoonsgegevens

Hond en Emoties verwerkt persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het beantwoorden van aanvragen, het voorbereiden en uitvoeren van consulten, het verzorgen van cursussen, de communicatie met klanten en de administratie.

Bij gedragstherapeutische trajecten kunnen relevante gegevens over de hulpvraag, gedragsanalyse, adviezen en begeleiding worden vastgelegd.

Voor de verwerking, communicatie en opslag van gegevens wordt gebruikgemaakt van digitale systemen en externe dienstverleners. Gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de betreffende doeleinden en toepasselijke wettelijke verplichtingen.

WhatsApp en digitale begeleiding

Hond en Emoties gebruikt WhatsApp voor communicatie, het uitwisselen van informatie en bestanden, nazorg en begeleiding bij online cursussen.

Bij deelname aan een WhatsApp-groep kunnen andere groepsleden je telefoonnummer, profielgegevens en gedeelde berichten zien. Deelnemers worden verzocht zorgvuldig om te gaan met de privacy van anderen.

WhatsApp verwerkt daarnaast gegevens volgens zijn eigen privacybeleid.

Online cursussen

Voor het aanbieden van online cursussen gebruiken wij Jouwweb.

Wij verwerken de gegevens die noodzakelijk zijn om inschrijvingen te behandelen, toegang tot cursusmateriaal te organiseren en eventuele persoonlijke begeleiding te verzorgen.

De toegang tot cursusmateriaal en de duur van de begeleiding worden vastgelegd in de cursusvoorwaarden.

Delen van persoonsgegevens

Wij verkopen geen persoonsgegevens.

Voor de uitvoering van onze werkzaamheden kunnen gegevens worden verwerkt door dienstverleners, waaronder Jouwweb, Canva, WhatsApp en de aanbieders van gebruikte communicatie- en administratiesystemen.

Gegevens worden alleen met andere partijen gedeeld wanneer daarvoor een geldige rechtsgrond bestaat.

Waar vereist worden afspraken gemaakt over de verwerking en beveiliging van persoonsgegevens.

Foto's en video's

Foto's en video's die voor gedragsanalyse of begeleiding worden verstrekt, worden voor het afgesproken doel gebruikt.

Herkenbaar beeldmateriaal van cliënten of andere personen wordt niet zonder passende rechtsgrond gepubliceerd.

Wanneer toestemming voor publicatie noodzakelijk is, vragen wij deze afzonderlijk en vermelden wij waarvoor het materiaal wordt gebruikt.

Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij zijn verzameld, tenzij wettelijke verplichtingen of toepasselijke beroepsvereisten een langere bewaartermijn noodzakelijk maken.

Voor de fiscale administratie geldt in beginsel een wettelijke bewaartermijn van zeven jaar. Voor bepaalde gegevens kunnen afwijkende wettelijke termijnen gelden.

Voor cliëntdossiers, intakeformulieren, correspondentie, beeldmateriaal en cursusgegevens hanteren wij een bewaartermijn van maximaal zeven jaar na afloop van de dienstverlening, tenzij een kortere bewaartermijn passend is of een langere bewaring wettelijk noodzakelijk is.

Beveiliging

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.

Werkdocumenten kunnen lokaal worden bewaard op een computer met wachtwoordbeveiliging. Daarnaast worden persoonsgegevens verwerkt via Jouwweb-webmail en WhatsApp.

De beveiligingsmaatregelen worden waar nodig aangepast aan de gevoeligheid van de verwerkte informatie en de risico's van de gebruikte systemen.

Privacyrechten

Je hebt, voor zover de wet daarin voorziet, recht op inzage, correctie, verwijdering, beperking van verwerking, gegevensoverdraagbaarheid en bezwaar.

Wanneer wij gegevens op basis van toestemming verwerken, kun je deze toestemming intrekken.

Voor vragen of verzoeken kun je contact opnemen via info@hondenemoties.nl.

Wij behandelen verzoeken binnen de wettelijke termijnen.

Je hebt daarnaast het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Wijzigingen

Hond en Emoties kan deze privacyverklaring aanpassen wanneer de dienstverlening, gebruikte systemen of wetgeving veranderen.

De meest recente versie wordt gepubliceerd op www.hondenemoties.nl.

BIJLAGE 2 - WHATSAPP-GROEPSREGELS

Hond en Emoties

Welkom bij de online begeleiding van Hond en Emoties!

Om ervoor te zorgen dat iedereen prettig kan leren, vragen kan stellen en ervaringen kan delen, hebben we een aantal afspraken.

Respect voor elkaar

We gaan vriendelijk en respectvol met elkaar om. Iedereen heeft een andere hond, een andere achtergrond en een eigen leerproces.

Er is ruimte voor vragen, twijfels en ervaringen, zonder dat iemand daarop wordt veroordeeld.

Vragen stellen in de groep

Vragen over de cursus, oefeningen en het gedrag van je hond stel je in de groepsapp, zodat andere deelnemers kunnen meelezen en ervan kunnen leren.

Privéberichten zijn niet bedoeld voor individuele cursusbegeleiding, tenzij dit vooraf anders is afgesproken.

Wil je iets bespreken dat niet geschikt is voor de groep? Neem dan contact op om te overleggen welke vorm van begeleiding passend is.

Bereikbaarheid en begeleiding

Persoonlijke begeleiding vindt plaats gedurende de vooraf overeengekomen cursusperiode, doorgaans vier weken.

Vragen worden tijdens de aangekondigde begeleidingsmomenten beantwoord. Er bestaat geen verplichting om direct of buiten deze momenten te reageren.

In het weekend wordt geen inhoudelijke begeleiding aangeboden. Deelnemers mogen in het weekend wel onderling berichten uitwisselen en ervaringen delen.

Overdag leren, 's avonds kletsen

Overdag houden we de gesprekken zoveel mogelijk bij de cursus, de oefeningen en de vragen die daarbij horen.

Na 20.00 uur is er ruimte om gezellig met elkaar te kletsen en ervaringen te delen.

Zo blijft de groep overdag overzichtelijk voor deelnemers die de cursus willen volgen.

Respecteer de opbouw van de cursus

De oefeningen worden bewust in een bepaalde volgorde aangeboden.

Volg daarom zoveel mogelijk de aangegeven stappen en oefenomstandigheden. Ga niet alvast moeilijkere situaties opzoeken wanneer dat nog niet de bedoeling is.

Iedere hond leert in zijn eigen tempo.

Welzijn en veiligheid

Het welzijn van de hond staat altijd voorop.

We gebruiken geen pijn, fysieke correcties, intimidatie of dwang om gedrag te veranderen.

Merk je dat je hond angst, stress, frustratie of ongemak ervaart? Pas de oefening aan of stop ermee en stel je vraag in de groep.

Voer oefeningen uitsluitend uit wanneer dit veilig en verantwoord kan.

Privacy van deelnemers

Door deelname aan een WhatsApp-groep kunnen andere deelnemers je telefoonnummer, profielnaam, profielfoto en berichten zien, afhankelijk van je WhatsApp-instellingen.

Het is niet toegestaan om berichten, foto's, video's, telefoonnummers of andere persoonsgegevens van deelnemers zonder hun toestemming buiten de groep te verspreiden.

Ga zorgvuldig om met wat anderen delen.

Foto's en video's delen

Je mag foto's en video's van je eigen hond delen wanneer deze relevant zijn voor de cursus.

Houd rekening met de privacy van andere personen die herkenbaar in beeld komen.

Hond en Emoties gebruikt ingezonden beeldmateriaal niet zonder passende toestemming voor openbare publicaties, waaronder sociale media.

Geen individuele gedragsdiagnoses

Een online cursus biedt algemene informatie en begeleiding, maar vervangt niet altijd een individueel gedragstherapeutisch consult of veterinaire onderzoek.

Wanneer een situatie uitgebreider onderzoek of individuele begeleiding vraagt, kan worden geadviseerd om daarvoor een afzonderlijke afspraak te maken.

Deelname en toegang

Deelname aan de groepsapp is persoonlijk.

Uitnodigingslinks mogen niet zonder toestemming met anderen worden gedeeld.

Nieuwe deelnemers kunnen alleen instromen wanneer dit bij de betreffende cursus is toegestaan.

Na afloop van de cursus

Na afloop van de afgesproken begeleidingsperiode eindigt het recht op persoonlijke begeleiding via de groep.

Per cursus bepaalt Hond en Emoties of de WhatsApp-groep wordt gesloten of op alleen-lezen wordt gezet. Deelnemers worden hierover geïnformeerd.

De toegang tot het online cursusmateriaal blijft bestaan gedurende de overeengekomen toegangsperiode.

Overtreding van de groepsregels

Wanneer iemand zich niet aan deze afspraken houdt, wordt diegene daar in beginsel eerst op aangesproken.

Bij ernstige of herhaalde overtredingen kan deelname aan de groep worden beëindigd, met inachtneming van de algemene voorwaarden en toepasselijke wettelijke rechten.

Samen maken we er een fijne, veilige en leerzame cursus van!

Hond en Emoties

Iris Tesselaar