

# Algemene voorwaarden

#### Definities en algemene informatie

1. KynoFlex is gevestigd in Kockengen (Gemeente Stichtse Vecht).
2. KynoFlex is als bedrijf geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77743504 dd april 2020
3. KynoFlex zal in deze algemene voorwaarden aangeduid als KynoFlex.
4. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als Klant.
5. Met deze overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst tussen Klant en KynoFlex. Op grond waarvan KynoFlex tegen betaling werkzaamheden verricht voor Klant, waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

#### Aanwending Algemene Voorwaarden

6. Deze voorwaarden zijn van toepassing op door KynoFlex verstrekte offertes, werkzaamheden, facturen, overeenkomsten, aanbiedingen, leveringen van diensten door of namens KynoFlex verricht waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, tenzij van deze voorwaarden met nadruk, schriftelijk is afgeweken door KynoFlex.
7. Van toepassing is de meest actueel verstrekte of beschikbaar gestelde versie van de algemene voorwaarden. Elke toepasselijkheid van de algemene voorwaarden door Klant worden van de hand gewezen.
8. Indien bepalingen, opgemaakt in deze algemene voorwaarden, op enige moment nietig of gedeeltelijk nietig worden verklaard, blijven overige bepalingen in deze algemene voorwaarden van toepassing. De KynoFlex behoudt zich het recht, wanneer dit nodig blijkt, eenzijdig wijzigingen aan te brengen in deze algemene voorwaarden. De laatste versie zal beschikbaar worden gesteld via de website.

#### Prijs en offerte overeenkomsten

9. Elke verstuurde offerte of prijsafspraken heeft een geldigheid van maximaal 14 kalenderdagen vanaf de datum waarop deze verstrekt is, als er geen aanvaardingstermijn in de offerte is aangeduid door de KynoFlex.
10. KynoFlex kan niet aan een prijs/- en offerte overeenkomst worden gehouden indien er redelijkerwijs door Klant kon worden begrepen dat deze foutief van aard is, typ/- en rekenfouten in staan of dat deze is opgemaakt middels verkeerd verstrekte informatie door Klant.
11. De verstrekte offertes zijn verbonden aan specifieke trainingen en gedragstherapie, niet geldend voor elke volgende opdracht of doorlopende opdrachten indien dit niet nadrukkelijk door KynoFlex is gecommuniceerd.

#### Informatie verstrekking

12. De klant stelt volledige, beschikbare en relevante informatie om aan de opdracht vraag te kunnen voldoen tijdig beschikbaar aan de KynoFlex, die nodig is om de dienstverlening voort te zetten volgens kwaliteitsnormen.
13. De klant staat garant voor de juistheid van verstrekte informatie. Zorgt dat informatie betrouwbaar is. Voorziet de KynoFlex van volledige informatie en informatie die redelijkerwijs van belang is.
14. De klant vrijwaart de KynoFlex van schade, ontstaan door artikel 12 en 13.
15. De klant kan aansprakelijk worden gesteld voor het niet tijdig aanleveren van informatie zoals benoemd in artikel 12 en 13. Indien er sprake van vertraging is zal de KynoFlex de kosten die daaruit voortvloeien doorberekenen aan Klant.
16. KynoFlex behandelt verstrekte informatie vertrouwelijk met de grootst mogelijke zorg, neemt de veiligheid en wettelijke verplichtingen in acht (AVG)
17. Het is KynoFlex toegestaan om informatie te delen binnen besloten netwerken ten behoeve van de dienstverlening.

#### Betalingen en kosten

18. Deze overeenkomst is aangegaan voor de uitvoering van overeengekomen werkzaamheden, slechts geldig voor bepaalde tijd, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
19. Op de ontvangen offerte staat het geldende tarief per uur, training of dag vermeld. Samen met de eenheid maar ook de totaalprijs. Overige kosten worden altijd apart vermeld en omschreven al dan niet in een aparte factuur.
20. Tarieven anders dan vaste prijzen zijn altijd een indicatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. KynoFlex zal Klant altijd op de hoogte stellen bij meerwerk waaraan hogere kosten verbonden zijn m.u.v. reiskosten, parkeerkosten, materiaalkosten of ontstane schade.
21. Tenzij KynoFlex en Klant anders zijn overeengekomen, dient het overeengekomen bedrag na levering, binnen het gestelde termijn worden voldaan. KynoFlex is gerechtigd om bij pakketten voorafgaand aan de dienstverlening te factureren zonder opgave van reden.
22. KynoFlex heeft het recht om tarieven aan te passen, waarna deze marktconform zijn voor de werkzaamheden die de KynoFlex verricht voor Klant. Nieuwe gewijzigde tarieven zullen altijd vroegtijdig aan Klant worden medegedeeld.
23. De betaaltermijn van facturen of betaalverzoeken is 14 kalenderdagen na aangegeven factuurdatum, tenzij hiervoor schriftelijke overeenstemming is bereikt tussen KynoFlex en Klant.
24. Het is in enkele gevallen mogelijk om kosten in deelbetalingen te voldoen, KynoFlex dient hier vooraf goedkeuring aan te geven en heeft het recht tot afwijzen van deelbetalingen zonder opgave van reden.

#### In gebreke stelling

25. Indien Klant niet binnen het overeengekomen termijn de betaling van een factuur voldoet, is de KynoFlex gerechtigd extra kosten in rekening te brengen, al dan niet de wettelijk verschuldigde rente. De rente zal worden berekend over het factuurbedrag, vanaf de factuur vervaldatum, tot wanneer er wel is voldaan aan de betaalverplichting.
26. De wettelijk verschuldigde rente staat los van de wettelijk minimale incassokosten die berekend zullen worden bij totstandkoming van een incasso.
27. Alle kosten die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om tot betaling te komen zullen voor rekening komen van Klant.
28. Wanneer er om financiële reden niet tot betaling gekomen kan worden, hieronder te verstaan liquidatie, beslag, faillissement, of surseance van betaling zijn vorderingen van KynoFlex bij Klant direct opeisbaar.

#### Volbrenging overeenkomst en aansprakelijkheid

29. KynoFlex voert overeengekomen werkzaamheden naar het beste inzicht, vermogen en zorg uit met oog voor veiligheid, dierenwelzijn en resultaat.
30. De aansprakelijkheid voor het niet bereiken van beoogde resultaten, foutieve formulatie of schade door en tijdens de training komt voor rekening van Klant.
31. Nazorg en informatie buiten de fysieke afspraak welke is opgenomen in de offerte/factuurprijs komen voor rekening van Klant als meerkosten, hiervoor verwijs ik naar **betaling en kosten** uit deze algemene voorwaarden.
32. Wanneer Klant niet met meerkosten akkoord gaat, dienen ten minste genoemde kosten zoals afgesproken in de offerte te worden voldaan, na ontvangst van de factuur, onder de gestelde voorwaarden.

#### Wijzigingen en recht tot annuleren

33. In geval van overmacht, onvoorzienbare zaken en ziekte heeft KynoFlex de mogelijkheid om de gemaakte afspraken te onderbreken, verplaatsen of annuleren.
34. De annulering van opdrachten door Klant kan uitsluitend schriftelijk/telefonisch/whatsapp). Bij annulering zullen reeds gemaakte kosten in rekening worden gebracht met een maximum van het volledige factuurbedrag.
35. De klant kan afspraken tot 24 uur voorafgaand aan de afspraak kosteloos annuleren, m.u.v. huur en toegang tot externe locaties. Waarbij het annuleringstermijn afhankelijk is van derden.
36. De klant betaalt voor geleverde diensten, niet voor behaald resultaat. Waardoor recht op teruggave van geld door het niet behalen van door Klant beoogd resultaat vervalt.

## Aansprakelijkheid en schade

37. KynoFlex is niet aansprakelijk voor de schade, voortvloeiend uit deze algemene voorwaarden en al dan niet ontstaan uit door Klant onjuist of onvolledig verstrekte informatie.
38. Klant is ten alle tijden en onder alle voorwaarden eindverantwoordelijk voor de hond (honden), waarbij schade ontstaan door, tijdens of na een training geheel voor risico van de Klant valt. Hieronder te verstaan ook schade aan derden.
39. De Klant is aansprakelijk voor ontstane schade aan trainingsartikelen, hulpmiddelen en kleding gedurende de training of oefeningen.
40. KynoFlex is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of de beschadiging van eigendommen bij gebruik van zakelijke als persoonlijke eigendommen van de Klant gedurende de opdracht voortduurt.
41. Indien KynoFlex een schadevergoeding aan Klant verschuldigd is, zal deze nooit meer bedragen dan het bedrag dat door de Flex aan Klant in rekening is gebracht en al dan niet in de prijsopofferte is overeengekomen.
42. De Klant vrijwaart KynoFlex ten allen tijde tegen aansprakelijkheid aan derden. Die enig verband houden met de geleverde diensten of het volgen van trainingen.

## Auteursrechten en eigendomsrechten

43. Het is Klant niet toegestaan om de beschikbaar gestelde fysieke als digitale content openbaar te maken, te versimpelen of beschikbaar te stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming door de KynoFlex.
44. De Klant heeft een publicatierecht, naar aanleiding van een training. Echter is het niet toegestaan om negatieve uitlatingen te publiceren die financiële of persoonlijke gevolgen hebben voor het bedrijf, persoon of werkwijze. Al dan niet in strijd zijn met deze algemene voorwaarden of een verkeerd beeld geven van de reden om tot de dienstverlening te komen. Hieronder te verstaan misleidende informatie. Of publicaties waardoor de continuïteit van de bedrijfsvoering in het geding komt.
45. Schade, hinder binnen de continuïteit of persoonlijke schade ontstaan door publicaties, al dan niet in de vorm van beoordelingen of aanbevelingen zullen ten alle tijden worden verhaald op Klant.
46. Handelingen in strijd met deze algemene voorwaarden worden gezien als inbreuk op de auteursrecht van de KynoFlex. Waarbij verlies van inkomsten of geleden schade geheel in rekening zal worden gebracht.

## Levering diensten en dienstverlening

47. Klant ontvangt fysieke trainingen en gedragstherapie op de afgesproken dag en tijd. Eventueel aanvullende documenten ter ondersteuning van de dienstverlening zijn altijd vrijblijvend, waaraan geen verplichting of termijn kan worden gesteld.
48. Diensten worden geleverd op overeengekomen startdatum en hebben een geldigheidsduur van 15 weken bij afname van een 5-delig lespakket of evenredig aan dit termijn bij een ander pakket na onze eerste afspraak. Na deze periode komen tegoeden te vervallen en kan er geen aanspraak meer worden gemaakt op lesmomenten.

## Kwaliteit, rechten en gedragsregels

49. Het aanbieden van fysieke hondentrainingen is altijd afhankelijk van verschillende factoren, deze kunnen voorafgaand niet worden voorzien. KynoFlex zal in iedere situatie afwegingen maken in het belang van de training, hond (dierenwelzijn) en Klant.
50. KynoFlex en Klant komen overeen dat er tijdens trainingen respectvol met elkaar zal worden omgegaan en er op een normale manier met elkaar zal worden gecommuniceerd.
51. Er wordt respectvol met elkaar omgegaan tijdens en buiten de trainingen.
52. Alle materialen worden op een juiste manier gebruikt. Bij trainingen in de buiten worden plaatselijke verordeningen in achtgenomen.
53. Bij trainingen in de natuur wordt geen vuil of afval achtergelaten
54. Klant en nemer zetten zich in voor een fijne en mooie training.

## Dierenwelzijn

55. KynoFlex heeft dierenwelzijn hoog in het vaandel staan en zich verbonden aan het dierenwelzijn keurmerk, NVGH en de SPPD met alle verplichtingen die hierin samenkomen zoals hieronder samengevat:
  - a. Het is niet toegestaan om met slibkettlinglijnen te trainen of deze algemeen te gebruiken (zie wetgeving).
  - b. Het is niet toegestaan met stroom of andere signalerende (pijnlijke) modules te trainen.
  - c. Het is niet toegestaan om met pijn- gerelateerde werktuigen aan de training deel te nemen.
  - d. Het is niet toegestaan om fysiek hardhandig of te noemen geweld te gebruiken richting hond.
  - e. Er kan tijdens bepaalde weersomstandigheden besloten worden niet te trainen.
  - f. Bij vermoeden van andere klachten (pijn of beperkingen) wordt Klant doorverwezen naar een specialis voor nader onderzoek en een mogelijke behandeling.
  - g. Als een hond ziek is of lichamelijke klachten heeft zal er uit het belang van de hond geen training plaatsvinden.

## Aanvullende voorwaarden specifieke dienstverlening

(Gedragstherapie en begeleiding)

56. De Klant heeft bij Kynologisch gedragstherapie recht op een professioneel advies, een digitaal behandelplan en vervolgspraak zoals afgesproken.
57. Een gedragstherapeutische behandeling leidt nooit en in geen geval tot aansprakelijkheid van de KynoFlex. De Klant (eigenaar) van de hond blijft zoals in deze algemene voorwaarden bepaald volledig aansprakelijk voor de gevolgen van het optreden van zijn of haar hond.
58. De Klant is op de hoogte dat het behandelplan en gegeven advies geen garantie is of kan worden gebruikt voor andere doeleinden dan de behandeling van gedragsproblemen zoals afgesproken.
59. Alle door KynoFlex versterkte rapporten, adviezen, richtlijnen en aanbevelingen zijn uitsluitend bestemd voor gebruik voor gedragstherapeutische behandeling of privé-training en mogen in geen geval zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de KynoFlex verveelvoudigd openbaar gemaakt of ter kennis aan derden worden gebracht.
60. Aan het verstrekken/openbaar maken van informatie en documenten zoals benoemd in voorgaande bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn juridische en financiële gevolgen van toepassing.
61. Aanvullend op bepalingen uit deze algemene voorwaarden mogen rapporten uitsluitend worden verstrekt aan dierenartsen en verzekeraars als bewijslast voor het verkrijgen van een vergoeding of aanvullende behandeling. Andere specialisten/derden dan hiervoor genoemd zijn uitgesloten, waardoor je ten alle tijden schriftelijke toestemming nodig.
62. KynoFlex behoudt zich het recht om een klanten te weigeren zonder opgave van reden of bij vermoeden van onderliggende klachten bij de hond met oog op dierenwelzijn.
63. De gedragsbegeleiding kan bij onderliggende medische klachten pas plaatsvinden nadat de klant bij een door KynoFlex aangewezen specialist is geweest voor een behandeling en de klachten dusdanig verminder zijn waardoor het trainen met oog op dierenwelzijn mogelijk is.