

Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden van Catsiness zijn van toepassing op de volgende diensten: Kattengedragadvies | Healing Touch for Animals | Dierencommunicatie. Voor de dienst Kattenoppasservice gelden [afwijkende voorwaarden](#).

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- Gebruiker: de gebruiker van de algemene voorwaarden, in dit geval de kattengedragadviseur/ energetisch dierentherapeut/ dierentolk van Catsiness, oftewel de behandelaar.
- Behandelaar: de kattengedragadviseur/ energetisch dierentherapeut/ dierentolk die in opdracht van de cliënt een gedrags- of welzijnsgerichte behandeling instelt en/ of adviezen geeft en/ of diensten verleent met betrekking tot het gedrag van katten en welzijn van dieren.
- Cliënt: de wederpartij van de gebruiker, zijnde de eigenaar van het te behandelen dier en/ of de aanbieder van het dier die de behandelaar inschakelt en daartoe opdracht geeft inzake het gedrag en welzijn van het dier.
- Opdracht: een overeenkomst van opdracht tot dienstverlening waarbij de behandelaar zich verbindt jegens de cliënt een gedrags- of welzijnsgerichte behandeling in te stellen ten behoeve van huisdier(en) van die cliënt, en/ of adviezen te geven of diensten te verlenen.
- Gedrags- of welzijnsgerichte behandeling: het opmaken van een anamnese, het vaststellen van de kern van het probleem, het bepalen van een behandeling en het zo breed mogelijk begeleiden, adviseren en instrueren van de cliënt.
- Contractperiode: de overeengekomen duur van de opdracht in de vorm van één of meer (vervolg)sessies van vooraf bepaalde tijdsduur en locatie met een maximum van drie maanden.

Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle opdrachten welke door de cliënt zijn gegeven en door de gebruiker zijn aanvaard conform artikel 2, lid 2.
2. De overeenkomst van opdracht komt tot stand doordat partijen mondeling of schriftelijk een afspraak maken tot het instellen van een gedrags- of welzijnsgerichte behandeling en/ of tot het verlenen van andere diensten zoals het geven van voorlichting en advies.
3. Aanvullende en/ of afwijkende voorwaarden gelden alleen tussen partijen indien de behandelaar schriftelijk met deze aanvullende en/ of afwijkende voorwaarden heeft ingestemd.
4. Door het invullen van het intakeformulier op de website of het maken van een mondelinge afspraak gaat de cliënt akkoord met de algemene voorwaarden.
5. De behandelaar behoudt zich ten allen tijde het recht voor de algemene voorwaarden en de tarieven te wijzigen. Cliënt kan bij wijziging van de algemene voorwaarden en tarieven geen aanspraak meer maken op informatie verstrekt in eerdere uitgaven van deze documenten.

Behandelaar dient bij wijziging van de algemene voorwaarden en/ of tarieven cliënt op de hoogte te stellen.

Artikel 3: Uitvoering van de overeenkomst

1. De behandelaar houdt zich het recht voor aanvragen voor een gedrags- of welzijnsgerichte behandeling te weigeren zonder opgaaft van redenen, waardoor de aanvraag in dat geval niet overgaat in een opdracht.
2. De tussen de behandelaar en de cliënt gesloten overeenkomst leidt tot een inspanningsverbintenis van de behandelaar tot het leveren van een gedegen en vakkundig advies en/ of behandeling. De behandelaar voert de werkzaamheden uit naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Zij staat in voor het onderhouden van haar capaciteiten, deskundigheid en kennis om de opdracht uit te voeren.
3. De behandelaar heeft het recht bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruik te maken van derden.
4. De cliënt dient, voor zover zijn mogelijkheden het toelaten, de aanwijzingen van de behandelaar op te volgen.
5. De cliënt dient, voor zover zijn mogelijkheden het toelaten, tijdens de gedrags- of welzijnsgerichte behandeling gebruik te maken van de door de behandelaar voorgestelde hulpmiddelen in verband met de veiligheid van de cliënt, behandelaar en omgeving.
6. Toezeggingen, in welke zin dan ook gedaan door de behandelaar worden, indien niet schriftelijk bevestigd, geacht niet te zijn gedaan.
7. Dieren, die een gedrags- of welzijnsgerichte behandeling ondergaan, worden geacht ingeënt te zijn tegen overdraagbare ziekten middels gangbare entingen via een dierenarts en dienen vrij te zijn van ongedierte zoals vlooiën en teken.
8. Indien het dier van de cliënt tijdens de behandeling overlijdt zal, tenzij anders overeengekomen, de cliënt zelf zorgdragen voor afvoer van het stoffelijk overschot en de kosten voor zijn/ haar rekening nemen. De kosten van de crematie/ begrafenis evenals eventuele vervoer- en bewaarkosten komen voor rekening van de cliënt.

Artikel 4: Wijziging van overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de contractperiode te verlengen, zullen partijen in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen conform artikel 2.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de behandeling daardoor worden beïnvloed. De behandelaar zal de cliënt zo spoedig mogelijk hierover tevoren inlichten.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële consequenties zal hebben, zal de behandelaar de cliënt hierover tevoren schriftelijk inlichten.
4. De overeenkomst eindigt van rechtswege na het verstrijken van de contractperiode zonder dat opzegging door één van de partijen is vereist.
5. Na overeenstemming van partijen is tussentijdse beëindiging mogelijk.
6. Het annuleren van een afspraak door de cliënt dient te geschieden rechtstreeks telefonisch met de behandelaar of via het versturen van een WhatsApp-bericht of SMS naar de behandelaar. Dit alles minimaal 24 uur voor de afspraak. De behandelaar kan annuleringskosten in rekening brengen bij de cliënt (zie [artikel 5: Tarieven, honoraria en betaling](#)).
7. De tussen de behandelaar en de cliënt gesloten overeenkomst wordt tussentijds beëindigd door:

- a. Het uitdrukkelijk verzoek van de cliënt;
 - b. Het overlijden van het te behandelen dier;
 - c. Een eenzijdige beslissing van de behandelaar, indien deze van mening is dat van haar redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de behandeling zal worden voortgezet omdat er geen redelijke kans (meer) is op een beoogd en/ of gewenst resultaat;
 - d. Een eenzijdige beslissing van de behandelaar, indien deze de diensten niet kan voortzetten wegens overmacht. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop de behandelaar geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de behandelaar niet in staat is de verplichtingen na te komen. De behandelaar heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat de behandelaar zijn verplichtingen had moeten nakomen;
 - e. Een eenzijdige beslissing van de behandelaar indien het vertrouwen tussen behandelaar en de cliënt op ernstige wijze is verstoord.
8. Indien de overeenkomst op eenzijdig verzoek van de behandelaar tussentijds wordt beëindigd zal zij, alvorens hiertoe over te gaan, de cliënt hierover informeren en haar motivatie aan de cliënt uiteenzetten, tenzij dit niet of niet tijdig mogelijk is.
9. Partijen kunnen de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder opgaaf 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.

Artikel 5: Tarieven, honoraria en (terug)betaling

1. Ter zake de uit de hoofde van de opdracht door de behandelaar te verlenen diensten heeft deze aanspraak op een vergoeding. De tarieven zijn inclusief btw en zijn te allen tijde te raadplegen via de website: <https://catsiness.nl/tarieven/>. Op verzoek van de cliënt worden hem de tarieven voorafgaand aan een adviesgesprek of behandeling toegezonden.
2. Het tot stand komen van de overeenkomst van opdracht conform artikel 2 leidt altijd onverkort tot de verplichting tot betaling.
3. Betaling van de nota van de behandelaar: binnen 14 dagen na de sessie (op locatie van de cliënt of op afstand) dient het afgesproken bedrag op het rekeningnummer van Catsiness te zijn bijgeschreven. Met betrekking tot een uitgebreid advies via telefoon, e-mail of WhatsApp geldt tevens dat het bedrag binnen 14 dagen, na het advies, dient te zijn overgemaakt. Heeft de cliënt gekozen voor een tarievenpakket bestaande uit meerdere sessies, dan dient het afgesproken bedrag van het gehele traject binnen 14 dagen na de eerste sessie op het rekeningnummer van Catsiness te zijn bijgeschreven.
4. Bezwaren tegen de hoogte van de nota's schorten de betalingsverplichting niet op.
5. Deelbetalingen van de vergoeding voor de gedrags- of welzijnsgerichte behandeling zijn alleen mogelijk na schriftelijke of mondelinge goedkeuring door de behandelaar.
6. De cliënt is – bij het afzeggen van een mondelinge/ schriftelijke vastgelegde afspraak – geen annuleringskosten verschuldigd mits de annulering 24 uur of langer voor de betreffende afspraak is gemeld bij de behandelaar. Bij annuleringen binnen 24 uur voor aanvang van de betreffende afspraak wordt 75% van het geldende tarief in rekening gebracht. Deze annuleringsvoorwaarden gelden niet in het geval van aantoonbare overmacht zoals bij ongevallen, plotselinge ziekte, sterfte van het dier, sterfte van de cliënt, natuurrampen en calamiteiten.

7. Indien de cliënt bij verhindering van de afspraak geen zodanig bericht hiervan geeft aan de behandelaar, is de behandelaar gerechtigd om het volledige tarief voor de desbetreffende afspraak aan de cliënt in rekening te brengen.
8. Indien de overeenkomst voortijdig wordt beëindigd door ofwel cliënt of behandelaar, zal de overeengekomen vergoeding naar rato van de wel reeds uitgevoerde werkzaamheden bij de cliënt in rekening worden gebracht, tenzij sprake is van ondeelbare werkzaamheden. Dit naar beoordeling van de behandelaar.
9. Indien de overeenkomst voortijdig wordt beëindigd op verzoek van de behandelaar en de opdracht bestaat uit een traject van meerdere sessies die de cliënt op een eerder moment heeft vooruitbetaald, dan wordt de vergoeding - naar rato van de nog niet uitgevoerde werkzaamheden - teruggestort op het rekeningnummer van de cliënt.
10. Voor zover de behandelaar ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is de behandelaar gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte afzonderlijk bij de cliënt in rekening te brengen. De cliënt is gehouden deze rekening te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.
11. Indien binnen veertien dagen na de factuurdatum geen betaling is ontvangen door de behandelaar is de cliënt van rechtswege in verzuim. Cliënt is in dit geval naast het verschuldigde bedrag gehouden de wettelijke rente per maand te voldoen. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat cliënt in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag. Daarnaast is cliënt een bedrag van € 7,50 administratiekosten per aanmaning verschuldigd. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van cliënt zijn de vorderingen van de behandelaar op de cliënt onmiddellijk opeisbaar.
12. Indien de cliënt ondanks aanmaningen niet tot betaling overgaat van het verschuldigde bedrag vermeerderd met rente en administratiekosten, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte eveneens voor rekening van de cliënt. In ieder geval is de cliënt incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarief zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de cliënt.

Artikel 6: Aansprakelijkheid

1. De behandelaar wijst elke aansprakelijkheid vanwege een mogelijke wanprestatie van de hand, tenzij deze het gevolg is van opzet of grove schuld van de kant van de behandelaar. Van opzet of grove schuld is pas sprake indien cliënt dit aannemelijk heeft weten te maken.
2. De behandelaar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van het door de cliënt gewenste resultaat. Daarentegen zal de cliënt in alle redelijkheid zijn uiterste best betrachten om het gewenste resultaat bij de gedrags- of welzijnsgerichte behandeling te bereiken. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.
3. De behandelaar is niet aansprakelijk voor ziekten en/ of gebreken, mentaal of fysiek, welke het dier mogelijk oploopt tijdens of ten gevolge van de gedrags- of welzijnsgerichte behandeling die door de cliënt wordt uitgevoerd. Behandelaar is ook niet aansprakelijk voor het overlijden van het dier.
4. De behandelaar is niet aansprakelijk voor besmetting van uw huisdier met oormijt, vlooiën, wormen, schimmels, bacteriën, virussen of besmettelijke ziektes.
5. Indien de behandelaar op enigerlei wijze aansprakelijk zal zijn is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag vermeld op de factuur c.q. het bedrag waarop de

behandelaar op grond van zijn verzekering aanspraak kan maken. Aan cliënt zal op diens verzoek kosteloos een afschrift van de betreffende verzekeringspolis ter beschikking worden gesteld.

6. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de door de behandelaar gegeven adviezen. Dit geldt voor zowel de directe als de indirecte gevolgen van de uitvoering van de adviezen.
7. Deelname door de cliënt aan gedrags- of welzijnsgerichte behandeling gebeurt op eigen risico en verantwoordelijkheid. De cliënt blijft te allen tijde aansprakelijk voor het gedrag en welzijn van zijn/ haar dier.
8. De behandelaar is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat hij is uit gegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en/ of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de behandelaar kenbaar behoorde te zijn.
9. Indien de behandelaar door overmacht wordt gedwongen de opdracht te annuleren, kan de behandelaar niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade als gevolg van de annulering.
10. Het sluiten van een overeenkomst en/ of het verrichten van onderzoek en/ of het geven van adviezen en/ of het verrichten van diensten, laat geheel onverlet de risicoaansprakelijkheid van de cliënt en/ of derden voor door het dier aangebrachte schade in de zin van art. 6:179 BW. De cliënt wordt geacht een aansprakelijkheidsverzekering voor derden (WAP) afgesloten te hebben, welke ook voor zijn/ haar dier geldig is.

Artikel 7: Klachten

1. De cliënt verplicht om de door de behandelaar te verrichten prestatie en/ of advies onverwijld te keuren op direct constateerbare gebreken en/ of onvolkomenheden. De cliënt dient klachten over de verrichte diensten binnen 14 dagen nadat de werkzaamheden zijn beëindigd of nadat de gebreken en/ of onvolkomenheid aan de cliënt kenbaar is geworden, aan de behandelaar (bij voorkeur schriftelijk) te berichten, bij overschrijding van welke termijn elke aanspraak jegens de behandelaar ter zake enig gebrek en/ of onvolkomenheid vervalt.
2. Indien de behandelaar de klacht over de verrichte prestatie gegrond bevindt, heeft de behandelaar te allen tijde het recht om:
 - a. Indien dat nog mogelijk is, deze prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten, of
 - b. Het door de cliënt verschuldigde bedrag te crediteren, zulks ter keuze van de behandelaar.

Artikel 8: Vertrouwelijkheid

1. De behandelaar zal alle haar verstrekte informatie als vertrouwelijk beschouwen voor zover dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. De behandelaar zal eventueel gemaakt video- of fotomateriaal niet gebruiken voor andere doeleinden dan de gedrags- of welzijnsgerichte behandeling zonder schriftelijke of mondelinge toestemming van de cliënt.
3. De behandelaar behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 9: Intellectuele eigendom- en auteursrechten

1. Alle door de behandelaar verstrekte stukken, zoals vragenlijsten, rapporten, adviezen, methoden, hulpmiddelen en richtlijnen zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de cliënt inzake de gedrags- of welzijnsgerichte behandeling van zijn dier en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de behandelaar worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
2. De behandelaar behoudt te allen tijde het eigendom van afschriften, bescheiden en andere informatiedragers zoals bijvoorbeeld video-opnamen die betrekking hebben op het behandelde dier. De behandelaar zal deze bescheiden maximaal 7 jaar bewaren. De cliënt kan op verzoek tegen een vergoeding van de kostprijs afschriften krijgen van deze informatie(dragers) en/ of andere bescheiden.
3. De behandelaar behoudt het recht de door de uitvoering van de overeenkomst toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 10: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

1. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
2. Op alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
3. Ingeval een geschil behoort tot de wettelijke competentie van de Arrondissementsrechtbank, is de rechtbank van de plaats van vestiging van de behandelaar bevoegd van het geschil kennis te nemen, onverminderd de bevoegdheid van de behandelaar een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.

Typefouten en wijzigingen voorbehouden.

Tessa van der Velden: Kattengedragsdeskundige | Healing Touch for Animals-therapeut | Dierentolk

Catsiness
KvK 83247122
Best, Noord-Brabant
06 128 26 597
contact@catsiness.nl
www.catsiness.nl