

# Algemene voorwaarden



E-mail: [heidi@bestfriendhondenmassage.nl](mailto:heidi@bestfriendhondenmassage.nl)

Website: [www.bestfriendhondenmassage.nl](http://www.bestfriendhondenmassage.nl)

## Definities:

1. Best friend hondenmassage is gevestigd in Oud Gastel onder KvK nr 85499455.
2. Heidi Antonissen is eigenaar van Best friend hondenmassage en de gebruiker van deze algemene voorwaarden
3. Klant/deelnemer: degene met wie Best friend hondenmassage een overeenkomst is aangegaan.
4. Partijen: Best friend hondenmassage en klant samen
5. Diensten: alle producten en activiteiten die aangeboden worden door Best friend hondenmassage.
6. Overeenkomst: intakeformulier en inschrijfformulier wat ingevuld moet worden voorafgaande aan een dienst.

## Artikel 1: Toepasselijkheid algemene voorwaarden:

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en diensten, producten of activiteiten door of namens Best friend hondenmassage en deelnemer.
2. Afwijken van de algemene voorwaarden kan alleen als dit schriftelijk is overeengekomen door beide partijen.
3. Indien er derden betrokken worden dan gelden deze algemene voorwaarden ook voor hen
4. Door deelname aan een dienst van Best friend hondenmassage, geef je aan kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden.

## Artikel 2: Tarieven:

1. Alle tarieven voor diensten, activiteiten of producten die op de website vermeld staan, zijn actuele tarieven.
2. De tarieven voor diensten, activiteiten of producten kunnen ten allen tijde wijzigen.
3. Best friend hondenmassage heeft het recht de prijzen jaarlijks aan te passen, Best friend hondenmassage zal dit op voorhand meedelen aan de klant
4. De tarieven die Best friend hondenmassage hanteert zijn inclusief BTW en exclusief eventuele overige kosten zoals administratiekosten, heffingen en reis-, verzendkosten, tenzij anders vermeld.
5. De klant/deelnemer heeft het recht de overeenkomst met Best friend hondenmassage op te zeggen indien deze niet akkoord gaat met de prijsverhoging.

## Artikel 3: Inschrijving workshop, activiteit of lezing:

1. Aanmelden voor een workshop, activiteit of lezing, die op een vastgestelde datum door Best friend hondenmassage is vastgelegd. Dient schriftelijk te geschieden door de deelnemer op de daarvoor aangegeven wijze op de website of social media.
2. Deelnemer is pas van deelname verzekerd als betaling binnen veertien dagen is overgemaakt.

# Algemene voorwaarden



3. Na betaling, ontvangt de deelnemer de bevestiging van de reservering per e-mail.
4. De deelnemer gaat middels de betaling akkoord met de algemene voorwaarden van Best friend hondenmassage,
5. De kosten voor deelname zijn vrijgesteld van BTW.
6. Deelnemer geeft aan dat de meegenomen hond gezond is en aan de workshop of activiteit mee kan doen. Bij twijfel kan er contact opgenomen worden met Best friend hondenmassage.
7. Bij deelname aan een lezing die op verzoek wordt georganiseerd gaat de organisatie akkoord met de algemene voorwaarden die worden toegezonden.

## Artikel 4: Annulering of wijziging van een workshop, activiteit of lezing door Best friend hondenmassage:

1. Best friend hondenmassage behoudt zich het recht voor om de geplande workshop, activiteit of lezing te annuleren of te verplaatsen bij:
  - Onvoorziene omstandigheden,
  - Extreem slechte weersomstandigheden,
  - Onvoldoende deelnemers.
2. Indien mogelijk zal Best friend hondenmassage een passend alternatief aanbieden. De deelnemer zal zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte worden gebracht. Wanneer de deelnemer niet in staat is om op deze gewijzigde data deel te nemen, kan er kosteloos geannuleerd worden en zullen de verrichte betalingen, door de deelnemer, worden terugbetaald.
3. Bij annulering door Best friend hondenmassage krijgt de deelnemer de gelegenheid om deel te nemen aan een van de daaropvolgende geplande workshops, activiteiten of lezingen. Als er geen alternatieve data zijn gepland, worden de door deelnemer verrichte betalingen terugbetaald.
4. Een eventuele restitutie zal nooit hoger zijn dan de reeds door deelnemer verrichte betalingen. Terugbetaling vindt plaats binnen 14 dagen.

## Artikel 5: Annulering of wijziging van een workshop, activiteit of lezing door de deelnemer

1. Bij annulering of wijziging van deelname aan een workshop, activiteit of lezing met Best friend hondenmassage overeengekomen, dient schriftelijk per e-mail plaats te vinden. De annulering of wijziging is definitief na schriftelijke bevestiging van Best friend hondenmassage.
2. Bij annulering door de deelnemer op de dag van de workshop, activiteit of lezing vindt geen restitutie plaats van het betaalde bedrag. De deelnemer kan in overleg met Best friend hondenmassage iemand anders laten deelnemen.
3. Bij annulering door de deelnemer, minder dan een week voor aanvang van de workshop, activiteit, of lezing, en binnen de openingstijden van Best friend hondenmassage vindt er geen restitutie plaats.
4. Bij annulering door de deelnemer een week, of eerder, voor aanvang van de workshop, activiteit of lezing vindt er een volledige restitutie plaats.

# Algemene voorwaarden

5. Wijziging van de workshop, activiteit of lezing door de deelnemer is alleen mogelijk bij onvoorziene omstandigheden, zoals een sterfgeval of ziekte (van deelnemer of hond) en dient schriftelijk per e-mail plaats te vinden 24 uur vóór aanvang van de workshop, activiteit of lezing. Bij acute omstandigheden dient de deelnemer Best friend hondenmassage telefonisch op de hoogte te stellen, indien deelnemer daartoe in staat is.
6. Indien een wijziging van de workshop, activiteit of lezing door de deelnemer bij onvoorziene omstandigheden, biedt Best friend hondenmassage de mogelijkheid om op een andere datum deel te nemen.

## Artikel 6: Boeken en annuleren individuele dienst

1. Boeken van een individuele dienst kan, door het invullen van het contactformulier op de website, telefonisch, e-mail, Whatsapp of via messenger contact op te nemen met Best friend hondenmassage.
2. In de toekomst is het boeken van een individuele dienst ook mogelijk middels een reserveringssysteem.
3. Na het eerste contact zal Best friend hondenmassage, een intakeformulier opsturen die ingevuld geretourneerd moet zijn voor de eerste afspraak.
4. Best friend hondenmassage kan besluiten om de hond niet te behandelen als daar enige aanleiding voor is. Er zal dan doorverwezen worden.
5. Indien een afspraak niet door kan gaan bij de klant, dan dient deze 24 uur voor de afspraak afgemeld te worden. Indien dit korter is dan 24 uur zal het totale bedrag van de sessie in rekening worden gebracht.
6. Indien er sprake is van acute omstandigheden dient dit telefonisch of via Whatsapp aangegeven te worden.
7. Best friend hondenmassage behoudt zich het recht voor om de geplande individuele dienst te annuleren of te verplaatsen bij onvoorziene omstandigheden of extreem slechte weersomstandigheden.
8. In onderling overleg zal er een nieuwe datum ingepland worden.

## Artikel 7 Betalingen en niet tijdige betalingen:

1. Het verschuldigde deelnamebedrag aan een workshop, activiteit of lezing dient binnen 14 dagen te zijn bijgeschreven op de rekening van Best friend hondenmassage, tenzij anders overeengekomen.
2. Blijft tijdige betaling uit, dan wordt de deelnemer de toegang tot de workshop, activiteit of lezing geweigerd.
3. Bij een niet tijdige betaling is Best friend hondenmassage gerechtigd om een andere deelnemer toe te laten aan de workshop, activiteit of lezing.
4. Indien een factuur gewenst is voor een dienst kan dit in overeenstemming met Best friend hondenmassage gerealiseerd worden.
5. De klant dient betalingen middels factuur binnen 14 dagen na levering te hebben voldaan.
6. Best friend hondenmassage behoudt zich het recht voor om een dienst afhankelijk te stellen van onmiddellijke betaling.
7. Bij het achterwege blijven van een betaling binnen de gestelde betalingstermijn zal Best friend hondenmassage een aanmaning sturen.

# Algemene voorwaarden



8. Wanneer de klant niet tijdig betaalt, mag Best friend hondenmassage zijn verplichtingen opschorten totdat de klant aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
9. Weigert de klant zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door Best friend hondenmassage dan is hij nog steeds verplicht het afgesproken tarief aan Best friend hondenmassage te betalen.

## Artikel 8: Aansprakelijkheid

1. Door het tekenen van het intakeformulier verklaart de klant een rechtsgeldige wettelijke aansprakelijkheidsverzekering (WA verzekering) te hebben. De klant is zelf ten alle tijde verantwoordelijk voor de gedragingen en gedrag van de hond tijdens een individuele sessie, workshop, of lezing en eventuele overige activiteiten.
2. Deelname aan een activiteit door de hond(en) van de deelnemer en de deelnemer zelf is voor eigen risico van deelnemer.
3. Best friend hondenmassage is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade door welke oorzaak dan ook ontstaan aan persoonlijk eigendom én hond van deelnemer.
4. Best friend hondenmassage is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor het toebrengen van enig letsel door een mede deelnemer of diens hond als gevolg van het onderling oefenen van en op een andere deelnemer en/of diens hond voor, tijdens of na een activiteit.
5. Indien een deelnemer in gebreke is gebleven door vooraf niet te melden dat de meegebrachte hond lichamelijke klachten of ziektes heeft, kan Best friend hondenmassage niet aansprakelijk gesteld worden bij het ontstaan van klachten.
6. Best friend hondenmassage is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de door deelnemer of klant onjuiste en/of onvolledige gegevens.
7. Best friend hondenmassage is niet aansprakelijk voor vervolgschade.
8. Best friend hondenmassage is niet aansprakelijk voor schade en andere nadelige gevolgen aan honden van andere deelnemers en bezittingen van derden en adviezen tijdens praktijkoefeningen van de deelnemer voor, tijdens en na de workshop.
9. Best friend hondenmassage is op geen enkele wijze aansprakelijk voor wat de deelnemer na de workshop of activiteit met de opgedane kennis doet.
10. Best friend hondenmassage is uitsluitend aansprakelijk voor enige schade die de klant lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
11. Indien Best friend hondenmassage aansprakelijk is voor enige schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst.
12. Best friend hondenmassage is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.
13. Indien Best friend hondenmassage aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald en bij gebreke van (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

# Algemene voorwaarden



## Artikel 9: Bijzondere bepalingen

1. De deelnemer verklaart dat de aan de activiteiten deelnemende hond in goede gezondheid en zowel fysiek als mentaal als emotioneel in staat is, deel te nemen aan de activiteit.
2. Deelname aan een (praktijk)oefening door de deelnemer en hond van de deelnemer is geheel vrijwillig en voor volledige verantwoording van deelnemer.

## Artikel 10: Overige bepalingen

1. Er wordt door andere deelnemers rekening gehouden met de persoonlijke zone van andere deelnemende honden. Sommige honden kunnen goed langs elkaar heen lopen, bij anderen kan het een reactie uitlokken; let vooral op bij in- en uitgangen.
2. Deelnemers raken elkaars hond niet zomaar aan, maar vragen hiervoor eerst toestemming.
3. Er wordt geen voedsel gegeven aan een andere deelnemende hond, mits hiervoor toestemming is gegeven van de andere deelnemer.
4. De deelnemer kijkt een hond van een andere deelnemer niet recht in de ogen aan, dat kan een reactie uitlokken.
5. De deelnemer laat de eigen hond nooit alleen achter, maar neemt de hond mee of vraagt iemand anders om de hond vast te houden.
6. Als een deelnemer klachten heeft, kan dat schriftelijk aan Best friend hondenmassage kenbaar worden gemaakt. Een eventuele schadevergoeding zal nooit hoger zijn dan de door deelnemer reeds verrichte betalingen.

## Artikel 11: Geregistreerd handelsmerk en auteursrechten

1. De naam en/of het logo van Best friend hondenmassage zijn een geregistreerd handelsmerk en gedeponeerd bij Internet Merkenrecht Benelux.
2. De naam en/of het logo mag alleen worden vermeld in het kader van de diensten die Best friend hondenmassage aanbiedt, mits er van tevoren overleg is geweest met Heidi Antonissen van Best friend hondenmassage.
3. Alle rechten van de door Best friend hondenmassage verstrekte documentatie en lesmaterialen voor de workshops, activiteiten of lezingen berusten bij Best friend hondenmassage voor zover deze rechten niet bij anderen berusten.
4. Zonder schriftelijk toestemming van Best friend hondenmassage is het niet toegestaan om de in de workshop, activiteit of lezing uitgereikte documentatie in enigerlei vorm openbaar te maken of te verveelvoudigen of te gebruiken voor workshops, cursussen of lezingen die niet door Best friend hondenmassage worden verzorgd.

## Artikel 12 Uitsluiting van deelname

1. Best friend hondenmassage mag een deelnemer de toegang tot een workshop, activiteit of lezing weigeren, als tijdige betaling zoals afgesproken uitblijft. Tenzij er schriftelijk een andere regeling overeen is gekomen.
2. Best friend hondenmassage kan in het geval van een niet tijdige betaling, een andere deelnemer toe laten.

# Algemene voorwaarden



3. Best friend hondenmassage heeft het recht een deelnemer en/of de hond van de deelnemer, die door gedrag of anderszins, het normale verloop van de workshop of lezing belemmert of bemoeilijkt, uit te sluiten zonder restitutie van het deelnamebedrag. In overleg kan er naar een alternatieve oplossing worden gezocht.
4. Best friend hondenmassage heeft het recht om een door de deelnemer meegebrachte hond van deelname uit te sluiten als er sprake is van ziekte, pijn of ander zichtbaar ongemak.
5. De deelnemer is verplicht ervoor zorg te dragen dat de hond vrij is van parasieten. Bij nalatigheid is Best friend hondenmassage gerechtigd om de deelnemende hond toegang tot de praktijkruimte te weigeren en om eventuele verdere deelname uit te sluiten.

## Artikel 13: Geheimhouding

1. Zowel de deelnemer als best friend hondenmassage zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Alleen met schriftelijke toestemming van de andere partij en/of een wettelijke plicht mag deze geheimhouding doorbroken worden.

## Artikel 14: Klachtenregeling

1. De klant dient een door Best friend hondenmassage geleverd product of verleende dienst zo spoedig mogelijk te onderzoeken op eventuele tekortkomingen.
2. De klant dient ingebrekestellingen of een klacht schriftelijk kenbaar te maken aan Best friend hondenmassage.
3. Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan hetgeen de klant mag verwachten, dan dient de klant daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 1 maand na constatering van de tekortkomingen, dit te melden bij Best friend hondenmassage.
4. De klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat hierop adequaat gereageerd kan worden door Best friend hondenmassage.
5. De klant dient aan te tonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen beide partijen.
6. Indien een klacht betrekking heeft op de lopende diensten, dan kan dit er in ieder geval niet toe leiden dat Best friend hondenmassage gehouden wordt om andere diensten te verrichten dan overeengekomen.
7. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat een ingebrekestelling of klacht Best friend hondenmassage (tijdig) bereikt.
8. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing. Best friend hondenmassage houdt zich het recht voor deze voorwaarden op ieder moment te wijzigen en aan te passen.

# Algemene voorwaarden



## Artikel 15: Wijziging algemene voorwaarden

1. Algemene voorwaarden kunnen ten alle tijde gewijzigd of aangevuld worden.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd
3. Indien er sprake is van grote inhoudelijke wijzigingen zal Best friend hondenmassage vooraf gaand met de klant bespreken.

## Artikel 16: Overgang van rechten

1. Rechten van de klant uit een overeenkomst tussen partijen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder schriftelijk overleg met Best friend hondenmassage.