

Algemene Voorwaarden — De Hondentrainer



1. Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en producten die worden aangeboden door De Hondentrainer, gevestigd te Lelystad.

1.2 Door gebruik te maken van de diensten en/of producten van De Hondentrainer gaat de klant akkoord met deze voorwaarden.

2. Consulten en trainingstrajecten

2.1 De Hondentrainer biedt zowel losse consulten als trajecten aan. Een traject bestaat uit meerdere consulten tegen een voordeliger tarief dan losse sessies.

2.2 Voor trajecten geldt een vooraf afgesproken totaalbedrag. Er wordt **geen volledige planning vooraf gemaakt**: na het eerste consult wordt in overleg gekeken wanneer vervolgsessies plaatsvinden. De verantwoordelijkheid voor het (tijdig) inplannen van deze sessies ligt bij de klant.

Elk traject heeft een vaste geldigheidsduur:

- Traject van **3 consulten**: geldig gedurende **6 maanden** vanaf de datum van het eerste consult.
- Traject van **4 consulten**: geldig gedurende **10 maanden** vanaf de datum van het eerste consult.
- Traject van **5 consulten**: geldig gedurende **12 maanden** vanaf de datum van het eerste consult.

Na het verstrijken van deze termijn vervalt het recht op nog openstaande sessies; er vindt dan **geen restitutie** plaats van (een deel van) het trajectbedrag.

2.4 Indien een geplande sessie moet worden verplaatst, dient dit **minimaal 48 uur van tevoren** te worden doorgegeven. Bij afzegging binnen 48 uur of bij no-show wordt de sessie als gebruikt beschouwd.

2.5 De Hondentrainer zet zich in voor een positieve gedragsontwikkeling, maar er kunnen **geen garanties** worden gegeven op volledig resultaat binnen het traject. Succes is afhankelijk van de inzet van de eigenaar en andere externe factoren buiten de invloed van De Hondentrainer.

3. Trainingswandelingen

- De wandeling mag tot **1 week voor aanvang** kosteloos worden geannuleerd.

- Bij tijdige annulering mag de klant binnen **4 maanden** deelnemen aan een andere wandeling op een andere datum/locatie. Als dit niet lukt binnen deze termijn, wordt het betaalde bedrag na deze 4 maanden alsnog gerestitueerd.
- Bij annulering binnen 1 week voor aanvang vindt geen restitutie plaats.

4. Interne training (Board & Train)

- Intakeformulier en (indien eerste ontmoeting) een proefdag zijn verplicht voorafgaand aan de interne training.
- Alleen honden zonder ernstige agressie of extreme medische zorg worden aangenomen. Loopse teven worden niet geaccepteerd. Indien een teef (vlak) voor aanvang van de interne training loops blijkt te zijn of loops wordt tijdens de gereserveerde periode, dient de eigenaar vooraf een passende back-upregeling of opvangplek te hebben indien de eigenaar tijdens de periode op vakantie is. De geboekte periode kan niet worden doorgeschoven of verplaatst. Bij het niet kunnen brengen van de hond wegens loopsheid vervalt de gereserveerde plek en vindt er geen restitutie plaats.
- De hond wordt in principe gebracht naar Lelystad. Indien dit niet mogelijk is, kan een alternatieve regeling besproken worden.
- De eigenaar dient eigen voer, mand, speeltjes en andere benodigdheden mee te geven. De volledige lijst wordt voor aanvang door De Hondentrainer gestuurd.
- Bij reservering wordt een **aanbetaling van 20%** gevraagd om de gewenste periode vast te zetten.
- Bij annulering binnen **2 maanden voor aanvang** vindt **geen restitutie** plaats.
- Het restantbedrag dient uiterlijk op de dag voor het brengen te zijn voldaan.
- Er worden inspanningen geleverd voor gedragsverbetering, maar er worden **geen garanties** gegeven op volledige resultaten binnen de periode van 2 à 3 weken.

5. Oppas

5.1 Voorafgaand aan oppasdiensten zijn een **intakeformulier en proefdag verplicht**, zodat kan worden beoordeeld of de hond past binnen de opvangsituatie.

5.2 Alleen honden zonder ernstige medische zorg of agressieproblematiek worden aangenomen (tenzij anders overeengekomen). Loopse teven worden **niet opgevangen**. Indien een teef loops wordt voor of tijdens de opvangperiode, dient de eigenaar vooraf een back-upregeling te hebben. **De reservering kan niet worden verplaatst en er vindt geen restitutie plaats.**

5.3 De hond wordt **gebracht naar Lelystad**. Eigen voeding, mand, speeltjes en andere benodigdheden worden door de eigenaar meegegeven.

5.4 Annulering & betaling

Vakantieopvang (schoolvakanties / feestdagen):

- Bij reservering wordt een **aanbetaling van 20%** gevraagd.
- Bij annulering tot **2 maanden voor aanvang** kan de reservering kosteloos worden verplaatst (indien beschikbaar).

- Bij annulering **binnen 2 maanden** voor aanvang geldt: **geen restitutie**, ongeacht de reden.

Toelichting: in drukke periodes (zoals vakanties) is de vraag groot, en kan een last-minute annulering niet meer worden opgevuld.

Reguliere oppas (dag, weekend, enkele dagen buiten vakanties om):

- De volledige betaling dient uiterlijk de dag vóór aanvang van de oppasperiode te zijn voldaan.
- Bij annulering tot 48 uur van tevoren: kosteloos annuleren of verplaatsen.
- Bij annulering binnen 48 uur voor aanvang: 50% van het totale bedrag is verschuldigd.

6. Maatwerk producten (o.a. halsbanden en lijnen)

- Gepersonaliseerde producten worden op maat gemaakt en speciaal voor de klant samengesteld.
- Na betaling is restitutie niet mogelijk, omdat materialen speciaal worden besteld en producten klantspecifiek zijn.
- Kleur- of stijlvoorkeuren vormen geen geldige reden voor retournering.
- Alleen bij aantoonbare fabricagefouten of directe defecten bij levering kan in overleg een vervanging of vergoeding plaatsvinden.

7. Aansprakelijkheid

- De Hondentrainer is niet aansprakelijk voor schade, verlies of letsel aan de hond of derden tijdens of na de dienstverlening, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
- De eigenaar blijft te allen tijde juridisch en financieel verantwoordelijk voor de gedragingen van zijn/haar hond.

8. Overige bepalingen

- De Hondentrainer behoudt zich het recht voor om tarieven en voorwaarden te wijzigen. Klanten worden hierover tijdig geïnformeerd.
- Indien een bepaling in deze voorwaarden ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

9. Intellectueel eigendom en gebruik van materialen

9.1 Alle verslagen, trainingsplannen, videobeelden, foto's, instructiematerialen en andere documenten die door De Hondentrainer worden verstrekt, zijn en blijven het intellectueel eigendom van De Hondentrainer.

9.2 Deze materialen zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik door de klant en mogen **niet worden gekopieerd, verspreid, gedeeld met derden of openbaar gemaakt**, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming is gegeven door De Hondentrainer.

9.3 Het is niet toegestaan om gedeeld beeldmateriaal (zoals videobeelden van trainingen of gedrag) te gebruiken voor commerciële of promotionele doeleinden zonder voorafgaande

toestemming.

9.4 De Hondentrainer mag tijdens trainingen, consulten, wandelingen of opvang foto's en/of video's maken van de hond en deze – **uitsluitend na toestemming van de eigenaar** – gebruiken voor promotionele doeleinden zoals de website, sociale media of ander marketingmateriaal.

9.5 Klanten mogen – **mits met voorafgaande toestemming van De Hondentrainer** – foto's of video's die tijdens de trainingen of opvang zijn gemaakt gebruiken op eigen social media of andere platforms, **mits daarbij duidelijk De Hondentrainer wordt getagd of vermeld**.

10. Weersomstandigheden en veiligheid bij buitenactiviteiten

10.1 De Hondentrainer behoudt zich het recht voor om buitenactiviteiten (zoals consulten, trainingen of wandelingen) te annuleren of te verplaatsen in geval van onveilige of ongeschikte omstandigheden.

10.2 Activiteiten gaan niet door bij extreme weersomstandigheden, waaronder:

- **Hoge temperaturen:**
 - Bij trainingswandelingen, buddyconsulten of andere intensieve buitenactiviteiten geldt dat deze niet doorgaan bij temperaturen vanaf ca. 20–22 graden Celsius, afhankelijk van het ras, de hond en het tijdstip van de dag.
 - Bij aan-huis consulten of minder inspannende activiteiten kan er nog worden gewerkt tot ca. 24 graden, mits in overleg en met uitdrukkelijke toestemming van de eigenaar.
- **Onweer**, storm of weerswaarschuwingen (code oranje/rood);
- **Extreme regenval** of gladheid (ijzel, hevige sneeuwval);
- Onveilige situaties op locatie (zoals stormschade, eikenprocessierupsen of wegafsluitingen).

10.3 De beoordeling of een activiteit doorgaat wordt altijd in overleg met de eigenaar genomen. De Hondentrainer bepaalt uiteindelijk of het verantwoord is om de activiteit door te laten gaan. **De veiligheid en het welzijn van de hond(en) staan altijd voorop.**

10.4 De Hondentrainer behoudt zich ook het recht voor een activiteit te annuleren of verplaatsen in geval van:

- Ziekte of overmacht aan de kant van De Hondentrainer;
- Collectieve gezondheidsrisico's in de regio (zoals besmettelijke hondenziektes of parasitaire uitbraken).

10.5 In geval van annulering door De Hondentrainer wordt altijd gezocht naar een passende vervangende datum. Er vindt geen restitutie plaats als de klant zelf een redelijk alternatief afwijst zonder geldige reden.

11. Gezondheid, loopseheid en deelname aan activiteiten

11.1 Deelneming aan consulten, trainingen of wandelingen is **niet mogelijk bij besmettelijke**

ziekten of parasitaire aandoeningen (zoals kennelhoest, giardia, vlooien of wormen). Indien de hond hiermee besmet is of vermoed wordt besmet te zijn, dient de eigenaar dit tijdig te melden en wordt de afspraak verplaatst.

11.2 Indien de hond onverwacht ziek is (zoals bij diarree, braken, koorts, hoesten of kreupelheid), geldt het volgende:

- Bij **1-op-1 activiteiten** (zoals consulten, trajectsessies, buddyconsulten of oppas/interne training) kan De Hondentrainer besluiten de afspraak te annuleren of verplaatsen in het belang van de hond.
- Bij **groepsactiviteiten**, zoals **trainingswandelingen**, geldt dat de activiteit in principe doorgaat bij voldoende deelnemers. Zieke honden kunnen **niet deelnemen**, maar er is **geen restitutie** bij afmelding op korte termijn (tenzij anders overeengekomen).

11.3 Loopsheid bij teven wordt als volgt behandeld:

- **Wandelconsulten:** gaan niet door bij loopsheid.
- **Trainingswandelingen en buddyconsulten:** deelname mogelijk **alleen in overleg**, afhankelijk van de hond, het stadium van loopsheid en de groepssamenstelling.
- **Aan-huis consulten:** kunnen doorgaan bij loopsheid, **mits het gedrag niet te sterk afwijkt** van het doel van het consult.
- **Interne training en oppas:** loopse teven worden **niet geaccepteerd**.

Contactgegevens:

De Hondentrainer — Lotte

E-mailadres: info@lottedehondentrainer.nl

Telefoonnummer: 0647219171

KvK-nummer: 94348472

BTW-nummer: NL005078385B38