

# Algemene voorwaarden Kattenpsycholoog Hettie van Nes

## Artikel 1: definities

1. Kattenpsycholoog: degene die in opdracht van de klant een gedragsinterventie instelt en/of adviezen geeft en/of diensten verleent met betrekking tot gedrag van katten, namelijk H.J. van Nes, gevestigd in Wageningen.
2. Klant: eigenaar en/of de daartoe gerechtigde aanbieder van de kat, in wiens opdracht de kattenpsycholoog een gedragsinterventie instelt en/of advies geeft.
3. Gedragsinterventie: het opmaken van een anamnese, het stellen van een diagnose, het vaststellen van een interventie en het zo breed mogelijk begeleiden, adviseren en instrueren van de klant over het uit te voeren stappenplan.
4. Opdracht: een overeenkomst van opdracht tot dienstverlening in de zin van artikel 400 e.v. boek 7 BW, waarbij de kattenpsycholoog een inspanningsverbintenis aangaat jegens de klant om een gedragsinterventie in te stellen ten behoeve van de kat van die klant en/of adviezen te geven en/of andere diensten m.b.t. kattengedrag te verlenen.
5. Contractperiode: de overeengekomen duur van de opdracht in de vorm van één of meer vervolgafspraken van vooraf bepaalde tijdsduur.

## Artikel 2: toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten, die door de klant zijn gegeven en door de kattenpsycholoog zijn aanvaard, conform artikel 2 lid 2.
2. Overeenkomst van opdracht komt tot stand doordat partijen mondeling of schriftelijk een afspraak maken tot het instellen van een gedragsinterventie en/of tot het verlenen van andere diensten zoals het geven van advies of voorlichting.
3. Opname in het agenderingssysteem van de kattenpsycholoog geldt inzake de totstandkoming van de overeenkomst tot opdracht als bewijs.
4. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig als deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Door het maken van een afspraak voor een huisbezoek gaat de klant akkoord met de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden zullen vooraf ter hand worden gesteld.

## Artikel 3: uitvoering van de overeenkomst

1. De kattenpsycholoog zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap navolgen, gebaseerd op de op dat moment bekende stand der wetenschap, waarbij het welzijn van de kat het uitgangspunt is.
2. De kattenpsycholoog heeft het recht bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruik te maken van derden. De klant dient, voor zover zijn mogelijkheden het toelaten, de aanwijzingen van de kattenpsycholoog op te volgen.
3. De klant dient, voor zover zijn mogelijkheden het toelaten, tijdens het interventietraject gebruik te maken van de door de kattenpsycholoog voorgestelde hulpmiddelen in verband met de veiligheid van de klant, kattenpsycholoog en omgeving.
4. Toezeggingen in welke zin dan ook gedaan door de kattenpsycholoog worden, als niet schriftelijk bevestigd, geacht niet te zijn gedaan.



5. Katten die een gedragsinterventie ondergaan, moeten vrij zijn van overdraagbare ziekten, schimmels en parasieten.
6. De kattenpsycholoog heeft het recht om een opdracht te weigeren of om deze slechts onder bepaalde, nader te specificeren voorwaarden aan te nemen.

#### **Artikel 4: wijziging van de overeenkomst**

1. Als 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. Als partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de interventie daardoor worden beïnvloed. De kattenpsycholoog zal de klant zo spoedig mogelijk hierover informeren.
3. Als de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële consequenties zal hebben, zal de kattenpsycholoog de klant hierover vooraf informeren.

#### **Artikel 5: Contractperiode**

1. De contractperiode voor een gedragsinterventie bestaat uit één consult aan huis bij de klant en drie maanden telefonische, schriftelijke en/of digitale begeleiding voor het probleemgedrag van de oorspronkelijke hulpvraag van de klant aan de kattenpsycholoog.
2. Verlenging van de contractperiode is mogelijk door het door beide partijen overeenkomen en maken van een vervolgafspraken conform artikel 2. Voor het verlengen van de contractperiode zal een aanvullende vergoeding verschuldigd zijn, die voorafgaand aan de verlenging door de kattenpsycholoog vastgesteld zal worden.

#### **Artikel 6: Beëindiging van de overeenkomst**

1. De overeenkomst, met uitzondering van uit de overeenkomst voortgekomen betaalverplichtingen, eindigt van rechtswege na het verstrijken van de contractperiode zonder dat opzegging door één van de partijen is vereist.
2. Na overeenstemming van partijen is tussentijdse beëindiging mogelijk.
3. De tussen de kattenpsycholoog en de klant gesloten (interventie)overeenkomst wordt tussentijds beëindigd door:
  - Het uitdrukkelijk verzoek van de klant;
  - Het overlijden van het bij de interventie betrokken dier;
  - Een eenzijdige beslissing van de kattenpsycholoog, als zij van mening is dat van haar redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de interventie zal worden voortgezet omdat er geen redelijke kans (meer) is op een beoogd en/of gewenst resultaat;
  - Een eenzijdige beslissing van de kattenpsycholoog als het vertrouwen tussen haar en de klant op ernstige wijze is verstoord.
4. Als de (interventie)overeenkomst op eenzijdig verzoek van de kattenpsycholoog tussentijds wordt beëindigd zal zij, alvorens hiertoe over te gaan, de klant hierover informeren en haar motivatie aan de klant uiteenzetten, tenzij dit niet of niet tijdig mogelijk is.
5. Het annuleren van een huisbezoekafspraken door de klant dient te geschieden hetzij rechtstreeks telefonisch met de kattenpsycholoog, hetzij door het sturen van een bericht per e-mail of SMS naar de kattenpsycholoog. Dit alles minimaal 24 uur voor de afspraak.



6. Als de (interventie)overeenkomst voortijdig wordt beëindigd zal de overeengekomen vergoeding naar rato van de wel reeds uitgevoerde werkzaamheden bij de klant in rekening worden gebracht, tenzij sprake is van ondeelbare werkzaamheden. Dit naar beoordeling van de kattenpsycholoog.

7. Partijen kunnen de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder opgave van redenen beëindigen als:

- De wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard;
- De wederpartij (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- De wederpartij bij kracht van gewezen vonnis wordt veroordeeld tot een (al dan niet voorwaardelijke) vrijheidsstraf wegens een strafbaar feit;
- De wederpartij handelt in strijd met het recht

### **Artikel 5: tarieven, honoraria en betaling**

1. Ter zake van de uit hoofde van de opdracht door de kattenpsycholoog te verlenen diensten heeft deze aanspraak op een vergoeding, die bij overeenkomst van opdracht wordt vastgesteld.

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 diensten geschiedt tijdig: vijf werkdagen voor het huisbezoek dient het afgesproken bedrag op de rekening van kattenpsycholoog H.J. van Nes te zijn bijgeschreven.

4. Deelbetalingen van de vergoeding voor gedragsinterventie zijn alleen mogelijk na schriftelijke goedkeuring door de kattenpsycholoog.

5. Als de klant een gemaakte afspraak voor een huisbezoek eenzijdig opzegt, blijft de betalingsverplichting tot stand.

6. Als de klant de overeenkomst binnen vijf werkdagen voor aanvang van de betrokken afspraak opzegt, wordt 25% van de vergoeding voor de afspraak in rekening gebracht.

7. Als de klant de afspraak, binnen vijf dagen, annuleert in verband met ziekte, overlijden of vermissing van de kat worden eventueel vooruitbetaalde kosten, onder in houding van 10% administratiekosten, gerestitueerd.

8. Als de klant door overmacht de afspraak niet kan nakomen, kan de afspraak kosteloos verzet worden.

9. In het geval van een lezing, cursus of workshop kan de opdracht tot twee maanden tot de afgesproken datum van de lezing, cursus of workshop kosteloos worden geannuleerd. Als de overeenkomst binnen twee maanden wordt opgezegd dient de gehele afgesproken vergoeding te worden betaald.

10. Als de kattenpsycholoog door overmacht of omstandigheden wordt gedwongen een afspraak te annuleren, zal geprobeerd worden de klant daarvan tijdig telefonisch op de hoogte te brengen. Aan het onverhoopt niet ontvangen van bericht van annulering kunnen geen rechten worden ontleend.



## Artikel 6: aansprakelijkheid

1. Het instellen van een gedragsinterventie leidt tot een inspanningsverbintenis van de kattenpsycholoog tot het leveren van een gedegen en vakkundig advies. Deze werkzaamheden worden naar beste kunnen uitgevoerd en met de zorgvuldigheid die van de kattenpsycholoog mag worden verwacht.
2. De kattenpsycholoog kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van door de klant gewenst resultaat. De klant in alle redelijkheid zijn uiterste best doen om bij het gewenste resultaat bij de gedragsinterventie te bereiken. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.
3. De kattenpsycholoog is niet aansprakelijk voor ziekten en/of (vermeende) gebreken, mentaal of fysiek, die het dier mogelijk oploopt tijdens of ten gevolge van de gedragsinterventie.
4. Deelname door de klant aan een kattengedragsinterventie gebeurt op eigen risico en eigen verantwoordelijkheid. De klant blijft te allen tijde aansprakelijk voor het gedrag van zijn dier(en).
5. De klant is zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de adviezen gegeven door de kattenpsycholoog. Dit geldt voor zowel de directe als de indirecte gevolgen van de uitvoering van de adviezen.
6. Het sluiten van een overeenkomst laat geheel onverlet de risicoaansprakelijkheid van de klant en/of derden voor door het dier aangebrachte schade in de zin van art. 6:179 BW. De klant wordt geacht een aansprakelijkheidsverzekering voor derden (WAP) afgesloten te hebben, die ook voor zijn dier geldig is.

## Artikel 7: klachten

1. De klant verplicht zich om de door de kattenpsycholoog te verrichten prestatie en/of te leveren medicamenten onverwijld te keuren op direct constateerbare gebreken en/of onvolkomenheden. De klant dient klachten over de verrichte diensten binnen 30 dagen nadat de werkzaamheden zijn beëindigd of nadat de gebreken en/of onvolkomenheid aan de klant kenbaar is geworden, aan de gedragsdeskundige (bij voorkeur schriftelijk) te berichten. Bij overschrijding van die termijn vervalt elke aanspraak jegens de kattenpsycholoog ter zake enig gebrek en/of onvolkomenheid.
2. Als de kattenpsycholoog de klacht over de verrichte prestatie gegrond bevindt, heeft zij te allen tijde het recht om (ter keuze van de kattenpsycholoog):
  - Als dat nog mogelijk is, deze prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten, of
  - Het door de klant verschuldigde bedrag te crediteren.

## Artikel 8: Privacy

1. De kattenpsycholoog zal alle aan haar verstrekte informatie als vertrouwelijk beschouwen voor zover dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. De kattenpsycholoog zal eventueel gemaakt video- of fotomateriaal zonder schriftelijke toestemming van de klant niet gebruiken voor andere doeleinden dan de gedragsinterventie.
3. De kattenpsycholoog houdt zich het recht voor overleg te plegen met andere deskundigen op het gebied van diergedrag zoals collega's en dierenartsen. Bij dit overleg wordt de privacy van de klant gewaarborgd.
4. De kattenpsycholoog heeft het recht om verzamelde gegevens van de kat te gebruiken voor statistisch en/of wetenschappelijk onderzoek, ofwel in een publicatie te verwerken, tenzij de klant hiertegen uitdrukkelijke en onoverkomelijke bezwaren kenbaar heeft gemaakt. De



kattenpsycholoog zal zo nodig het voornemen om genoemde gegevens te gebruiken voor onderzoek voorafgaand melden aan de klant.

5. De kattenpsycholoog behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken. Hierbij wordt geen vertrouwelijke of persoonlijke informatie ter kennis van derden gebracht.

6. Voor zover bij het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van de dienstverlening persoonsgegevens worden verwerkt, zullen deze op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt, overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

### **Artikel 9: intellectuele eigendom- en auteursrechten**

1 Alle door de kattenpsycholoog aan de klant verstrekte stukken, zoals vragenlijsten, rapporten, adviezen, methoden, hulpmiddelen en richtlijnen zijn uitsluitend bestemd om door de klant te worden gebruikt voor de gedragsinterventie van zijn dier. Ze mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de kattenpsycholoog worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.

2. De kattenpsycholoog behoudt te het eigendom van afschriften, bescheiden en andere informatiedragers zoals bijvoorbeeld video-opnamen die betrekking hebben op het behandelde dier. De kattenpsycholoog zal deze bescheiden gedurende drie jaren bewaren. De klant kan op verzoek tegen een vergoeding van de kostprijs afschriften krijgen van deze informatie(dragers) en/of andere bescheiden.

3. De kattenpsycholoog 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 10: geschillenbeslechting en toepasselijk recht**

1. Voor al het overige, niet bepaalde, beslist de kattenpsycholoog. Deze beslissingen zijn bindend.

2. Mocht er een geschil ontstaan naar aanleiding van deze algemene voorwaarden, dan komen partijen overeen dat zij zich zullen inspannen dit geschil in onderling overleg te beslechten.

3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

4. Op alle (interventie)overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

5. Ingeval een geschil behoort tot de wettelijke competentie van de arrondissementsrechtbank, is de rechtbank van de plaats van vestiging van de kattenpsycholoog bevoegd van het geschil kennis te nemen.

Algemene voorwaarden opgemaakt te Wageningen, januari 2022, typefouten en wijzigingen voorbehouden

H.J. van Nes, kattenpsycholoog

Bedrijfsnaam: Hettie van Nes

Inschrijfnummer Kamer van Koophandel: 09205259

