Animanda

Gedragstherapie voor hond, kat & konijn

Algemene voorwaarden Animanda *(versie augustus 2021)*

1. Algemeen
1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen Animanda en een opdrachtgever waarop Animanda deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
1.2 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
1.3 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
1.4 Indien Animanda niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Animanda in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
1.5 Van toepassing is steeds de meest recente versie van de Algemene Voorwaarden c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst.

2 Adviezen
2.1 Animanda zal handelen 'naar beste kunnen' en 'naar beste eer en geweten' en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.
2.2 De opdrachtgever is ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor het al dan niet opvolgen van de adviezen en het resultaat daarvan. Aansprakelijkheid van Animanda hiervoor wordt nadrukkelijk uitgesloten.

3 Aanbieding en totstandkoming overeenkomst
3.1 Alle offertes en aanbieding van Animanda zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeen gekomen. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
3.2 Animanda kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3.3 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
3.4 Een overeenkomst komt tot stand doordat Animanda een schriftelijke bevestiging zendt van de order of opdracht van de opdrachtgever.
3.5 De opdrachtgever heeft kennisgenomen van de algemene voorwaarden bij de totstandkoming van de overeenkomst.

4 Prijs
4.1 De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
4.2 Animanda is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen bij onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden na het afsluiten der overeenkomst of na het verzenden van de aanbieding. De prijsverhoging is in overeenstemming met de kostprijsverhoging.
4.3 Een samengestelde prijsopgave verplicht Gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
4.4 De overeengekomen prijs is niet afhankelijk van het resultaat van de overeenkomst.

5 Betalingsvoorwaarden
5.1 Tenzij anders is overeengekomen geschiedt betaling plaats binnen 14 dagen na (deel-)factuurdatum door storting of overschrijving op de op de factuur vermelde rekening in de valuta waarin is gefactureerd. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
5.2 De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
a) een betalingstermijn is overschreden;
b) de opdrachtgever failliet is, of in surseance is;
c) de opdrachtgever of diens bedrijf wordt ontbonden of geliquideerd;
d) de opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
5.3 Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
5.4 Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden is de opdrachtgever aan Animanda alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
5.5 Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de opdrachtgever Animanda derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Animanda dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

6 Verplichtingen van de opdrachtgever
6.1 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Animanda aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Animanda worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Animanda zijn verstrekt, heeft Animanda het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de dan gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de opdrachtgever de gegevens aan Animanda ter beschikking heeft gesteld. Conneixa is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Animanda is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

6.2 Tijdens een activiteit met meerdere deelnemers gaan deze een vertrouwensrelatie met elkaar en met de begeleider aan. Daarom is de client verplicht tot geheimhouding en vertrouwelijkheid van wat hij/zij, in het kader van de activiteit over andere deelnemers te weten is gekomen. Deze verplichting blijft ook na het beëindigen van de activiteit bestaan. De cliënt is volledig verantwoordelijk voor eventuele materiële en immateriële schade die voortkomt uit het schenden van deze geheimhouding. Animanda sluit elke aansprakelijkheid in deze situatie uit.
6.3 Animanda is gemachtigd om een cliënt die, om welke reden dan ook, geweld gebruikt of seksueel ongepast gedrag vertoond of een activiteit belemmert uit die activiteit te zetten. Animanda heeft in deze situatie het recht de overeenkomst te ontbinden.

7 Wijzigingen in de opdracht
7.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Animanda zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
7.2 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Animanda een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.

8 Annulering en restitutie
8.1 Gehele of gedeeltelijke annulering door de opdrachtgever dient altijd schriftelijk te geschieden.
8.2 Tenzij anders overeengekomen gelden de hiernavolgende annuleringsregels
8.2.1 Bij annulering van de overeenkomst worden alle reeds gemaakte kosten in rekening gebracht
8.2.2 Bij verhindering van de opdrachtgever bij een groepsbijeenkomst is vervanging door een andere persoon mogelijk, mits de vervanger 24 uur voor aanvang bij Animanda wordt aangemeld. Voor deze vervanging is de opdrachtgever geen extra kosten verschuldigd.
8.2.3 Als de opdrachtgever aanmelding van de groepsbijeenkomst definitief annuleert brengt Animanda de volgende kosten in rekening:
tot 8 weken voor aanvang: 20% van de overeengekomen prijs
tot 4 weken voor aanvang: 50% van de overeengekomen prijs
tot 2 weken voor aanvang: 100% van de overeengekomen prijs
8.2.4 Bij annulering van een gedeelte van de overeenkomst worden de annuleringskosten van het niet uitgevoerde deel berekend zoals hiervoor beschreven.

9 Onuitvoerbaarheid van de opdracht
9.1 Animanda heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk op te schorten indien hij tijdelijk verhinderd is zijn verplichtingen na te komen. Dit kan zijn door ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid, of door omstandigheden, welke buiten zijn invloedssfeer liggen of waarvan hij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn.
9.2 Animanda heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:
a) de lichamelijke en/of psychische conditie van de opdrachtgever naar oordeel van Animanda hem/haar ongeschikt maakt voor de activiteit;
b) de werkzaamheden voorbij de grenzen gaan van zijn competentie, of ervaring, of zijn professionele en persoonlijke beperkingen;
c) zijn psychische, lichamelijke of oordeelkundige vermogens zodanig dreigen te worden aangetast dat dit een verantwoorde beroepsuitoefening in de weg staat.
9.3 Animanda heeft het recht om de overeenkomst te ontbinden of op te schorten indien er voor een groepsactiviteit te weinig deelnemers zijn.
9.4 Indien de opschorting bedoeld in lid 1 langer duur dan twee maanden, dan is ieder van de partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Geen van beide partijen heeft in dat geval recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

10 Ontbinding
10.1 Animanda is gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op de schorten indien:
a) de opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting uit de overeenkomst voldoet;
b) de opdrachtgever of diens bedrijf failliet is, of in surseance is;
c) de opdrachtgever of diens bedrijf wordt ontbonden of geliquideerd;
d) de opdrachtgever als natuurlijk persoon onder curatele wordt gesteld;
e) de opdrachtgever overlijdt;
f) de opdrachtgever zich niet houdt aan de in artikel 5 (Verplichtingen van de opdrachtgever) gestelde bepalingen;
10.2 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Animanda op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Animanda de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
10.3 Indien Animanda tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
10.4 Indien de ontbinding aan de opdrachtgever toerekenbaar is, is Animanda gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

11 Vragen, reclames en klachten

11.1 Vragen van opdrachtgevers worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen beantwoord. Indien het beantwoorden van de vragen een langere verwerkingstijd met zich meebrengt wordt de ontvangst van de vraag uiterlijk binnen tien werkdagen bevestigd en wordt een indicatie gegeven van de termijn waarop het definitieve antwoord kan worden verwacht.
11.2 Reclames en klachten dienen schriftelijk en zo spoedig mogelijk te worden gemeld, doch uiterlijk binnen 2 weken na constatering, ofwel binnen 2 weken nadat deze redelijkerwijs konden worden geconstateerd. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Animanda in staat is adequaat te reageren. De opdrachtgever dient Animanda in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
11.3 Indien een reclame of klacht later wordt gemeld dan genoemd in lid 2, komt de opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
11.4 Animanda zal de klacht vertrouwelijk behandelen.
11.5 Animanda zal zich inspannen om de klacht zo spoedig mogelijk te verhelpen, doch uiterlijk binnen 21 werkdagen na ontvangst van de klacht. Indien het behandelen van de klacht een langere tijd dan 21 kalenderdagen met zich meebrengt, zal de klager binnen 21 kalenderdagen worden medegedeeld binnen welke termijn uitsluitsel wordt verwacht.
11.6 Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Animanda daardoor gevallen, integraal voor rekening van de opdrachtgever.
11.7 In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Animanda en de door Animanda bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.
11.8 Klachten, reclames en geschillen schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op. De opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken en hetgeen waartoe hij Animanda opdracht gegeven heeft.
11.9 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
11.10 De rechter in de vestigingsplaats van Animanda is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Animanda het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

12 Aansprakelijkheid en vrijwaring
12.1 Animanda is slechts aansprakelijk voor schade geleden door de opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Animanda toe te rekenen tekortkoming.
12.2 Animanda is niet aansprakelijk voor
a. indirecte schade, zoals gevolgschade, derving van inkomsten en dergelijke.
b. schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden.
c. schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Animanda is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
d. schade waarbij de opdrachtgever de mogelijkheid heeft een verzekeringsmaatschappij aan te spreken.

12.3 Indien Animanda aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Animanda beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
12.4 De door Animanda te vergoeden schade zal gematigd worden, indien de overeengekomen prijs gering is in verhouding tot de omvang van de door de opdrachtgever geleden schade.
12.5 De aansprakelijkheid van Animanda is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

13 Vertrouwelijkheid
13.1 De door de opdrachtgever verstrekte informatie wordt door Animanda vertrouwelijk behandeld. Animanda conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.
13.2 Animanda heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

14 Intellectueel eigendom
14.1 Het door Animanda geleverde in het kader van de overeenkomst blijft eigendom van Animanda totdat de opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Animanda gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
14.2 Het door Animanda geleverde, dat ingevolge lid 1 onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.
14.3 Animanda behoudt te allen tijde alle rechten op door hem voortgebrachte producten van de geest zelfs wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of na de verkoop nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aanvraag van de opdrachtgever. Onder producten van de geest worden in ieder geval verstaan: adviezen, plannen, documenten, afbeeldingen, werkwijzen, procedures en “knowhow”.
14.4 De onder lid 3 genoemde zaken mogen door de opdrachtgever gebruikt worden voor het doel waarvoor ze verstrekt zijn. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Animanda is het de opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de hierboven genoemde zaken:
a) geheel of gedeeltelijk over te nemen en/of in enige vorm te vermenigvuldigen, anders dan voor intern gebruik;
b) aan derden te tonen, ter hand te stellen of op andere wijze bekend te maken;
c) voor andere doelen te gebruiken dan waarvoor ze verstrekt zijn.
14.5 De opdrachtgever vrijwaart Animanda voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.
14.6 Gebruiker behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

15 Toepasselijk recht
15.1 Op deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.