



*Henriëtte Jordens*

## ALGEMENE VOORWAARDEN HENRIËTTE JORDENS

### Artikel 1. Toepasselijkheid

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tot levering van diensten en/of producten door Henriëtte Jordens. De opdrachtgever / afnemer wordt hierna aangeduid met 'opdrachtgever'.

1.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van Henriëtte Jordens in het kader van de in opdracht ingeschakelde derden. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van Henriëtte Jordens.

1.3 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Henriëtte Jordens en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

1.4 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.

1.5 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.

1.6 Indien Henriëtte Jordens niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Henriëtte Jordens in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

## Artikel 2. Aanbiedingen/offertes

2.1 Alle aanbiedingen/offertes zijn 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld op de offerte. Alle aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Henriëtte Jordens bij de voorbereidende gesprekken verstrekte gegevens, welke door Henriëtte Jordens als juist worden aangemerkt.

2.2 De overeenkomst komt tot stand door mondelinge of schriftelijke inschrijving / aanmelding tot een bepaalde dienst.

2.3 Henriëtte Jordens kan niet aan haar aanbiedingen worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbieding, danwel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

2.4 Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Henriëtte Jordens daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Henriëtte Jordens anders aangeeft.

2.5 Henriëtte Jordens zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

2.6 Henriëtte Jordens heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, na kennisgeving / overleg met Opdrachtgever. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

## Artikel 3. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst / live-traject.

3.1 Henriëtte Jordens is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst Henriëtte Jordens ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever

niet langer van Henriëtte Jordens kan worden gevegd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.

3.2 Voorts is Henriëtte Jordens bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Henriëtte Jordens kan worden gevegd.

3.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Henriëtte Jordens op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Henriëtte Jordens de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

3.4 Indien Henriëtte Jordens tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

3.5 Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Henriëtte Jordens gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

3.6 Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet- nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Henriëtte Jordens gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

3.7 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Henriëtte Jordens, zal Henriëtte Jordens in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Henriëtte Jordens extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Henriëtte Jordens anders aangeeft.

3.8 In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Henriëtte Jordens vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting harerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Henriëtte Jordens op Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

3.9 Indien Opdrachtgever een geplaatste opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan-afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, behoudens voor zover in artikel 10 van deze voorwaarden anders is bepaald.

3.10 Indien Henriëtte Jordens niet kan nakomen vanwege omstandigheden die haar bij het tot stand komen van de overeenkomst niet bekend waren, heeft zij het recht de overeenkomst zodanig te wijzigen dat uitvoering daarvan mogelijk wordt.

3.11 Henriëtte Jordens heeft het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten indien zij, ten gevolge van veranderingen in de omstandigheden die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs niet te verwachten waren en buiten haar invloedssfeer lagen, tijdelijk verhinderd is om haar verplichtingen na te komen.

3.12 Is Henriëtte Jordens toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst, dan leidt dat niet tot restitutie van de overeengekomen prijs en/of vergoeding van schade, maar zal Henriëtte Jordens zich naar redelijkheid inspannen om alsnog deugdelijk na te komen. Henriëtte Jordens zal daarvoor geen kosten in rekening brengen.

#### Artikel 4. Aanschaf online cursussen

4.1 De aanschaf komt tot stand door schriftelijke inschrijving / aanmelding tot deze dienst en betaling daarvan middels het online systeem.

4.2 Er is geen recht van retour op de aanschaf, derhalve het een kennisdeling is. Het product kan niet 'ongebruikt' retour.

4.3 Het is opdrachtgever nadrukkelijk verboden om informatie en filmpjes uit de online leeromgeving te delen met derden, dan wel te verspreiden via welke vorm van social media, internet, email dan ook. Op alle teksten is copyright bij Henriëtte Jordens van toepassing.

4.4 Henriëtte Jordens kan nimmer verantwoordelijk gehouden worden voor schade aan Opdrachtgever, de hond, of schade aan derden door de hond van Opdrachtgever, teneinde het uitvoeren van de adviezen van Henriëtte Jordens.

4.5 Opdrachtgever blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor zijn hond. En dient zelf een risico-afweging te maken of zijn hond veilig is voor de maatschappij.

#### Artikel 5. Prijzen

5.1 Alle door Henriëtte Jordens vermelde prijzen zijn inclusief BTW.

5.2 Henriëtte Jordens is te allen tijde gerechtigd tot verhoging van het honorarium of de prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

#### Artikel 6. Uitvoering van de opdracht

6.1 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

Opdrachtgever Henriëtte Jordens derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Henriëtte Jordens dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

6.2 Henriëtte Jordens zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

6.3 De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

6.4 Indien door Henriëtte Jordens of door Henriëtte Jordens ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten. In dit kader door Opdrachtgever te maken kosten, intern en/of door inschakeling van derden, komen voor zijn rekening.

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

6.6 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 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. Henriëtte Jordens zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

6.7 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Henriëtte Jordens gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door Opdrachtgever en deze akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Henriëtte Jordens op en is voor Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

6.8 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Henriëtte Jordens 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.

6.9 Indien Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Henriëtte Jordens gehouden is, dan is Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Henriëtte Jordens daardoor direct of indirect ontstaan.

## Artikel 7. Overmacht

7.1 Henriëtte Jordens is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

7.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Henriëtte

Jordens geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Henriëtte Jordens niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

7.3 Werkstakingen in het bedrijf van Henriëtte Jordens of van derden daaronder begrepen. Henriëtte Jordens heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Henriëtte Jordens zijn verbintenis had moeten nakomen.

7.4 Henriëtte Jordens kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan drie maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

7.4 Voorzover Henriëtte Jordens ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Henriëtte Jordens gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

7.5 In geval van overmacht zal Henriëtte Jordens zich naar redelijkheid inspannen om Opdrachtgever desgewenst te voorzien van een alternatieve oplossing.

## Artikel 8. Betaling

8.1 Opdrachtgever dient de facturen van Henriëtte Jordens binnen 15 dagen na factuurdatum te voldoen tenzij anders is overeengekomen. Henriëtte Jordens is gerechtigd om periodiek te factureren.

8.2 Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is dan de wettelijke rente verschuldigd. 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.



8.3 Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Henriëtte Jordens verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

8.4 Is Opdrachtgever in verzuim, dan behoudt Henriëtte Jordens zich het recht voor om de werkzaamheden op te schorten of de opdracht te annuleren.

8.5 Indien Opdrachtgever met betaling dan wel met de nakoming van enige andere verplichting uit een overeenkomst in verzuim is, is Henriëtte Jordens gerechtigd zonder gerechtelijke tussenkomst over te gaan tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van die overeenkomst, zulks onverminderd het recht van Henriëtte Jordens om schadevergoeding te vorderen.

8.6 Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien Henriëtte Jordens echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

## Artikel 9 Auteursrecht en intellectuele eigendom

9.1 Het door in het kader van de overeenkomst Henriëtte Jordens geleverde blijft eigendom van Henriëtte Jordens totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Henriëtte Jordens gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.

9.2 Het door Henriëtte Jordens geleverde, dat ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Opdrachtgever is niet bevoegd om het

onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

9.3 De Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Henriëtte Jordens veilig te stellen.

9.4 Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Opdrachtgever verplicht om Henriëtte Jordens daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Voorts verplicht de Opdrachtgever zich om het onder eigendomsvoorbehoud geleverde te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Henriëtte Jordens ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Henriëtte Jordens gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt de Opdrachtgever zich er jegens Henriëtte Jordens bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.

9.5 Voor het geval Henriëtte Jordens zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Henriëtte Jordens en door Henriëtte Jordens aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Henriëtte Jordens zich bevinden en deze terug te nemen.

## Artikel 10. Aansprakelijkheid

10.1 Wanneer er een overeenkomst wordt aangegaan, ga je akkoord met de volgende voorwaarde: als eigenaar blijf je altijd zelf verantwoordelijk voor je hond. Voel je je ergens niet prettig bij, dan geef je dat gewoon aan.

Indien Henriëtte Jordens aansprakelijk mocht zijn, dan is haar aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

10.2 Henriëtte Jordens is niet aansprakelijk voor schade, of vervolgschade van welke aard dan ook, veroorzaakt voor de hond van de Opdrachtgever. Ook niet teneinde het uitvoeren van een advies gegeven door Henriëtte Jordens. Eigenaar blijft verantwoordelijk voor zijn eigen hond.

10.3 Henriëtte Jordens is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Henriëtte Jordens is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

10.4 Indien Henriëtte Jordens aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Henriëtte Jordens beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de opdracht, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

10.5 Henriëtte Jordens sluit in het bijzonder iedere vorm van aansprakelijkheid uit voor schade, die voortvloeit uit of verband houdt met enig onrechtmatig handelen of nalaten of een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis door een ondergeschikte of zelfstandige hulppersoon, die door Henriëtte Jordens bij de uitvoering van de door Opdrachtgever opgedragen werkzaamheden wordt ingeschakeld, voor zover zich hiertegen geen regels van dwingend recht verzetten.

## Artikel 11. Vrijwaring

11.1 Henriëtte Jordens zal jegens derden nimmer verder aansprakelijk zijn voor schade welke ontstaat bij de uitvoering van de overeenkomst waarop onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, dan welke Henriëtte Jordens jegens Opdrachtgever is.

11.2 Opdrachtgever vrijwaart Henriëtte Jordens tegen iedere verdere aansprakelijkheid en zal in haar overeenkomsten met derden waar mogelijk een dienovereenkomstige vrijwaring ten behoeve van Henriëtte Jordens bedingen.

11.3 Indien Henriëtte Jordens door derden mocht worden aangesproken, dan is Opdrachtgever gehouden Henriëtte Jordens zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijd al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Henriëtte Jordens, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Henriëtte Jordens en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van Opdrachtgever.

## Artikel 12. Annulering

12.1 De volgende annuleringsbepalingen zijn van kracht, tenzij de website voor enige dienst of product anders vermeldt of tenzij in een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Henriëtte Jordens anders is overeengekomen.

### Annulering traject & lessen

12.1 Opdrachtgever is bij annulering van een traject, nadat het gedragsconsult heeft plaatsgevonden, de volgende kosten verschuldigd:

- a. De kosten van het gedragsconsult & de online leeromgeving dienen ten alle tijden te worden voldaan.
- b. binnen 1 week annuleren voor aanvang van de vervolglessen, is 100% van het offertebedrag verschuldigd.
- c. binnen 2 weken voor aanvang van de vervolglessen, is 50% van het offertebedrag verschuldigd.
- d. eerder dan 4 weken voor aanvang van de vervolglessen, zijn alleen de kosten van het gedragsconsult en de online leeromgeving verschuldigd.
- e. annulering tussen de lessen in bij overmacht wordt met elkaar in goede orde overlegd. Indien mogelijk worden de lessen ingehaald. Zo niet, dan vindt er geen restitutie plaats.
- f. opdrachtgever is bij annulering voor het gedragsconsult of de privé-les binnen 1 week voor aanvang 50% van het bedrag verschuldigd. Bij annulering binnen 1 dag voor aanvang, is er 100% van het bedrag verschuldigd, tenzij het consult verplaatst wordt.
- g. Vindt annulering plaats, eerder dan 1 week voor aanvang, dan is dit kosteloos.

12.2 Bij annulering voor aanvang van het traject, vindt er enkel in overleg restitutie plaats. Indien er al ingelogd is op de online leeromgeving, kan er hiervoor geen restitutie plaatsvinden.

12.3 Annulering van een opdracht dient schriftelijk of per email te geschieden. Annulering is een feit als Henriëtte Jordens ontvangst van annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum poststempel bij annulering per post of de datum en het tijdstip van ontvangen van de annulering-email.

a. De kosten van het gedragsconsult á 249,- dienen ten alle tijden te worden voldaan.

b. binnen 1 week annuleren voor de vervolglussen 100% van het offertebedrag.

c. binnen 2 weken voor aanvang voor de vervolglussen, 75% van het offertebedrag.

d. eerder dan 4 weken voor aanvang van de vervolglussen, zijn alleen de kosten van het gedragsconsult á 249,- euro verschuldigd.

e. annulering tussen de lessen in bij overmacht wordt met elkaar in goede orde overlegd. Indien mogelijk worden de lessen ingehaald. Zo niet, dan vindt er geen restitutie plaats.

12.3 Annulering van een opdracht dient schriftelijk of per email te geschieden. Annulering is een feit als Henriëtte Jordens ontvangst van annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum poststempel bij annulering per post of de datum en het tijdstip van ontvangen van de annuleringsemail.

### Artikel 13. Geheimhoudingen / Privacy

13.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere

bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

13.2 De persoonlijke gegevens die Henriëtte Jordens via de site bereiken, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het aangegeven doel. Henriëtte Jordens houdt zich daarbij aan de van toepassing zijnde privacywetgeving, in het bijzonder De Wet Bescherming Persoonsgegevens.

#### **Artikel 14. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

14.2 Geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met een aanbieding, een offerte en/of een overeenkomst met Henriëtte Jordens zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Henriëtte Jordens, behoudens voor zover de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Henriëtte Jordens het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

#### **Artikel 15 Klachtenafhandeling**

15.1 Indien er klachten zijn kan opdrachtgever zich allereerst wenden tot Henriëtte Jordens.

15.2 Henriëtte Jordens zal altijd proberen om de klacht met Opdrachtgever te bespreken in een persoonlijk gesprek.

15.3 Henriëtte Jordens zal altijd proberen om de klacht naar redelijkheid en billijkheid op te lossen.

15.4 Kom je er met Henriëtte Jordens niet uit? Dan kan je je wenden tot de NVGH (Nederlandse Vereniging Gedragstherapeuten Honden [www.nvgh.nl](http://www.nvgh.nl)) waar Henriëtte Jordens bij is aangemeld. Lidnummer 1381.

#### **Huishoudelijk reglement**

- Uw (dier) dient volledig te zijn ingeënt of er moet een titerbepaling uitgevoerd zijn door een dierenarts. Uw (dier) dient ook vlo en tekenvrij te zijn alvorens u mee kunt doen met de training en/of het consult.

- Indien uw hond loops is of andere hormonale veranderingen heeft, vragen wij dit te melden en in overleg kan dan worden gekeken of de hond kan deelnemen. Dit zal samenhangen met het welzijn van de dieren.
- Indien uw hond een ziekte heeft opgelopen dan dient u dit aan ons mede te delen, zodat wij indien nodig maatregelen kunnen treffen.
- Laat de hond niet vlak voor de afspraak/les eten. Probeer ca. 2h voor aanvang van de afspraak/les de laatste maaltijd te geven. Dit is in het belang van de gezondheid van uw hond.
- De hond dient voor aanvang van de afspraak/les uitgelaten te zijn. Ontlasting wordt zelf opgeruimd. Neem hiervoor poep-zakjes mee.
- Er worden geen aversieve hulpmiddelen/methoden gebruikt die pijn en schrik op de hond toedienen. Uitgesloten van training zijn o.a. slipkettingen, stroombanden, jachtlijntjes. Indien dit toch zou worden vastgesteld, bieden wij een diervriendelijk alternatief aan. Indien toch verder gebruik wordt gemaakt van deze eerste aversieve hulpmiddelen/methoden, dan hebben wij het recht u en uw hond verder van onze terreinen en trainingen te weigeren.
- Heb ten allen tijde plezier en heb respect voor elkaar en het materiaal.
- Het welzijn van mens en dier staat ten allen tijde voorop.
- Wij vragen u op tijd aanwezig te zijn. Indien beter voor uw hond, kunt u uw hond in de auto/bench laten tot de afspraak/les begint.
- Rondom de terreinen vragen wij om zoveel mogelijk rust. Dit wilt zeggen dat iedereen welkom is, maar dat er geen lawaai of teveel beweging is.
- Kinderen of mensen die u meebrengt zijn welkom. U dient er dan wel zelf voor te zorgen dat zij zich aan het reglement houden en aanwijzingen opvolgen.
- Alle honden dienen aangelijnd te zijn zowel buiten als op het terrein. Zij mogen alleen los van de lijn op aanwijzing van het personeel.
- Uw hond heeft bij voorkeur een goed passend y-tuig om of een niet slippende halsband om met daaraan een lijn van ca. 1,50m tot 2,50m. Gebruikt u iets anders ten behoeve van de training, overleg dit dan op voorhand en/of neem alle materialen die u gebruikt mee naar de training.
- Naar de training vragen wij steeds het volgende mee te brengen: voldoende beloningen (hap-slip-weg stukjes), een speeltje voor de hond dat geen geluid maakt, poepzakjes en eventueel een kleedje voor de hond om op te liggen.  
Zelf zorgt u dat u kledij aan hebt waarin u gemakkelijk kunt bewegen zonder uw hond te hinderen en aangepast aan het weer. Uw schoenen dienen gemakkelijke, gesloten schoenen te zijn tevens aangepast aan het weer. Het trainingsveld kan erg nat zijn, denk aan passende waterdichte schoenen.

- Telefoneren, roken, alcohol gebruik of het gebruik van verdovende middelen zijn verboden tijdens de afspraak/ les.
- Het maken van foto's/video's tijdens de training mag enkel en alleen in overleg en voor privé gebruik.
- Bent u verhinderd laat dit dan tijdig weten.