

# Algemene voorwaarden De Paardentherapeut

Versie: 9 november 2022

## 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gebruikt:

- 1.1. De Paardentherapeut**, de eenmanszaak van Shelley Meeuwssen, gevestigd te Rotterdam, Gelebrem 38, onder KvK-nummer 65758900.
- 1.2. Klant**: ieder persoon die een of meerdere diensten van De Paardentherapeut afneemt.
- 1.3. Partijen**: De Paardentherapeut en Klant.
- 1.4. Opdracht**: de opdracht die Klant geeft aan De Paardentherapeut om een of meerdere diensten te verlenen.
- 1.5. Overeenkomst**: de overeenkomst (op afstand en/of van opdracht) gesloten tussen Partijen.
- 1.6. Overeenkomst op afstand**: de overeenkomst die tussen De Paardentherapeut en Klant wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, zonder dat De Paardentherapeut en Klant tegelijk fysiek bij elkaar aanwezig zijn, en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand (zoals telefoon of internet).
- 1.7. Bedenktijd**: de termijn waarbinnen Klant gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
- 1.8. Herroepingsrecht**: de mogelijkheid van Klant om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
- 1.9. Dag**: kalenderdag.
- 1.10. Duurzame gegevensdrager**: ieder hulpmiddel dat Klant of De Paardentherapeut in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt. Voorbeelden: papier, usb-sticks, cd-roms, dvd's, geheugenkaarten, harde schijven van computers, en e-mails.
- 1.11. Materiële drager**: een fysieke gegevensdrager waar informatie kan worden opgeslagen. Voorbeelden: een USB-stick, DVD, of CD.

## 2. Toepasselijkheid

- 2.1.** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen De Paardentherapeut en Klant. Ook zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing op de fase voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst en op eventuele aanvullende of nieuwe overeenkomsten.
- 2.2.** Deze Algemene Voorwaarden worden op zo'n manier aan Klant ter beschikking gesteld dat deze door Klant op eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.
- 2.3.** Wanneer hetgeen vermeld in artikel 2.2 niet mogelijk is, dan zal De Paardentherapeut voordat de overeenkomst wordt gesloten, bekend maken waar deze voorwaarden (digitaal) geraadpleegd kunnen worden en dat zij op verzoek digitaal of andere wijze zullen worden verstuurd.

**2.4.** Partijen kunnen afwijken van deze Algemene Voorwaarden, als zij dat uitdrukkelijk overeengekomen zijn, en dit niet in strijd is met het recht.

**2.5.** De toepasselijkheid van artikel 7:409 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.

### **3. Aanbod**

**3.1.** Het aanbod bevat een duidelijke, volledige en begrijpelijke omschrijving van de aangeboden producten of diensten.

**3.2.** Duidelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden De Paardentherapeut niet.

**3.3.** Een aanbod is maximaal 14 dagen geldig, tenzij een andere aanvaardingstermijn in het aanbod staat vermeld of anders voortvloeit uit de aard van het product of de dienst.

**3.4.** Als Klant een aanbod niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod.

### **4. Totstandkoming van de overeenkomst**

**4.1.** Een overeenkomst komt tot stand zodra Klant het aanbod heeft aanvaard en Klant heeft voldaan aan de gestelde voorwaarden.

**4.2.** Overeenkomsten worden zo spoedig mogelijk door De Paardentherapeut bevestigd.

**4.3.** Zolang de ontvangst van de aanvaarding niet is bevestigd, dan mag Klant de overeenkomst ontbinden.

**4.4.** Het is na totstandkoming van de overeenkomst niet mogelijk de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.

### **5. Tarieven**

**5.1.** Alle tarieven die De Paardentherapeut hanteert zijn in euro's en inclusief btw, en exclusief eventuele reiskosten.

**5.2.** Alle tarieven die De Paardentherapeut hanteert die op haar website staan vermeld of die op een andere manier kenbaar zijn gemaakt, kan De Paardentherapeut te allen tijde wijzigen, mits de overeenkomst niet al gesloten is.

**5.3.** De Paardentherapeut mag na totstandkoming van de overeenkomst haar tarieven verhogen als gevolg van wettelijke regelingen.

**5.4.** Indien Partijen voor bepaalde dienstverlening door De Paardentherapeut een vaste prijs zijn overeengekomen en Klant extra dienstverlening wenst, dan brengt De Paardentherapeut in overleg een meerprijs in rekening, tenzij Partijen iets anders zijn overeengekomen.

### **6. Betaling**

**6.1.** Betaling verloopt bij een online bestelling via de website per direct of achteraf. In geval de betaling via factuur verloopt, moet de betaling binnen 7 dagen na factuurdatum worden voldaan. Uitzondering is als er iets anders is overeengekomen.

**6.2.** Betaling in termijnen is alleen mogelijk indien het aanbod dit vermeld of dit is overeengekomen.

**6.3.** De Paardentherapeut mag een aanbetaling vragen.

**6.4.** De vergoeding die De Paardentherapeut aan Klant vraagt voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel bedraagt ten hoogste de kosten van het gebruik daarvan voor De Paardentherapeut.

**6.5.** Indien Klant niet aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, wordt hij tweemaal door De Paardentherapeut in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van 14 dagen aan zijn betalingsverplichting te voldoen. Indien betaling uitblijft na deze betalingsherinneringen, dan is Klant de wettelijke rente verschuldigd en dan mag De Paardentherapeut de door haar gemaakte buitengerechterlijke kosten in rekening brengen.

**6.6.** Indien Klant niet aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet en Klant heeft toegang tot een online cursus, dan is De Paardentherapeut gerechtigd de toegang tot deze online cursus te ontzeggen totdat Klant aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.

**6.7.** In geval van liquidatie, faillissement, wettelijke schuldsanering of surséance van betaling van Klant zijn de verplichtingen van Klant jegens De Paardentherapeut onmiddellijk opeisbaar en mag De Paardentherapeut haar werkzaamheden opschorten of beëindigen.

## **7. Uitvoering van de overeenkomst**

### ***Algemeen***

**7.1.** De Paardentherapeut voert een overeenkomst uit met de zorgvuldigheid en deskundigheid die onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van haar mag worden verwacht.

**7.2.** De Paardentherapeut heeft een inspanningsverplichting, en geen resultaatsverplichting.

**7.3.** Klant zorgt ervoor dat hij alle relevante informatie waarvan Klant begrijpt of redelijkerwijs dient te begrijpen dat die benodigd zijn voor correcte uitvoering van de opdracht, tijdig, in gewenste vorm en wijze levert aan De Paardentherapeut.

**7.4.** Stelt Klant de gevraagde informatie niet, niet tijdig of niet behoorlijk beschikbaar, en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan mag De Paardentherapeut haar werkzaamheden opschorten.

**7.5.** Kosten die opgelopen worden doordat gevraagde informatie niet, niet tijdig of niet behoorlijk worden geleverd, zijn voor Klant.

**7.6.** Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De Paardentherapeut kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade doordat zij van door Klant gegeven onjuiste, onvolledige of onbetrouwbare informatie is uitgegaan.

### ***Fysieke behandeling van het paard***

**7.7.** Een fysieke behandeling van het paard vindt plaats op de locatie van het paard.

**7.8.** Klant moet er zorg voor dragen dat er bij de fysieke behandeling een bekwaam verzorger aanwezig is met supervisie over het paard.

## **8. Online cursussen**

### ***Algemeen***

**8.1.** Een online cursus is onbeperkt te gebruiken zolang De Paardentherapeut deze aanbiedt.

**8.2.** De Paardentherapeut kan geen resultaten garanderen.

**8.3.** Klant is zelf verantwoordelijk voor de juiste toepassing van een cursus.

**8.4.** Het toepassen van informatie uit een online cursus op een drachtige/lacterende merrie of een paard met reguliere medicatie, wordt door de Paardentherapeut

afgeraden. De Paardentherapeut is niet aansprakelijk voor gevolgen indien Klant de informatie toch toepast.

### **Nakoming & conformiteit**

**8.5.** Online cursussen moeten aan de overeenkomst beantwoorden. Dat is het geval wanneer het betreft de beschrijving, hoeveelheid en kwaliteit, functionaliteit, compatibiliteit, interoperabiliteit en andere kenmerken voldoet aan de overeenkomst.

**8.6.** Klant kan zich niet beroepen op dat een online cursus niet aan de overeenkomst voldoet wanneer hem dit ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn.

**8.7.** In geval dat een online cursus niet aan de overeenkomst voldoet, dan heeft Klant alsnog recht op nakoming van de overeenkomst. De kosten daarvan zijn voor De Paardentherapeut. Klant dient De Paardentherapeut eerst in gebreke te stellen en een redelijke termijn voor nakoming te geven.

**8.8.** Klant heeft het recht niet om nakoming te eisen als dat onmogelijk is of dat voor De Paardentherapeut onevenredige kosten met zich brengt.

**8.9.** In geval dat een online cursus niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan heeft Klant, naast recht op nakoming van de overeenkomst, ook het recht de prijs te verminderen in evenredigheid van de afwijking van wat is overeengekomen, of het recht de overeenkomst te ontbinden. Dit recht heeft Klant alleen in de volgende gevallen:

- a. Beantwoording aan de overeenkomst als bedoeld in artikel 8.8 is onmogelijk of onevenredig;
- b. De Paardentherapeut komt de overeenkomst niet kosteloos na voor Klant nadat Klant De Paardentherapeut in gebreke heeft gesteld zoals genoemd in artikel 8.7;
- c. Er blijkt een gebrek te zijn, ondanks de poging van De Paardentherapeut om de online cursus te laten beantwoorden aan de overeenkomst;
- d. Het gebrek is zo ernstig dat een onmiddellijke prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is;
- e. De Paardentherapeut heeft verklaard, of uit de omstandigheden blijkt duidelijk, dat zij de online cursus niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast voor Klant aan de overeenkomst kan laten beantwoorden.

**8.10.** Indien Klant de overeenkomst ontbindt of De Paardentherapeut haar prijs dient te verminderen omdat de online cursus niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan betaalt De Paardentherapeut Klant alle verschuldigde betalingen terug binnen 14 dagen vanaf de datum waarop De Paardentherapeut in kennis is gesteld van de beslissing van Klant om zich te beroepen op het recht van prijsvermindering dan wel op ontbinding van de overeenkomst.

**8.11.** Klant kan de overeenkomst niet ontbinden wanneer de afwijking van datgene wat is overeengekomen, gezien haar geringe betekenis, de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

## **9. Herroepingsrecht**

**9.1.** Klant mag de overeenkomst binnen een bedenktijd van 14 dagen te herroepen.

**9.2.** De bedenktijd gaat in op de dag dat de overeenkomst wordt gesloten.

- 9.3.** Wanneer Klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, dan meldt hij dit door middel van het modelformulier voor herroeping (*bijlage 1*), of op een andere ondubbelzinnige wijze aan De Paardentherapeut.
- 9.4.** De Paardentherapeut stuurt na melding van herroeping Klant zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging.
- 9.5.** De Paardentherapeut vergoedt alle betalingen door Klant gedaan, binnen 14 dagen vanaf de dag dat Klant de herroeping meldt.
- 9.6.** De Paardentherapeut maakt voor betalingen bedoeld in artikel 9.5 gebruik van hetzelfde betaalmiddel als door Klant is gebruikt, tenzij Klant uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en de Klant hierdoor geen kosten heeft.
- 9.7.** De Paardentherapeut is bij terugbetaling zoals genoemd in artikel 9.5 niet verplicht bijkomende kosten te betalen indien Klant uitdrukkelijk voor een andere wijze van de door De Paardentherapeut aangeboden minst kostbare wijze van terugbetaling en/of standaardlevering heeft gekozen.
- 9.8.** Het risico en de bewijslast voor juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij Klant.
- 9.9.** Klant heeft geen herroepingsrecht in geval hij een dienst afneemt van De Paardentherapeut, de nakoming daarvan al heeft plaatsgevonden, de uitvoering van de dienst is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van Klant, en Klant verklaard heeft afstand te doen van zijn herroepingsrecht zodra De Paardentherapeut zou aanvangen met nakoming van de overeenkomst.
- 9.10.** Klant heeft geen herroepingsrecht indien het aanbod volledig bestaat uit digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, de nakoming van de overeenkomst is begonnen met uitdrukkelijke toestemming van Klant, en Klant heeft verklaard dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht.

## **10. Verzetten van afspraken / no show**

### ***Afspraken in trajecten***

- 10.1.** Klant kan een afspraak uit een traject verzetten tot 72 uur van tevoren.
- 10.2.** Klant kan maximaal tweemaal een afspraak uit een traject verzetten. De afspraak komt te vervallen indien Klant deze voor een derde keer wil verzetten.
- 10.3.** Wanneer een afspraak uit een traject wordt verzet door Klant, dan dient deze nieuwe afspraak binnen de duur van het traject plaats te vinden. Wordt een afspraak verzet aan het eind van het traject, dan dient de nieuwe afspraak uiterlijk binnen een maand na het eind van het traject plaats te vinden.

### ***Online afspraken***

- 10.4.** Klant kan een online afspraak verzetten tot 48 uur van tevoren. Hieronder vallen ook online afspraken in trajecten.
- 10.5.** Klant kan maximaal tweemaal een online afspraak verzetten. De afspraak komt te vervallen indien Klant deze voor een derde keer wil verzetten.
- 10.6.** Wanneer een online afspraak wordt verzet door Klant, dan moet de nieuwe afspraak uiterlijk binnen een maand na de originele afspraak plaatsvinden. Indien de online afspraak onderdeel uitmaakt van een traject, dan geldt artikel 10.3.

### ***No show***

- 10.7.** Indien Klant niet op een afspraak verschijnt (no show) en de afspraak niet heeft verzet conform dit artikel, dan heeft Klant geen recht op restitutie.

## **11. Beëindiging van de overeenkomst**

**11.1.** Partijen mogen de overeenkomst door opzegging, desgewenst met onmiddellijke ingang, tussentijds beëindigen.

**11.2.** Zowel De Paardentherapeut als Klant mag de overeenkomst ontbinden wanneer de andere partij tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De tekortschietende partij dient eerst in gebreke gesteld te worden en een redelijke termijn gegeven te worden om na te komen.

**11.3.** Na de ontbinding of opzegging van de overeenkomst ziet Klant af van het gebruik van digitale inhoud, zoals online cursussen en digitale inhoud bij 1-op-1 trajecten. Daaronder wordt ook verstaan dat Klant afziet van het gebruik van digitale inhoud wanneer hij gebruik maakt van zijn herroepingsrecht.

## **12. Overmacht**

**12.1.** De Paardentherapeut is niet gehouden haar verplichtingen uit de overeenkomst na te komen indien nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk is geworden door overmacht.

**12.2.** Onder overmacht wordt verstaan elke niet-toerekenbare onmogelijkheid om de verplichtingen van de overeenkomst na te komen, zoals onder andere, maar niet uitsluitend: brand, ongevallen, computerstoringen, softwarestoringen, ziekte, overheidsmaatregelen, epidemieën, en pandemieën.

**12.3.** Klant wordt zo spoedig mogelijk door De Paardentherapeut op de hoogte gesteld van de overmachtsituatie.

**12.4.** In geval van overmacht, zoekt De Paardentherapeut samen met Klant een passende oplossing om de overeenkomst alsnog na te komen. De Paardentherapeut kan bijvoorbeeld een afspraak verzetten of de overeenkomst tijdelijk on hold zetten.

**12.5.** In geval van overmacht is De Paardentherapeut niet tot vergoeding van schade gehouden.

**12.6.** Wanneer Klant een fysieke afspraak wil verzetten of annuleren vanwege een pandemie of epidemie, maar overheidsmaatregelen de voortzetting van de overeenkomst, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, dan mag De Paardentherapeut een schadevergoeding vorderen. De Paardentherapeut kan alleen een schadevergoeding vorderen voor annulering wanneer het herroepingsrecht niet (meer) geldt.

## **13. Intellectueel eigendomsrecht**

**13.1.** De Paardentherapeut behoudt zich, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van het intellectueel eigendomsrecht.

**13.2.** Het is Klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van De Paardentherapeut de door De Paardentherapeut gemaakte en door het intellectueel eigendomsrecht beschermde werken te verveelvoudigen, openbaar te maken of op een andere manier ter kennis van derden te brengen, tenzij anders overeengekomen of anders voortvloeit uit de aard van de overeenkomst.

**13.3.** De Paardentherapeut mag vragen die door Klant gesteld worden geanonimiseerd hergebruiken in podcasts of andere content.

## **14. Aansprakelijkheid**

**14.1.** De Paardentherapeut is alleen aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit een overeenkomst, en wanneer deze schade aan De Paardentherapeut is toe te rekenen.

**14.2.** De Paardentherapeut is niet aansprakelijk voor schade doordat zij van door Klant gegeven onjuiste, onvolledige of onbetrouwbare informatie is uitgegaan.

**14.3.** De Paardentherapeut is niet aansprakelijk voor schade wanneer Klant de uitdrukkelijke wens heeft een behandeling te beëindigen, terwijl De Paardentherapeut duidelijk de eventuele risico's en gevolgen daarvan voor het paard heeft besproken.

**14.4.** Elke aansprakelijkheid vervalt door het verloop van één jaar vanaf het moment dat de overeenkomst door voltooiing, opzegging of ontbinding is geëindigd.

## **15. Klachten**

**15.1.** Klachten over de (uitvoering van de) overeenkomst, moeten binnen bekwame tijd nadat Klant een gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij De Paardentherapeut.

**15.2.** Indien een gebrek later dan de in het vorige lid genoemde termijn wordt gemeld, dan kan Klant geen beroep meer doen op prijsvermindering of ontbinding, zoals genoemd in artikel 8, of op schadevergoeding.

**15.3.** De Paardentherapeut beantwoordt klachten binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht. Indien de klacht een langere verwerkingstijd vraagt, dan laat De Paardentherapeut binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht aan Klant weten wanneer Klant een antwoord kan verwachten.

**15.4.** Klant dient De Paardentherapeut in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.

**15.5.** Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

## **16. Overige bepalingen**

**16.1.** Op de rechtsverhouding tussen De Paardentherapeut en Klant is het Nederlands recht van toepassing.

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

**16.3.** De Paardentherapeut is op ieder moment bevoegd wijzigingen aan te brengen in deze voorwaarden, welke in werking treden op het aangekondigde tijdstip. De Paardentherapeut zendt de gewijzigde voorwaarden tijdig toe aan Klant.

**16.4.** Is geen tijdstip van inwerkingtreding medegedeeld aan Klant, dan treden de wijzigingen jegens Klant in werking wanneer hem de wijziging is medegedeeld.

**16.5.** Bij nietigheid of vernietigbaarheid van een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden, zullen de overige bepalingen van kracht blijven.

**16.6.** In het geval van nietigheid of vernietigbaarheid van een bepaling, zullen Partijen in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

# Bijlage 1

## Modelformulier voor herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen.

Aan:

De Paardentherapeut

Gelebrem 38

3068 TK Rotterdam

contact@depaardentherapeut.nl

Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) De Paardentherapeut hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*)

Besteld op (\*)/Ontvangen op (\*)

Naam/Namen consument(en)

Adres consument(en)

Handtekening van consument(en)

[alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]

Datum

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.