



# Algemene Voorwaarden – PawR<sup>+</sup> by An

## 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **‘PawR<sup>+</sup> by An’**: de onderneming van de dienstverlener en hondengedragcoach, gevestigd te Cupidolaan 8, 2820 Bonheiden en ingeschreven onder ondernemingsnummer 1018.700.63.
- **‘Klant-Consument’**: iedere Klant die een natuurlijke persoon is en die handelt voor doeleinden die hoofdzakelijk buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.
- **‘Klant-Onderneming’**: iedere Klant die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, alsook iedere rechtspersoon en iedere organisatie zonder rechtspersoonlijkheid.
- **‘Klant’**: iedere Klant-Consument of Klant-Onderneming.
- **‘Hond’**: het dier waarvoor begeleiding, coaching of advies wordt gevraagd.
- **‘Sessie’**: een individuele coaching, consultatie of begeleiding.
- **‘Traject’**: een pakket of begeleiding bestaande uit meerdere sessies.
- **‘Dienstverlening’**: alle diensten aangeboden door PawR<sup>+</sup> by An.

## 2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten aangeboden door PawR<sup>+</sup> by An, waaronder maar niet beperkt tot gedragscoaching, individuele coachingssessies, trajectbegeleiding en adviesverlening met betrekking tot honden. Door het boeken van een sessie, traject of enige andere dienstverlening verklaart de klant zich akkoord met deze algemene voorwaarden. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn enkel geldig indien schriftelijk overeengekomen.

## 3. Diensten

PawR<sup>+</sup> by An biedt begeleiding en coaching aan honden en hun eigenaars met als doel gedragsproblemen te begeleiden, de communicatie tussen hond en eigenaar te verbeteren en het welzijn van de hond te ondersteunen. De dienstverlening betreft een inspanningsverbintenis en geen resultaatverbintenis. Het gedrag van dieren blijft afhankelijk van meerdere factoren, waaronder de inzet van de eigenaar, de omgeving, medische factoren en de aard van het gedrag.

## 4. Boekingen en overeenkomst

Een overeenkomst komt tot stand zodra de klant een afspraak of traject bevestigt via e-mail, berichtendienst, online boekingsysteem of enige andere overeengekomen communicatiemethode.

PawR<sup>+</sup> by An behoudt zich het recht voor een aanvraag te weigeren zonder opgave van redenen.

## 5. Prijzen en betaling

Alle prijzen worden vermeld in euro. PawR<sup>+</sup> by An valt onder de vrijstellingsregeling voor kleine ondernemingen. BTW is niet van toepassing overeenkomstig artikel 56bis van het Belgische BTW-Wetboek.

Alle coachingssessies, trajecten dienen volledig betaald te zijn vóór de aanvang van de dienstverlening.

Voor verplaatsingen aan huis wordt een kilometervergoeding aangerekend van €0,50 per kilometer. De kilometervergoeding wordt berekend op basis van het totaal aantal gereden kilometers heen en terug per huisbezoek en wordt afzonderlijk aangerekend.

Bij laattijdige betaling behoudt PawR<sup>+</sup> by An zich het recht voor verdere dienstverlening op te schorten of toekomstige afspraken te weigeren.

## 6. Herroepingsrecht

De Klant-Consument beschikt over een termijn van veertien (14) kalenderdagen om de overeenkomst op afstand of buiten verkoopruimten zonder opgave van redenen te herroepen. Deze herroepingstermijn verstrijkt veertien (14) kalenderdagen na de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant-Consument PawR<sup>+</sup> by An via een ondubbelzinnige verklaring op de hoogte stellen van zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen. Dit kan onder meer per e-mail of via een andere schriftelijke communicatiemethode.

Indien de Klant-Consument de overeenkomst rechtsgeldig herroept, ontvangt hij alle betalingen die hij tot op dat moment heeft gedaan onverwijld en in ieder geval niet later dan veertien (14) kalenderdagen nadat PawR<sup>+</sup> by An op de hoogte is gesteld van de beslissing tot herroeping, terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de oorspronkelijke transactie werd verricht, tenzij de Klant-Consument uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd.

Indien de Klant-Consument uitdrukkelijk heeft verzocht om de uitvoering van de diensten te laten beginnen tijdens de herroepingstermijn, is de Klant-Consument bij een geldige herroeping een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan het deel van de reeds uitgevoerde diensten op het moment waarop hij PawR<sup>+</sup> by An van zijn beslissing tot herroeping in kennis heeft gesteld, in verhouding tot de volledige uitvoering van de overeenkomst.

De Klant-Consument kan het herroepingsrecht niet uitoefenen met betrekking tot diensten die volledig zijn uitgevoerd



indien de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Klant-Consument en met de erkenning dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra PawR+ by An de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.

## 7. Annulatie en verplaatsing

Onverminderd het toepasselijke herroepingsrecht van de Klant-Consument gelden volgende annuleringsvoorwaarden. Aangezien alle trajecten vooraf betaald worden, gelden annulatievoorwaarden en eventuele kosten uitsluitend voor losse sessies. Een losse sessie kan kosteloos geannuleerd of verplaatst worden tot 48 uur vóór de geplande afspraak. Bij annulatie: tussen 48 uur en 24 uur vóór de afspraak wordt 50% van het sessiebedrag aangerekend; minder dan 24 uur vóór de afspraak of bij annulatie op de dag van de sessie wordt 100% van het sessiebedrag aangerekend. Bij niet opdagen zonder verwittiging ('no-show') wordt eveneens het volledige bedrag aangerekend. Reeds betaalde trajecten zijn niet terugbetaalbaar nadat het traject werd opgestart. Indien PawR+ by An door overmacht de afspraak niet kan laten doorgaan, wordt in overleg een nieuwe afspraak ingepland.

## 8. Aansprakelijkheid

PawR+ by An verbindt zich ertoe haar diensten naar best vermogen en met de nodige zorg uit te voeren. De verbintenissen van PawR+ by An zijn inspanningsverbintenissen en geen resultaatsverbintenissen. De Klant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het gedrag van zijn hond en voor het verstrekken van volledige, correcte en tijdige informatie over alle omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten, waaronder onder meer medische informatie, medicatiegebruik, eerdere bijtincidenten of andere relevante gedrags- of gezondheidsinformatie. De Klant zorgt ervoor dat de diensten op een normale en veilige manier kunnen worden uitgevoerd op de overeengekomen plaats en het overeengekomen tijdstip. Indien de uitvoering van de diensten onmogelijk wordt gemaakt of ernstig wordt bemoeilijkt door een omstandigheid die aan de Klant kan worden toegerekend, is de Klant gehouden alle schade, met inbegrip van wachturen, in hoofde van PawR+ by An te vergoeden. PawR+ by An is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste, onvolledige of laattijdige informatie verstrekt door de Klant, noch voor schade die wordt veroorzaakt door het gedrag van de hond, behoudens in zoverre die schade het gevolg is van een fout van PawR+ by An. Behoudens in geval van opzet of zware fout is PawR+ by An niet aansprakelijk voor onrechtstreekse schade, met inbegrip van maar niet beperkt tot verlies van inkomsten, verlies van cliënteel, gevolgschade of schade aan derden. De eventuele aansprakelijkheid van PawR+ by An is in alle gevallen beperkt tot het bedrag van de door de Klant betaalde vergoeding voor de betrokken diensten, behoudens in geval van opzet of zware fout. PawR+ by An is niet aansprakelijk voor vertragingen of niet-uitvoering van haar verplichtingen wanneer deze het gevolg zijn van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis buiten de redelijke controle van PawR+ by An die de uitvoering van haar verplichtingen tijdelijk of definitief verhindert, waaronder onder meer ziekte, ongeval, overlijden van een naaste, extreme weersomstandigheden, technische storingen, overheidsmaatregelen en andere onvoorzienbare en onvermijdbare omstandigheden.

## 9. Gezondheid en dierenwelzijn

PawR+ by An werkt uitsluitend met methodes die rekening houden met het welzijn van het dier. De klant verbindt zich ertoe geen informatie achter te houden die relevant is voor de gezondheid of veiligheid van de hond. Bij vermoeden van medische oorzaken van gedrag kan PawR+ by An adviseren om eerst een dierenarts te raadplegen.

## 10. Intellectuele eigendom

Alle documenten, adviezen, oefeningen, schema's, handleidingen en andere materialen verstrekt door PawR+ by An blijven intellectuele eigendom van PawR+ by An. Deze materialen mogen niet worden gekopieerd, verspreid of commercieel gebruikt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

## 11. Foto's en sociale media

Tijdens sessies kunnen foto's of video's gemaakt worden voor educatieve of promotionele doeleinden. Deze beelden worden enkel gebruikt mits toestemming van de klant. De klant kan deze toestemming op elk moment schriftelijk intrekken.

## 12. Privacy en gegevensbescherming

PawR+ by An verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de geldende privacywetgeving (GDPR). Persoonsgegevens worden enkel gebruikt voor: administratie; communicatie met klanten; facturatie; begeleiding van trajecten. Gegevens worden niet doorgegeven aan derden zonder wettelijke basis of toestemming. De klant heeft het recht op inzage, correctie en verwijdering van zijn/haar persoonsgegevens.

## 13. Klachten

Eventuele klachten dienen schriftelijk gemeld te worden binnen een redelijke termijn na de dienstverlening. Klachten kunnen verstuurd worden naar: pawrplusbyan@gmail.com. PawR+ by An engageert zich om klachten zorgvuldig te behandelen en deze binnen vier werkdagen schriftelijk te beantwoorden of verder op te volgen.



## **14. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank**

Op deze algemene voorwaarden is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

Bij geschillen zijn de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen bevoegd, onverminderd de toepasselijke dwingende wettelijke bevoegdheidsregels, met inbegrip van artikel 624 van het Gerechtelijk Wetboek.

## **15. Slotbepalingen**

Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden ongeldig zouden blijken, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

PawR+ by An behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden op elk moment te wijzigen.

De meest recente versie is steeds van toepassing op nieuwe boekingen.