

## Algemene voorwaarden KynoFlow 2018-2020

### Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Diertherapeut:	Yvette Behrtel: kynologisch massage therapeut, lid van de beroepsvereniging PALPABEL, handelende als zelfstandige diertherapeut
Diercliënt:	Dier dat voor advies of behandeling door de cliënt aan de diertherapeut wordt aangeboden.
Cliënt:	Eigenaar of bezitter/aanbieder van een dier aan wie door de diertherapeut advies verleend wordt, dan wel diens wettelijke vertegenwoordigers.
Intakeconsult:	Een gesprek van de diertherapeut met de cliënt waarbij de diercliënt tevens aanwezig is resulterend in een behandeladvies ten behoeve van de diercliënt. Het advies wordt gebaseerd op de door de cliënt verstrekte informatie en eigen waarneming en/of onderzoeken van de diertherapeut.
Consult/behandeling:	Het doen van onderzoeken; inspectie, observatie, palpatie, het toedienen van massage- en bewegingstechnieken alsmede het verlenen van enige andere diensten waaronder inbegrepen het geven van adviezen ten behoeve van een cliënt dan wel de diercliënt in een consult.
Behandelingsovereenkomst:	een overeenkomst conform het principe van een inspanningsverbintenis waarbij de cliënt om een advies en/of behandeling verzoekt en de diertherapeut dit verzoek honoreert, dan wel het aanbod van de diertherapeut om een behandeling te starten waarbij cliënt op welke wijze dan ook heeft aangegeven dit aanbod te (zullen) accepteren.
Praktijkadres:	De locatie waarop (of van waaruit) de praktijk van de diertherapeut wordt uitgeoefend. (De diertherapeut kan het advies ook op het bezoekadres van de diercliënt geven, dan is het praktijkadres het adres waar de diertherapeut voor afspraken te bereiken is).

### Artikel 2. Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en alle overeenkomsten tot behandeling met complementaire of natuurgeneeswijzen voor dieren, diensten en/of levering van zaken door Yvette Behrtel, KynoFlow, tenzij vooraf schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen.
2. Overeengekomen afwijkingen van deze voorwaarden gelden slechts voor de bij die overeenkomst bepaalde gevallen, tenzij de afwijkingen in een volgende overeenkomst wederom schriftelijk worden bevestigd.
3. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met de diertherapeut, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
4. Eventuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
5. De toepasselijkheid van eventuele andere voorwaarden van de cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.

6. De diertherapeut en cliënt zullen als dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.
7. De diertherapeut geeft advies aan de cliënt op (of vanuit) het als zodanig opgegeven praktijkadres. Van elke wijziging van het praktijkadres wordt de cliënt direct op de hoogte gesteld.

### Artikel 3. Overeenkomst tot behandeling

1. Een overeenkomst tot behandeling komt tot stand en wordt rechtsgeldig zodra de aanbieding van de diercliënt voor behandeling aan de diertherapeut door de cliënt wordt gevolgd door een acceptatie voor behandeling door de diertherapeut. De aanbieding van de diercliënt kan mondeling, telefonisch, en/of fysiek geschieden.
2. Van acceptatie is sprake zodra de diertherapeut een aanvang neemt met het eerste consult of de behandeling dan wel een datum en/of tijdstip voor het consult of de behandeling heeft bepaald, dan wel een toezegging heeft gedaan om het consult en/of de behandeling op een nog nader overeen te komen tijdstip te zullen uitvoeren.
3. Er is eveneens sprake van een rechtsgeldige en bindende overeenkomst zodra de cliënt verzocht heeft om de levering van zaken of diensten anders dan een consult of behandeling en de diertherapeut heeft toegezegd aan dit verzoek van de cliënt te zullen (gaan) voldoen.
4. Indien de aanbieder van een diercliënt niet beschikt over een schriftelijke volmacht van de cliënt, is hij gehouden de verplichtingen uit deze overeenkomst na te komen in geval de cliënt de volmacht betwist.
5. Bevoegd tot de acceptatie van overeenkomsten zijn uitsluitend de diertherapeut en de schriftelijk door hem aangewezen persoon.
6. De diertherapeut heeft het recht om het sluiten van een behandelingsovereenkomst ten aanzien van een aangeboden diercliënt en/of de levering van bepaalde zaken en/of diensten te weigeren en/of slechts onder bepaalde voorwaarden aan te nemen indien de diertherapeut van mening is dat behandeling van de diercliënt geen, althans onvoldoende kans op succes heeft dan wel indien de diertherapeut van mening is dat verdere behandeling niet in belang is van de diercliënt.
7. In bijzondere gevallen kan de diertherapeut de acceptatie afhankelijk stellen van de voldoening van een door hem bepaalde waarborgsom, bijvoorbeeld in de vorm van een aanbetaling van een deel van de door de diertherapeut te maken kosten voor de behandeling dan wel vooruitbetaling te verlangen van de te maken kosten.
8. De diertherapeut kan in door hem nader te bepalen gevallen stellen dat vooraf door de cliënt een akkoordverklaring getekend moet worden voor de te verrichten behandeling en de daaraan verbonden kosten en risico's. De diertherapeut is te allen tijde gerechtigd bij deze akkoordverklaring om het overleggen van een geldig identiteitsbewijs te vragen.
9. De behandelingsovereenkomst verplicht de diertherapeut uitsluitend tot het leveren van een consult of behandeling met inachtneming van alle betrokken belangen. De diertherapeut is evenwel niet verplicht tot enige specifieke behandeling noch tot het leveren van enig vooraf bepaald en/of voorzien resultaat.
10. Er wordt rekening gehouden met wensen van de cliënt tenzij dat naar oordeel van de diertherapeut niet bijdraagt tot een optimaal behandelingsresultaat of deze wens leidt tot verstoring van de overige gang van zaken binnen de praktijk, dan wel in strijd is met wettelijke voorschriften.
11. Indien de diercliënt tijdens de behandeling overlijdt zal, tenzij anders is overeengekomen, de cliënt zelf zorgdragen voor afvoer van het stoffelijk overschot en de kosten voor zijn/haar rekening nemen. De cliënt zal worden gewezen op de mogelijkheid van crematie of begravenis tenzij omstandigheden dat onmogelijk maken. De kosten van de crematie/begravenis evenals eventuele vervoers- en bewaarkosten komen voor rekening van de cliënt.
12. Op uitdrukkelijke wens van de cliënt wordt het consult en/of behandeling voortijdig beëindigd, mits de cliënt hierover tevoren met de diertherapeut overleg heeft gepleegd. In dit overleg licht de diertherapeut de cliënt in over de mogelijke gevolgen van deze beëindiging.
13. Indien een behandelingsovereenkomst eenzijdig wordt geannuleerd door de cliënt is deze gehouden alle tot dan toe gemaakte kosten te vergoeden, waaronder inbegrepen maar niet uitsluitend: alle kosten van de voor de behandeling reeds gereserveerde tijd, ruimte, apparatuur, zaken en/of door derden reeds gemaakte kosten ten behoeve van de cliënt en/of diercliënt alsmede voor de behandeling reeds speciaal bestelde zaken.

14. De diertherapeut kan eenzijdig de (voortzetting van) behandelingsovereenkomst annuleren indien:
  - a. het vertrouwen tussen de diertherapeut en de cliënt op zo ernstige wijze is verstoord dat de diertherapeut geen werkbare situatie meer aanwezig acht;
  - b. de diertherapeut van mening is dat een (voortzetting van de) behandeling van haar redelijkerwijs niet verlangd kan worden omdat er geen redelijke kans meer is op een beoogd en/of gewenst resultaat;
  - c. de cliënt zal van een dergelijke beslissing zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld. De cliënt blijft verplicht de tot dan toe gemaakte behandelingskosten te voldoen
15. De diertherapeut heeft het recht bij het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst gebruik te maken van derden, zonder dat dit eerst aan de cliënt hoeft te worden verteld.

#### Artikel 4. Consult en behandeling

1. De diertherapeut adviseert de cliënt na een (intake)consult op basis van de door de cliënt verstrekte informatie en eigen waarneming van de diertherapeut.
2. De diertherapeut zal het (intake)consult en/of behandeling naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand van de complementaire en natuurgeneeswijzen voor dieren.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van het intake consult en/of behandeling dit vereist, heeft de diertherapeut het recht en de plicht (eveneens) te verwijzen naar een dierenarts of specialist.
4. De cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de diertherapeut aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het intake gesprek en/of behandeling, tijdig en juist aan de diertherapeut worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van het intake gesprek en/of behandeling benodigde gegevens niet tijdig en/of juist aan de diertherapeut zijn of kunnen worden verstrekt, heeft de diertherapeut het recht de uitvoering van het intake gesprek en/of behandeling op te schorten en de extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de cliënt in rekening te brengen.
5. De diertherapeut is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat hij is uit gegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de diertherapeut kenbaar behoorde te zijn.
6. Indien is overeengekomen dat het intake gesprek en/of de behandeling in fasen zal worden uitgevoerd kan de diertherapeut de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase met de diertherapeut heeft teruggekoppeld.

#### Artikel 5. Verhinderung

1. Indien de cliënt verhinderd is om op de afgesproken datum en tijd op het praktijkadres aanwezig te zijn (of de diertherapeut niet kan ontvangen) dient hij de diertherapeut hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.
2. Wijziging of annulering van een opdracht om welke reden dan ook, behoeft schriftelijke instemming van de diertherapeut.
3. Indien de cliënt korten dan een etmaal (24 uur) voor genoemd tijdstip bericht van verhindering aan de diertherapeut geeft, dan wel geen zodanig bericht geeft, is de diertherapeut gerechtigd om de helft van het honorarium voor de desbetreffende afspraak aan de cliënt in rekening te brengen.
4. Bij afspraken op de dag volgend op een zondag of op één of meer erkende feestdagen wordt de in lid 2 van dit artikel bedoelde termijn van 24 uur geacht in te gaan om 18:00 uur op de voorgaande vrijdag.

#### Artikel 6. Tariefstelling

1. De overeenkomst verplicht de cliënt tot betaling conform de tarieven van de diertherapeut. Op verzoek van de cliënt worden hem de tarieven voorafgaand aan een intake gesprek en/of behandeling toegezonden.
2. De tarieven zijn inclusief BTW of andere wettelijke heffingen indien en voor zover die berekend zouden moeten worden.
3. Aan de cliënt kan op zijn verzoek vooraf een raming van de te verwachten kosten worden verstrekt. Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend aangezien het nadrukkelijk slechts een schatting betreft.



4. Kostenramingen dienen door de diertherapeut en de cliënt te zijn voorzien van een schriftelijke aantekening voor zijnde gezien en akkoord bevonden.
5. Kostenramingen omvatten uitsluitend de op deze raming specifiek vermelde adviesgesprekken, behandelingen, diensten, middelen en/of natuurproducten. De kosten van vervolgesprekken en/of behandelingen, nabehandelingen en/of onverwachte dan wel al dan niet voorzienbare complicaties zijn immer bij een afgesproken dan wel geschatte prijs inbegrepen en komen altijd volledig voor rekening van de cliënt.
6. Bij een samengestelde prijsopgave bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte van de samengestelde aanbieding. Noch geldt dit tarief automatisch voor nabestellingen van vergelijkbare producten.
7. Het honorarium van de diertherapeut is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende diensten, tenzij anders is overeengekomen.

### Artikel 7. Betaling

1. Betaling voor het intake consult dient achteraf te worden overgemaakt op een door de diertherapeut aan te wijzen bank- of girorekening of contant tijdens het intake consult. De factuur betreffende de behandeling en/of geleverde middelen zal achteraf per email worden toegezonden. 2. Bij vervolgspraken is het mogelijk om achteraf te betalen aan de hand de factuur die per email aan de cliënt wordt verzonden.
2. Een beroep op enige aftrek of schuldvergelijking zijdens de wederpartij is nimmer toegestaan. Van dat recht wordt uitdrukkelijk afstand gedaan.
3. Afwijkende betalingsafspraken zijn uitsluitend bindend wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen. Indien sprake is van een andere wijze van betaling, dient de betaling te geschieden binnen de op de factuur aangegeven datum. In geval van een betalingsregeling worden de door de diertherapeut bepaalde extra kosten bij cliënt in rekening gebracht.
4. Reclames op een zelfstandig onderdeel van een gespecificeerde factuur ontheffen cliënt nimmer van zijn plicht tot betaling binnen de aangegeven tijd ten aanzien van de overige posten van de nota.
5. Cliënt is automatisch in verzuim bij het verstrijken van de betalingstermijn zonder sommatie of in gebreke stelling.
6. Wanneer de rekening na voren vermelde betalingstermijn nog geheel of gedeeltelijk onbetaald is gebleven, is de cliënt de diertherapeut een vertragingsrente verschuldigd ter hoogte van de dan geldende wettelijke rente.
7. In geval van buitengerechtelijke invordering is cliënt naast de hoofdsom en de rente de gebruikelijke incassokosten verschuldigd.
8. In geval van gerechtelijke invordering, waaronder een faillissementsaanvraag, blijft de wederpartij naast de gerechtelijke kosten, waaronder mede inbegrepen de advocaatkosten, tevens rente en buitengerechtelijke kosten verschuldigd.
9. De diertherapeut is gerechtigd een voorschot ten bedrage van de volledige opdrachtsom als vooruitbetaling te verlangen.
10. Betaling door een verzekeraar of een derde heeft kwijting tot gevolg voorzover de waarde van die betaling overeenstemt met het bedrag van de vordering op de cliënt.

### Artikel 8. Verzuim en incasso

1. Indien binnen 14 dagen na de factuurdatum geen betaling is ontvangen door de diertherapeut is de cliënt van rechtswege in verzuim. Cliënt is in dit geval naast het verschuldigde bedrag gehouden de wettelijke rente per maand te voldoen. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat cliënt in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag. Daarnaast is cliënt een bedrag van € 7,50 administratiekosten per aanmaning verschuldigd. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van cliënt zijn de vorderingen van de diertherapeut op de cliënt onmiddellijk opeisbaar.
2. Indien de cliënt ondanks aanmaningen niet tot betaling overgaat van het verschuldigde bedrag, vermeerderd met rente en administratiekosten, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijgen van voldoening buiten rechte eveneens voor rekening van de cliënt. In ieder geval is de cliënt incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarief zoals door de Nederlandse Orde van

Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de cliënt.

#### Artikel 9. Vaststellen verschuldigheid

1. Voor de bepaling van wat door of met betrekking tot de diercliënt aan de diertherapeut verschuldigd is, zijn de boeken en de administratie van de diertherapeut bepalend, zulks behoudens tegenbewijs.
2. Bezwaren tegen de hoogte van het behandelingsbedrag schorten de betalingsverplichting niet op.

#### Artikel 10. Aansprakelijkheid

1. De diertherapeut wijst elke aansprakelijkheid vanwege een mogelijke wanprestatie van de hand, tenzij deze het gevolg is van opzet of grove schuld van de kant van de diertherapeut. Van opzet of grove schuld is pas sprake indien cliënt dit aannemelijk heeft weten te maken.
2. Indien de diertherapeut op enigerlei aansprakelijk zal zijn is deze aansprakelijkheid te allen tijden beperkt tot het bedrag vermeld op de factuur c.q. het bedrag waarop de diertherapeut op grond van zijn verzekering aanspraak kan maken. Aan cliënt zal op diens verzoek kosteloos een afschrift van de betreffende verzekeringspolis ter beschikking worden gesteld.
3. Vergoeding van indirecte schade is te allen tijden uitgesloten. Onder indirecte schade is in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door (bedrijfs)stagnatie.

#### Artikel 11. Risico-overgang

1. Het risico van verlies of beschadiging van door de diertherapeut te leveren zaak of zaken gaan over op cliënt op het moment van aflevering van de zaken bij cliënt dan wel op het moment van afhalen van de zaak of zaken door cliënt of door cliënt aangewezen derde(n).

#### Artikel 12. Levering en levertijd

1. Levering van bestelde goederen geschiedt door het afhalen van die goederen aan het door de diertherapeut opgegeven afhaaladres, tenzij anders overeengekomen. Vanaf het moment van levering zijn de goederen voor risico van cliënt. Indien cliënt niet bereid is of in staat is de zaak/zaken in ontvangst te (doen) nemen, kan de diertherapeut de zaak als geleverd beschouwen en deze conserveren, opslaan en verzekeren gedurende een redelijk termijn voor rekening en risico van de wederpartij.
2. Levering/toezending geschiedt altijd onder doorberekening van de te maken verzendkosten. Levering geschiedt alleen franco indien en voor zover door de diertherapeut wordt besloten.
3. Bij leveringen buiten Nederland worden altijd verzendkosten in rekening gebracht.
4. Postzendingen worden in principe zo spoedig mogelijk na betaling per TPG verzonden indien de artikelen op voorraad zijn.
5. De leveringstermijn wordt door de diertherapeut steeds bij benadering opgegeven en is niet bindend. Overschrijding van de leveringstermijn brengt de diertherapeut niet in verzuim als bedoeld in artikel 83 van het Boek 6 BW.
6. Indien de door de diertherapeut geleverde goederen door Afnemer worden geretourneerd in verband met een door cliënt onjuist gedane bestelling, is de diertherapeut gerechtigd de kosten voor verzending en retournering aan cliënt door te berekenen.

#### Artikel 13. Garantie

1. De diertherapeut geeft garantie op gekochte producten volgens de garantievoorwaarden van de fabrikant.
2. De diertherapeut geeft geen garantie op een positief effect van de behandelingen. Complementaire en natuurgeneeswijzen zijn nimmer een vervanging voor de reguliere geneeskunde. Reguliere behandeling mag alleen gestaakt worden in overleg met de behandelende dierenarts. Cliënt dient hier zelf verantwoording voor te nemen.
3. Cliënt is verplicht de goederen bij levering en in de mate waarin dit in de redelijkheid en/of volgens gebruik van hem kan worden verlangd, te controleren. Gebreken aan de geleverde goederen die bij deze controle vastgesteld zijn of hadden kunnen worden, dienen onverwijld doch uiterlijk binnen vier dagen na leverdatum,



onder nauwkeurige opgave van de aard van de gebreken aan de diertherapeut schriftelijk te worden medegedeeld. Na het verstrijken van deze vier dagen na leverdatum is cliënt gebonden.

#### Artikel 14. Overmacht

1. De diertherapeut en de cliënt zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden 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 hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de diertherapeut geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de diertherapeut niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. De diertherapeut heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verder) nakoming verhindert, intreedt nadat de diertherapeut zijn verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zover de diertherapeut ten tijden van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is de diertherapeut gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte afzonderlijk bij de cliënt in rekening te brengen.

#### Artikel 15. Geheimhouding

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 medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechtelijke uitspraak, de diertherapeut gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken, en de diertherapeut zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is de diertherapeut niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is cliënt niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

#### Artikel 16. Eigendom

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt de diertherapeut zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle informatie, kennis, adviezen, afbeeldingen, folders, technieken en/of ideeën vergaard en ontwikkeld voor en/of toegepast bij de uitvoering van een offerte, overeenkomst, adviesgesprek of levering na uitvoering van de opdracht, blijven het intellectueel eigendom van de diertherapeut. Deze is te allen tijde gerechtigd vrijelijk over deze informatie te beschikken.
3. Alle door de diertherapeut voor het adviesgesprek, de behandeling en/of de levering van andere diensten en zaken gebruikte hulpmiddelen, originele afschriften, (dier)cliëntkaarten en alle andere bescheiden en /of informatiedragers die betrekking hebben op de diercliënt blijven te allen tijde eigendom van de diertherapeut.
4. Cliënt kan op verzoek tegen vergoeding van de kostprijs afschriften krijgen van de in lid 2 van dit artikel genoemde zaken.
5. De in lid 2 van dit artikel genoemde zaken zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de diertherapeut en de cliënt en mogen niet door cliënt zonder voorafgaande toestemming van de diertherapeut worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
6. De diertherapeut behoudt het recht de door de uitvoering van de overeenkomst toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden

wordt gebracht.

### Artikel 17. Klachtenregeling

1. Client is verplicht om door de diertherapeut te verrichten intake gesprek, consult of behandeling, te leveren zaken en/of andere uit de behandelingsovereenkomst voortvloeiende diensten onverwijld na ontvangst of na uitvoering te controleren op direct constateerbare gebreken en/of onvolkomenheden.
2. Klachten over de onder lid 1 van dit artikel genoemde door diertherapeut verrichte handelingen dient cliënt binnen 7 dagen nadat het gebrek en/of de onvolkomenheid aan de cliënt kenbaar is geworden of had kunnen worden mondeling aan de diertherapeut kenbaar te maken en vervolgens binnen 7 dagen nadat cliënt zijn klacht mondeling kenbaar heeft gemaakt te worden gevolgd door zijn schriftelijke bevestiging van de klacht. In geval van overschrijding van een van deze termijnen vervalt iedere aanspraak tegen de diertherapeut betreffende een gebrek of onvolkomenheid.
3. Wanneer de diertherapeut de klacht gegrond acht heeft de diertherapeut ten alle tijden het recht en dient hij daartoe door cliënt in de gelegenheid te worden gesteld om:
  - a. De prestatie alsnog binnen een redelijk termijn op de juiste wijze te verrichten wanneer dit redelijkerwijs nog mogelijk is;
  - b. Het gebrek of de onvolkomenheid alsnog weg te nemen dan wel een artikel of dienst te leveren zonder dat gebrek of onvolkomenheid te leveren wanneer dit redelijkerwijs nog mogelijk is;
  - c. Het door cliënt verschuldigde bedrag te crediteren onder teruggave van het artikel met dat gebrek of onvolkomenheid, zulks ter keuze van diertherapeut;

### Artikel 18. Geschillenregeling

1. Op alle (behandelings)overeenkomsten tussen de diertherapeut en cliënt is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Indien een geschil behoort tot de wettelijke competentie van de rechtbank, is de rechtbank van het arrondissement waarbinnen de diertherapeut gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, onverminderd de bevoegdheid van de diertherapeut een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.
3. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterst hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.