Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die worden gefinancierd door [**NAAM PRAKTIJK**]. Door gebruik te maken van onze diensten gaat u als klant akkoord met deze voorwaarden.

1. **Definities**

**1.1 Advies**

Een aanbeveling van de therapeut aan de klant, gebaseerd op de verstrekte informatie, observaties en bevindingen, met als doel het bevorderen van het welzijn van de hond en richting te geven voor verdere zorg of behandeling.

**1.2 Traject**

Langdurige begeleiding van de therapeut gericht op het behandelen van (ernstige) gezondheidsklachten bij de hond, met als doel het verbeteren en behouden van de gezondheid en het welzijn op lange termijn.

**1.3 Dienst(en)**

Professionele ondersteuning van de therapeut om het welzijn en de gezondheid van de hond te bevorderen, inclusief advies, behandelingen en begeleiding op basis van de specifieke behoeften.

**1.4 Overeenkomst**

Een formele afspraak tussen klant en therapeut waarin voorwaarden, rechten en verplichtingen met betrekking tot diensten en behandelingen worden vastgelegd.

**1.5 Therapeut**

Een professioneel opgeleide zorgverlener die (online) advies en begeleiding biedt over de gezondheid en welzijn van dieren, zonder medische diagnoses te stellen.

**1.6 Klant**

De eigenaar, bezitter of aanbieder van een dier aan wie door de therapeut advies wordt verleend.

**1.7 Consult**

Een afspraak tussen de klant en de therapeut, waarbij informatie over de gezondheid van het dier wordt verzameld, zodat de therapeut passend advies kan geven of een behandelplan kan opstellen. Het consult kan online plaatsvinden.

**1.8 Opvolg Consult**

Een vervolgafspraak binnen een traject waarbij de voortgang wordt geëvalueerd en het behandelplan indien nodig wordt aangepast op basis van nieuwe informatie.

**1.9 Behandeling**

Een behandeling is het uitvoeren van onderzoeken, het verstrekken en/of toedienen van homeopathische geneesmiddelen of andere natuurproducten, evenals het verlenen van andere diensten en het geven van adviezen tijdens een consult voor de kant of het dier.

**1.10 Kennismakingsgesprek**

Een kennismakingsgesprek is een eerste ontmoeting waarin klant en therapeut elkaar leren kennen en de mogelijkheden voor verdere begeleiding of behandeling bespreken.

**1.11 Intakegesprek**

Een intakegesprek is een gesprek waarin de therapeut informatie verzamelt over de gezondheid, geschiedenis en behoeften van het dier of de cliënt, om een passend behandelplan op te stellen.

1. **Algemeen**

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met de therapeut, inclusief gevallen waarin derden moeten worden ingeschakeld voor de uitvoering. Ze zijn van kracht zodra de betaling voor een advies, een traject of andere geleverde diensten is voltooid, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk zijn afgesproken. Deze gelden enkel voor de specifieke overeenkomst, tenzij ze in een nieuwe overeenkomst opnieuw schriftelijk worden bevestigd. Daarnaast worden eventuele andere voorwaarden van de cliënt uitdrukkelijk afgewezen.

2.3 De therapeut verstrekt advies online aan de klant, opvolg consulten worden ook online besproken. Bij wijziging van communicatie wordt de klant op de hoogte gesteld. / Als therapeut verstrek ik het advies ter plaatse, opvolgconsulten zullen ook plaatsvinden op het volgende praktijkadres: …

1. **Overeenkomst**

3.1 Een overeenkomst voor een advies of traject komt tot stand zodra de aanbieding door de cliënt wordt geaccepteerd. Dit kan mondeling, telefonisch, online of fysiek gebeuren. De uitvoering van de overeenkomst vindt pas plaats nadat de betaling is ontvangen.

3.2 Acceptatie is vastgesteld zodra de betaling is ontvangen. De therapeut start met een eerste kennismaking en adviesgesprek. De behandeling of advies kan op een later tijdstip plaatsvinden, afhankelijk van de afgesproken communicatie.

3.3 Wanneer de klant verzoekt om zaken of diensten anders dan een adviesgesprek of behandeling, en de therapeut hiermee instemt, ontstaat een geldige en bindende overeenkomst.

3.4 Indien de therapeut geen schriftelijke volmacht van de cliënt heeft, is hij verplicht de verplichtingen uit de overeenkomst na te komen, zelfs als de cliënt later betwist dat hij of zij de volmacht heeft gegeven.

3.5 De therapeut heeft het recht om een advies, een traject of overeenkomst te weigeren, of bepaalde voorwaarden schriftelijk overeen te komen, indien hij/zij van mening is dat de behandeling voor het dier geen of onvoldoende kans op succes heeft.

3.6 De therapeut is verplicht om het afgesproken behandelplan uit te voeren, dit omvat een intakegesprek, behandeling/advies en eventuele opvolging, met inachtneming van de belangen en geschiedenis van het dier. Er wordt rekening gehouden met de wensen van de klant, tenzij de therapeut van mening is dat deze niet bijdragen aan een optimaal behandelingsresultaat, de gang van zaken binnen de praktijk verstoren, of in strijd zijn met wettelijke voorschriften. De therapeut is echter niet verplicht om een specifieke behandeling/dienst uit te voeren of een bepaald resultaat te behalen.

3.7 Indien de hond tijdens de behandeling overlijdt, is er geen mogelijkheid tot terugbetaling van gemaakte kosten, tenzij anders besproken.

3.8 Op uitdrukkelijke wens van de klant kan de behandeling of het traject vroegtijdig worden beëindigd, mits overleg met de therapeut, die de klant informeert over de mogelijke gevolgen. Bij deze eenzijdige annulering is het niet mogelijk om een terugbetaling te ontvangen van de gemaakte kosten.

3.9 De therapeut kan de overeenkomst eenzijdig annuleren indien het vertrouwen ernstig is verstoord, het behandelplan niet correct wordt opgevolgd, of er geen kans meer is op het gewenste resultaat (om welke reden dan ook). De klant wordt zo snel mogelijk op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase van het traject kan er al dan niet recht op terugbetaling zijn.

3.10 De therapeut heeft het recht om derden in te schakelen en hoeft dit niet te communiceren met de klant indien dit ten voordele is van het advies. Klanten mogen het opgemaakte advies niet delen met derden, tenzij er een schriftelijke overeenkomst is.

1. **Traject of behandeling**

4.1 De therapeut heeft het recht en de plicht om de klant door te verwijzen naar een dierenarts of specialist voor aanvullende onderzoeken of behandelingen.

4.2 De klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van volledige en juiste informatie aan de therapeut. Dit omvat het correct invullen van het intakeformulier, het aanleveren van duidelijke foto’s van specifieke problemen, de diagnose of uitslagen van de dierenarts, laboresultaten en andere relevante documenten (bijvoorbeeld een verslag van de osteopaat of fysiotherapeut). Dit stelt de therapeut in staat om een duidelijk en volledig beeld te krijgen om de behandeling op te starten.

4.3 De therapeut is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die voortkomt uit onjuiste informatie verstrekt door de klant, tenzij het voor de therapeut duidelijk had moeten zijn dat de informatie onjuist of incompleet was.

4.4 Indien is afgesproken dat de behandeling in fasen wordt uitgevoerd, kan de therapeut besluiten de uitvoering van de volgende fasen uit te stellen totdat de klant de resultaten van de voorgaande fase met de therapeut heeft besproken

1. **Verhindering**

5.1 Indien de klant verhinderd is om op de afgesproken datum en tijdstip, online of op het praktijkadres, aanwezig te zijn, dient de klant de therapeut hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen. Wijziging of annulering, om welke reden dan ook, vereist schriftelijke toestemming van de therapeut. Meldt de klant zich korter dan 48 uur voor het afgesproken tijdstip af of wordt er geen bericht gegeven, dan is de therapeut gerechtigd om de kosten van de desbetreffende afspraak in rekening te brengen, tenzij er sprake is van aantoonbare overmacht.

5.2 Indien de therapeut, om welke reden dan ook, een afspraak annuleert, wordt er zo snel mogelijk een nieuwe datum ingepland.

1. **Tariefstelling**

6.1 De overeenkomst verplicht de klant tot betaling van de vastgestelde tarieven van de therapeut. Betalingsverzoeken worden verstuurd en dienen te worden voldaan voor aanvang van de behandeling. De tarieven zijn inclusief BTW of andere wettelijke heffingen.

6.2 Op verzoek van de klant kan de therapeut vooraf een kostenraming verstrekken voor de te verwachten kosten, buiten het traject of de behandeling (zoals supplementen of andere onderzoeken/middelen). Deze raming is slechts een schatting en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

6.3 Indien lonen en prijzen wijzigen gedurende het traject of de behandeling, dient de therapeut de klant hier schriftelijk over te informeren.

6.4 De vastgestelde tarieven van de therapeut zijn exclusief supplementen, onderzoeken en andere bijkomende kosten.

1. **Betaling**

 7.1 De betaling dient voldaan te zijn voordat het traject of de behandeling van start gaat. Indien de afspraak op locatie plaatsvindt, dient de betaling direct na het consult te worden verricht. Betalingen kunnen voldaan worden via overschrijving, webshop, factuur, QR-code of contant.

7.2 Betalingsafspraken die afwijken van de standaardvoorwaarden zijn alleen geldig als ze schriftelijk zijn vastgelegd.

7.3 Als de betaling na de afgesproken termijn nog niet volledig is voldaan, wordt er elke maand een administratiekost van €10,- toegevoegd aan het openstaande bedrag, totdat het volledige bedrag is betaald.

7.4 Als er juridische stappen worden ondernomen, zoals een rechtszaak, is de klant naast de gerechtelijke kosten, zoals advocaatkosten, ook rente en buitengerechtelijke kosten verschuldigd.

1. **Herroepingsrecht**

8.1 De klant heeft het recht om binnen 14 dagen na aankoop van een dienst van de therapeut de overeenkomst te herroepen, mits de dienstverlening nog niet is gestart en er nog geen op maat gemaakt advies is opgesteld. Dit geldt ook voor producten die op maat worden samengesteld of wanneer er een betaallink is aangemaakt voor de producten van Belle Cani Health.

8.2 Het herroepingsrecht is niet van toepassing op:

* Diensten die al volledig zijn uitgevoerd binnen de herroepingstermijn.
* Adviezen of behandelingen die direct na aankoop zijn uitgevoerd, zoals een fysieke behandeling of een afspraak in de praktijk.
* Digitale en gepersonaliseerde producten, zoals op maat gemaakte adviezen.
* Supplementen die via Belle Cani Health zijn aangekocht.

8.3 Indien een klant gebruik wil maken van het herroepingsrecht, dient hij/zij dit binnen de herroepingstermijn schriftelijk te melden via e-mail.

8.4 Retourneren van producten of supplementen die via Belle Cani Health zijn aangeschaft, is mogelijk binnen 14 dagen na ontvangst, mits deze ongebruikt, ongeopend en in de originele verpakking zijn.

1. **Aansprakelijkheid**

9.1 De therapeut is niet verantwoordelijk voor schade die voortkomt uit bewezen diensten, noch voor de beslissingen en keuzes die de klant maakt op basis van het advies van de therapeut.

9.2 Vergoeding voor indirecte schade is ten allen tijde uitgesloten. Onder indirecte schade vallen onder andere gevolgschade, gemiste winst, gemiste besparingen en schade door (bedrijfs)stagnatie.

9.3 Het risico van verlies of schade aan de geleverde zaken gaat over op de klant zodra deze zijn geleverd of opgehaald door de klant (of een aangewezen persoon). Onder geleverde zaken vallen zowel advies als producten.

1. **Levering en gebruik van producten**

10.1 Vanwege de variatie in kwaliteit en opneembaarheid van supplementen, worden de aanbevolen producten door de therapeut geselecteerd. Het gebruik van andere producten valt buiten het advies en gebeurt op eigen verantwoordelijkheid. Dit kan namelijk leiden tot het verlies van het traject, een tegenovergestelde reactie of negatieve uitkomst.

10.2 De therapeut selecteert producten of supplementen op het platform 'Belle Cani Health'. Zodra de betaling is voltooid, worden de supplementen verzonden. Na ontvangst zijn zowel de therapeut als 'Belle Cani Health' niet langer verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de producten. Het is niet mogelijk om een beschadigd flesje of product om te ruilen, tenzij het beschadigd is aangekomen. In dat geval verwacht 'Belle Cani Health' onmiddellijk een melding.

10.2 Leveringen zijn onderworpen aan verzendkosten.

10.3 Wanneer producten op voorraad zijn bij 'Belle Cani Health', worden ze de volgende werkdag na betaling verzonden.

10.4 Retourneren is mogelijk wanneer de verkeerde producten zijn geleverd.

10.5 De klant is verplicht de geleverde producten na ontvangst te controleren. Gebreken moeten binnen 48 uur na ontvangst schriftelijk, inclusief foto's, worden gemeld bij 'Belle Cani Health'. Na deze termijn wordt er geen vergoeding verstrekt.

1. **Garantie en verantwoordelijkheid**

11.1 De therapeut geeft geen garantie op een positief effect van de behandelingen.

11.2 Complementaire en natuurgeneeskunde therapeuten stellen geen diagnose en zijn nooit een vervanging voor reguliere geneeskunde.

11.3 Het weigeren van reguliere behandelingen mag alleen in overleg met de behandelende dierenarts. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor deze beslissing

11.4 De klant dient het op maat gemaakte advies van de therapeut volledig op te volgen. Het deels opvolgen van het advies kan de slaagkansen verminderen.

1. **Geheimhouding**

12.1 Beide partijen zijn verplicht vertrouwelijke en persoonlijke informatie geheim te houden. Deze mag alleen voor professionele doeleinden worden gebruikt.

12.2 De therapeut is gerechtigd vertrouwelijke informatie te delen met derden indien dit noodzakelijk is voor het welzijn of de gezondheid van het dier. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij overleg met andere therapeuten of specialisten. De therapeut is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het verstrekken van deze informatie, mits dit gebeurt in het belang van de gezondheid van het dier.

1. **Privacy en gegevensbescherming**

13.1 De therapeut verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR). Dit betekent dat klantgegevens zorgvuldig worden verwerkt en beveiligd. De gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het leveren van diensten, facturatie en communicatie met de klant.

13.2 De volgende persoonsgegevens kunnen worden verzameld:

* Naam en contactgegevens van de klant.
* Informatie over het dier (zoals naam, leeftijd en medische geschiedenis).
* Facturatie- en betalingsgegevens.
* E-mailadres en andere relevante correspondentie.

13.3 Persoonsgegevens worden niet aan derden verstrekt, tenzij dit noodzakelijk is voor overleg met andere therapeuten of dierenartsen. In dat geval gebeurt dit uitsluitend met uitdrukkelijke toestemming van de klant.

13.4 Klanten hebben de volgende rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens:

* Inzage in de verzamelde gegevens.
* Correctie van onjuiste gegevens.
* Verwijdering van gegevens, mits deze niet langer noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening of om wettelijke verplichtingen na te komen.

13.5 Voor vragen over gegevensbescherming, verzoeken tot inzage, correctie of verwijdering van persoonsgegevens kan contact worden opgenomen met de behandelende therapeut via **[contactgegevens invoegen]**.

1. **Auteursrecht**

14.1 Alle informatie, kennis, adviezen, afbeeldingen, folders, e-books, behandelingen en ideeën die binnen dit traject, de behandeling of het advies zijn verzameld, blijven uitsluitend eigendom van de therapeut. Deze informatie mag zonder toestemming niet met derden gedeeld, op sociale media geplaatst of verveelvoudigd worden.

14.2 De therapeut behoudt zich het recht voor om de kennis die is opgedaan door de uitvoering van de overeenkomst voor andere doeleinden te gebruiken, mits hierbij geen vertrouwelijke informatie aan derden wordt verstrekt.

1. **Klachtenregeling**

15.1 De klant is verplicht om het door de therapeut opgestelde behandelplan binnen 24 uur na ontvangst zorgvuldig te controleren op direct waarneembare gebreken of onvolledigheden. Ingeval van overschrijding van deze termijn vervalt iedere aanspraak tegen de diertherapeut betreffende een gebrek of onvolledigheid die niet binnen de gestelde termijn is gemeld.

15.2 Indien de therapeut de klacht gegrond acht, heeft hij het recht, en dient de cliënt hem daartoe in de gelegenheid te stellen, om de prestatie alsnog binnen een redelijke termijn te herstellen, het gebrek of de onvolkomenheid te verhelpen, of het verschuldigde bedrag te crediteren, afhankelijk van wat redelijkerwijs mogelijk is.

**Tip: laat je klant deze algemene voorwaarden ondertekenen of goedkeuren!**

**Pas deze tekst gerust aan naar jouw eigen manier van werken.**