

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Masseur:	Paarden -en hondenmasseur, handelend als zelfstandig paarden -en hondenmasseur, genaamd: Flexi Horse & Dog
KvK:	Ingeschreven/geregistreerd bij de Kamer van Koophandel te Arnhem onder nummer 55389368;
Paard/hond:	Paard/hond dat voor advies of behandeling door de klant aan de masseur wordt aangeboden;
Klant:	Eigenaar of bezitter/aanbieder van een paard/hond aan wie door de masseur advies verleend wordt, dan wel diens wettelijke vertegenwoordigers;
Adviesgesprek:	Een gesprek van de masseur met de klant resulterend in een behandelingsadvies ten behoeve van het paard/hond. Het advies is gebaseerd op de door de klant verstrekte informatie en eigen waarneming en/of onderzoek van de masseur;
Behandeling:	Het doen van een spier-onderzoek bij het paard/hond, alsmede het verlenen van een volledige massagebehandeling van het paard/hond waaronder inbegrepen het geven van adviezen ten behoeve van een klant dan wel het paard/hond in een consult;
Behandelings-overeenkomst:	Een overeenkomst conform het principe van een inspanningsverbindtenis waarbij de klant om een advies en/of behandeling verzoekt en de masseur dit verzoek honoreert, dan wel het aanbod van de masseur een behandeling te starten waarbij de klant op welke wijze dan ook heeft aangegeven dit aanbod te (zullen) accepteren.

Artikel 2: Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en alle overeenkomsten tot behandeling voor paarden/honden, tenzij vooraf schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met de masseur, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken. Al dan niet gedeponeerde voorwaarden van de klant en/of van derden zijn niet van toepassing.
3. Indien één of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, zullen de masseur en klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige cq. vernietigde bepalingen overeen te komen, die zoveel mogelijk met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in overeenstemming zijn.
4. De masseur geeft advies aan de klant op (of vanuit) het als zodanig opgegeven praktijkadres. Van elke wijziging van het praktijkadres wordt de klant 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 het paard/hond voor behandeling aan de masseur door de klant wordt gevolgd door een acceptatie voor behandeling door de masseur. De aanbieding van het paard/hond kan mondeling, telefonisch, per mail en/of fysiek geschieden.
2. Van acceptatie is sprake zodra de masseur een aanvang neemt met het adviesgesprek of de behandeling dan wel een datum en/of tijdstip voor het adviesgesprek of de behandeling heeft bepaald, dan wel een toezegging heeft gedaan om het adviesgesprek of de behandeling op een nog nader te overeen te komen tijdstip te zullen uitvoeren.

3. Er is eveneens sprake van een rechtsgeldige en bindende overeenkomst zodra de klant verzocht heeft om de levering van zaken of diensten anders dan een adviesgesprek of behandeling en de masseur heeft toegezegd aan dit verzoek van de klant te zullen (gaan) voldoen.
4. De masseur heeft het recht om het sluiten van een behandelingsovereenkomst ten aanzien van een aangeboden paard/hond en/of de levering van bepaalde zaken en/of diensten te weigeren en/of slechts onder bepaalde voorwaarden aan te nemen indien de masseur van mening is dat behandeling van het paard/hond geen, althans onvoldoende kans op succes heeft dan wel indien de masseur van mening is dat verdere behandeling niet in het belang van het paard/hond is of geen zin heeft.
5. In bijzondere gevallen kan de masseur 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 masseur te maken kosten voor de behandeling dan wel vooruitbetaling te verlangen van de te maken kosten.
6. De masseur kan in door hem nader te bepalen gevallen stellen dat vooraf door de klant een akkoordverklaring getekend moet worden voor de te verrichten behandeling en de daaraan verbonden kosten en risico's. De masseur is te allen tijde gerechtigd bij deze akkoordverklaring om het overleggen van een geldig identiteitsbewijs te vragen.
7. De behandelingsovereenkomst verplicht de masseur uitsluitend tot het leveren van een adviesgesprek en/of behandeling met inachtneming van alle betrokken belangen. De masseur is evenwel niet verplicht tot enige specifieke behandeling noch tot het leveren van enig vooraf bepaald en/of voorzien resultaat.
8. Er wordt rekening gehouden met wensen van de klant tenzij dat naar oordeel van de masseur 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.
9. Op uitdrukkelijke wens van de klant wordt het adviesgesprek en/of de behandeling voortijdig beëindigd, mits de klant hierover tevoren met de masseur overleg heeft gepleegd. In dit overleg licht de masseur de klant in over de mogelijke gevolgen van deze beëindiging.
10. Indien een behandelingsovereenkomst eenzijdig wordt geannuleerd door de klant 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, ruimtes, eventuele apparatuur, zaken en/of door derden reeds gemaakte kosten ten behoeve van de klant en/of dierklant alsmede voor de behandeling reeds speciaal bestelde zaken.
11. De masseur kan eenzijdig de (voortzetting van) behandelingsovereenkomst annuleren indien:
 - a. het vertrouwen tussen de masseur en de klant op zo ernstige wijze is verstoord dat de masseur geen werkbare situatie meer aanwezig acht;
 - b. de masseur van mening is dat een (voortzetting van de) behandeling van hem redelijkerwijs niet verlangd kan worden omdat er geen redelijke kans meer is op een beoogd en/of gewenst resultaat;
 - c. de klant zal van een dergelijke beslissing zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld. De klant blijft verplicht de tot dan toe gemaakte behandelingskosten te voldoen.

Artikel 4: Adviesgesprek en behandeling

1. De masseur adviseert de klant na een intakegesprek op basis van de door de klant verstrekte informatie en eigen waarneming van de masseur.
2. De masseur zal het adviesgesprek en/of de behandeling naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van het adviesgesprek en/of behandeling dit vereist, heeft de masseur het recht en de plicht (eveneens) te verwijzen naar een dierenarts of specialist.
4. De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de masseur aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het adviesgesprek en/of de behandeling, tijdig en juist aan de masseur worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van het adviesgesprek en/of behandeling benodigde gegevens niet tijdig en/of juist aan de masseur zijn of kunnen worden verstrekt, heeft de masseur het recht de uitvoering van het adviesgesprek en/of de behandeling op te schorten en de extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de klant in rekening te brengen.

5. De masseur is niet aansprakelijk voor schade, indien en voor zover die schade voortvloeit uit door de klant verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de masseur kenbaar behoorde te zijn.
6. Indien is overeengekomen dat het adviesgesprek en/of de behandeling in fasen zal worden uitgevoerd kan de masseur de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase met de masseur heeft teruggekoppeld.

Artikel 5: Verhinderig

1. Indien de klant verhinderd is om op de afgesproken datum en tijdstip op het praktijkadres aanwezig te zijn (of de masseur niet kan ontvangen) dient hij de masseur hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.
2. Wijziging of annulering van een opdracht om welke redenen dan ook, behoeft schriftelijke instemming van betreffende masseur.
3. Indien de klant geen of korter dan een etmaal (24 uur) vóór genoemd tijdstip bericht van verhindering aan de masseur geeft, is de masseur gerechtigd om het honorarium voor de desbetreffende afspraak aan de klant in rekening te brengen.
4. Bij afspraken op een 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 laatste voorafgaande gewone werkdag. Bij een gewone maandag gaat de termijn dus in om 18.00 uur op de voorafgaande vrijdag.

Artikel 6: Tariefstelling

1. De overeenkomst verplicht de klant tot betaling conform de tarieven van de masseur. Op verzoek van de klant worden hem de tarieven voorafgaand aan een adviesgesprek of behandeling toegezonden.
2. De genoemde tarieven zijn inclusief BTW en andere wettelijke heffingen.
3. Aan de klant 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 omvatten uitsluitend de op deze raming specifiek vermelde adviesgesprekken, behandelingen, diensten, middelen en/of producten. De kosten van vervolgesprekken, nabehandelingen en/of onverwachte dan wel al dan niet voorzienbare complicaties zijn nimmer bij een afgesproken dan wel geschatte prijs inbegrepen en komen altijd volledig voor rekening van de klant. Zodra dit aan de orde gaat komen zal hierover de klant meteen benadert worden om hierover afspraken te maken.
5. Indien lonen en prijzen een wijziging ondergaan, is de masseur gerechtigd het overeengekomen tarief overeenkomstig aan te passen, tenzij daar vooraf schriftelijk andere afspraken over zijn gemaakt. Dit geldt niet voor een reeds ondertekende offerte.

Artikel 7: Betaling

1. Betaling geschiedt vooraf, door storting op een door de masseur aan te wijzen bank- of girorekening of contant bij afhalen en/of direct na een consult.
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. Ingeval van een betalingsregeling worden de door de masseur bepaalde extra kosten bij klant in rekening gebracht.
4. Klant is automatisch in verzuim bij het verstrijken van de betalingstermijn zonder sommatie of in gebrekenstelling.
5. Wanneer de rekening na voren vermelde betalingstermijn nog geheel of gedeeltelijk onbetaald is gebleven, is de klant de masseur een vertragingsrente verschuldigd ter hoogte van de dan geldende wettelijke rente.
6. In geval van buitengerechtelijke invordering is klant naast de hoofdsom en de rente de gebruikelijke incassokosten verschuldigd.

7. 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.
8. De masseur is gerechtigd een voorschot ten bedrage van de volledige opdrachtsom als vooruitbetaling te verlangen.
9. 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 klant.

Artikel 8: Aansprakelijkheid

1. De masseur 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 masseur. Van opzet of grove schuld is pas sprake indien klant dit aannemelijk heeft weten te maken.
2. Indien de masseur op enigerlei wijze aansprakelijk zal zijn is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag vermeld op de factuur cq. het bedrag waarop de masseur op grond van zijn verzekering aanspraak kan maken. Aan klant zal op diens verzoek kosteloos een afschrift van de betreffende verzekeringspolis ter beschikking worden gesteld.
3. Vergoeding van indirecte schade is te allen tijde uitgesloten. Onder indirect schade is in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door (bedrijfs)stagnatie.

Artikel 9: Levering en levertijd

1. Levering van bestelde goederen geschiedt door het afhalen van die goederen aan het door de masseur opgegeven afhaaladres, tenzij anders overeengekomen. Vanaf het moment van levering zijn de goederen voor risico van klant. Indien klant niet bereid is of in staat is de zaak/zaken in ontvangst te (doen) nemen, kan de masseur 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 masseur wordt besloten.
3. Bij leveringen buiten Nederland worden altijd verzendkosten in rekening gebracht.
4. Postzendingen worden in principe zo spoedig mogelijk na betaling verzonden indien de artikelen op voorraad zijn.
5. De leveringstermijn wordt door de masseur steeds bij benadering opgegeven en is niet bindend. Overschrijding van de leveringstermijn brengt de masseur niet in verzuim als bedoeld in artikel 83 van het Boek 6 BW.
6. Adviesgesprekken worden in onderling overleg op afspraak ingeboekt, indien klant deze afspraak niet kan nakomen en niet binnen 24 uur de afspraak verzet of annuleert, worden de kosten doorberekend aan klant, tenzij er sprake is van aantoonbare overmacht. Tevens behoudt de masseur zich het recht voor om de afspraak te verzetten en/of te annuleren.
7. Indien de door de masseur geleverde goederen door afnemer worden geretourneerd in verband met een door klant onjuist gedane bestelling, is de masseur gerechtigd de kosten voor verzending en retournering aan klant door te berekenen

Artikel 10: Garantie

1. De masseur geeft garantie op gekochte producten volgens de garantievoorwaarden van de fabrikant. De masseur geeft geen garantie op een positief effect van de behandelingen. Paardenmassage is nimmer een vervanging voor de reguliere geneeskunde. Reguliere behandeling mag alleen gestaakt worden in overleg met de behandelende dierenarts. Klant dient hier zelf verantwoording voor te nemen.
2. Klant 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 masseur schriftelijk te worden medegedeeld. Na het verstrijken van deze vier dagen na leverdatum is klant gebonden.

Artikel 11: Overmacht

1. De masseur en de klant 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 masseur geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de masseur niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. De masseur heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat de masseur 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 masseur ten tijde 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 masseur gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte afzonderlijk bij de klant in rekening te brengen. De klant is gehouden deze rekening te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 12: 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 rechterlijke uitspraak, de masseur gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en de masseur zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is de masseur niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 13: Eigendom

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt de masseur 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 masseur. Deze is te allen tijde gerechtigd vrijelijk over deze informatie te beschikken.
3. Alle door de masseur voor het adviesgesprek, de behandeling en/of de levering van andere diensten en zaken gebruikte hulpmiddelen, originele afschriften, (paard/hond)klantkaarten en alle andere bescheiden en /of informatiedragers die betrekking hebben op het paard/hond blijven te allen tijde eigendom van de masseur.
4. Klant 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 masseur en de klant en mogen niet door klant zonder voorafgaande toestemming van de masseur worden vervoelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
6. De masseur behoudt het recht de door de uitvoering van de overeenkomst toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 14: Klachtenregeling

1. Klant is verplicht om door de masseur te verrichten adviesgesprek, 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 de masseur verrichte handelingen dient klant binnen 7 dagen nadat het gebrek en/of de onvolkomenheid aan de klant kenbaar is geworden of had kunnen worden mondeling aan de masseur kenbaar te maken en vervolgens uiterlijk binnen 7 dagen nadat klant zijn klacht mondeling kenbaar heeft gemaakt te worden gevolgd door zijn schriftelijke bevestiging van de klacht. Ingeval van overschrijding van een van deze termijnen vervalt iedere aanspraak tegen de masseur betreffende een gebrek of onvolkomenheid.
3. Indien de masseur de in lid 3 van dit artikel genoemde klacht gegrond acht heeft de masseur te allen tijde het recht en dient hij daartoe door klant in de gelegenheid te worden gesteld om:
 - a. de prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten indien zulks 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 die onvolkomenheid indien zulks redelijkerwijs nog mogelijk is;
 - c. het door klant verschuldigde bedrag te crediteren onder teruggave van het artikel met dat gebrek of die onvolkomenheid;zulks ter keuze van de masseur.

Artikel 15: Geschillenregeling

1. Op alle (behandelings)overeenkomsten tussen de masseur en klant 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 masseur gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, onverminderd de bevoegdheid van de masseur een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 16: Depot

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie zoals die geldt ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst.