

# ALGEMENE VOORWAARDEN

Susanne Walstock Dierenarts, Groenstraat 78, 6074 EL Melick, [info@susannewalstock.nl](mailto:info@susannewalstock.nl) KVK 17274001

## Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Susanne Walstock: is de gebruiker van deze algemene voorwaarden en tevens de opdrachtnemer.
2. Klant: de opdrachtgever of deelnemer met wie Susanne Walstock een overeenkomst is aangegaan.
3. Overeenkomst: iedere afspraak tussen Susanne Walstock en de klant.
4. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten, diensten en/of digitale inhoud verkrijgt in verband met een overeenkomst op afstand, waarbij de levering daarvan plaatsvindt door de ondernemer of door een derde op basis van een overeenkomst tussen deze derde en de ondernemer.
5. Bedenktijd: termijn waarbinnen consument gebruik kan maken van diens ontbindingsrecht.
6. Consument: natuurlijke persoon, niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf.
7. Dag: kalenderdag.
8. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of webwinkel in staat stelt informatie die aan hen is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van opgeslagen informatie mogelijk maakt.
9. Ontbindingsrecht: recht van de consument om binnen de aangegeven bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
10. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten op afstand aan consumenten aanbiedt.
11. Overeenkomst op afstand: overeenkomst tussen consument en webwinkel, op afstand tot stand gekomen door gebruikmaking van een daartoe bestemd systeem.
12. Schriftelijk: onder schriftelijk wordt tevens verstaan elektronische communicatie, zoals e-mail, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

## Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, uiting, offerte en overeenkomst tussen Susanne Walstock en de klant, voor zover deze voorwaarden niet door partijen schriftelijk en uitdrukkelijk is uitgesloten in welk geval expliciet anders is overeengekomen.
2. Eventuele voorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Susanne Walstock en de klant zullen in overleg een nieuwe bepaling overeenkomen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling(en). Hierbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht genomen.
4. Susanne Walstock is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld treden wijzigingen tegenover de wederpartij in werking zodra haar de wijziging is medegedeeld.

## Artikel 3 Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst tussen Susanne Walstock en de klant komt tot stand nadat de klant de dienst heeft bevestigd en de overeenkomst schriftelijk door Susanne Walstock is bevestigd. Dit kan zowel schriftelijk als digitaal.
2. De door Susanne Walstock opgestelde factuur wordt gezien als het document wat de opdracht juist en volledig weergeeft, tenzij de klant daartegen onmiddellijk en schriftelijk protesteert.

3. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen binden Susanne Walstock alleen, wanneer deze door haar schriftelijk binnen veertien (14) dagen zijn bevestigd en de klant daartegen niet binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk protest aantekent.

4. Susanne Walstock is gerechtigd, na het aangaan van de overeenkomst, van de klant zekerheid te eisen dat zowel aan de betalingsverplichting zal worden voldaan als aan de overige verplichtingen, voordat (verdere) prestatie nodig is.

#### **Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst**

Susanne Walstock heeft, naar aanleiding van de gesloten overeenkomst en afhankelijk van gekozen dienst, een inspanningsverplichting (events of programma).

#### **Artikel 5 Uitvoering door derden**

1. Klant stemt ermee in, dat Susanne Walstock de overeenkomst onder haar verantwoordelijkheid kan laat uitvoeren door de medewerkers en anderen die op enigerlei wijze werkzaam zijn voor, in dienst zijn van of verbonden zijn aan haar bedrijf of zo nodig door derden, met terzijdestelling van artikel 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW. Inschakeling van derden zal in overleg gebeuren met de klant.

2. Wanneer bij een event, workshop of training een derde wordt ingeschakeld, zijn tevens de algemene voorwaarden van deze derde van toepassing, dan wel slechts op zijn of haar aandeel.

#### **Artikel 6 Facturatie en betaling**

1. Voor de uitvoering van een overeenkomst is de klant het honorarium en omzetbelasting verschuldigd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2. De klant is verplicht de door Susanne Walstock verzonden facturen te voldoen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum. Betaling moet geschieden op de manier zoals op de factuur vermeld staat. Bij het uitblijven van (tijdige) betaling is de klant, na een ingebrekestelling, in verzuim en is de klant een vertragsrente verschuldigd gelijk aan de geleende wettelijk (handels)rente. De kosten verbonden aan de invordering komen geheel voor rekening van klant.

3. Betaling in termijnen is slechts mogelijk wanneer dit aangegeven wordt door Susanne Walstock. Dit staat vermeld op de website bij de dienst die de klant wil afnemen.

4. Na betaling (van de eerste termijn of het volledige bedrag) ontvang je direct toegang tot het online programma. Het ligt aan de startdatum van programma wanneer het programma van start gaat. Je online plek is gereserveerd na betaling. Wanneer je betaling niet is voldaan ontvang je geen toegang tot het programma.

5. De klant is niet gerechtigd haar betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet in geval van klachten.

6. Aanbiedingen, bonussen, acties en prijzen rondom de diensten zijn altijd vrijblijvend en gelden niet automatisch voor toekomstige programma's of offertes.

#### **Artikel 7 Verplichtingen van klant**

1. De klant dient ervoor te zorgen dat Susanne Walstock de juiste en volledige informatie heeft gekregen die zij aan haar klant heeft gevraagd en nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst.

2. De klant is eraan gebonden om de bepalingen in de overeenkomst te volgen en zich eraan te houden, alsook deze algemene voorwaarden.

3. Tijdens de afgenomen dienst dient de klant zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen.

4. Wanneer er een bepaalde periode gesteld is voor het volgen en afronden voor een programma of andere dienst is klant zelf verantwoordelijk voor zijn of haar tijdsplanning.

#### **Artikel 8 Rechten van Susanne Walstock**

1. Susanne Walstock is gerechtigd om:

a) De inhoud van een programma of dienst tussentijds te wijzigen voor kwalitatieve verbetering;

b) De groepsgrootte te bepalen ten aanzien van haar diensten in een programma.

c) De planning van onderdelen van een programma of dienst ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen.

- d) Te bepalen welke docent/trainer een dienst zal uitvoeren en eventueel een docent/trainer tussentijds te vervangen.
- e) Bij onvoldoende aanmeldingen of om andere motiverende redenen een programma of andere dienst voor aanvang geheel af te gelasten. De klant ontvangt hiervan bericht, zonder dat Susanne Walstock gehouden is aan opgave van reden, waarna de klant haar betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd.
- f) Bepaalde deelnemers te weigeren aan deelname om welke reden dan ook. De betreffende deelnemer ontvangt hiervan bericht, zonder dat Susanne Walstock verplicht is haar redenen hiervan bekend te maken, waarna de klant haar betalingsverplichting vervalt en reeds voldane betalingen (naar evenredigheid van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.

### **Artikel 9 Annulering door, opzegging van en/of verhindering**

1. Klant mag en is dus gerechtigd om deelname aan een programma of dienst te annuleren en daarmee de overeenkomst op te zeggen.
2. Annulering en opzegging kan alleen door middel van het schriftelijk melden via brief of e-mail en is pas geldig wanneer ontvangst ervan is bevestigd door Susanne Walstock.
3. Bij annulering of opzegging is Susanne Walstock niet gehouden tot restitutie van het door klant betaalde bedrag en is klant gehouden de (nog eventueel) verschuldigde betaling(stermijnen) te voldoen.
4. Annulering en opzegging is niet meer mogelijk wanneer het programma begonnen is. In ieder geval: er bestaat geen mogelijkheid tot restitutie van het gefactureerde of reeds voldane bedrag. Er bestaat wel de mogelijkheid om het programma te starten op een ander moment.
5. Verplaatsing van geplande diensten is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties, uitsluitend ter beoordeling van Susanne Walstock. Gemiste diensten kunnen niet zonder meer worden ingehaald en leiden niet tot een wijziging of vermindering van de (betalings-)verplichtingen van klant.

### **Artikel 10 Herroepingsrecht voor consument**

#### **Artikel 10.1 Herroepingsrecht DIENST**

1. Klant als consument kan een overeenkomst die gaat over het afnemen van een dienst binnen de bedenktijd van veertien (14) kalenderdagen zonder opgave van redenen ontbinden. Susanne Walstock mag aan klant vragen waarom klant gebruik van het herroepingsrecht wil maken, maar klant is niet verplicht op de reden bekend te maken.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst zoals omschreven in artikel 4 van deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 10.2 Andere termijn herroepingsrecht**

1. Indien Susanne Walstock de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of een formulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf (12) maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van artikel 13.1, vastgestelde bedenktijd.
2. Indien Susanne Walstock de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf (12) maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verloopt de bedenktijd veertien (14) dagen na de dag waarop klant die informatie ontvangen heeft.

#### **Artikel 10.3 Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Wanneer de klant gebruik wil maken van haar herroepingsrecht, moet de klant dit binnen de bedenktijd melden door middel van het formulier voor herroeping (zie bijlage I) of op andere ondubbelzinnige wijze aan Susanne Walstock.
2. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de klant.
3. Als de klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

#### **Artikel 10.4 Verplichtingen van Susanne Walstock bij herroeping**

1. Als Susanne Walstock de melding van herroeping door de klant op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt zij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. Susanne Walstock vergoedt alle betalingen van de klant, onverwijld maar binnen veertien (14) dagen volgend op de dag waarop de klant haar de herroeping meldt.
3. Susanne Walstock

gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat klant heeft gebruikt, tenzij de klant instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor klant.

#### Artikel 10.5 Uitsluiting herroepingsrecht

Susanne Walstock kan de navolgende dienst uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als zij dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Wanneer het gaat over een overeenkomst betreffende een dienst: als de dienst volledig is uitgevoerd, maar alleen als:

- a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van klant; en
- b. klant verklaart dat klant hiermee je herroepingsrecht verliest.

#### Artikel 11 Annulering door Susanne Walstock (tussentijds)

Susanne Walstock is gerechtigd om zonder opgave van redenen een programma tussentijds te annuleren of een dienst te annuleren. In een dergelijk geval heeft de klant het recht op terugbetaling van de door de klant betaalde bedragen met daarop in minder gebracht de inmiddels geleverde prestaties van Susanne Walstock.

#### Artikel 12 Opschorting en beëindiging

1. Susanne Walstock is bevoegd haar werkzaamheden op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist wanneer (maar niet limitatief en/of uitsluitend):

i. de klant in verzuim is de overeengekomen prijs, inclusief de verschuldigde rente en kosten te voldoen; en/of

ii. de klant in verzuim is de geleverde zaken in ontvangst te nemen; en/of

iii. na het sluiten van de overeenkomst Susanne Walstock de ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen, waaronder de omstandigheid dat blijkt dat de klant onvoldoende kredietwaardig is; en/of

iv. de klant haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet nakomt; en/of

v. de klant insolvent is, waaronder begrepen dat de klant in staat van faillissement wordt of is verklaard, sprake is van surseance van betaling en/of aanvraag daartoe, en/of sprake is van een (wettelijke) schuldsaneringsregeling; en/of

vi. de klant niet (meer) beschikkingsbevoegdheid is over haar vermogen.

2. Indien de overeenkomst wordt ontbonden volgens dit artikel, is de klant ten minste 30% van de overeengekomen prijs verschuldigd. Voornoemde bedrag is terstond en direct opeisbaar. Het hiervoor genoemde is onverminderd de gehoudenheid van de klant reeds door Susanne Walstock verrichtte werkzaamheden en gemaakte kosten te vergoeden en onverminderd het recht van Susanne Walstock om de gehele schade in rechte te vorderen.

3. Bij een ontbinding krachtens dit artikel strekken alle ontvangen termijnen primair in mindering op de kosten, vervolgens in mindering op opengevallen rente en tenslotte in mindering op de hoofdsom en lopende rente.

#### Artikel 13 Intellectueel eigendom en gebruiksrecht

1. Alle teksten, modules, uitingen rondom het programma, de materialen, werkboeken en filmpjes van Susanne Walstock Academie of andere dienst vallen onder het eigendomsrecht van Susanne Walstock. Tijdens deelname aan het programma en ook daarna mag je gebruik maken van de materialen. Het is in geen enkel geval toegestaan om deze te delen met anderen. Het is ook niet toegestaan om de opgedane kennis commercieel te verkopen of op te nemen in een eigen programma, aan derden ter beschikking te stellen, of aan derden ter inzage te geven, al dan niet tegen een vergoeding.

2. Het streven is dat de klant levenslang toegang krijgt en behoudt tot het cursusmateriaal.

Levenslang is een groot begrip en valt niet te garanderen. Wanneer de online academie van url wisselt houdt Susanne Walstock de klant hier uiteraard van op de hoogte op het laatste e-mailadres wat van de klant bekend is.

## **Artikel 14 Aansprakelijkheid**

1. Susanne Walstock spant zich naar haar beste inzicht en vermogen in bij de uitvoering van haar werkzaamheden. Het uiteindelijke resultaat hiervan is ook afhankelijk van factoren waarop Susanne Walstock geen invloed uit kan oefenen. Susanne Walstock kan daarom ook geen garantie geven met betrekking tot het resultaat van de door haar verrichtte werkzaamheden.
2. Susanne Walstock is niet aansprakelijk tegenover de klant voor enige schade als gevolg van enig verzuim in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de klant of schade die direct of indirect het gevolg is van de uitvoering van de overeenkomst, tenzij indien en voor zover deze schade is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid van Susanne Walstock.
3. Susanne Walstock is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten of het verzuim van derden of hulppersonen die door haar belast zijn met de uitvoering van de werkzaamheden.
4. Susanne Walstock is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming van de klant en een slechte uitvoering van de door Susanne Walstock gegeven instructies.
5. Wanneer er sprake is van schade is deze schade beperkt tot het factuurbedrag, althans dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
6. De door Susanne Walstock opgegeven termijnen kunnen niet beschouwd worden als fatale termijnen. Susanne Walstock is niet aansprakelijk indien een opgegeven termijn worden overschreden.
7. In geval van een toerekenbare tekortkoming, moet de klant Susanne Walstock schriftelijk in gebreke stellen, met een redelijke termijn, zodat zij de mogelijkheid krijgt om haar verplichtingen na te komen, of eventuele fouten te herstellen, of schade te beperken, of op te heffen.

## **Artikel 15 Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan, elke omstandigheid buiten Susanne Walstock haar macht die van dien aard is dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd van haar (niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming).
2. Onder overmacht wordt mede verstaan: oorlog, onlusten en vijandelijkheden van welke aard dan ook, blokkade, boycot, natuurrampen, epidemieën, gebrek aan grondstoffen, verhindering en onderbreking van transportmogelijkheden, storingen in het bedrijf van Susanne Walstock, in- en uitvoerbeperkingen of - verboden, belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van internationale, nationale en/of regionale (overheid-)instanties.
3. Als Susanne Walstock, door overmacht haar verplichting niet, niet naar behoren of niet tijdig kan nakomen, is Susanne Walstock gerechtigd de overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte als ontbonden te beschouwen, dan wel voor bepaalde of onbepaalde tijd op te schorten. Ingeval van overmacht kan de klant Susanne Walstock niet tot schadevergoeding aanspreken.

## **Artikel 16 Geheimhouding vertrouwelijke informatie**

1. Alle informatie die verkregen zal worden zal in alle vertrouwelijkheid bewaard worden. Daarnaast zal geen inhoudelijke informatie openbaar gemaakt worden die aan Susanne Walstock in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ontvangen is van de klant, tenzij anders is overeengekomen of Susanne Walstock daartoe is gehouden op grond van wet- en regelgeving.
2. De klant is gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst in het kader van de overeenkomst van Susanne Walstock of andere klanten heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Susanne Walstock of de klant is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Bij twijfel wordt de informatie als vertrouwelijk aangemerkt.

## **Artikel 17 Persoonsgegevens**

Susanne Walstock behandelt persoonsgegevens die zij heeft ontvangen in het kader van de overeenkomst met de klant strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met geldende privacy wet- en regelgeving.

**Artikel 18 Klachten**

Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen, op straffe van verval van recht, door de klant binnen acht dagen na ontdekking van gebrek, doch uiterlijk binnen één (1) maand na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld bij Susanne Walstock.

**Artikel 19 Toepasselijk recht**

1. Op elke overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen, voordat een beroep wordt gedaan op de rechter, hun uiterste inspanning leveren een geschil in overleg te beslechten.
3. Geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Susanne Walstock.

Bijlage I

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst binnen veertien dagen wilt herroepen)

Aan: Susanne Walstock Dierenarts

t.a.v. Mevr. Susanne Walstock,

Groenstraat 78, 6074 EL Melick

[info@susannewalstock.nl](mailto:info@susannewalstock.nl)

Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*, herroept/herroepen\*

Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[Naam consumenten(en)]

[Adres consument(en)]

[Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.