

# Algemene voorwaarden

## Identiteit van de ondernemer

Ayla's doggies

Wijgmaalsesteenweg 121

3150 Haacht

België

[stephanie@aylas-doggies.be](mailto:stephanie@aylas-doggies.be)

0032498777069

BE 0735.417.970

Erkeningsnummer pension: 2343.205.739

## Definities

1. Ondernemer is Ayla's doggies – Stephanie Verbeek
2. Opdrachtgever/klant/consument is de eigenaar van één of meerdere huisdieren die een overeenkomst met Ayla's doggies aangaat.
3. Opdracht is de afgesproken dienst en verrichten van de afgesproken dienst(en) door de opdrachtnemer: individuele begeleiding, advies en coaching zoals vastgelegd in de inlichtingenfiche of aanvraagformulier.
4. Product is het afgesproken product en het bezorgen van het afgesproken product door de opdrachtnemer. Zoals bv een boek uit de webshop

## Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden

gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
8. In alle vormen van samenwerking, aanvaardt de klant dat uitsluitend deze algemene voorwaarden de overeenkomst tussen partijen regelen en verbindt men zich ertoe deze na te leven.
9. De overeenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtnemer en de klant digitaal schriftelijk een afspraak maken over aangeboden diensten van Ayla's doggies.
10. Opname in het agendasysteem van de opdrachtnemer geldt als het bewijs van de totstandkoming van de overeenkomst.
11. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de opdrachtnemer en de klant met betrekking tot de te verstrekken diensten en producten, nadat die door de opdrachtnemer zijn aanvaard.
12. Deze voorwaarden hebben absolute voorrang op de algemene en bijzondere voorwaarden van de klant (indien beschikbaar), zelfs indien deze laatste het tegenovergestelde bedingen.
13. Ayla's doggies gaat een dienstenverbintenis aan met de klant, geen resultatenverbintenis. Dit wil zeggen dat Ayla's doggies alles in haar macht zal doen om zo kundig mogelijk advies te verlenen, maar een bepaald resultaat kan nooit beloofd worden aangezien dit afhangt van vele verschillende factoren.

## Het aanbod/offerte

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de

aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
7. Reservaties in het pension zijn pas definitief na betaling van €50 voorschot per reservatie. Bij annulatie wordt dit niet terugbetaald. De 50 euro wordt wel afgetrokken van het totale bedrag dat nog dient betaald te worden voor het pensionverblijf.

## De overeenkomst

1. De overeenkomst komt stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de overeenkomst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
6. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.
7. Bestellen van diensten  
Een dienst wordt per e-mail, telefonisch of via de website aangevraagd, dit omvat eveneens een vrijblijvende kennismaking. Soort dienst en prijsvoorwaarden worden steeds gedetailleerd doorgegeven.  
Het bestellen van een dienst gebeurt per e-mail, telefonisch of via de website. Een telefonische bestelling dient steeds per e-mail bevestigd te worden.  
Wanneer een bestelling bevestigd wordt is ze bindend.
8. Annuleren van een bestelling van een dienst, een afspraak: Annuleringen dienen uiterlijk 48uur voor aanvang van de dienst te gebeuren, anders wordt de dienst gefactureerd, tenzij in geval van overmacht en met wederzijdse toestemming..

9. De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om eenmaal gemaakte afspraken, die door de klant niet of niet tijdig zijn afgezegd, volledig in rekening te brengen van de klant.
10. Indien door ziekte of overmacht van de opdrachtnemer een afspraak moet worden geannuleerd of verzet, dan draagt de opdrachtnemer er zorg voor dat deze afspraak op zo kort mogelijke termijn alsnog gerealiseerd wordt. Dit opent niet het recht tot terugbetaling van de afspraak.
11. De opdrachtnemer behoudt zich het recht om opdrachten te weigeren en dit zonder vermelding van reden.

## Herroepingsrecht

### *Bij levering van producten:*

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier of door middel van een ander communicatiemiddel zoals per e-mail. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.
5. Artikels die in gebruikte staat zijn kunnen onder geen voorwaarde worden teruggenomen.

### *Bij levering van diensten:*

1. Voorschotten voor het pension zijn niet terugbetaalbaar in geval van annulatie
2. Gemaakte afspraken tussen de opdrachtnemer en de klant kunnen tot 48 uur van te voren door de klant worden gewijzigd. Later wijzigen door de klant kan alleen in geval van

overmacht en met wederzijdse instemming.

3. Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdracht niet meer kan worden uitgevoerd conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdracht specificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij bekend te worden gemaakt.
4. Indien door de klant tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door de opdrachtnemer, heeft de opdrachtnemer desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door diens gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats.
5. De opdrachtnemer mag van diens bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken al ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet toe te rekenen zijn en waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. De opdrachtnemer houdt in dat geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.
6. Indien de opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van de diensten beslist dat het nodig is om de klant voor verdere of uitgebreidere behandeling door te verwijzen naar een specialist zal zij de klant hier uitgebreid over informeren en de beslissing duidelijk motiveren.
7. De overeenkomst eindigt automatisch van rechtswege na het verstrijken van de contractperiode, zonder dat opzegging door een van beide partijen is vereist. Voor eenmalige consulten is dit na het plaatsvinden van de sessie.

## Kosten in geval van herroeping

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via de zelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

## Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

## 2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- die snel kunnen bederven of verouderen;
- waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- voor losse kranten en tijdschriften;
- voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;
- voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

## 3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

- betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
- waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

# De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

# Conformiteit en garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van

deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld.
4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
  - o de consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - o de geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
  - o de ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

## Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Ayla's doggies zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontlenen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd.

Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
8. Ayla's doggies staat in voor het onderhouden van haar capaciteiten, kwaliteit en deskundigheid om haar diensten zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren.
9. De opdrachtnemer zal de klant (minimale leeftijd 18 jaar) en hond naar beste vermogen begeleiden. Het verstrekte advies is gebaseerd op de scholing, uitgebreide kennis en deskundige ervaringen van de opdrachtnemer.
10. Een klant kan ten aanzien van het gedrag van zijn/haar hond advies vragen aan de opdrachtnemer.
11. De klant zal naar beste kunnen en zover mogelijkheden het toelaten, tijdens de duur van de diensten, de gegeven aanwijzingen en adviezen van Ayla's doggies opvolgen.

## Webshop:

1. Geen van deze producten is bestemd om een persoonlijk advies van een professional te vervangen, zoals uw dierenarts, gedragsdeskundige of andere professional.
2. Raadpleeg ten allen tijde en bij de minste twijfel uw dierenarts en/of gedragsdeskundige bij het aanbieden of toedienen van deze producten
3. Ayla's doggies kan onder geen omstandigheden verantwoordelijk gesteld worden voor eender welke vorm van onaangename uitkomst bij het gebruik van de verkochte producten.
4. Laat nooit uw hond alleen met het product, enkel gesuperviseerde contacten zijn toegelaten.
5. Ayla's doggies kan nooit resultaten beloven bij het gebruik van onze producten, daar resultaten afhankelijk zijn van vele verschillende aspecten. Het is daarbij niet mogelijk om een 'niet tevreden, geld terug' policy aan te bieden.
6. Het is belangrijk om producten op de juiste manier aan te bieden. Indien een dier een product kapot maakte, valt dit niet binnen onze verantwoordelijkheid.

## Pensionverblijven

1. Honden komen volgens de op voorhand afgesproken dagen en tijden.
2. Het pensionverblijf vervroegd afbreken zorgt niet voor een terugbetaling. Eenmaal het betaalde pensionverblijf gestart is, zijn geen terugbetalingen meer mogelijk.
3. In samenspraak kan de periode eventueel verlengd worden bv door onverwachte situaties of vluchten die vertraagd zijn.



4. Honden die echter na 5 dagen niet opgehaald zijn en waar geen communicatie is geweest om andere afspraken te maken, die worden overgedragen aan de politie of overheidsdiensten. Gemaakte kosten zijn dan ook integraal voor de eigenaar van de hond.
5. Pensionverblijven kosten 35 euro per dag. Dag van aankomst en vertrek zijn ook te betalen (tenzij anders afgesproken)
6. Voor een eerste verblijf is altijd een gratis kennismakingsgesprek nodig
7. Boeking is definitief na betaling van 50 euro voorschot. Dit bedrag wordt afgetrokken van het uiteindelijk te betalen bedrag voor het verblijf. Maar bij annulatie kan de 50 euro niet terugbetaald worden.
8. Het volledige bedrag van het verblijf dient betaald te zijn voor aanvang van het verblijf. Dit kan zowel op voorhand via overschrijven of de betaallink. Of ten laatste bij het afzetten via Payconiq of cash
9. Voor het pension dient de hond in orde te zijn met de vaccinaties (ook kennelhoest!) en dit dient bewezen te worden met het paspoort.
10. Het paspoort blijft tijdens het verblijf in het pension.
11. Honden dienen ontwormd en ontvlooid te zijn, zijn hier toch problemen mee dan zijn de gemaakte kosten zoals bv dierenarts, medicijnen of de schade aan andere honden, integraal voor de eigenaar.
12. Geen ongecastreerde reuen of loopste teven welkom (tenzij anders afgesproken)

## Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

## Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 2 maanden volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
2. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
4. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

5. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.
6. Klachten worden behandeld volgens de Belgische wetgeving
7. Klachten ivm de standaardvoorwaarden zullen bekeken worden, maar het is niet mogelijk om hierop in te gaan. De klant dient deze te lezen alvorens ermee akkoord te gaan. Indien de klant akkoord ging met de standaardvoorwaarden maar deze niet (volledig) gelezen heeft, en dit ervoor gezorgd heeft dat de klacht in stand kwam, is buiten onze macht en is de opdrachtnemer niet verder verantwoordelijk. Onze voorwaarden werden opgesteld voor een goede samenwerking en dit begint met een eerlijke aanvaarding.
8. Enkel het Belgisch recht is van toepassing.  
Bij eventuele geschillen tussen beide partijen wordt het vreedegerecht van Leuven ingeschakeld.
9. Alle kosten die de opdrachtnemer zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk dient te maken tot behoud van haar rechten met betrekking tot invordering van door de klant verschuldigde bedragen komen ten laste van de klant.
10. Over al het overige, niet bepaalde, beslist de opdrachtnemer. Deze beslissingen zijn bindend.

## SCHADE, GARANTIES EN AANSPRAKELIJKHEID

1. Garantie: Ayla's doggies biedt geen resultaatgarantie wel een middel garantie. Wij gebruiken geen intimiderende of straf gerichte technieken bij het trainen van dieren.
2. De opdrachtnemer kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor enige negatieve, onwenselijke of schadelijke gevolgen van het gegeven advies tijdens eender welke vorm van betaalde of niet-betaalde consulting. De klant blijft steeds eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de adviezen. De opdrachtnemer belooft wel dat alle gegeven adviezen zoveel mogelijk gebaseerd zijn op wetenschappelijke en dier-vriendelijke technieken en theorieën en zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting hetgeen wil zeggen dat de opdrachtnemer niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de klant gestelde doel.
3. Deze advisering/behandeling leidt niet tot aansprakelijkheid van de opdrachtnemer. De klant blijft aansprakelijk voor de gevolgen van het optreden van zijn/haar hond, conform het gestelde in het Burgerlijk Wetboek.
4. Een inschatting/prognose over de mogelijkheid tot verbetering van het gedrag van de hond wordt gegeven naar beste inzicht en vermogen van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van het door de klant gewenste resultaat. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.
5. De opdrachtnemer is gerechtigd om niet in te gaan op een onredelijk verlangen van de klant en behoudt zich het recht voor een klant te weigeren indien deze niet mee wil of kan werken aan een opgesteld trainingsplan.

6. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gebeurlijke ongevallen tijdens of na de coaching. Alle diensten, het gebruik van trainingsmateriaal of trainingsproducten vinden plaats onder de verantwoordelijkheid van de klant.

7. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ziekten en/of (vermeende) gebreken, mentaal of fysiek, welke het dier mogelijk oploopt tijdens of ten gevolge van de therapie/ behandeling.

8. Ayla's doggies behoudt zich het recht de behandeling van uw hond te weigeren en dit zonder opgave van motivatie of reden.