

Hieronder staan de algemene voorwaarden voor te volgen diensten van KynoLexis.

ARTIKEL 1: DEFINITIES

- 1.1 **KynoLexis:** Inna Dirkse-Burmensky, Kynologisch Gedragstherapeut voor honden en eigenaar van KynoLexis, gevestigd te Dordrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 69652430, wordt in deze algemene voorwaarden vernoemd als opdrachtnemer.
- 1.2 **Gedragstherapeutisch behandelingen:** Het opmaken van een anamnese, het stellen van een diagnose, het vastleggen van een therapie/training in een adviesrapport, en het zo breed mogelijk begeleiden, adviseren en instrueren van de cliënt met betrekking tot de uit te voeren therapie. Hiermee wordt ook bedoeld een advies ter voorkoming van gedragsproblemen of een algemeen (telefonisch/digitaal) advies over het gedrag van de hond(en) van de cliënt.
- 1.3 **Cliënt:** de eigenaar van de hond die, KynoLexis inschakelt en opdracht geeft voor de gedragstherapeutische behandeling van het gedrag van zijn of haar hond.
- 1.4 **De overeenkomst of contractperiode:** de overeengekomen duur van de opdracht in de vorm van één of meerdere vervolgafspraken van een tevoren afgesproken tijdsduur.
- 1.5 **Product:** het aangekochte product en het bezorgen van dit product door KynoLexis: webshopartikelen; lijnen, snacks, online-cursus, boeken of andere goederen zoals vastgelegd in de webshop.

ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- 2.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, die de cliënt heeft gegeven en die KynoLexis heeft aanvaard conform artikel 1.4 en 1.5
- 2.2 Een overeenkomst van opdracht komt tot stand voordat beide partijen digitaal (schriftelijk) een afspraak maken tot het vaststellen van een eerste diagnose en van (een serie van) vervolgafspraken ter begeleiding van cliënt in het uitvoeren van de therapie.
 - 2.2.a Opname in het [agendasysteem](#) of webshopsysteem van KynoLexis geldt als het bewijs tot de totstandkoming van de overeenkomst.
 - 2.2.b Een telefonische afspraak ten gevolge van de eerste telefonische afspraak dient per e-mail bevestigd te worden, dan is de afspraak bindend.
 - 2.2.c Een telefonische afspraak dient per e-mail bevestigd te worden, dan is de afspraak bindend.
- 2.3 In alle vormen van overeenkomst aanvaardt cliënt dat uitsluitend deze algemene voorwaarden de overeenkomst tussen beide partijen verbindt, en beide partijen verbinden zich ertoe na deze na te leven.
- 2.4 Deze voorwaarden hebben absolute voorrang op de algemene en bijzondere voorwaarden van KynoLexis (indien beschikbaar), zelfs indien deze laatste het tegenovergestelde bedingen.
- 2.5 KynoLexis zal de overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en overeenkomst de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 2.6 KynoLexis behoudt zich het recht om opdrachten te weigeren, en dit zonder vermelding van redenen.

ARTIKEL 3: UITVOERING VAN DE OPDRACHT

- 3.1 Cliënt (minimaal 18 jaar) kan, ten aanzien van het gedrag van zijn of haar hond, advies vragen aan KynoLexis. Het verkregen advies is gebaseerd op de scholing, uitgebreide kennis en praktijkervaring van KynoLexis.
- 3.2 KynoLexis zal de opdracht naar beste inzicht, vermogen en overeenkomst de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
 - 3.2.a KynoLexis zal op een zo'n vroegst mogelijk periode een afspraak maken met cliënt. Vindt KynoLexis dat cliënt een te lange periode moet wachten voor het maken van een afspraak, dan verwijst zij door naar een collega-specialist.
- 3.3 KynoLexis maakt een analyse op basis van een anamneseformulier (eventueel aangevuld met videobeelden) van cliënt haar of zijn hond en een huisbezoek.
- 3.4 KynoLexis probeert binnen een gestelde termijn van 7 kalenderdagen na het eerste huisbezoek cliënt te voorzien van een gedragstherapeutisch adviesrapport.
 - 3.4.a wegens drukt kan deze termijn oplopen. KynoLexis probeert dan binnen een maximum van een redelijke termijn van 21 kalenderdagen een adviesrapport aan cliënt te voorzien;
 - 3.4.b wanneer cliënt niet binnen deze verstreken termijn gedragstherapeutisch adviesrapport ontvangt, dan kan cliënt een verzoek doen tot een terugbetaling van maximaal 50% van de overeenkomst. Cliënt kan geen rechten ontlenen aan deze terugbetaling, bij het niet ontvangen van het adviesrapport, door eventuele (technische) storing, als KynoLexis hier niet van op de hoogte is. Cliënt is te allen tijde verantwoordelijk om bij KynoLexis een status-update op te vragen bij het uitblijven van gedragstherapeutisch adviesrapport via e-mail.
- 3.5 De cliënt dient, voor zover zijn of haar mogelijkheden het toelaten, de aanwijzingen en adviezen van KynoLexis op te volgen.

- 3.6 KynoLexis gaat een inspanningsverplichting aan met cliënt, geen resultatenverbintenis. Hetgeen wil zeggen dat de cliënt niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening, noch voor de mate waarin deze inspanningsverplichting bijdraagt aan het door de klant gestelde doel. Een bepaald resultaat kan nooit beloofd worden aangezien dit afhangt van vele verschillende factoren.
- 3.6.a KynoLexis kan een inschatting/ prognose geven over de mogelijkheid tot verbetering van probleemgedrag van de hond. Een garantie op de uitkomst van de gegeven adviezen biedt echter geen garantie.
- 3.6.b Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.
- 3.7 KynoLexis biedt geen resultaatbehandeling, wel een middel garantie. KynoLexis maakt geen gebruik van intimideren, strafgerichte of welzijn-belemmerende trainingstechnieken bij het trainen van dieren.
- 3.8 De gegevens therapeutische behandeling, adviezen of aanwijzingen leiden niet tot aansprakelijkheid van KynoLexis. De cliënt blijft wettelijk aansprakelijk voor de gevolgen van het optreden van zijn/ haar hond, conform het gestelde in Burgerlijk Wetboek.
- 3.9 De cliënt dient voorafgaand aan de gedragstherapeutische behandeling KynoLexis te informeren indien er sprake is van (een vermoeden van) een (besmettelijke) ziekte van de hond of als de hond recent in contact is geweest met een ander ziek dier. In verband met het voorkomen van verspreiding van een besmettelijke ziekte, geldt deze informatieplicht met name als de therapeut tijdens de gedragstherapeutische behandeling in aanraking komt met de hond(en) van cliënt. KynoLexis beoordeelt of de opdracht (behandeling) op dat moment kan doorgaan.
- 3.9.a Hond(en) die gedragstherapeutische behandeling ondergaan, dienen vrij te zijn (gevaccineerd of via titerbepaling) van besmettelijke ziektes (bijvoorbeeld Parvo, hondenziekte en besmettelijke leverziekte).
- 3.10 Er zijn geen toezeggingen door KynoLexis gedaan indien deze niet schriftelijk bevestigd zijn door KynoLexis. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.
- 3.11 KynoLexis is niet verplicht om in te gaan op een onredelijk verlangen van de cliënt en behoudt zich het recht voor een cliënt te weigeren indien deze niet mee wil of kan werken aan een opdracht.

ARTIKEL 4: WIJZING, ANNULERING OF TUSSENTIJDSE BEEINDIGING

- 4.1 Verlening van de contractperiode is mogelijk door het maken van een vervolgspraak door beide partijen conform artikel 2.
- 4.2 De overeenkomst eindigt automatisch van rechtswege na het verstrijken van de contractperiode, zonder dat de opzegging door een van beide partijen is vereist.
- 4.2.a Voor eenmalige consulten is dit na het plaatsvinden van de sessie.
- 4.3 Annulering van een online-cursus is niet meer mogelijk nadat deze is aangeschaft.
- 4.4 Na overeenstemming van beide partijen is tussentijdse beëindiging mogelijk:
- 4.4.a Indien de overeenkomst voortijdig wordt beëindigd zal de overeengekomen vergoeding naar rato van de wel reeds uitgevoerde (delen van de) opdracht bij de cliënt in rekening worden gebracht, tenzij er sprake is van ondeelbare werkzaamheden. Dit is ter beoordeling van KynoLexis.
- 4.4.b KynoLexis behoudt zich het recht voor om eenmaal gemaakte afspraken, die door de cliënt niet binnen 48 uur van tevoren zijn afgezegd, voor de helft in rekening te brengen bij cliënt.
- 4.5 Indien door ziekte, overmacht (slechte weervoorspelling, Coronabesmetting) van de KynoLexis een afspraak moet worden geannuleerd of verzet, dan;
- 4.5.a brengt KynoLexis cliënt tijdig voorafgaand aan de afspraak hiervan schriftelijk of telefonisch op de hoogte;
- 4.5.b draagt KynoLexis er zorg voor dat deze afspraak op een zo kort mogelijke termijn alsnog gerealiseerd wordt;
- 4.5.c opent dit niet het recht tot terugbetaling van de afspraak. Ook niet als cliënt dit bericht van annulering onverhoopt niet tijdig ontvangt. Cliënt kan geen rechten ontlenen aan het ontvangen van het bericht van annulering.
- 4.6 KynoLexis kan eenzijdig beslissen de overeenkomst tussentijds te beëindigen wanneer het vertrouwen tussen haar en de cliënt op ernstige wijze is verstoord of wanneer zij het nodig acht om de cliënt door te verwijzen naar een specialist.
- 4.6.a Indien het vertrouwen tussen KynoLexis en de cliënt ernstig is verstoord, dan zal zij, alvorens het beëindigen van de overeenkomst, cliënt hierover informeren, tenzij dit niet of niet tijdig mogelijk is.
- 4.6.b Indien KynoLexis tijdens het uitvoeren van de opdracht beslist dat het nodig is om de cliënt voor verdere behandeling door te verwijzen naar een specialist, dan zal zij, alvorens hiertoe over te gaan, de cliënt hier uitgebreid over informeren en haar beslissing duidelijk motiveren. Bovendien zal ook in dit geval alleen de vergoeding naar rato van reeds uitgevoerde (delen van de) opdracht bij de cliënt in rekening worden gebracht.
- 4.7 Beide partijen kunnen in ieder geval de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder opgave van redenen, beëindigen indien:
- 4.7.a de cliënt in staat van faillissement wordt verklaard;
- 4.7.b de cliënt (voorlopige) rechtelijke uitstel van betaling (surseance) wordt verleend;
- 4.7.c de cliënt wordt veroordeeld door een (al dan niet voorwaardelijke) vrijheidsstraf wegens een strafbaar feit;
- 4.7.d de cliënt handelt in strijd met de wet.
- 4.7.e Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan KynoLexis bekend te worden gemaakt.

ARTIKEL 5: VERGOEDING EN BETALING

- 5.1 KynoLexis heeft recht op een vergoeding voor het uitvoeren van de opdracht, welke bij de overeenkomst van opdracht is vastgesteld.
- 5.1.a Voor klanten wonend in een straal van 10 kilometer rondom 3328Lk zijn de bedragen op de website inclusief reiskosten. Buiten dit werkgebied is de prijs afhankelijk van het aantal te rijden kilometers. De reiskosten bedragen 0,50 euro per kilometer vanaf 3328LK (bron Google Maps).
- 5.2 Het tot stand komen van de overeenkomst conform artikel 2, leidt altijd onverkort tot een verplichting van betaling.
- 5.3 De prijsvoorwaarden voor een opdracht worden steeds gedetailleerd aan cliënt kenbaar gemaakt via de website (of mail) van KynoLexis.
- 5.4 KynoLexis bepaalt hoe de vergoeding voldaan dient te worden (per iDeal, bankoverschrijving, betaalverzoek of contant).
- 5.4.a KynoLexis bepaalt binnen welke termijn de vergoeding voldaan dient te worden:
- 5.4.b Betaling door cliënt dient steeds te geschieden binnen de gestelde factuurdatum, tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur.
- 5.5 Het in termijnen betalen van de overeenkomst voor de gedragstherapeutische behandeling is alleen mogelijk na schriftelijke goedkeuring van KynoLexis:
- 5.6 Voor betaling in termijnen wordt een administratieve meerwaarde:
- 5.6.a voor één maand uitstel, 10% van de vergoeding
- 5.6.b voor twee maanden uitstel, 15% van de vergoeding
- 5.6.c voor drie maanden uitstel, 20% van de vergoeding
- 5.7 Indien de cliënt de afspraak eenzijdig annuleert, blijft de betalingsverplichting tot stand:
- 5.7.a Indien de cliënt een gemaakte afspraak binnen 48 uur annuleert, brengt KynoLexis een vergoeding van 25% in rekening bij cliënt.
- 5.7.b Indien de cliënt de gemaakte afspraak binnen 24 uur annuleert, brengt KynoLexis een vergoeding van 50% in rekening bij de cliënt.
- 5.7.c Indien de cliënt een afspraak annuleert in verband met overmacht (ziekte, overlijden van de hond of andere zaken welke naar het oordeel van KynoLexis tot overmacht kunnen worden gerekend), wordt er 10% als administratie en organisatie in rekening bij de cliënt worden gebracht.

ARTIKEL 6: AANSPRAKELIJKHEID

- 6.1 KynoLexis zal in alle redelijkheid haar uiterste best doen om het gewenst resultaat van de behandeling te bereiken. Daarnaast zal zij een inschatting/prognose geven over de mogelijkheid tot verandering van het gedrag van de hond.
- 6.1.a KynoLexis kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van het door de cliënt gewenste resultaat.
- 6.1.b Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.
- 6.2 De afname van een gedragstherapeutische behandeling, het gebruik van trainingsmaterialen of (training)producten, geschieden op eigen risico van cliënt.
- 6.2.a KynoLexis kan niet aansprakelijk worden gesteld voor medische aandoeningen, ziekten en/of (vermeende) gebreken, mentaal of fysiek, welke het dier mogelijk oploopt voor, tijdens of ten gevolge van de gedragstherapeutische behandeling.
- 6.3 Deelname aan gedragstherapeutische behandelingen van KynoLexis gebeurt op eigen risico. De cliënt is te allen tijde aansprakelijk voor het gedrag van zijn of haar hond(en).
- 6.4 Het sluiten van een overeenkomst met KynoLexis, verandert niets aan de risicoaansprakelijkheid van de cliënt en/ of derden, aan de door een de hond aangebrachte schade in de zin van het Burgerlijk Wetboek 6, artikel 179 (Art. 6:179 BW).
- 6.5 De cliënt wordt geacht een aansprakelijkheidsverzekering voor derden (WAP) afgesloten te hebben, welke ook dekking biedt voor schade toegebracht door zijn of haar hond.

ARTIKEL 7: GEHEIMHOUDING

- 7.1 KynoLexis zal al haar verstreekte informatie als vertrouwelijk behandelen voor zover dit voortvloeit uit de aard van de informatie of bij nadrukkelijk, schriftelijk verzoek van de cliënt.
- 7.2 KynoLexis behoudt het recht de door de uitvoering van de opdracht opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis aan derden wordt gebracht.
- 7.3 KynoLexis zal eventueel (en in overleg met cliënt) gemaakte video- en/of fotomateriaal tijdens de gedragstherapeutische behandelingen niet gebruiken voor andere doeleinden dan de gedragstherapeutische behandeling;
- 7.3.a tenzij de cliënt hier schriftelijk of mondeling toestemming voor geeft.
- 7.4 Het is cliënt niet toegestaan beeld- en/of geluidsopnames te maken tijdens een sessie, tenzij KynoLexis hier nadrukkelijk toestemming voor geeft.

ARTIKEL 8: PRIVACY

- 8.1 KynoLexis verwerkt dagelijks verschillende vormen van persoonsgegevens van klanten. Voor de zorgvuldige omgang en beveiliging van deze gegevens handelt KynoLexis conform de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De gegevensverwerking en rechten van betrokken personen staan nader toegelicht in de [Privacyverklaring](#) van KynoLexis
- 8.2 Toevertrouwde feiten, die vertrouwelijk van aard zijn, zullen te allen tijde worden gerespecteerd.
- 8.3 Mededelingen aan derden worden slechts gedaan na overleg met cliënt en uitsluitend wanneer KynoLexis ervan overtuigd is dat de belangen van de klant en de hond of omgeving hiermee zullen zijn gediend.
- 8.4 De cliënt heeft het recht om zijn/haar persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft cliënt het recht om eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens door KynoLexis, en heeft dus recht op gegevensoverdraagbaarheid.
- 8.5 KynoLexis neemt de bescherming van de cliëntgegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.

ARTIKEL 9: WEBSHOP

- 9.1 Een product aanschaffen kan via www.kynolexis.nl/webshop. Deze online winkel is bestemd voor klanten van KynoLexis om producten (bij) te kopen ter ondersteuning van de training of begeleiding.
- 9.2 De webshop bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de nevenproducten die opdrachtnemer verkoopt:
 - 9.2.a Artikelomschrijving
 - 9.2.b prijs met inbegrepen alle bijkomstige kosten en belastingen
 - 9.2.c wijze van betaling
- 9.3 De prijzen vermeldt op de website, zijn de geldende prijzen van een product. Dit geldt ook voor een aanbieding of korting.
- 9.4 Geen van deze producten is bestemd om een persoonlijk advies van een professional te vervangen; zoals een dierenarts, gedragsdeskundige of ander (honden)professional.
- 9.4.a Cliënt dient te allen tijde en bij (de minste) twijfel, advies te vragen bij de (behandelend) dierenarts of (honden)professional, voor gebruik van de producten.
- 9.5 Het is niet mogelijk om een online-cursus, hand-out of trainingsprotocol gelijk te stellen met individuele sessies. Het volgen van een van deze geeft niet her recht op achteraf gratis vrijblijvende begeleiding of advies. De inhoud van dezer worden open en eerlijk gecommuniceerd via de website of link. Vragen of verwachtingen die niet worden ingevuld openen geen recht op restitutie.
- 9.6 KynoLexis 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 wanneer het product in gebruik is geweest.
- 9.7 Indien een product een fout vertoont bij aankomst, dan wordt het vervangen, mits terugsturen naar KynoLexis binnen de 14 kalenderdagen met een duidelijk omschrijving. Zo kunnen wij het bekijken en indien gerechtvaardigd een vervanging sturen. De retourkosten zijn voor rekening van de klant (retouradres: Laan van Braets 77, 3328 LK Dordrecht).

ARTIKEL 10: COPRIGHT EN INTELLECTUEEL EIGENDOM VAN KYNOLEXIS

- 10.1 De intellectuele eigendomsrechten op de door KynoLexis aan cliënt ter beschikking gestelde materialen en advies berusten bij KynoLexis.
- 10.2 KynoLexis behoudt zich alle intellectuele- en industriële eigendomsrechten voor die bij het uitvoeren van de opdracht inzake methoden, therapie en hulpmiddelen in de meest brede zijn ontwikkeld.
- 10.3 Alle door KynoLexis verstrekte rapporten, (online) cursusmateriaal, adviezen, aanwijzingen en richtlijnen zijn uitsluitend bestemd voor gebruik inzage gedragstherapeutische behandelingen en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KynoLexis worden verveelvoudigd, openbaar worden gemaakt of ter kennis aan derden worden gebracht. Hetzelfde geldt voor de correspondentie en verstrekte informatie aan hondenprofessionals betreffende een afgenomen dienst bij KynoLexis.
- 10.3.a Het is cliënt nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te gebruiken voor andere honden, dan geadviseerd voor de hond vermeld bij de aanvang van de overeenkomst.
- 10.4 Elke handeling in strijd met het in dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht:
 - 10.4.a Bij inbreuk komt KynoLexis een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.

ARTIKEL 11: KLACHTEN EN GESCHILLEN

- 11.1 Indien de cliënt niet tevreden is over KynoLexis of de gedragstherapeutische behandelingen, dan kan de cliënt een klacht indienen bij KynoLexis:

- 11.1.a Cliënt is verplicht om de klacht(en) over offertes, facturen en/of de (niet) geleverde opdracht zo snel mogelijk na het ontstaan van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan KynoLexis. Bij consulten dienst een klacht uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na afspraak van de opdracht kenbaar te zijn gemaakt.
- 11.1.b Een klacht of geschild wordt enkel opgenomen na schriftelijke bekendmaking via het [klachtenformulier](#)
- 11.1.c KynoLexis streeft ernaar om de klacht binnen een termijn van 7 dagen, na ontvangst van dit formulier, de klacht of geschil in behandeling nemen.
- 11.1.d KynoLexis zal samen met de cliënt proberen om het probleem op te lossen. KynoLexis dient in de gelegenheid te worden gesteld de tekortkoming te herstellen.
- 11.2 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de cliënt niet op.
- 11.3 Partijen komen ten aanzien van alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze algemene voorwaarden, overeen dat deze geschillen in eerste instantie worden voorgelegd aan de arrondissementsrechtbank, waaronder KynoLexis ressorteert. Op de overeenkomst tot opdracht is het Nederlands recht van toepassing.
- 11.4 In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens KynoLexis en betrokkenen derden, 12 maanden.

ARTIKEL 12: SLOTBEPALING EN WIJZIGING VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 12.1 Alle kosten die KynoLexis zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk dient te maken tot behoud van haar rechten met betrekking tot invordering van door cliënt verschuldigde bedragen komen ten late van de cliënt.
- 12.2 Over al het overige, niet bepaalde, beslist KynoLexis. Deze beslissingen zijn bindend.
- 12.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen kunnen de algemene voorwaarden door KynoLexis worden gewijzigd:
 - 12.3.a Wijzingen in de algemene voorwaarden worden tenminste 10 kalenderdagen inwerkingtreding bekend gemaakt door een algemene publicatie op de website van KynoLexis.
- 12.4 Deze algemene voorwaarden zijn geldig van 1 januari tot 31 december 2022.