

# Algemene voorwaarden

## KynoLexis - privétraining en gedragstherapie

Deze algemene voorwaarden worden gebruikt door Inna Dirkse-Burmensky, hondengedragstherapeut en eigenaar bij KynoLexis, gevestigd te Dordrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 69652430

### Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden hebben de volgende uitdrukkingen de volgende betekenissen:

1. **De opdrachtnemer:** KynoLexis.
2. **De klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met opdrachtnemer.
3. **Hond:** de hond of honden waarvoor de klant de diensten afneemt.
4. **Diensten/ dienstverlening:** afspraken voor hondentraining, gedragstherapie, advies, coaching, vervolgssessies
5. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW tussen opdrachtnemer en klant.
6. **Traject:** een samenhangend geheel van diensten met een vooraf overeengekomen duur en/of inhoud.
7. **De website:** de website met (in ieder geval) de domeinnaam [www.kynolexis.nl](http://www.kynolexis.nl)
8. **Digitale inhoud:** alle door KynoLexis digitaal verstrekte materialen zoals werkboeken, video's, online cursussen, toegang tot digitaal platforms en vergelijkbare digitale producten.

### Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten en diensten van opdrachtnemer, alsmede op het gebruik van de website door de klant en op de rechtsverhouding tussen de opdrachtnemer en de klant, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de overeenkomst.
2. Afwijkingen van deze overeenkomst zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen.
3. Indien er sprake is van tegenstrijdigheid tussen de overeenkomst en deze het bepaalde in de overeenkomst voorrang.

### Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand na schriftelijke bevestiging (digitaal) door KynoLexis.
2. Opname van een afspraak in het agendasysteem geldt als bewijs van de overeenkomst.
3. Ten aanzien van het aangaan van de overeenkomst gelden in ieder geval de volgende minimumvoorwaarden:
  - a. De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een klant zonder opgaaf van redenen te weigeren.
  - b. De klant heeft een minimale leeftijd van 18 jaar.
  - c. De klant is de eigenaar van de hond of heeft schriftelijk toestemming gekregen van de eigenaar van de hond om KynoLexis een opdracht te geven.
  - d. De klant spreekt de Nederlandse of de Engelse taal.

- e. Vervolgssessies of wekelijkse ondersteuning zijn uitsluitend beschikbaar na afronding van het First Life Skills Consult, dat vereist is voor een zorgvuldige intake en beoordeling van de passende dienstverlening.

### Artikel 3a – Herroepingsrecht en digitale inhoud

1. De klant stemt met de aankoop van digitale inhoud of een dienst met digitale componenten in met de levering van deze digitale inhoud tijdens de wettelijke bedenktijd van 14 dagen na aankoop.
2. Door gebruik te maken van de digitale inhoud of toegang te verkrijgen tot het digitale platform binnen de bedenktijd van 14 dagen, doet de klant uitdrukkelijk afstand van zijn herroepingsrecht conform artikel 6:230p lid 3 BW.
3. Dit herroepingsrecht vervalt op het moment dat KynoLexis is begonnen met de volledige uitvoering van de overeenkomst, nadat de klant daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven en heeft erkend daarmee zijn herroepingsrecht te verliezen.

### Artikel 4 – Uitvoering van de overeenkomst van opdracht voor advies

1. KynoLexis 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 geen resultaat of het welslagen van haar dienstverlening garandeert noch de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de klant gestelde doel.
2. KynoLexis kan een inschatting of prognose geven over de mogelijkheid tot verbetering van het gedrag van de hond. Het succes van het advies is afhankelijk van factoren zoals genetische aanleg, eerdere leerervaringen, omgeving, gezondheid en individuele eigenschappen van de hond. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft de betalingsverplichting onverminderd bestaan.
3. De klant past adviezen, oefeningen of trainingen toe op eigen risico. KynoLexis is niet aansprakelijk voor eventuele schade, letsel of ziekte van de hond die voortvloeit uit het advies of de uitvoering ervan.
4. De hond dient gezond te zijn en vrij te zijn van besmettelijke ziekten. Indien dit niet het geval is, kan de opdrachtnemer de afspraak verzetten of opschorten.
5. Honden die deelnemen aan privé-training of gedragstherapie dienen ingeënt te zijn tegen overdraagbare ziekten. KynoLexis is niet aansprakelijk voor ziekten, letsel, overlijden of vermeende fysieke of mentale gebreken van de hond, tijdens of als gevolg van de dienstverlening.
6. In bepaalde gevallen kan overleg met derden, zoals een dierenarts, noodzakelijk zijn (bijvoorbeeld voor het voorschrijven van medicijnen ter vermindering van stress bij de hond). Dit gebeurt altijd in overleg met de klant:
  - a. De klant verstrekt vooraf schriftelijk bekende medische aandoeningen, ziektes of klachten aan KynoLexis.
  - b. De klant verstrekt de benodigde gegevens van de dierenarts, zodat KynoLexis contact kan opnemen.
  - c. Alle medische maatregelen of adviezen van de dierenarts worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de klant en/of de dierenarts zelf.
7. Alle aan KynoLexis verstrekte informatie die vertrouwelijk van aard is, wordt gerespecteerd en niet zonder toestemming gedeeld, tenzij wettelijke verplichtingen of noodzakelijke zorg van derden dit vereisen.

## Artikel 4a – Online diensten en technische verantwoordelijkheid

1. De klant is zelf verantwoordelijk voor de technische mogelijkheden om een online dienst af te nemen, waaronder een werkende internetverbinding, geschikt apparaat en benodigde software. KynoLexis stelt alles in het werk om de klant hierbij te ondersteunen.
2. Als blijkt dat andere klanten geen technische problemen ondervinden, kan KynoLexis niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele problemen met deelname aan een online dienst. Er vindt in dat geval geen restitutie van betaalde bedragen plaats.
3. KynoLexis draagt er zorg voor dat binnen drie werkdagen na aanmelding voor een online dienst of digitaal product de toegang in orde wordt gemaakt. De klant ontvangt hierover per e-mail bericht. De klant is zelf verantwoordelijk om KynoLexis te informeren (via [info@kynolexis.nl](mailto:info@kynolexis.nl)) als deze informatie niet binnen drie werkdagen is ontvangen.
4. Indien toegangsinformatie wel is verstuurd maar door de klant niet is ontvangen, en de klant dit niet binnen de gestelde termijn heeft gemeld bij KynoLexis, vindt geen restitutie van betaalde bedragen plaats.
5. Voor online consulten (bijvoorbeeld via Zoom) draagt KynoLexis er zorg voor dat minimaal 24 uur voordat de dienst van start gaat een toegangslink wordt toegestuurd per e-mail. De klant is zelf verantwoordelijk om KynoLexis te mailen als deze link niet 24 uur voor de dienst is ontvangen. Als de link wel is verstuurd maar door de klant niet is ontvangen én de klant heeft dit niet vóór de start van de dienst aangegeven bij KynoLexis, wordt het betaalde bedrag niet geretourneerd.

## Artikel 4b – Toegang tot digitale inhoud

1. De duur van de toegang tot digitale inhoud wordt vooraf door KynoLexis kenbaar gemaakt op de pagina waar tot aankoop kan worden overgegaan.
2. Voor diensten met WhatsApp-coaching geldt dat deze beschikbaar is gedurende de overeengekomen periode zoals vermeld bij de dienst (bijvoorbeeld 4 weken of 6 weken).
3. Het niet kunnen bekijken of gebruiken van digitale inhoud binnen de toegangsperiode door de klant is geen reden tot restitutie van betaalde bedragen.
4. KynoLexis behoudt zich het recht voor om digitale platforms, software of diensten van derden te wijzigen of te vervangen indien dit noodzakelijk is voor de dienstverlening.

## Artikel 5 – Annulering of verplaatsing van afspraak

1. Gemaakte afspraken (consult of losse vervolgessie) tussen KynoLexis en de klant kunnen tot minimaal 24 uur van te voren door de klant worden afgezegd of gewijzigd. Later afzeggen of wijzigen door de klant kan alleen in geval van overmacht en met wederzijdse instemming.
2. Bij annulering: door de klant worden de volgende vergoedingen in rekening gebracht:
  - a. Binnen 48 uur: 20% van het afgesproken tarief.
  - b. Binnen 24 uur: 50% van het afgesproken tarief.
  - c. Bij overmacht (zoals ziekte of overlijden van de hond): 10% administratiekosten.
3. Indien door ziekte of overmacht van KynoLexis 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.
4. De trajecten hebben een bepaalde duur: als de klant een afspraak afzegt binnen deze termijn, behoudt KynoLexis zich het recht voor geen afspraak in te plannen buiten de duur van het afgenomen traject. Indien de klant een traject eenzijdig annuleert, blijft de betalingsverplichting tot stand.

5. Bij annulering door de klant van een dienst met digitale inhoud behoudt KynoLexis zich het recht om €25,- administratiekosten in rekening te brengen. Dit wordt in mindering gebracht op het terug te betalen bedrag vanwege transactiekosten bij de gebruikte betaalprovider.

## Artikel 6 – Prijzen en betaling

1. Als KynoLexis en de klant geen vaste prijsafspraken ten aanzien van haar diensten maken, of wanneer KynoLexis buiten gemaakte vaste prijsafspraken werkzaamheden voor de klant verricht, worden de werkzaamheden aan klant in rekening gebracht op basis van het dan geldende, aan de klant kenbaar gemaakte, uurtarief (er is daarbij geen sprake van een overeenkomst op afstand zoals bedoeld in het Burgerlijk Wetboek). Er kunnen verschillende tarieven gelden voor verschillende soorten werkzaamheden.
2. KynoLexis kan haar tarieven voor adviezen of online producten wijzigen. Echter, als een advies of online product eenmaal is besteld zal de prijs daarvan niet tussentijds wijzigen. Als een prijswijziging valt binnen drie maanden na het afsluiten van de overeenkomst, gaat de wijziging pas na de derde maand in.
3. De prijzen staan inclusief BTW op de website vermeld.
4. Facturen moeten worden betaald op de door de KynoLexis aangegeven wijze. Indien vooraf overeengekomen, kunnen sommige betalingen termijnen worden voldaan. KynoLexis accepteert geen contante betalingen.
5. Facturen die niet vooraf zijn betaald of worden gestorneerd moeten binnen zeven dagen na de factuurdatum worden voldaan. Bij te late betaling is de klant in verzuim en kunnen wettelijke handelsrente en opschorting of beëindiging van werkzaamheden worden toegepast, zonder dat KynoLexis daardoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadelijk kan worden.
6. Als KynoLexis genoodzaakt is tot (buiten)gerechtelijke invorderingsmaatregelen over te gaan, zullen de hieraan verbonden kosten ten laste komen van de klant, als de klant een consument is conform de wettelijke regels omtrent incassokosten.
7. Klachten over een factuur moeten binnen zeven dagen na de factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd bij KynoLexis worden ingediend, bij gebreke waarvan een klacht wordt geacht niet op tijd te zijn gemeld.

## Artikel 6a – Betaling in termijnen

1. Bij aankoop van een dienst of traject heeft de klant de mogelijkheid om te kiezen voor betaling in vier termijnen, mits deze optie wordt aangeboden door KynoLexis op de betaalpagina.
2. De keuze voor betaling in termijnen wordt direct bij de betaling gemaakt en vastgelegd. De keuze voor betaling in termijnen ontslaat de klant niet van de verplichting tot volledige betaling van het overeengekomen totaalbedrag. De betalingsverplichting blijft bestaan, ook als de klant ervoor kiest de begeleiding of het traject tussentijds te stoppen of niet (volledig) af te nemen.
3. De betaling in termijnen vindt plaats in vier gelijke maandelijkse termijnen. De eerste termijn wordt direct bij aankoop geïncasseerd. De drie daaropvolgende termijnen worden automatisch maandelijks geïncasseerd op dezelfde dag van de maand als de eerste betaling. De klant is verantwoordelijk voor voldoende saldo op de rekening om de automatische incasso's succesvol te laten verlopen.

4. Indien een betalingstermijn niet tijdig wordt voldaan, is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is. Bij verzuim behoudt KynoLexis zich het recht voor om verdere dienstverlening op te schorten totdat de achterstand is voldaan.
5. Indien een incasso mislukt of wordt gestorneerd, worden er €25,- aan extra incassokosten in rekening gebracht. Dit bedrag wordt automatisch aan het openstaande bedrag toegevoegd en dient bij de eerstvolgende betaling te worden voldaan.
6. Indien een betaling uitblijft, kan KynoLexis wettelijke handelsrente en incassokosten in rekening brengen conform de geldende wettelijke regels.
7. Indien de klant de betalingen tijdelijk staakt en later alsnog de achterstand inhaalt, geeft dit geen recht op verlenging van de oorspronkelijke begeleidingsperiode. De oorspronkelijke einddatum van het traject blijft ongewijzigd, ongeacht eventuele betalingsachterstanden of opschortingen.
8. Een lopende termijnbetaling kan niet eenzijdig door de klant worden stopgezet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KynoLexis. Eventuele restitutie of verrekening van reeds betaalde bedragen is ter beoordeling van KynoLexis en afhankelijk van de reeds geleverde diensten.
9. Totdat het volledige bedrag is voldaan, blijven de geleverde diensten en materialen (zoals rapporten, werkboeken en hand-outs) eigendom van KynoLexis, voor zover dit juridisch mogelijk is.

## Artikel 7 – Tussentijdse beëindiging

1. Beide partijen kunnen de dienstverlening tussentijds beëindigen indien voortzetting in redelijkheid niet kan worden verlangd.
2. KynoLexis mag de dienstverlening tussentijds beëindigen indien:
  - a. het vertrouwen ernstig is verstoord;
  - b. de veiligheid van mens of dier in het geding is;
  - c. doorverwijzing naar een specialist (bijvoorbeeld dierenarts) noodzakelijk wordt geacht.
    - i. Bij beëindiging wegens doorverwijzing naar een specialist worden de reeds uitgevoerde diensten naar rato in rekening gebracht.
    - ii. In alle overige gevallen blijft de klant de volledige betaling verschuldigd.

## Artikel 8 – Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van KynoLexis is beperkt tot het bedrag dat de klant aan de KynoLexis heeft betaald en daarnaast geldt dat zij niet aansprakelijk kan worden gehouden voor gevolgschade en vergelijkbare schade, zoals gemiste inkomsten of winst, zaakschade, gemist levensgenot en daarmee vergelijkbare schade of schade door dood of letsel.
2. KynoLexis kan ook voor het overige niet aansprakelijk worden gehouden voor enige schade, tenzij zij haar aansprakelijkheid niet wettelijk uit kan sluiten of beperken zoals bij opzet of grove schuld.
3. De klant is en blijft aansprakelijk voor de gevolgen van het optreden van zijn/haar hond (Burgerlijk Wetboek 6:179)
4. Eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst dient de klant zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is aan KynoLexis te melden, waarbij drie maanden als redelijk wordt aangemerkt. Een vordering op KynoLexis verjaart als deze niet binnen 1 jaar na het bekend worden met de schade aan de hondentrainer wordt gemeld.

## Artikel 9 – Intellectuele eigendommen

1. Alle door KynoLexis verstrekte materialen zoals adviezen, rapporten, methoden, stappenplannen, foto's en video's, blijven intellectueel eigendom van KynoLexis.
2. Deze materialen zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik door de klant en mogen niet zonder schriftelijke toestemming worden verveelvoudigd of verspreid.
3. Het is de klant niet toegestaan om door KynoLexis verstrekte materialen commercieel te gebruiken of door te verkopen aan derden.

## Artikel 10 – Verwerking van persoonsgegevens

1. KynoLexis verwerkt in het kader van de overeenkomst persoonsgegevens. Meer informatie hierover staat in de [privacyverklaring](#).

## Artikel 11 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de dienstverlening kunnen schriftelijk worden ingediend via het klachtenformulier op de website: <https://www.kynolexis.nl/klachtenprocedure/>
2. KynoLexis streeft ernaar binnen 14 dagen inhoudelijk te reageren.
3. Indien geen oplossing wordt bereikt, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

## Artikel 12 – Andere bepalingen

1. KynoLexis is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen kunnen plaatsvinden tussen afzonderlijke opdrachten of bestellingen. Klanten kunnen bezwaar maken tegen wijzigingen, waarna de oude voorwaarden blijven gelden tot afronding van de opdracht.
2. Als enige bepaling in deze algemene voorwaarden niet geldig is, tast dit niet de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen aan. De ongeldige bepaling wordt geacht te zijn vervangen door een geldige bepaling, met een strekking die de oorspronkelijke strekking zo dicht mogelijk benadert.
3. De werking van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) wordt uitgesloten.
4. De overeenkomst (bestelling, opdracht, traject) wordt opgeslagen en kan door de klant worden opgevraagd bij KynoLexis.
5. De overeenkomst wordt alleen in het Nederlands afgesloten.
6. Als de klant geen consument is, stemt de klant ermee in dat de artikelen 6:227b en 6:227c BW niet van toepassing zijn tussen hen en dat de klant daar geen rechten aan kan ontleen.

## Artikel 13 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de overeenkomst, deze algemene voorwaarden en de overige rechtsverhouding tussen de klant en KynoLexis is Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen tussen de klant en KynoLexis zullen, als ze niet onderling kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de rechtbank in het arrondissement waar KynoLexis haar vestiging heeft. De klant die is aan te merken als consument heeft gedurende een periode van een maand nadat KynoLexis zich op deze bepaling beroept de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de rechter die op grond van de wet bevoegd is.

*Deze algemene voorwaarden zijn geldig van 1 januari tot 31 december 2026.*