



Algemene Voorwaarden

1. Begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Opdrachtnemer:** Surasense, gevestigd te Zevenbergschen Hoek, ingeschreven bij KvK onder nr. 94079196
- **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een dienst van Surasense afneemt.
- **Diensten:** gedragstherapie, puppybegeleiding, privétraining, consulten, begeleidingstrajecten, snuffeltuinen en overige activiteiten aangeboden door Surasense.
- **Hond:** de hond van opdrachtgever waarop de dienst betrekking heeft.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, diensten, afspraken, trainingen en overeenkomsten tussen Surasense en opdrachtgever.
- 2.2 Door het boeken van een dienst verklaart opdrachtgever deze voorwaarden te hebben gelezen en ermee akkoord te gaan.
- 2.3 Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk door Surasense zijn bevestigd.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1 Een overeenkomst komt tot stand zodra een afspraak mondeling, schriftelijk of digitaal is bevestigd door Surasense.
- 3.2 Surasense behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren wanneer dit om professionele, medische of veiligheidsredenen noodzakelijk wordt geacht.

4. Uitvoering van de dienstverlening

- 4.1 Surasense voert de diensten uit naar beste inzicht, vaardigheden en volgens moderne, diervriendelijke methodes.
- 4.2 Het bereiken van gedragsverbetering is mede afhankelijk van inzet, consistentie en naleving van adviezen door opdrachtgever. Surasense kan daarom geen garanties geven op het resultaat.
- 4.3 Opdrachtgever is verplicht juiste informatie te verstrekken over de hond, waaronder gezondheid, gedrag, medicatie en eerdere incidenten.
- 4.4 Bij twijfel over de gezondheid van de hond kan Surasense adviseren eerst een dierenarts te raadplegen alvorens begeleiding voort te zetten.

5. Verantwoordelijkheid en veiligheid

- 5.1 Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het gedrag van de hond.
- 5.2 Opdrachtgever zorgt voor een veilige omgeving tijdens trainingen en consulten.
- 5.3 Surasense is niet aansprakelijk voor schade of letsel veroorzaakt door de hond of opdrachtgever tijdens of na de dienst.
- 5.4 Kinderen mogen aanwezig zijn tijdens sessies als dat veilig is; ouders/verzorgers blijven volledig verantwoordelijk.

6. Tarieven en betaling

- 6.1 Alle tarieven worden vooraf gecommuniceerd via website, e-mail of offerte.
- 6.2 Betaling dient te geschieden binnen 7 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
- 6.3 Bij niet-tijdige betaling kan Surasense de uitvoering van diensten opschorten.
- 6.4 Reiskosten worden extra in rekening gebracht.

7. Annulering en verzetten van afspraken

- 7.1 Afspraken kunnen kosteloos worden verzet of geannuleerd tot **48 uur** voor de geplande tijd.
- 7.2 Bij annulering tussen 48 en 24 uur wordt **50%** van het tarief in rekening gebracht.
- 7.3 Bij annulering binnen 24 uur of bij niet verschijnen wordt **100%** van het tarief in rekening gebracht.
- 7.4 Surasense behoudt het recht afspraken te verplaatsen of te annuleren bij ziekte, extreme weersomstandigheden of andere omstandigheden. Er wordt dan in overleg een nieuwe afspraak gepland, of het bedrag wordt gerestitueerd.

8. Trajecten, pakketten en strippenkaarten

- 8.1 Aangekochte pakketten of trajecten dienen binnen de afgesproken periode te worden gebruikt, tenzij anders overeengekomen.
- 8.2 Niet-gebruikte lessen worden niet gerestitueerd.
- 8.3 Pakketten zijn persoonlijk en niet overdraagbaar.

9. Ziekte van de hond

- 9.1 Bij ziekte, besmettelijke aandoeningen of loopsheid dient opdrachtgever Surasense tijdig te informeren.
- 9.2 Surasense kan besluiten de afspraak te verzetten indien uitvoering niet verantwoord is.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1 Surasense is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die ontstaat door:
 - onjuist verstrekte informatie door opdrachtgever
 - niet opvolgen van adviezen
 - letsel of schade veroorzaakt door de hond
 - situaties buiten de invloed van Surasense
- 10.2 Eventuele aansprakelijkheid is altijd beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.

11. Overmacht

- 11.1 Bij omstandigheden buiten de invloed van Surasense (zoals ziekte, calamiteiten, weersomstandigheden) kan de dienstverlening worden onderbroken of verplaatst zonder dat schadevergoeding verschuldigd is.

12. Intellectueel eigendom

- 12.1 Alle materialen, adviezen, documenten, trainingen en methodes blijven eigendom van Surasense.
- 12.2 Het is niet toegestaan deze te delen, vermenigvuldigen of commercieel te gebruiken zonder schriftelijke toestemming.

13. Klachten

- 13.1 Klachten dienen binnen 7 dagen na de sessie schriftelijk gemeld te worden.
- 13.2 Surasense zal de klacht zorgvuldig beoordelen en streven naar een passende oplossing.

14. Toepasselijk recht

- 14.1 Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Geschillen worden, indien niet anders overeengekomen, voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het arrondissement van de vestigingsplaats van Surasense.