



# Algemene voorwaarden

Nienke's Kwispelclub (2026)

## Algemeen

- Alle tussen Nienke's Kwispelclub en de cursist/klant gesloten en te sluiten overeenkomsten worden beheerst door de navolgende voorwaarden.
- Cursisten/klanten zijn zij die deze overeenkomst zijn aangegaan met Nienke's Kwispelclub en men is cursist vanaf het moment van inschrijving/ boeken tot het einde van het overeengekomen aantal lessen of dienst.
- Cursisten trainen te allen tijde voor eigen risico bij Nienke's Kwispelclub.
- Afwijkende bedingen gelden slechts indien partijen deze schriftelijk zijn overeengekomen en dan nog alleen voor de speciale overeenkomst waarvoor het afwijkende beding is overeengekomen.
- De vakanties worden, zoveel mogelijk, tijdig gecommuniceerd via de website, sociale media en de mail.

## Trainingen en diensten

- De vakanties worden, zoveel mogelijk, tijdig opgenomen in de planning van de diensten en trainingen.
- Inschrijving verplicht tot betaling van de cursus/dienst. Helaas wordt geen restitutie van het cursusgeld gegeven.
- Indien door ziekte van de hond de cursus moet worden beëindigd, wordt 40% van het resterende cursusgeld gerestitueerd, onder aftrek van de tot dan toe gevolgde lessen. Mogelijk vraagt de trainer naar een dierenartsverklaring. Loopsheid is niet geldig als ziekte.
- Indien door ziekte of overmacht de cursus moet worden beëindigd door de trainer(s), wordt 50% van het resterende cursusgeld, onder aftrek van de kosten voor het cursusmateriaal en de tot dan toe gevolgde lessen, aan de cursist gerestitueerd.
- Indien een privéles of cursus <24 uur voor aanvang van die dienst is afgezegd, wordt 50% van het dienstbedrag gerekend.
- Wanneer er door de cursist wordt gekozen één of meerdere lessen te missen, wordt er geen cursusgeld teruggestort. De gemiste lessen worden niet verrekend met de volledige kosten van de cursus.
- Indien door ziekte of overmacht van de trainer(s) lessen uitvallen zullen deze in overleg en naar mogelijkheden van de trainer(s) ingehaald kunnen worden.
- Tijdens de cursussen dient er gewerkt te worden met een goed passende halsband of borsttuig en een riem van 2 meter. Slipkettingen, touwen en fixatielijnen zijn NIET toegestaan. Het gebruik van dieronvriendelijke trainingsmaterialen en/of methoden zijn tijdens de cursussen en diensten van Nienke's Kwispelclub niet toegestaan. Voor aanvang van de cursus dienen de honden goed uitgelaten te worden.
- Daar wij werken met dieren en mensen geven wij geen 100% garantie op het resultaat, een goed resultaat is ook afhankelijk van uw eigen inzet en niet alleen ten tijde van de cursus.

### **Individuele uitlaatservice**

Indien je akkoord bent met de algemene voorwaarden na inschrijving bij de individuele uitlaatservice, ga je met het volgende akkoord:

- Bij afmelding tussen 24-48u van de afgesproken wandeling, wordt 50% van het dienstbedrag gerekend.
- Bij afmelding <24u van de afgesproken wandeling, wordt 100% van het dienstbedrag gerekend.
- Bij ziekte van diegene die de wandeling doet, zijn er geen kosten voor de klant en zorgt de klant voor vervanging.
- De hond valt ten allen tijden onder de verantwoordelijkheid van de eigenaar, ondanks dat deze wordt uitgelaten door Nienke-s Kwispelclub.

### **Hondenoppas aan huis**

- Bij afmelding tussen 24-48u van de afgesproken oppasdienst, wordt 50% van het dienstbedrag gerekend.
- Bij afmelding <24u van de afgesproken oppasdienst, wordt 100% van het dienstbedrag gerekend.
- Bij ziekte van de oppas, zijn er geen kosten voor de klant en zorgt de klant voor vervanging.
- De hond valt ten allen tijden onder de verantwoordelijkheid van de eigenaar, ondanks dat deze wordt uitgelaten door Nienke-s Kwispelclub.

### **Aansprakelijkheid**

- U bent te allen tijde verantwoordelijk voor de eventuele schade die u en uw hond kunnen veroorzaken.
- Deelname aan de cursussen is geheel voor eigen risico.
- Nienke's Kwispelclub is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook aan u, uw eigendommen, uw hond of derden opgedaan voor, tijdens of na de cursus of andere activiteiten georganiseerd door Nienke's Kwispelclub.
- Nienke's Kwispelclub is niet aansprakelijk voor schade toegebracht door u of uw hond aan derden voor, tijdens of na de cursus of andere activiteiten georganiseerd door Nienke's Kwispelclub. U dient voor de aanvang van de cursus een WA-verzekering afgesloten te hebben. Let op dat ook uw hond(en) zijn meeverzekerd.

### **Adviezen**

- Een bezitter/eigenaar van een hond kan ten aanzien van het (on)gewenste gedrag van een hond advies vragen aan Nienke's Kwispelclub .
- Het verkregen advies is gebaseerd op de uitgebreide en deskundige ervaringen van de instructeur van Nienke's Kwispelclub.
- Deze advisering leidt niet tot aansprakelijkheid van Nienke's Kwispelclub voor eventuele ongewenste gevolgen van de toepassingen van de adviezen. De bezitter/eigenaar van de hond blijft aansprakelijk voor de gevolgen van het optreden van zijn/haar hond, conform het gestelde in het Burgerlijk Wetboek.

## **Lichamelijke gesteldheid**

- Indien een hond loops is of lichamelijk niet in orde, dient de cursist overleg te plegen met de instructeur(s) alvorens hij/zij op de les verschijnt.
- Indien er geen overeenstemming bestaat tussen instructeur(s) en cursist betreffende de lichamelijke gezondheid van de hond, dient de cursist voor eigen rekening overleg te plegen met een dierenarts.

## **Reglement van orde**

- Bij verhindering dient de cursist de trainer zo vroeg mogelijk, doch uiterlijk 24 uur voor aanvang van de les/dienst, op de hoogte te brengen.
- De te trainen honden dienen er verzorgd uit te zien.
- Indien een hond loops is of lichamelijk niet in orde, dan dient de cursist overleg te plegen met de trainer(s) alvorens hij/zij op de les verschijnt.
- Indien er geen overeenstemming bestaat tussen trainer(s) en cursist betreffende de lichamelijke gezondheid van de hond, dient de cursist voor eigen rekening overleg te plegen met de dierenarts.
- In overleg met de trainer(s) is het toegestaan dat de cursist andere personen meebrengt naar de training, doch uitsluitend op eigen risico van de cursist.
- De relaties van de cursist moeten zich aanpassen aan nader op te geven gedragsregels gedurende de training.
- De instructeur staat in voor het onderhouden van zijn capaciteiten, deskundigheid en kennis om de opdracht uit te voeren.
- De klant dient de aanwijzingen van de instructeur op te volgen.
- Wij verwachten van u dat u de hulpmiddelen aanschaft en gebruikt die de instructeur u voorschrijft (in verband met veiligheid van de klant, de instructeur en de omgeving).
- Toezeggingen in welke zin dan ook gedaan door de instructeur worden indien niet schriftelijk bevestigd, geacht niet te zijn gedaan.
- Tijdens de lessen is het de cursist en de eventuele andere bezoekers verboden om alcohol te nuttigen.

## **Communicatie**

- Voor misverstaan, verminderingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van gebruik van internet of enig ander communicatiemiddel in het contact tussen Nienke's Kwispelclub en de klant, dan wel tussen Nienke's Kwispelclub en derden, voor zover betrekking hebbend op de relatie tussen u en Nienke's Kwispelclub is Nienke's Kwispelclub niet aansprakelijk, tenzij er sprake mocht zijn van opzet of grove schuld van Nienke's Kwispelclub.

## **Overmacht**

- Nienke's Kwispelclub heeft ten alle tijden het recht om in geval van overmacht de bestellingen aan de klant op te schorten, dan wel de overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden. Nienke's Kwispelclub dient dit schriftelijk aan de klant mee te delen. De klant heeft geen recht tot claimen van een schade vergoeding indien Nienke's Kwispelclub door overmacht niet in staat is tot nakomen van de overeenkomst. Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming welke niet aan Nienke's Kwispelclub kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan haar schuld noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

## **Facturatie/betaling**

- De cliënt dient zich te houden aan de vervaldatum van de betreffende factuur.
- Indien de vervaldatum wordt overschreden, wordt er door Nienke's Kwispelclub tenminste 1 herinnering per mail of WhatsApp gestuurd.
- Inschrijving verplicht tot betaling van de cursus/dienst. Helaas wordt geen restitutie van het cursusgeld gegeven.
- Indien door ziekte van de hond de cursus moet worden beëindigd, wordt 40% van het resterende cursusgeld gerestitueerd, onder aftrek van de tot dan toe gevolgde lessen. Mogelijk vraagt de trainer naar een dierenartsverklaring. Loopsheid is niet geldig als ziekte.

## **Klachtenprocedure**

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar fouten moeten wel worden opgelost. Als u over iets ontevreden bent of als u van mening bent dat er in uw geval fouten zijn gemaakt, dan vernemen wij dat graag van u. Wij zullen onze fouten en de gevolgen daarvan altijd proberen op te lossen.

Wij houden niet van ontevreden klanten, dat zult u begrijpen. Daarom zullen wij er alles aan doen om dit te voorkomen. Maar mocht u onverhoopt toch ergens niet tevreden over zijn, dan horen we dat graag van u. Bespreek uw ontevredenheid liefst in een persoonlijk gesprek. Meestal is er een simpele oplossing en die bieden wij u natuurlijk graag aan.

Wij willen er ook van leren voor de toekomst. Daarom stellen wij het zeer op prijs als u ons hierover informeert. U kunt contact opnemen via de email: [info@nienkes-kwispelclub.nl](mailto:info@nienkes-kwispelclub.nl) of via het contactformulier op de website: [nienkes-kwispelclub.nl](http://nienkes-kwispelclub.nl).

### ***Wat doen wij met de klacht ?***

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen drie dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin wij vermelden:

- een korte beschrijving van de klacht
- Hoe en wanneer wij uw klacht onderzoeken
- op welk termijn u naar alle waarschijnlijkheid een antwoord kan verwachten.

### ***Verloop behandeling klacht***

Aan de hand van de klacht en het horen van de betrokkenen binnen onze organisatie vormen wij ons een zo goed mogelijk beeld van de inhoud en situatie rond de klacht. Het kan zijn dat u gevraagd wordt een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven. Indien u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, wordt bekeken of een vorm van schadeloosstelling en/of andere genoegdoening op zijn plaats is, en of en zo ja welke maatregelen er intern kunnen worden genomen om herhaling van het probleem te voorkomen.

Wij streven ernaar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van een klacht inhoudelijk te reageren, indien dit niet lukt wordt u ingelicht over de reden van uitstel en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn er wel een reactie kan komen.

### ***Tot slot***

Wij zullen er alles aan doen om uw klacht op een voor u bevredigende wijze op te lossen!