



## **Algemene voorwaarden Speaking Dogs**

Mevrouw R. Kuijf handelend onder de naam Speaking Dogs is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77033132 en is gevestigd aan de Hazelaarlaan 11, 2803BS te Gouda.

### **Artikel 1 Begrippen**

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Aanbod: iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Speaking Dogs.
3. Diensten: de Diensten die Speaking Dogs aanbiedt zijn training en coachingsessies, zoals gedragstherapie en puppylessen, aan Opdrachtgever en waar van toepassing de hond van Opdrachtgever.
4. Hond: het dier waarvoor Opdrachtgever gebruik maakt van de dienstverlening van Speaking Dogs.
5. Opdrachtgever: de persoon die Speaking Dogs heeft aangesteld of waaraan Speaking Dogs een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
6. Overeenkomst: elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en Speaking Dogs, alsmede voorstellen van Speaking Dogs voor Diensten die door Speaking Dogs aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Speaking Dogs waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekbaar geheel vormen.
7. Speaking Dogs: de dienstverlener die Diensten aan Opdrachtgever aanbiedt.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Speaking Dogs, elke Overeenkomst tussen Speaking Dogs en Opdrachtgever en op elke dienst die door Speaking Dogs wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Speaking Dogs aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met Speaking Dogs is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
6. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
7. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
8. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
9. In het geval Speaking Dogs niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

### **Artikel 3 Het Aanbod**

1. Alle door Speaking Dogs gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Speaking Dogs is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Speaking Dogs het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor Speaking Dogs gegronde reden te weigeren.

3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.

4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoeddrachten.

5. Eventuele vastgelegde tijden in het aanbod van Speaking Dogs zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

#### **Artikel 4 Totstandkoming van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van Speaking Dogs heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Speaking Dogs te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail. Indien Opdrachtgever een mondeling akkoord heeft gegeven zal Speaking Dogs deze schriftelijk bevestigen aan Opdrachtgever. **Advies: stuur na de acceptatie van de Opdrachtgever een opdrachtsbevestiging.**

2. Speaking Dogs heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.

3. Speaking Dogs is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.

4. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.

5. Elke Overeenkomst die met Speaking Dogs wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan Speaking Dogs wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met Speaking Dogs is verbonden.

6. Opdrachtgever heeft gedurende de wettelijke termijn van 14 dagen recht op herroeping, tenzij Speaking Dogs met toestemming van Opdrachtgever reeds aanvang heeft gemaakt met de Dienstverlening. Opdrachtgever ziet door middel van deze toestemming af van haar herroepingsrecht.

7. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

#### **Artikel 5 Duur van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2. Zowel Opdrachtgever als Speaking Dogs kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.

3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover Speaking Dogs ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.

4. Partijen kunnen de Overeenkomst tussentijds niet beëindigen.

5. Zowel Opdrachtgever als Speaking Dogs kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Speaking Dogs nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

#### **Artikel 6 Uitvoering van de dienstverlening**

1. Speaking Dogs zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Speaking Dogs staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.

2. De Overeenkomst op basis waarvan Speaking Dogs de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.

3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Speaking Dogs aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. Speaking Dogs heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is Speaking Dogs niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor Speaking Dogs, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
5. Speaking Dogs is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen. 6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Speaking Dogs Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. Op de dagen dat Speaking Dogs haar Diensten uitvoert ten behoeve van Opdrachtgever, dient Opdrachtgever de Hond op het afgesproken tijdstip aan te bieden. Indien Opdrachtgever en de Hond niet op afgesproken tijdstip beschikbaar zijn, is Opdrachtgever de volledige kosten verschuldigd als ware de Dienst wel uitgevoerd.
8. Een afspraak kan tot 24 uur voor aanvang van de Dienst kosteloos geannuleerd worden. Annulering binnen deze periode heeft tot gevolg dat Opdrachtgever de volledige kosten van de Dienst is verschuldigd.
8. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Speaking Dogs aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Speaking Dogs of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft Speaking Dogs recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

#### **Artikel 7 Verplichtingen Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Speaking Dogs verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Speaking Dogs niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. Speaking Dogs is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Speaking Dogs verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Speaking Dogs voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. Speaking Dogs kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Speaking Dogs gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Speaking Dogs.

#### **Artikel 8 Adviezen**

1. Speaking Dogs kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Speaking Dogs de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. De door Speaking Dogs verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als bindend advies. Ook indien Speaking Dogs Opdrachtgever bijstaat bij onderhandelingen is dit advies nimmer juridisch advies. Indien Opdrachtgever dit advies opvat als juridisch en/of fiscaal advies dient Opdrachtgever dit eerst met een daartoe opgeleide specialist (jurist/fiscalist) te overleggen.
3. Opdrachtgever zal Speaking Dogs schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

### **Artikel 9 Coaching en/of Training**

1. Indien hiertoe opdracht is gegeven kan Speaking Dogs coaching verzorgen voor Opdrachtgever en diens Hond.
2. De coachingsessie vindt plaats op locatie van Opdrachtgever of op een nader te bepalen locatie van Speaking Dogs. Indien de coachingsessie plaatsvindt op locatie van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verplicht de in het kader van de coaching vereiste faciliteiten tijdig ter beschikking te stellen. Indien een coachingsessie niet kan plaatsvinden of vertraging oploopt, doordat Opdrachtgever niet heeft voldaan aan voorgenoemde verplichting, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van Opdrachtgever. Speaking Dogs is tevens gerechtigd instructies te geven met betrekking tot de geschiktheid van de locatie en daar aanwezige faciliteiten voor aanvang van de coachingsessie.
3. De inhoud van de door Speaking Dogs aangeboden coachingsessie en de gedurende de coachingsessie verleende adviezen zijn niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Speaking Dogs de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. De coachingsessie wordt voor zover mogelijk afgestemd op de wensen van Opdrachtgever alsmede de behoeften van de betreffende deelnemer(s).
4. Opdrachtgever zal Speaking Dogs schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de coachingsessie alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

### **Artikel 10 Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Speaking Dogs is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.
2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van Speaking Dogs, Speaking Dogs een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

### **Artikel 11 Prijzen en betaling**

1. Alle prijzen zijn in beginsel inclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. Speaking Dogs voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen uurtarief. De kosten van de werkzaamheden moeten vooraf c.q. voor aanvang van de sessie of op locatie bij Opdrachtgever worden voldaan. Indien Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds beeïndigd bestaat alleen recht op terugbetaling indien Speaking Dogs zonder gegronde reden weigert de Diensten te verlenen.
3. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door Speaking Dogs haar ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
4. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
5. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
6. Speaking Dogs is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
7. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Speaking Dogs.
8. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

### **Artikel 12 Incassobeleid**

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting zal Opdrachtgever eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de

buitengerechtelijke kosten indien Opdrachtgever binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.

2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Speaking Dogs zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien Speaking Dogs meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

#### **Artikel 13 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. Speaking Dogs gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Speaking Dogs de betrokkene hierover informeren.

2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Speaking Dogs verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Speaking Dogs tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Speaking Dogs op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

#### **Artikel 14 Opschorting en ontbinding**

1. Speaking Dogs heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor Speaking Dogs gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.

2. Speaking Dogs is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.

3. Speaking Dogs is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om Speaking Dogs te vergoeden voor elk financieel verlies dat Speaking Dogs lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

#### **Artikel 15 Overmacht**

1. Speaking Dogs is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van Speaking Dogs wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: weersomstandigheden, ziekte van Speaking Dogs en/of door haar ingeschakelde derden, overige situaties die naar het oordeel van Speaking Dogs buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. Speaking Dogs is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

#### **Artikel 16 Beperking van aansprakelijkheid**

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van Speaking Dogs alleen geacht te bestaan indien Speaking Dogs dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.

2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Speaking Dogs, is Speaking Dogs uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Speaking Dogs binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en Speaking Dogs deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat Speaking Dogs in staat is om adequaat te reageren.
3. Indien het verrichten van Diensten door Speaking Dogs leidt tot aansprakelijkheid van Speaking Dogs, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens Speaking Dogs. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.
4. Speaking Dogs sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade.
5. Speaking Dogs is nimmer aansprakelijk voor enig letsel, in welke vorm dan ook, dat de Hond lijdt ten gevolge van deelname aan de Dienst. Ook indien de Hond tijdens of na gebruikmaking van de Dienst van Speaking Dogs komt te overlijden, is Speaking Dogs hiervoor niet aansprakelijk, behoudens opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid van Speaking Dogs.
6. Opdrachtgever vrijwaart Speaking Dogs voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door Speaking Dogs geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van Speaking Dogs.
7. Enige door Speaking Dogs opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van Speaking Dogs.
8. De inhoud van het opgeleverde advies van Speaking Dogs is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Speaking Dogs opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van Speaking Dogs. Speaking Dogs is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
9. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is Speaking Dogs nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in Speaking Dogs haar eigen advies.
10. Speaking Dogs staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Speaking Dogs verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
11. Speaking Dogs is niet aansprakelijk voor schade aan/in de woning en/of inboedel van Opdrachtgever veroorzaakt door de Hond van Opdrachtgever.
12. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Speaking Dogs vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Speaking Dogs binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Speaking Dogs.

#### **Artikel 17 Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan Speaking Dogs verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan Speaking Dogs zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
2. Opdrachtgever vrijwaart Speaking Dogs van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Opdrachtgever vrijwaart Speaking Dogs voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Opdrachtgever vrijwaart Speaking Dogs voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op

de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).

5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Speaking Dogs verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

#### **Artikel 18 Klachten**

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van Speaking Dogs of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via [info@speakingdogs.nl](mailto:info@speakingdogs.nl) met als onderwerp "Klacht".

2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Speaking Dogs de klacht in behandeling kunnen nemen.

3. Speaking Dogs zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.

4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

#### **Artikel 19 Toepasselijk recht**

1. Op de rechtsverhouding tussen Speaking Dogs en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. Speaking Dogs heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Speaking Dogs en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Den Haag, locatie Gouda tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Gouda, 28 mei 2020