

# Algemene voorwaarden

## Anne-Levien voor mens en dier

Versie 5 februari 2020

### Artikel 1: Definities

Definities: In de algemene voorwaarden worden de volgende termen in de hierbij genoemde betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

- a. Anne-Levien voor mens en dier: De professional welke onder de naam van Anne-Levien voor mens en dier opereert. Anne-Levien voor mens en dier staat geregistreerd onder de volgende gegevens: KvK nummer 566 299 66, BTW nummer NL001576956B24, contactpersoon J.L. Thijs-Vrugteman, e-mail [info@annelevien.com](mailto:info@annelevien.com), tel.+31(0)621858708, gevestigd Ida Wassermanstraat 9, 7558RK, Hengelo OV Nederland.
- b. Diensten: alle (digitale) diensten (bijvoorbeeld lessen, lesdagen, cursussen, clinics, coaching, consulten, evenementen, workshops, trainingdagen, videocoaching enz.) die door Anne-Levien voor mens en dier worden uitgevoerd of georganiseerd of waar Anne-Levien voor mens en dier toegang toe verleent.
- c. Producten: alle producten en (toegang tot) (digitale) inhoud die Anne-Levien voor mens en dier aan opdrachtgevers aanbiedt.
- d. Instructeur / coach: Anne-Levien Thijs-Vrugteman of een namens Anne-Levien voor mens en dier optredende lesgever, instructeur, assistent of coach.
- e. Opdrachtgever: alle consumenten of rechtspersonen waaraan Anne-Levien voor mens en dier diensten op producten levert.
- f. Partijen: opdrachtgever en Anne-Levien voor mens en dier die een overeenkomst met elkaar aangaan.
- g. Overeenkomst: een overeenkomst tot het leveren van diensten of producten, inclusief overeenkomsten op locatie waarbij deze diensten of producten door Anne-Levien voor mens en dier worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde partij en Anne-Levien voor mens en dier.
- h. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van diensten op producten gedurende een bepaalde periode.
- i. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de opdrachtgever of Anne-Levien voor mens en dier in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
- j. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- k. Klacht: een schriftelijke uiting van ontevredenheid van een door Anne-Levien voor mens en dier geleverde dienst of product.
- l. Waar in de voorwaarden de navolgende woorden en termen in een vrouwelijke vorm worden geschreven, kan ook de mannelijke vorm worden gelezen en andersom.

### Artikel 2: Algemeen

- a. Deze voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van en alle overeenkomsten met Anne-Levien voor mens en dier.
- b. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Anne-Levien voor mens en dier, voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken.
- c. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- d. Toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- e. Voordat een overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, of wordt door Anne-Levien voor mens en dier aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen.

# Algemene voorwaarden

## Anne-Levien voor mens en dier

Versie 5 februari 2020

- f. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden of in de bijbehorende overeenkomst nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden en overeenkomst volledig van toepassing. Anne-Levien voor mens en dier en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietig c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijk bepaling in acht worden genomen

### Artikel 3: Aanbiedingen en offertes.

- a. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- b. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
- c. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de opdrachtgever mogelijk te maken.
- d. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de opdrachtgever duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.
- e. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is Anne-Levien voor mens en dier daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Anne-Levien voor mens en dier anders aangeeft.
- f. Een samengestelde prijsopgave verplicht Anne-Levien voor mens en dier niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- g. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst, informatie en middelen

- a. (De instructeur / coach van) Anne-Levien voor mens en dier zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, een en ander op grond van de kundigheid die opdrachtgever redelijkerwijs van Anne-Levien voor mens en dier mag verwachten. Anne-Levien voor mens en dier kan evenwel niet instaan voor het bereiken van een enig beoogd resultaat.
- b. (De instructeur / coach van) Anne-Levien voor mens en dier bepaalt de wijze waarop de dienst wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Anne-Levien voor mens en dier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door anderen.
- c. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie en gegevens, alsmede wijzigingen hierin, in de vorm en op de wijze, waarvan (de instructeur / coach van) Anne-Levien voor mens en dier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn zowel bij aanvang als tijdens (voor) het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en behoorlijk aan (de instructeur / coach van) Anne-Levien voor mens en dier worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie en gegevens niet tijdig of niet behoorlijk aan Anne-Levien voor mens en dier zijn verstrekt, heeft deze het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- d. De opdrachtgever verklaart dat de paarden die zij meebrengt naar activiteiten van Anne-Levien voor mens en dier vrij zijn van besmettelijke ziekten, parasieten, en geeft bij aanmelding alle relevante details over de paarden.
- e. Hengsten worden uitsluitend in groepsactiviteiten toegelaten na voorafgaande toestemming van Anne/Levien voor mens en dier.
- f. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle middelen en voorzieningen, waarvan (de instructeur / coach van) Anne-Levien voor mens en dier aangeeft dat deze voor de te leveren dienst noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze

# Algemene voorwaarden

## Anne-Levien voor mens en dier

Versie 5 februari 2020

noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en te allen tijde aan (de instructeur / coach van) Anne-Levien voor mens en dier ter beschikking staan en naar behoren functioneren. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde middelen niet afdoende ter beschikking worden gesteld, heeft (de instructeur / coach van) Anne-Levien voor mens en dier het recht de uitvoering van de overeengekomen dienst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

- g. Accommodatie kosten (huur rijbaan, instructieruimtes, presentatie- en geluidsapparatuur, overnachtingskosten instructeur / coach van Anne-Levien voor mens en dier in geval van een meerdaagse clinic) komen ten laste van de opdrachtgever. Genoemde prijzen zijn exclusief deze accommodatie kosten, tenzij anders vermeld in de overeenkomst.
- h. Om de kwaliteit van de activiteiten van Anne-Levien voor mens en dier te kunnen waarborgen dient bij de keuze van de accommodatie rekening te worden gehouden met redelijkerwijs te verwachten weersomstandigheden.
- i. Opdrachtgever staat in voor juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens haar aan (de instructeur / coach van) Anne-Levien voor mens en dier verstrekte gegevens, middelen en voorzieningen. Anne-Levien voor mens en dier is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat (de instructeur / coach van) Anne-Levien voor mens en dier is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens e.d.
- j. Opdrachtgever is gehouden (de instructeur / coach van) Anne-Levien voor mens en dier onverwijld te informeren omtrent wijzigingen in de verstrekte gegevens e.d., dan wel andere feiten en omstandigheden, die in verband met de uitvoering van belang kunnen zijn.
- k. Indien door de instructeur / coach van Anne-Levien voor mens en dier of door Anne-Levien voor mens en dier ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkerwijs gewenste of overeengekomen faciliteiten.
- l. Indien een opdrachtgever (de instructeur / coach van) Anne-Levien voor mens en dier inhuurt voor het geven van lessen / coaching brengt opdrachtgever de deelnemers op de hoogte van deze algemene voorwaarden.

### Artikel 5: Overeenkomst op locatie.

- a. De overeenkomst op afstand komt, onder voorbehoud van het bepaalde in art 3, tot stand op het moment van aanvaarding door de opdrachtgever van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- b. Indien de opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Anne-Levien voor mens en dier onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door Anne-Levien voor mens en dier is bevestigd, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
- c. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Anne-Levien voor mens en dier passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de opdrachtgever / consument elektronisch kan betalen, zal Anne-Levien voor mens en dier daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- d. Anne-Levien voor mens en dier behoudt zich ten alle tijde het recht voor om zonder opgaaf van redenen een bestelling of reservering te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- e. Anne-Levien voor mens en dier zal bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - i. Het bezoekadres van de vestiging van Anne-Levien voor mens en dier waar de opdrachtgever / consument met klachten terecht kan;

# Algemene voorwaarden

## Anne-Levien voor mens en dier

Versie 5 februari 2020

- ii. De voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht.
  - iii. De informatie over prijsgaranties en bestaande service na aankoop tenzij al vooraf vermeld;
  - iv. De prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering, en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand, tenzij vooraf vermeld;
  - v. De vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
- f. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

### Artikel 6: Wijzing van de overeenkomst

- a. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- b. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Anne-Levien voor mens en dier zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen. Bedoelde wijziging of aanvulling van de overeenkomst geeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.
- c. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Anne-Levien voor mens en dier de opdrachtgever hierover tevoren inlichten. Anne-Levien voor mens en dier is gerechtigd aan opdrachtgever meerkosten in rekening te brengen.
- d. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Anne-Levien voor mens en dier daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

### Artikel 7: Opzegging, annulering, duur en verlening

- a. De opdrachtgever kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te alle tijde opzeggen met een opzeggingstermijn van één maand.
- b. Een opdracht die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, eindigt automatisch aan het einde van de overeengekomen duur of op de overeengekomen einddatum. Bij tussentijdse opzegging door de opdrachtgever is opdrachtgever gehouden tot betaling van alle declaraties voor reeds geleverde producten of diensten, alsmede voor de in de overeenkomst vastgelegde resterende declaraties, tenzij met Anne-Levien voor mens en dier een andere regeling wordt overeengekomen.
- c. De opdrachtgever kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten opzeggen door middel van het sturen van een e-mailbericht of een brief.
- d. De overeenkomst kan te allen tijde door Anne-Levien voor mens en dier eenzijdig worden opgezegd. Bij tussentijdse opzegging door Anne-Levien voor mens en dier is opdrachtgever gehouden tot betaling van alle declaraties voor reeds geleverde producten of diensten.
- e. Een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten en diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de opdrachtgever te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- f. Als een overeenkomst een duur van meer dan één jaar heeft, mag de consument na één jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeenkomst duur verzetten.

# Algemene voorwaarden

## Anne-Levien voor mens en dier

Versie 5 februari 2020

- g. In het geval van ziekte, kreupelheid of conditietekort van een door opdrachtgever meegebracht paard kan de instructeur / coach het paard van verdere deelname uitsluiten. In dit geval vindt geen restitutie van gelden plaats.
- h. In het geval dat een deelnemer en/of een deelnemend paard hinder of een veiligheidsrisico voor (andere) deelnemers veroorzaakt kan de instructeur / coach de combinatie van verdere deelname uitsluiten.
- i. Indien slecht weer wordt verwacht en de accommodatie daar niet op berekend is, dan kan de instructeur / coach de activiteiten annuleren of- in overleg met de organisator/deelnemers – naar een andere datum of locatie verplaatsen.
- j. Annulering van individuele les of coachings afspraken door de opdrachtgever dient minimaal 24 uur van te voren te gebeuren. Bij annulering binnen 24 uur is het gehele overeengekomen tarief verschuldigd.
- k. Bij annulering van een overeengekomen opdracht (een activiteit anders dan onder lid 7j) door de opdrachtgever geldt het volgende:
  - i. Bij annulering tot 42 dagen voor aanvangsdatum worden geen kosten in rekening gebracht.
  - ii. Bij annulering minder dan 42 dagen maar meer dan 21 dagen voor aanvangsdatum wordt 50% van het overeengekomen tarief in rekening gebracht.
  - iii. Bij annulering minder dan 21 dagen maar meer dan 8 dagen voor aanvangsdatum wordt 80% van het overeengekomen tarief in rekening gebracht.
  - iv. Bij annulering minder dan 8 dagen voor aanvangsdatum en -tijd is opdrachtgever het gehele overeengekomen tarief verschuldigd.
  - v. Indien een individuele deelnemer zijn plaats in een activiteit wil overdragen aan een andere deelnemer kan dit slechts na toestemming van Anne-Levien voor mens en dier.
- l. Van de annuleringsvoorwaarden als genoemd in art. 7 kan door Anne-Levien voor mens en dier worden afgeweken. In dat geval wordt dat uitdrukkelijk vermeld in de informatie vooraf en /of in de overeenkomst met opdrachtgever.
- m. Anne-Levien voor mens en dier kan overeengekomen activiteiten wegens omstandigheden annuleren of in overleg met de opdrachtgever(s) verzetten. Bij annulering door Anne-Levien voor mens en dier worden reeds aan opdrachtnemer betaalde bedragen voor de betreffende activiteit gerestitueerd, voorzover in overeenstemming met de hoeveelheid tijd of werk die wordt geannuleerd. Annuleringskosten van accommodatie worden nooit door Anne-Levien voor mens en dier vergoed.

### Artikel 8: Honorarium bij diensten

- a. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst voor een dienst een vast honorarium overeenkomen.
- b. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren en het overeengekomen uurtarief en bijkomende kosten.
- c. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan twee maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.
- d. Indien Anne-Levien voor mens en dier met de opdrachtgever een vast uurtarief of honorarium overeenkomt, is Anne-Levien voor mens en dier niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief, bijvoorbeeld in geval van wijziging of aanvulling overeenkomst.
- e. Voorts is Anne-Levien voor mens en dier gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien tussen het moment van aanbieding en levering of gedurende de geldigheidsduur van het aanbod de tarieven ten aanzien van bijvoorbeeld inflatie zijn gestegen of indien de prijsstijging het gevolg is van wettelijke regelingen of bepalingen. Opdrachtgever heeft de bevoegdheid de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsstijging ingaat.
- f. Daarnaast mag Anne-Levien voor mens en dier het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Anne-Levien voor mens en dier, dat in

# Algemene voorwaarden

## Anne-Levien voor mens en dier

Versie 5 februari 2020

redelijkheid niet van Anne-Levien voor mens en dier mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. Anne-Levien voor mens en dier zal de opdrachtgever dat geval van het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief in kennis stellen. Anne-Levien voor mens en dier zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

### Artikel 9: Betaling

- a. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, sluiting van de overeenkomst of datum van de activiteit indien geen factuur wordt verzonden, zonder enge aftrek, korting of verrekening door storting of overmaking op de door Anne-Levien voor mens en dier aangegeven bankrekening. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
- b. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de opdrachtgever geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
- c. De opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Anne-Levien voor mens en dier te melden.
- d. Indien de opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Anne-Levien voor mens en dier is gewezen op de te late betaling en Anne-Levien voor mens en dier de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichting te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14 dagen termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Anne-Levien voor mens en dier gerechtigd administratiekosten en de door hem gemaakte buitenechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
- e. Anne-Levien voor mens en dier kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever daarbij niet eveneens de administratiekosten en verschuldigde incassokosten voldoet.
- f. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Anne-Levien voor mens en dier op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

### Artikel 10: Eigendomsbehoud

- a. Alle door Anne-Levien voor mens en dier geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen dieren, trainingsmaterialen, boeken, dvd's, ontwerpen, tekeningen, schetsen, films, software, (elektronische) bestanden, enzovoorts, blijven eigendom van Anne-Levien voor mens en dier totdat de opdrachtgever alle verplichtingen uit alle met Anne-Levien voor mens en dier gesloten overeenkomsten is nagekomen, dit ter beoordeling van Anne-Levien voor mens en dier.
- b. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
- c. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht Anne-Levien voor mens en dier zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
- d. De opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.
- e. Door Anne-Levien voor mens en dier geleverde zaken, die krachtens het onder a. van dit artikel bepaalde onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.
- f. Voor het geval dat Anne-Levien voor mens en dier zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan Anne-Levien voor mens en dier of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Anne-Levien voor mens en dier zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

# Algemene voorwaarden Anne-Levien voor mens en dier

Versie 5 februari 2020

## Artikel 11: Incassokosten

- a. Alle in redelijkheid door Anne-Levien voor mens en dier in verband met de niet- of niet tijdig nakoming door de opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- b. Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

## Artikel 12: Klachtenprocedure

Anne-Levien voor mens en dier kent een interne KLACHTENPROCEDURE. Deze procedure is aangehecht aan deze algemene voorwaarden en zijn te raadplegen via de website [www.annelevien.com](http://www.annelevien.com).

## Artikel 13 Vervaltermijn

Onverminderd het bepaalde in artikel 12 is opdrachtgever gehouden, indien hij van oordeel is of blijft dat Anne-Levien voor mens en dier de overeenkomst niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk heeft uitgevoerd, zulks – tenzij dit reeds op grond van het bepaalde in artikel 12 is gebeurd- onverwijld schriftelijk aan Anne-Levien voor mens en dier kenbaar te maken en de daarop gebaseerde aanspraken binnen één jaar na dagtekening van de hiervoor bedoelde kennisgeving, dan wel binnen één jaar, nadat die kennisgeving had behoren te worden gedaan, door het geldend te maken, bij gebreke waarvan al zijn rechten en aanspraken ter dien zake vervallen door het verstrijken van de hiervoor bedoelde termijn.

## Artikel 14 Opschorting en ontbinding

- a. Anne-Levien voor mens en dier is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
  - i. Opdrachtgever de verplichting uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - ii. Na het sluiten van de overeenkomst Anne-Levien voor mens en dier ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
  - iii. Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft onvoldoende is.
- b. Voorts is Anne-Levien voor mens en dier bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- c. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Anne-Levien voor mens en dier op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Anne-Levien voor mens en dier de nakoming van zijn verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- d. Anne-Levien voor mens en dier behoudt steeds het recht om schadevergoeding te vorderen.

## Artikel 15 Teruggave ter beschikking gestelde zaken

- a. Indien Anne-Levien voor mens en dier aan opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst dieren of zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden het geleverde op eerste verzoek van Anne-Levien voor mens en dier binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren.
- b. Indien opdrachtgever in gebreke blijft met de onder a. genoemde verplichting tot teruggave, is opdrachtgever verplicht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, aan Anne-Levien voor mens en dier te vergoeden.

## Artikel 16: Aansprakelijkheid

- a. Indien Anne-Levien voor mens en dier aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling geregeld is. Onder Anne-Levien voor mens en dier zijn in

# Algemene voorwaarden

## Anne-Levien voor mens en dier

Versie 5 februari 2020

deze volgende bepalingen van dit artikel mede begrepen de instructeurs en coaches vermeld in artikel 1 alsmede door Anne-Levien voor mens en dier bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde derden.

- b. De eventueel door Anne-Levien voor mens en dier aan de opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding zal nimmer hoger zijn dan het bedrag waarvoor de aansprakelijkheid van Anne-Levien voor mens en dier in voorkomend geval door verzekering is gedekt, althans tot een maximaal bedrag van € 1000,- voor zover bedoelde verzekering in voorkomend geval geen dekking zou verlenen.
- c. Deelname aan activiteiten van Anne-Levien voor mens en dier is geheel op eigen risico. Anne-Levien voor mens en dier is niet aansprakelijk voor gevolgen van ongevallen, letsel, diefstal of schade veroorzaakt aan personen, dieren, persoonlijke uitrusting of accommodatie, voorafgaande tijdens of ten gevolge van deelname aan activiteiten.
- d. Anne-Levien voor mens en dier is niet aansprakelijk voor gevolgen van zelfstandige en / of onjuiste toepassing van aangeboden kennis en technieken, zowel tijdens of na Anne-Levien voor mens en dier activiteiten als naar aanleiding van publicaties, digitaal aangeboden informatie en producten.
- e. Voor deelname door minderjarigen aan activiteiten is uitdrukkelijk toestemming van een wettelijk vertegenwoordiger vereist.
- f. Indien er tijdens activiteiten van Anne-Levien voor mens en dier wordt gereden op een paard is het dragen van een goedgekeurde cap (Caps die voor 21 april 2019 op de markt zijn gebracht moeten voldoen aan de Richtlijn 89/686/EEG. Caps die vanaf 21 april 2019 op de markt worden gebracht moeten voldoen aan de Verordening 2016/425. Bron: [www.veiligpaardrijden.nl/hoerherken-je-een-veilige-cap](http://www.veiligpaardrijden.nl/hoerherken-je-een-veilige-cap)) verplicht. Indien de opdrachtgever of een individuele deelnemer desondanks niet met een dergelijke cap rijdt is de deelnemer altijd zelf aansprakelijk voor elke schade of letsel die ontstaat als gevolg van het niet dragen daarvan. Anne-Levien voor mens en dier kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.
- g. Anne-Levien voor mens en dier is niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt doordat de opdrachtgever niet heeft voldaan aan zijn uit artikel 4c voortvloeiende informatieverplichting of doordat de door opdrachtgever verstrekte informatie niet voldoet aan hetgeen waarvoor hij krachtens artikel 4i instaat.
- h. Anne-Levien voor mens en dier is voorts niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van door opdrachtgever bij de uitvoering van de opdracht betrokken derden.
- i. Anne-Levien voor mens en dier is overigens steeds bevoegd de schade van de opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken, waartoe opdrachtgever alle medewerking zal verlenen.
- j. Anne-Levien voor mens en dier is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

### Artikel 17 Vrijwaringen

- a. De opdrachtgever vrijwaart Anne-Levien voor mens en dier voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
- b. Indien opdrachtgever aan Anne-Levien voor mens en dier informatiedragers, elektronische bestanden of software enzovoorts verstrekt, garandeert deze dat de informatiedrager, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.
- c. Opdrachtgever vrijwaart Anne-Levien voor mens en dier voor aanspraken van derden te zake van schade, welke verband houdt met of voortvloeien uit de door Anne-Levien voor mens en dier uitgevoerde opdracht, indien en voor zover Anne-Levien voor mens en dier daarvoor krachtens het bepaalde in artikel 16 niet jegens de opdrachtgever aansprakelijk is.



# Algemene voorwaarden Anne-Levien voor mens en dier

Versie 5 februari 2020

## Artikel 18 Risico-overgang

Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaan op opdrachtgever over op het moment waarop deze aan opdrachtgever juridisch en / of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van opdrachtgever of van door opdrachtgever aan te wijzen derden worden gebracht.

## Artikel 19 Overmacht

- a. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, inzien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor hun rekening komt.
- b. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien waarop Anne-Levien voor mens en dier geen invloed kan uitoefenen, doch waarvoor Anne-Levien voor mens en dier niet in staat is de verplichtingen na te komen.
- c. Anne-Levien voor mens en dier heeft ook het recht zich in overmacht te beroepen, indien de omstandigheden die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Anne-Levien voor mens en dier zijn verplichtingen had moeten nakomen.
- d. Anne-Levien voor mens en dier heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien een evenement geheel of gedeeltelijk geen doorgang kan vinden als gevolg van door ziekte of overmacht verhinderde aanwezigheid van de meest relevante persoon (instructeur, coach of andere ingehuurd derden) van dat evenement.
- e. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichting uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichtingen tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- f. Voor zoveel Anne-Levien voor mens en dier ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Anne-Levien voor mens en dier gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is behouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

## Artikel 20 Intellectuele eigendom en auteursrechten

- a. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt Anne-Levien voor mens en dier zich de rechten en bevoegdheden voor die Anne-Levien voor mens en dier toekomen op grond van de auteurswet.
- b. Alle door Anne-Levien voor mens en dier aan opdrachtgever of deelnemer verstrekte informatiedragers, zoals theoriebundels, hand-outs, artikelen, foto's, video's audiobestanden, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enzovoorts, zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Anne-Levien voor mens en dier worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
- c. Anne-Levien voor mens en dier behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
- d. Het maken van foto's en video-opnames tijdens activiteiten van Anne-Levien voor mens en dier is voorbehouden aan Anne-Levien voor mens en dier zelf en deze kunnen door Anne-Levien voor mens en dier worden gebruikt voor educatieve doeleinden, publicaties en openbare uitingen. Indien een opdrachtgever verzoekt om zijn beelden niet te gebruiken dan wordt aan dat verzoek gehoor gegeven.
- e. Individuele deelnemers van activiteiten is toegestaan foto's en video-opnames te maken voor eigen (niet zakelijk) gebruik. Foto's en videobeelden waarop anderen dan de bedoelde deelnemer op dat moment actief en herkenbaar zijn (inclusief instructeur / coach), en waarvan in alle redelijkheid kan worden aangenomen, dan wel er onzekerheid over bestaat, dat deze daar

# Algemene voorwaarden Anne-Levien voor mens en dier

Versie 5 februari 2020

bezwaar tegen zouden kunnen hebben, mogen alleen toestemming van de betreffende personen worden verspreid of gepubliceerd.

## **Artikel 21 Geschillen**

- a. De rechter in de vestigingsplaats van Anne-Levien voor mens en dier is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven
- b. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## **Artikel 22 Geheimhouding en privacy**

Zie aanhangsel GEHEIMHOUDING EN PRIVACY

## **Artikel 23 Toepasselijk recht**

Alle rechtsverhoudingen tussen Anne-Levien voor mens en dier en de opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst oor Nederlands recht. Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

## **Artikel 24 Vindplaats en wijzingen van de algemene voorwaarden**

- a. Deze voorwaarden zijn te lezen op de website [www.annelevien.com](http://www.annelevien.com)
- b. Anne-Levien voor mens en dier behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen gaan direct in na het plaatsen van de nieuwe voorwaarden op de website van Anne-Levien voor mens en dier.
- c. Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst.

# Algemene voorwaarden Anne-Levien voor mens en dier

Versie 5 februari 2020

## KLACHTENPROCEDURE

Heeft u een klacht? Anne-Levien voor mens en dier hoort dit graag. Een gesprek met de betrokken instructeur / coach kan leiden tot een oplossing. Mocht dat niet het geval zijn volgt u dan deze klachtenprocedure.

### Indienden van uw klacht:

Stuur binnen 14 dagen na levering van het product of voltooiing van de dienst een e-mail naar [info@annelevien.com](mailto:info@annelevien.com). Beschrijf uw klacht zo volledig en gedetailleerd mogelijk zodat Anne-Levien voor mens en dier in staat is adequaat te reageren en voorzie uw schrijven ten minste van de volgende informatie:

- Uw naam, adres en woonplaats
- De datum waarop u uw klacht verstuurt
- De dienst of het product wat u bij Anne-Levien voor mens en dier heeft afgenomen
- De naam van betrokken instructeur / coach
- Een zo volledig en gedetailleerd mogelijke beschrijving van uw klacht
- Eventuele voorgaande relevante correspondentie en kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.

### Ontvangst van de klacht:

Uw klacht wordt binnen een termijn van 30 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Anne-Levien voor mens en dier binnen de termijn van 30 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een meer uitvoerig antwoord kunt verwachten.

### Uw klacht is gegrond:

Indien een klacht over een dienst gegrond is zal Anne-Levien voor mens en dier de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door u schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

### Betalingsverplichting:

Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op. Behoudens voor zover Anne-Levien voor mens en dier schriftelijk te kennen heeft gegeven dat deze de klacht (deels) gegrond acht.

### Algemene verordening gegevensbescherming (AVG):

Alle gegevens die te maken hebben met uw klacht worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld volgens de AVG eisen bewaard. Klachten worden te allen tijde serieus genomen en strikt vertrouwelijk behandeld.

### Tot slot:

Indien het alsnog verrichten van overeengekomen diensten niet meer mogelijk of zinvol is, kan Anne-Levien voor mens en dier een gedeelte van het reeds betaalde honorarium terugbetalen zonder verdere uitvoering aan de opdracht te geven en zal Anne-Levien voor mens en dier in voorkomend geval slechts aansprakelijk kunnen zijn binnen de grenzen van artikel 16 van deze Algemene Voorwaarden.

**Definities** vindt u in artikel 1 van de algemene voorwaarden van Anne-Levien voor mens en dier.