

Algemene voorwaarden

De hieronder beschreven algemene voorwaarden zijn steeds onlosmakelijk verbonden met de diensten uitgevoerd door **CaniCo**, de handelsbenaming gebruikt door **Annelies Langenaekens**, gevestigd te Oostende met ondernemingsnummer **BE0682571182**.

CaniCo biedt diensten aan met betrekking tot het omgaan en samenleven met honden en de persoonlijke ontwikkeling voor hondeneigenaars. CaniCo zet zich in om mensen en honden dicht bij elkaar te brengen aan de hand van begeleidingstrajecten en de daarbij horende activiteiten, omkaderd met workshops, lezingen en individuele sessies.

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden hebben de volgende begrippen de volgende betekenis:

- **CaniCo**: hondentrainer Annelies Langenaekens.
- **De klant**: de particulier die CaniCo opdracht geeft tot het uitvoeren van diensten (zoals advies, een traject, een sessie, een lezing, een workshop of een online cursus).
- **De overeenkomst**: de overeenkomst voor de gegeven opdracht op grond waarvan CaniCo tegen betaling diensten verricht.

Artikel 2 – Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten, alsook op alle daaruit voortvloeiende diensten van welke aard dan ook tussen CaniCo en de klant.
- Deze algemene voorwaarden zijn terug te vinden op de website, op elke offerte en op elke factuur opgesteld door CaniCo.
- Door het plaatsen van een bestelling voor een dienst aanvaardt de klant deze algemene voorwaarden.
- Afwijkingen en aanvullingen zijn slechts bindend indien en voor zover zij uitdrukkelijk en schriftelijk tussen beide partijen zijn overeengekomen.
- In geval van tegenstrijdigheid tussen bijzondere voorwaarden van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden, hebben de bijzondere voorwaarden voorrang.
- Bij het sluiten van de overeenkomst gelden in ieder geval de volgende minimumvoorwaarden:
 - 2.6.1 CaniCo behoudt zich het recht voor om een klant te weigeren.
 - 2.6.2 CaniCo verleent geen diensten aan potentiële klanten waarvan de doeleinden strijdig zijn met deze voorwaarden, de openbare orde, de goede zeden of wettelijke verplichtingen.
 - 2.6.3 De klant beschikt bij aanvang van de begeleiding over een familiale verzekering.
 - 2.6.4 De klant is minimaal 18 jaar bij het aangaan van een overeenkomst met CaniCo.
 - 2.6.5 De klant is eigenaar van de hond of heeft toestemming van de eigenaar om CaniCo een opdracht te geven.
 - 2.6.6 De klant is verantwoordelijk voor de vaccinatiestatus en algemene gezondheid van de hond.
 - 2.6.7 De klant spreekt Nederlands of Engels.
 - 2.6.8 Wanneer kinderen betrokken zijn bij de begeleiding, staan zij steeds onder toezicht van een ouder of diens plaatsvervanger. CaniCo kan deze rol nooit opnemen.

Artikel 3 – Principes

- CaniCo werkt steeds met respect voor het welzijn, de veiligheid en de draagkracht van zowel mens als hond. De begeleiding is gericht op duidelijke, effectieve en respectvolle communicatie, afgestemd op de individuele context van hond en eigenaar.
- In de begeleiding wordt in de eerste plaats ingezet op inzicht, samenwerking en het versterken van gewenst gedrag. Waar nodig en in functie van veiligheid, welzijn of duidelijkheid kan CaniCo gebruikmaken van proportionele en contextgebonden correcties, zoals die ook in natuurlijke sociale interacties voorkomen.
- CaniCo maakt geen gebruik van methodes die het welzijn van hond of mens schaden, zoals buitensporige fysieke dwang, angstinducerende technieken of structureel intimiderend handelen.
- Indien de klant handelt op een manier die het welzijn of de veiligheid van mens of dier in gevaar brengt, behoudt CaniCo zich het recht voor om de begeleiding bij te sturen, tijdelijk op te schorten of stop te zetten.

Artikel 4 – Bestellen van diensten

- De overeenkomst komt tot stand na:
 - a. een bestelling via de website of andere (social media) kanalen van CaniCo; of

- b. het bezorgen van een door de klant ondertekende overeenkomst opgesteld door CaniCo; of
 - c. schriftelijk en/of per e-mail akkoord van een offerte of opdrachtbevestiging; of
 - d. een telefonische bestelling die per e-mail wordt bevestigd.
- Zodra een afspraak is ingeboekt na mondeling of schriftelijk akkoord, is de afspraak bindend en is betaling van het volledige bedrag van de overeengekomen dienst verplicht. Deze verplichting blijft gelden bij een eventuele gespreide betaling en geldt eveneens voor digitale inschrijvingen via de website.
 - Een dienst wordt pas definitief ingepland na ontvangst van de volledige betaling, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een afwijkende betalingsregeling zijn overeengekomen. Zonder ontvangst van betaling behoudt CaniCo zich het recht voor de reservatie niet te bevestigen of te annuleren.

Artikel 5 – Duur en afsluiting van de opdracht

- De overeenkomst wordt aangegaan voor een bepaalde duur, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- Na afloop van de overeenkomst kan de klant geen aanspraak meer maken op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de dienst, zoals overgebleven coachinguren of toegang tot (digitaal) lesmateriaal in welke vorm dan ook.

Artikel 6 – Tussentijdse beëindiging van de dienst

- Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen in geval van wanprestatie van de andere partij. Een dergelijke beëindiging moet onderbouwd en schriftelijk aan de andere partij worden meegedeeld. In geval van beëindiging door CaniCo ten laste van de klant heeft CaniCo recht op de volledig overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de gemaakte en eventueel nog te maken kosten.
- Indien de klant de overeenkomst voortijdig beëindigt om andere redenen dan wanprestatie van CaniCo, heeft CaniCo recht op betaling van de volledige overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de gemaakte en eventueel nog te maken kosten.
- CaniCo mag overgaan tot voortijdige beëindiging indien zich feiten of omstandigheden voordoen die niet aan CaniCo te wijten zijn en die een goede uitvoering van de dienst in de weg staan, waardoor voltooiing van de opdracht in alle redelijkheid niet van CaniCo kan worden verwacht, waaronder mede begrepen het niet respecteren van de principes zoals beschreven in artikel 3, in het bijzonder wanneer het welzijn of de veiligheid van mens of dier in het gedrang komt. In dat geval behoudt CaniCo minimaal aanspraak op betaling van de reeds verleende diensten tot op dat moment.

Artikel 7 – Tarieven en betalingen

- In de schriftelijke communicatie van CaniCo staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten voor de daarin benoemde diensten in rekening worden gebracht, inclusief de inhoud van de dienst.
- CaniCo valt onder de vrijstellingsregeling voor kleine ondernemingen. Er wordt geen btw aangerekend.
- Bij aanvraag van de dienst gaat de klant akkoord met het tarief van dat moment.
- Facturatie volgt uiterlijk binnen drie werkdagen na het boeken van de dienst. Facturen dienen vóór de start van de begeleiding betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt. CaniCo behoudt zich het recht voor betaling vooraf te verlangen en de dienstverlening op te schorten zolang betaling uitblijft.
- De overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. CaniCo kan de tarieven voor (online) diensten wijzigen. Indien een dienst eenmaal is besteld, zal de prijs daarvan niet tussentijds wijzigen.
- De factuur dient te worden betaald op de door CaniCo aangegeven wijze. Een optie tot gespreide betaling is enkel mogelijk indien dit vooraf schriftelijk werd overeengekomen. CaniCo accepteert geen contante betalingen.
- Indien de factuur niet binnen de gestelde termijn wordt betaald, is de klant van rechtswege in verzuim. CaniCo heeft in dat geval het recht de wettelijke rente in rekening te brengen en de dienstverlening op te schorten of te beëindigen.
- Indien CaniCo genooddakt is tot invorderingsmaatregelen, komen de hieraan verbonden kosten volledig ten laste van de klant.
- Betwistingen dienen binnen acht werkdagen na verzending van de factuur schriftelijk aan CaniCo te worden meegedeeld, bij gebreke waarvan de factuur als aanvaard wordt beschouwd.
- CaniCo kan in uitzonderlijke gevallen en uitsluitend na schriftelijke overeenkomst een voorschot aanvaarden in plaats van volledige voorafbetaling. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke afwijking geldt volledige voorafbetaling als standaardregel. Het resterende bedrag van de overeengekomen dienst is uiterlijk verschuldigd bij de start van de begeleiding, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen. CaniCo behoudt zich het recht voor de dienstverlening op te schorten zolang het verschuldigde bedrag niet volledig is voldaan.

Artikel 8 – Wijzigingen en annulatiebeleid

Wijzigingen

- Indien tijdens de uitvoering van de dienst blijkt dat het noodzakelijk is deze te wijzigen of aan te vullen, passen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg aan.
- Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan dit invloed hebben op het tijdstip van uitvoering. CaniCo stelt de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Annuleren of wijzigen van afspraken

- Afspraken voor sessies kunnen door de klant tot uiterlijk 48 uur vooraf worden geannuleerd of gewijzigd. Bij laattijdige annulatie behoudt CaniCo zich het recht voor de afspraak volledig aan te rekenen.
- Indien een afspraak of opdracht door overmacht (zoals ziekte, ongeval of andere onvoorziene omstandigheden) niet kan plaatsvinden, zal CaniCo de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen en een nieuwe datum voorstellen. Indien de klant hiermee niet instemt, kan de afspraak alsnog worden aangerekend.
- Indien een overeenkomst door overmacht niet verder kan worden uitgevoerd, zullen beide partijen gezamenlijk naar een oplossing zoeken. Indien deze situatie voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen. In dat geval krijgt de klant het resterende bedrag terug.

Herroepingsrecht bij boeking op afstand

- Boekt de klant een dienst op afstand, zoals via de website, per e-mail of telefonisch, dan beschikt de klant over een herroepingstermijn van veertien dagen vanaf de dag van de boeking.
- De klant kan uitdrukkelijk vragen dat de dienst binnen deze termijn van veertien dagen start. Ziet de klant daarna binnen deze termijn toch af van de dienst, dan betaalt de klant enkel voor wat al gepresteerd werd.

Workshops en lezingen

- Annulering van een inschrijving voor een workshop of lezing is kosteloos mogelijk tot veertien dagen vóór de start van de workshop of lezing.

Artikel 9 – Online producten

- Een online bestelling van digitaal materiaal impliceert een betalingsverplichting voor de klant.
- De klant ontvangt na aankoop onmiddellijk toegang tot het online materiaal. Bij de aankoop gaat de klant er uitdrukkelijk mee akkoord dat de levering van de digitale inhoud meteen start, en erkent de klant dat het herroepingsrecht daardoor vervalt.
- CaniCo behoudt zich het recht voor de tarieven van online producten aan te passen, ook voor promotionele doeleinden.
- CaniCo verstrekt de best mogelijke informatie, maar garandeert niet dat deze vrij is van fouten. De klant gebruikt het online materiaal en de opgedane kennis op eigen verantwoordelijkheid.
- CaniCo is gerechtigd de inhoud van online producten uit te breiden, te beperken of aan te passen.

Artikel 10 – Uitvoering van de overeenkomst

- CaniCo zal de overeengekomen dienstverlening naar beste vermogen uitvoeren. Dit houdt een inspanningsverplichting in en geen resultaatsverbintenis.
- Elk advies wordt door CaniCo met de grootste zorg opgesteld op basis van de beschikbare informatie omtrent de hond. Een garantie op het behalen van een bepaald resultaat kan niet worden gegeven, aangezien het beoogde resultaat afhankelijk is van factoren buiten de controle van CaniCo, waaronder de inzet van de klant.
- De klant is verplicht CaniCo tijdig en correct te informeren over de gezondheidstoestand van de hond, met het oog op het beperken van risico's voor mens en dier.
- Toevertrouwde feiten van vertrouwelijke aard worden gerespecteerd. Overleg met een dierenarts gebeurt steeds in overleg met de klant en onder verantwoordelijkheid van de dierenarts.
- Sessies dienen steeds binnen de looptijd van het gekozen traject te worden ingepland.

- De klant is gehouden ontlasting van de hond op te ruimen en de hiervoor vereiste middelen bij zich te dragen. Eventuele boetes als gevolg van nalatigheid zijn ten laste van de klant.

Artikel 11 – Sessies en werkwijze

- Op voorhand wordt met de klant schriftelijk vastgelegd uit hoeveel sessies een traject bestaat. De sessies vinden plaats op een overeengekomen locatie of online.
- Alle sessies worden ingepland aan het begin van het traject, tenzij anders overeengekomen.
- Alle adviezen en informatie die door CaniCo worden verstrekt zijn persoonlijk en uitsluitend bedoeld voor de klant. Deze mogen niet aan derden worden doorgegeven zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CaniCo.
- Van de klant wordt een actieve betrokkenheid en verantwoordelijkheid verwacht, zowel voor het behalen van de vooropgestelde doelen als voor het toepassen van de aangereikte adviezen.
- Vragen tussen sessies kunnen door de klant worden gesteld via WhatsApp of e-mail, indien dit voorzien is in het gekozen aanbod.
- De klant gaat ermee akkoord dat beeldmateriaal van de hond kan worden gebruikt in het referentieportfolio en voor promotionele doeleinden van CaniCo, tenzij dit vooraf schriftelijk wordt geweigerd.
- Coachingsessies zijn hoofdzakelijk gebaseerd op gesprek en praktijk. Indien nodig worden handelingen voorgedaan en aangeleerd.
- Bij huisbezoeken dient de veiligheid van de begeleider steeds gewaarborgd te zijn. Indien de hond een potentieel gevaar vormt, wordt deze vóór aanvang van de sessie naar een aparte, veilige ruimte gebracht.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid en schade

- CaniCo kan niet aansprakelijk worden gesteld voor directe of indirecte schade, behoudens in geval van opzet of zware fout.
- Deelname aan de begeleiding gebeurt onder verantwoordelijkheid van de klant. CaniCo is niet aansprakelijk voor schade of ongevallen die zich voordoen tijdens of na de begeleiding.
- Eventuele lichamelijke of materiële schade aan materiaal van CaniCo, veroorzaakt door de klant of diens hond, wordt door de klant vergoed.

Artikel 13 – Intellectueel eigendom en auteursrecht

- Op alle door CaniCo ontwikkelde documenten en materialen rust van rechtswege het auteursrecht. De intellectuele eigendomsrechten blijven te allen tijde bij CaniCo.
- Bij de aankoop van een digitaal product, zoals een e-book, werkboek, online cursus of mailreeks, krijgt de klant een persoonlijk en niet-overdraagbaar gebruiksrecht. De klant mag het product gebruiken en afdrucken voor eigen gebruik en voor het eigen gezin. Het is de klant niet toegestaan het product of delen ervan te kopiëren, door te sturen, te delen, openbaar te maken of door te verkopen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CaniCo. Hetzelfde geldt voor toegangsgegevens tot online materiaal.
- Het is de klant niet toegestaan beeld- en/of geluidsopnames te maken tijdens een sessie zonder voorafgaande toestemming van CaniCo.
- Elke handeling in strijd met deze bepalingen wordt beschouwd als een inbreuk op het auteursrecht en geeft recht op vergoeding van de geleden schade.

Artikel 14 – Vertrouwelijkheid en privacy

- De klant en CaniCo zullen alle informatie die zij in het kader van de overeenkomst uitwisselen vertrouwelijk behandelen.
- CaniCo verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende privacywetgeving. Nadere informatie hierover is opgenomen in de privacyverklaring.
- De klant bevestigt kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met het privacybeleid van CaniCo.

Artikel 15 – Klachten en geschillen

- Eventuele klachten over de dienstverlening of producten kunnen door de klant per e-mail aan CaniCo worden gemeld. CaniCo zal zich inspannen om tot een redelijke oplossing te komen.
- Indien partijen het niet onderling eens raken, worden geschillen voortvloeiend uit deze voorwaarden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank van het arrondissement van de zetel van CaniCo.
- Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de klant niet op.

Artikel 16 – Bijzondere bepalingen

- CaniCo behoudt zich het recht voor klanten uit te sluiten van verdere deelname indien hun gedrag het verloop van de begeleiding belemmert of bemoeilijkt. In geval van uitsluiting is geen restitutie mogelijk.
- De klant is verantwoordelijk voor het aanleveren van correcte facturatie- en contactgegevens en verbindt zich ertoe wijzigingen hierin tijdig door te geven.
- CaniCo is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Voor lopende overeenkomsten blijven de eerder geldende voorwaarden van toepassing indien de klant tijdig bezwaar maakt.
- Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
- De overeenkomst wordt uitsluitend in het Nederlands afgesloten.
- Op deze overeenkomst is het Belgisch recht van toepassing.

Deze algemene voorwaarden dateren van **19 oktober 2026**.