1. **Definities**
   1. Opdrachtnemer is Paard weet raad (eenmanszaak), gevestigd aan Matthijsenlaan 33 in Eindhoven, geregistreerd in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 91613701, hierna *ik* en *mij(n)*;
   2. Opdrachtgever ben jij als consument die aan mij een opdracht heeft verstrekt, hierna *jij/je* en *jou(w)*.
   3. Met *wij*, *ons* en *partijen* bedoel ik opdrachtgever en opdrachtnemer samen.
   4. Een *traject* omvat meerdere sessies tegen een gereduceerd tarief.
   5. Als we iets *schriftelijk* moeten regelen, kan dat ook per e-mail.
   6. Ik ben aangesloten bij het Kwaliteitsregister Equine Assisted Coach en bij de NOBCO onder lidnummer 22230204 .
2. **Toepasselijkheid**
   1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op mijn offertes, overeenkomsten en vervolgopdrachten. Afwijkende afspraken gelden alleen als we deze schriftelijk hebben vastgelegd.
   2. Ik mag mijn algemene voorwaarden op elk moment wijzigen. Ik zal jou vooraf informeren en de gewijzigde algemene voorwaarden toesturen. Als de wijziging nadelig is voor jou, dan kun je de overeenkomst schriftelijk ontbinden binnen twee weken nadat ik je heb geïnformeerd.
   3. Als een bepaling in de algemene voorwaarden of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk nietig is of vernietigd wordt, dan blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. In dat geval zullen we in goed overleg afspreken hoe we verder gaan, waarbij we, voor zover mogelijk, het oorspronkelijke doel en de strekking van de betreffende bepaling in acht zullen nemen.
   4. Als er onduidelijkheid is over de interpretatie van een bepaling in deze algemene voorwaarden of als zich een situatie voordoet die hierin niet is geregeld, zullen we in goed overleg bepalen hoe we verder gaan.
   5. Ook als ik niet altijd strikte naleving van deze voorwaarden eis, betekent dat niet dat de bepalingen niet van toepassing zijn of dat ik het recht verlies om naleving te verlangen.
3. **Aanbod**
   1. Algemene informatie over de inhoud, duur en prijs van mijn dienstverlening is te vinden op mijn website of in het aanbod die ik je heb gestuurd. Mijn aanbod is vrijblijvend en 14 dagen geldig.
   2. Aanbiedingen gelden niet automatisch voor nieuwe opdrachten, tenzij uitdrukkelijk én schriftelijk afgesproken.
   3. De overeenkomst komt tot stand door jouw schriftelijke aanvaarding van mijn aanbod. De overeenkomst kan ook tot stand zijn gekomen als ik uit een gedraging van jou mocht afleiden dat jij mijn aanbod hebt geaccepteerd.
   4. Ik ben niet gebonden aan een acceptatie die afwijkt van mijn aanbod. Ook ben ik niet gebonden aan mijn aanbod, als je redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat het aanbod of een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevatte.
   5. Een aanbod voor een traject verplicht mij niet om een deel van de sessies uit te voeren tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
4. **Herroepingsrecht traject**
   1. Als je online of telefonisch een traject bij mij hebt afgenomen, dan heb je 14 dagen bedenktijd voorafgaande aan het traject. Binnen deze periode kun je de overeenkomst zonder opgaaf van redenen ontbinden. De bedenktijd begint op de dag na het sluiten van de overeenkomst.
   2. Als je al hebt betaald, zal de betaling zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen, worden teruggestort via dezelfde betaalmethode die je hebt gebruikt. Deze termijn begint te lopen op de dag nadat je mij hebt laten weten dat je wilt herroepen.
   3. De verantwoordelijkheid en de bewijslast voor een juiste en tijdige herroeping van de overeenkomst liggen bij jou.
   4. Als ik al ben begonnen met het verlenen van mijn diensten tussen het sluiten van de overeenkomst en jouw herroeping, heb ik recht op een vergoeding voor het deel van de diensten dat je al hebt ontvangen. De vergoeding wordt vastgesteld op basis van mijn actuele tarieven voor losse afspraken en het tarief van het meest vergelijkbare traject met wat je al hebt ontvangen. Bovendien kan ik eventuele kosten die ik, ondanks de herroeping, al heb gemaakt of redelijkerwijs nog moet maken, aan jou doorberekenen.
5. **Duur, uitvoering en wijzigingen**
   1. De overeenkomst geldt in principe voor bepaalde tijd.
   2. Bij een traject ben je zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van de sessies binnen de afgesproken termijn. Na het verstrijken van deze periode, vervalt je recht om aanspraak te maken op deze sessies zonder enig recht op terugbetaling.
   3. In overleg is het mogelijk om de duur van het traject te verlengen. Hieraan kunnen extra kosten verbonden zijn. Ik zal je daarover informeren.
   4. Afgesproken termijnen zijn geen fatale termijnen. Mocht er een situatie ontstaan waarin ik mijn verplichtingen niet nakom, dan moet je mij eerst schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke termijn te geven om alsnog aan mijn verplichtingen te voldoen.
   5. In onderling overleg kunnen we de overeenkomst wijzigen of uitbreiden. In dat geval mag ik de afgesproken vergoeding aanpassen.
6. **Verwachtingen**
   1. Ik zal mijn diensten zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Ik ondersteun je met advies, maar geef geen garanties op een bepaald resultaat. Je bent en blijft echter altijd verantwoordelijk voor je eigen keuzes en het bereiken van de door jou gewenste resultaten.
   2. Je bent gemotiveerd en zet je actief in om jouw gestelde doelen te bereiken.
   3. We respecteren elkaar en communiceren open en transparant met elkaar. Je geeft tijdig aan als je behoeftes veranderen tijdens het traject en je graag iets wilt veranderen in het traject, zodat we dat met elkaar kunnen bespreken. Als je feedback hebt voor mij of als iets niet voor je werkt, dan vertel je dat aan mij. Als we een geschil hebben, dan zullen wij ons niet negatief over elkaar uitlaten op social media.
   4. Je geeft mij alle informatie die van belang kan zijn voor de uitvoering van de overeenkomst , zowel op verzoek als uit eigen initiatief. Eventuele wijzigingen geef je tijdig aan mij door.
   5. Het maken van een geluidsopname is toegestaan als je me vooraf even informeert. Je mag deze opnames alleen voor jezelf gebruiken. Zonder mijn schriftelijke toestemming mag je deze niet met anderen delen.
   6. Ik kan (een deel van) de werkzaamheden door anderen laten uitvoeren. De algemene voorwaarden gelden ook voor de door mij ingeschakelde derden.
   7. De locatie en de paarden zijn zorgvuldig geselecteerd en de sessies worden met de grootst mogelijke zorg uitgevoerd en begeleid. Desondanks gaat het werken met paarden gepaard met risico’s. Je bent je bewust van de gevaren die het werken met paarden met zich mee kunnen brengen.
   8. Je wordt altijd geïnstrueerd over de wijze waarop je met de paarden en het terrein dient om te gaan en je zult tijdens de sessie altijd de instructies van mij of de andere begeleider opvolgen.
   9. Deelname aan de activiteiten en het betreden van het terrein gaat op eigen risico. Als de paddock voor- of na de coachsessie zonder begeleiding van mij of een andere begeleider betreden wordt is dit geheel op eigen risico.
   10. Je draagt in ieder geval gepaste kleding naar gelang het seizoen die winddicht en waterdicht zijn en die vies mogen worden. Je draagt dichte schoenen en in de winter waterdichte laarzen tijdens de coaching.
7. **Verhindering**
   1. Je kunt een afspraak tot uiterlijk 24 uur van tevoren kosteloos verzetten of annuleren via de mail. Als ik kosten heb gemaakt of redelijkerwijs nog moet maken, dan mag ik deze wel bij jou in rekening brengen.
   2. Als je korter dan 24 uur van tevoren de afspraak verzet of annuleert of in geval van een no-show, dan ben je het gebruikelijke tarief verschuldigd voor de geplande sessie. Ik kan mijn tijd dan namelijk niet op dezelfde manier besteden.
   3. Als ik verhinderd ben voor een afspraak of als de locatie onverwacht niet (meer) beschikbaar is, dan maken we in overleg een nieuwe afspraak.
8. **Tarief en betaling**
   1. De meest actuele tarieven staan op mijn website. Mijn tarieven zijn inclusief btw. Ik kan mijn tarieven jaarlijks indexeren.
   2. Een losse sessie betaal je na afloop per pin. Op verzoek stuur ik je na de betaling een factuur.
   3. Voor een traject ontvang je vooraf een factuur. De betaling dient binnen 14 dagen te zijn voldaan voor aanvang van de eerste sessie. Zolang jij de factuur niet hebt betaald, mag ik de start van het traject opschorten.
   4. Een betaling in termijnen is alleen mogelijk in overleg en na schriftelijke bevestiging van mij. Betaal je niet op tijd, dan komt de betaalregeling direct te vervallen en is het volledige bedrag ineens opeisbaar.
   5. Als ik je betaling niet tijdig heb ontvangen, dan stuur ik je een herinnering. Blijft de betaling daarna ook nog uit, dan ben je zonder verdere ingebrekestelling in verzuim. Alle vorderingen die ik op jou heb, zijn dan direct opeisbaar en eventuele betalingsregelingen komen te vervallen. Je betaalt over het openstaande bedrag de wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten die ik moet maken overeenkomstig de wettelijke regeling.
   6. Als je niet tijdig betaalt, dan heb ik het recht om de overeenkomst op te schorten en/of te ontbinden. Ik ben niet verplicht tot terugbetaling van al ontvangen bedragen en blijf recht hebben op de nog niet betaalde bedragen die verschuldigd zijn op grond van de overeenkomst en die door het verzuim onmiddellijk opeisbaar worden.
9. **Tussentijdse opzegging**
   1. Je kunt een traject tussentijds opzeggen rekening houdend met de termijn zoals genoemd in de verhinderingsregeling.
   2. Bij een tussentijdse opzegging heb ik recht op een redelijke vergoeding voor de tot dat moment verrichte werkzaamheden. Deze vergoeding wordt bepaald op basis van mijn actuele tarieven voor losse afspraken. Ook kunnen eventuele kosten, die ik al heb gemaakt of redelijkerwijs nog moet maken, aan jou worden doorberekend. Eventuele kortingen komen te vervallen.
   3. Ik heb het recht om een traject tussentijds op te zeggen als jij herhaaldelijk niet aan de voorwaarden voldoet zoals afgesproken in de algemene voorwaarden. Dit geldt ook wanneer ik van mening ben dat ik, gezien mijn competenties en ervaring, ik je niet verder kan begeleiden. De betalingsverplichting wordt dan naar rato verminderd.
   4. De overeenkomst eindigt bij overlijden van mij (de natuurlijk persoon achter Paard weet raad), zonder dat mijn erfgenamen tot enige kosten of (schade)vergoeding gehouden zijn.
10. **Geheimhouding**
    1. Ik zal vertrouwelijke informatie, die ik in het kader van de overeenkomst van jou of uit andere bron heb verkregen, geheimhouden, tenzij de wet of de bevoegde rechter mij tot iets anders verplicht.
    2. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door jou is aangegeven of als de vertrouwelijkheid voortvloeit uit de aard van de informatie.
    3. Ik mag de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doelen gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie aan derden wordt verstrekt.
11. **Overmacht**
    1. Overmacht ontslaat mij van de plicht tot nakoming van de overeenkomst, zonder dat er voor jou een recht ontstaat op vergoeding van kosten, schade en rente. Met overmacht wordt bedoeld een situatie waarin het voor mij redelijkerwijs onmogelijk is of ik gehinderd word om de diensten te verlenen zoals afgesproken, mij daarvan geen verwijt te maken valt en die ook niet anderszins voor mijn rekening komt.
    2. Voorbeelden van overmacht zijn ziekte of ongeval van mij, geen beschikbaarheid van de paarden die ik gebruik, langdurige ziekte of overlijden in mijn naaste omgeving, epidemie/pandemie, oorlog of daarop lijkende situaties, stroomstoringen, brand, weersomstandigheden, vervoersproblemen en gewijzigde overheidsmaatregelen.
    3. Als sprake is van overmacht, dan zal ik je zo snel mogelijk informeren. Indien mogelijk zullen we samen een passende oplossing zoeken.
    4. In geval van langdurige (langer dan twee maanden) of blijvende overmacht kunnen wij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinding. Ik behoud recht op een redelijke vergoeding voor het al uitgevoerde deel van de opdracht.
12. **Aansprakelijkheid**
    1. De vergoeding, waaronder schadevergoeding, welke ik verplicht zou zijn te betalen aan jou gebaseerd op welke rechtsgrond dan ook, is per voorval of combinatie van gelijksoortige en verbonden voorvallen beperkt tot maximaal 1.500 euro.
    2. Je bent en blijft zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die je neemt naar aanleiding van de coaching.
    3. Ik ben niet aansprakelijk voor schade als gevolg van fouten in door jou verstrekte informatie of als gevolg van onjuiste, onvolledige of onduidelijke informatie, van winstderving of verlies van inkomen of voor beschadigingen, diefstal of verlies van jouw eigendommen en andere schade ontstaan tijdens de coaching.
    4. Ik ben ook niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet door jou opvolgen van mijn instructies of als je zonder mij de paddock of een stal betreedt.
    5. De opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid.
    6. Ik mag aansprakelijkheidsbeperkingen van door mij ingeschakelde derden tegenover jou inroepen. Ook mag ik schade zoveel mogelijk beperken of ongedaan maken, waartoe jij alle medewerking zal verlenen.
13. **Klachten**
    1. Als je klachten hebt over de dienstverlening of de factuur, neem dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na de voltooiing van de werkzaamheden of verzenddatum van de factuur, schriftelijk contact met mij op.
    2. Je geeft een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht, zodat ik in staat ben inhoudelijk te reageren en, als de klacht gegrond is, te zorgen voor een passende oplossing. Een klacht die niet duidelijk is omschreven neem ik niet in behandeling.
    3. Als wij er samen niet uitkomen, dan kun jij je wenden tot de NOBCO-geschillencommissie. De NOBCO-geschillencommissie doet een bindende uitspraak.
    4. Een klacht schort je betalingsverplichting niet op.
14. **Afsluitende bepalingen**
    1. Bij beëindiging van de overeenkomst blijven bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren hun gelding behouden, zoals, maar niet beperkt tot, bepalingen betreffende geheimhouding en aansprakelijkheid.
    2. Iedere vordering van jou, behalve een vordering die al door mij is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij binnen deze termijn bij aangetekend schrijven gemotiveerd bezwaar is gemaakt of een rechtsvordering is ingesteld.
    3. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
    4. Wij zullen pas een beroep op de rechter doen, nadat wij ons naar behoren hebben ingespannen een geschil in onderling overleg op te lossen.
    5. De rechter van jouw woonplaats is bevoegd van geschillen kennis te nemen.