

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Algemeen en definities

1.1 Julie Houtmeyers, een éénmanszaak (handelend onder de commerciële naam “**Cat Coach Julie**”), met zetel te Mariakerksesteenweg 23, 9031 Gent, en ingeschreven in de Kruispuntbank van ondernemingen onder het nummer 0818.322.187.

E-mailadres: Cat Coachjulie@gmail.com

1.2 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- (1) Algemene Voorwaarden: Huidige algemene voorwaarden
- (2) Dienst(en): Verzameling van alle diensten die Cat Coach Julie aanbiedt (i.e. Online Dienst, Consultatie, etc)
- (3) Dienstverlener: Cat Coach Julie
- (4) Cliënt: Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die producten bij de verkoper bestelt
- (5) Consultatie: 1 op 1 coaching waarin de Cliënt vragen over zijn/haar kat (ten) wil stellen of concreet plan van aanpak voor ongewenst gedrag of probleemgedrag van de kat(ten)
- (6) Consument: De consument (in de zin van artikel Artikel I. 1, 2° van het Wetboek Economisch Recht) die een overeenkomst afsluit met de Dienstverlener en hierdoor de algemene voorwaarden aanvaardt
- (7) Offerte(s): Een aanbieding of een offerte uitgaande van de Dienstverlener (via website, sociale media of e-mail)
- (8) Overeenkomst: De overeenkomst tot dienstverlening tussen Dienstverlener en Cliënt na aanvaarding van de Offerte door de Cliënt of de overeenkomst tot aankoop van een Dienst
- (9) Online Dienst: online cursus, online workshop, e-book, etc.
- (10) Partijen: De Dienstverlener en de Cliënt samen
- (11) Schriftelijk: de schriftelijke communicatie zoals e-mail of via een aangetekend schrijven waar nodig
- (12) Website: www.catcoachjulie.be

Artikel 2. Aanvaarding van de algemene voorwaarden

2.1 Elke overeenkomst, van welke aard ook, tussen en de Cliënt wordt aan de hiernavolgende algemene voorwaarden onderworpen. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk voorafgaandelijk en schriftelijk werden overeengekomen.

2.2 De algemene voorwaarden worden verondersteld gekend te zijn door de Cliënt. Elke opdracht of aanvraag voor een Dienst impliceert de integrale aanvaarding vanwege de Cliënt en de afstand zich op zijn/haar eigen algemene voorwaarden te beroepen.

Artikel 3. Verbintenissen

3.1 Cat Coach Julie is door de aard van de dienstverlening gehouden tot een midden- of inspanningsverbintenis en zal naar best vermogen volgens de heersende normen van zorgvuldigheid en goed vakmanschap haar opdrachten vervullen of diensten verlenen.

3.2 Van de Cliënt wordt verwacht dat hij/zij stipt op de hoogte brengt en houdt van alle informatie die (redelijkerwijze) nuttig en nodig is bij de uitvoering van de Dienst.

3.3 Cat Coach Julie, zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling, onze Diensten ten aanzien van jou geheel of gedeeltelijk schorsen of zelfs de Overeenkomst beëindigen als de Cliënt haar betalingsverplichtingen, andere verplichtingen (zoals het aanleveren van de vereiste informatie) of jouw verplichtingen volgende uit de Algemene Voorwaarden niet nakomt.

Artikel 4. Dienstverlening door derden

4.1 Cat Coach Julie zal bij het vervullen van de Dienst beroep doen op de diensten van derden indien zij dat noodzakelijk of nuttig acht.

Artikel 5. Geldigheid Offertes

5.1 Offertes zijn enkel geldig en bindend binnen de tijdspanne zoals aangegeven op de Offerte of indien er niks werd bepaald, 7 kalenderdagen volgend op de datum van de Offerte. Na afloop van deze termijn kan je de Offerte niet meer aanvaarden. Offertes gelden enkel voor de Diensten uitdrukkelijk hierin opgenomen.

5.2 Indien de Cliënt beroep wenst te doen op bijkomende Diensten, dient er een nieuwe Overeenkomst te worden afgesloten.

5.3 De Cliënt dient de Offerte expliciet en schriftelijk te aanvaarden.

Artikel 6. Prijs- en betalingsvoorwaarden

6.1 Cat Coach Julie zal de gevraagde Diensten uitvoeren tegen de forfaitaire prijs zoals aangegeven in de Offerte of zoals opgenomen in de Overeenkomst.

6.2 Indien Cat Coach Julie een huisbezoek brengt aan de Cliënt dan wordt er een kilometervergoeding van 0,50 EUR per kilometer in rekening gebracht.

6.3 Eventuele wijzigingen aan de gevraagde Diensten en/of bijkomende Diensten zullen bijkomend gefactureerd worden overeenkomstig de tarieven die van kracht zijn op het ogenblik dat de wijzigingen/bijkomende Diensten worden besteld/aangekocht. De Cliënt kan de geldende tarieven te allen tijde opvragen bij Cat Coach Julie met dien verstande dat indien er niks werd bepaald deze bijkomende Diensten/wijzigingen zullen worden uitgevoerd aan een uurtarief van 60 EUR (inclusief BTW).

6.4 Cat Coach Julie kan niet aan haar Offerte worden gehouden indien de Cliënt redelijkerwijze kon begrijpen dat de Offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke materiële vergissing of verschrijving bevat, zoals een onrealistische hoge korting of ongebruikelijke lage vraagprijzen.

6.5 Cat Coach Julie verbindt zich ertoe de Cliënt voorafgaandelijk in te lichten indien enige wijziging of aanvulling van de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve gevolgen met zich meebrengt.

6.6 Indien de Cliënt niet akkoord gaat met een factuur, dient hij/zij schriftelijk bezwaar aan te tekenen binnen de 8 kalenderdagen te rekenen vanaf ontvangst van de factuur. Indien de Cliënt vragen heeft omtrent een onderdeel van de factuur of de factuur betwist, schort dit de betaling van de factuur niet op.

6.7 Op het ogenblik dat de Cliënt zich inschrijft voor een onlinecursus dient hij/zij de volledige prijs te betalen, tenzij er voor een specifieke Dienst de mogelijkheid werd voorzien om gespreid te betalen. Na inschrijving ontvangt de Cliënt een BTW conforme factuur.

Artikel 7. Duur en beëindiging van de overeenkomst

7.1 De Overeenkomst tussen Cat Coach Julie en de Cliënt is van bepaalde duur behoudens indien uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen. Een Overeenkomst van bepaalde duur kan door de

Cliënt niet voortijdig beëindigd worden, dan met betaling van een verbrekingsvergoeding die gelijk is aan het nog te factureren bedrag voor de resterende termijn.

7.2 Indien één van beide Partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk en schriftelijk door de andere Partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere Partij gerechtigd de overeenkomst te beëindigen zonder rechterlijke tussenkomst en zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn. Indien de Cliënt de Partij is die haar verplichtingen niet nakomt en Cat Coach Julie om die reden de samenwerking stopzet, dan dient het totale saldo van de factuur van Cat Coach Julie wel nog te worden betaald.

7.3 Indien Cat Coach Julie haar verplichtingen niet nakomt, dan heeft de Cliënt het recht op terugbetaling van de reeds betaalde vergoeding.

Artikel 8. Herroepingsrecht

8.1. In overeenstemming met artikel VI.47 van het Wetboek Economisch Recht, beschikt de Consument die producten op afstand bij de Cat Coach Julie bestelt over een termijn van 14 kalenderdagen vanaf de dag van de levering van de producten of melding dat deze beschikbaar zijn op het overeengekomen afhaalpunt, om Cat Coach Julie ervan in kennis te stellen dat hij/zij van de aankoop wenst af te zien, zonder enige schadevergoeding en zonder motief te moeten opgeven.

8.2 Indien deze termijn op een zaterdag, zondag of een feestdag verstrijkt, wordt deze verlengd naar de eerstkomende werkdag.

8.3 De Consument kan zijn wil om van de aankoop af te zien kenbaar maken via het invullen van volgende verklaring <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulier-herroeping.pdf> of per e-mail waaruit de wil tot herroeping van de overeenkomst op onbetwistbare wijze blijkt.

8.4 Indien het teruggestuurde product op een of andere manier in waarde verminderd is, behoudt Cat Coach Julie het recht voor om de Cliënt aansprakelijk te stellen en schadevergoeding te eisen voor elke waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

8.5 Enkel de rechtstreekse kosten voor het terugzenden van de goederen zijn exclusief ten laste van de Consument.

8.6 Wij zullen het door de Consument betaalde bedrag zo spoedig mogelijk aan deze laatste terugstorten, en uiterlijk binnen de 14 dagen vanaf het terugsturen van de producten.

8.7 Indien de Consument een Online Dienst aankoopt waarbij zij onmiddellijk toegang krijgt tot de aangekochte Dienst of waarbij de Dienst zal worden geleverd binnen de termijn van het herroepingsrecht, doet zij, in overeenstemming met artikel VI. 53, 13° WER, uitdrukkelijk afstand van dit herroepingsrecht omdat zij enerzijds wenst dat de uitvoering plaatsvindt voor het einde van het herroepingsrecht en de Dienst volledig werd geleverd.

Artikel 9. Annulering of laattijdige aanvang van een Consultatie

9.1 Alle Consultaties dienen uiterlijk 48 uur van tevoren te worden afgezegd, anders zal de Consultatie worden aangerekend.

9.2 Indien de Cliënt – zonder voorafgaande verwittiging – te laat komt op een Consultatie, wordt de duur van de afspraak niet verlengd en zal de volledige prijs van de opdracht verschuldigd blijven.

Artikel 10. Opschorting van de overeenkomst

10.1 Cat Coach Julie behoudt zich het recht voor alle lopende diensten op te schorten en van de Cliënt passende waarborgen te

eisen indien er aanwijsbare gebeurtenissen zijn die het wederzijdse vertrouwen schaden en/of de uitvoering van Overeenkomst bemoeilijken en/of onmogelijk maken of indien de Cliënt niet voldoet aan zijn of haar betalingsverplichtingen.

Artikel 11. Overmacht

11.1 In het geval dat een Partij getroffen werd door een overmacht situatie, zal de getroffen partij de andere partij zo snel mogelijk inlichten over de overmachtssituatie en het bewijs hiervoor leveren.

11.2 De partij die zich beroept op overmacht kan niet contractueel of buitencontractueel aansprakelijk gesteld worden voor niet-nakoming van zijn verbintenissen voor de duur van de overmacht.

11.3 De Cliënt blijft evenwel gehouden tot vergoeding van de door Cat Coach Julie reeds gemaakte kosten.

11.4 Indien Cat Coach Julie zich op de overmacht beroept en aan haar verbintenissen uit de Overeenkomst geen verder uitvoering kan worden gegeven, dan is ze gehouden tot de terugbetaling van de reeds betaalde vergoeding.

11.5 Wanneer de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zal zij alsnog trachten haar Diensten te leveren vanaf dit redelijkerwijs weer mogelijk is. Als blijkt dat het onmogelijk is voor Cat Coach Julie om haar Diensten te voltooien of verder te zetten, zal de Overeenkomst in onderling overleg herzien of ontbonden worden.

Artikel 12. Geheimhouding

12.1 Cat Coach Julie verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie en gegevens waarvan tijdens de uitvoering van de Dienst wordt kennisgenomen. Cat Coach Julie neemt alle mogelijke voorzorgsmaatregelen om de belangen van de Cliënt te beschermen. De Cliënt zal zonder haar toestemming aan derden geen mededelingen doen over haar aanpak, werkwijze of de Offerte.

12.2 De Partijen zijn gehouden deze informatie op geen enkele wijze aan derden bekend te maken tenzij mits voorafgaand uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van de andere Partij of indien zij hiertoe wettelijk zijn verplicht.

Artikel 13. Intellectuele eigendom

13.1 Door een Dienst aan te kopen aanvaardt de Cliënt dan ook uitdrukkelijk dat alle inhoud van de consultatie, gebruikte technieken, materiaal, schema's, voorbeelden, modules, afbeeldingen en video's ("**Intellectuele Eigendom**") eigendom zijn van Cat Coach Julie en deze beschermd zijn door de rechten van intellectuele eigendom. De Cliënt mag deze Intellectuele Eigendom dus niet verspreiden of zelf commercialiseren en dus verkopen. De Intellectuele Eigendom mag door de Cliënt enkel aangewend worden voor privédoeleinden of in eigen professionele praktijk (zonder dit te commercialiseren).

13.2 Deze intellectuele eigendomsrechten omvatten, doch zijn niet beperkt tot het octrooi-, auteurs-, merken-, tekeningen- of modellenrecht en/of andere (intellectuele eigendomsrechten, zoals al dan niet octrooieerbare technische en/of commerciële knowhow, methoden en concepten).

Artikel 14. Aansprakelijkheid

14.1 Cat Coach Julie kan enkel aansprakelijk worden gesteld in geval van bedrog, fraude en opzettelijke fout.

14.2 De Overeenkomst bevat voor Cat Coach Julie steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen. Cat Coach Julie zal uiteraard haar uiterste best doen om haar Dienst correct te leveren en het beste resultaat na te streven, zij kan echter niet aansprakelijk worden gesteld indien het beoogde resultaat niet werd bereikt.

14.3 Cat Coach Julie is niet aansprakelijk voor of gehouden tot vergoeding van immateriële, indirecte of gevolgschade, met inbegrip van (doch niet beperkt tot) winstderving, omzetverlies, inkomstderving, administratie- of personeelskosten, een verhoging van de algemene kosten, verlies van cliënteel of vorderingen van derden.

14.5 Cat Coach Julie is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, te wijten aan verkeerde of onjuiste gegevens die door jou zijn verstrekt.

14.6 Cat Coach Julie heeft een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten, het maximumbedrag waarvoor zij aansprakelijk kan worden gesteld is beperkt tot het bedrag van de prijs van de aangekochte Dienst zoals opgenomen in de Offerte.

14.7 De adviezen gegeven in een onlinecursus, coaching traject (kortom tijdens het leveren van een Dienst) vervangt geen medisch advies. De Cliënt is zelf aansprakelijk voor het al dan niet implementeren van de adviezen. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de Cliënt.

Artikel 15. Online Diensten

15.1 De toegang tot online cursussen of online Diensten is persoonlijk. De toegang tot het account, accountgegevens en inloggegevens mogen niet gedeeld worden met derden.

15.2 Bij een vermoeden tot delen van de accountgegevens aan derden, zal de toegang tot de account voor onbepaalde tijd geblokkeerd worden, zonder dat de Dienstverlener aan de Cliënt enige vergoeding of betaling verschuldigd is.

15.3 Wanneer de Cliënt zou handelen in strijd met deze Algemene Voorwaarden, de Cliënt zijn betalingsverplichtingen niet nakomt of op een andere manier onrechtmatig handelt of schade toebrengt aan de Dienstverlener, dan is de Dienstverlener gerechtigd de toegang tot het account te ontzeggen, zonder dat zij hiervoor enige schadevergoeding verschuldigd is.

15.4 De Dienstverlener zal steeds per aangekochte Dienst afzonderlijk meedelen hoe lang de aangekochte online Dienst ter beschikking is.

15.5 Cat Coach Julie kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de online content of online cursus tijdelijk niet beschikbaar zou zijn omwille van een technisch defect.

Artikel 16. Vrijwaring

16.1. De Cliënt vrijwaart Cat Coach Julie tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door Cat Coach Julie geleverde Diensten.

Artikel 17. Gegevensbeschermingsbeleid

17.1 Cat Coach Julie is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens die zal gebeuren conform de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

17.2 Voor meer informatie verwijst Cat Coach Julie naar haar Privacyverklaring, te raadplegen op de Website en, die integraal deel uitmaakt van onderhavige algemene voorwaarden.

Artikel 18. Volledigheid en nietigheid

18.1 Deze algemene voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen de Cliënt en Cat Coach Julie en vervangen elke vroegere bestaande overeenkomst en elk vorig mondeling of schriftelijk akkoord tussen partijen omtrent hetzelfde voorwerp.

18.2 Indien enige bepaling (of deel daarvan) van de Algemene Voorwaarden onafdwingbaar of strijdig met een bepaling van dwingend recht zou zijn, zal dit de geldigheid en afdwingbaarheid van de andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden niet beïnvloeden en evenmin de geldigheid en afdwingbaarheid van dat deel van de desbetreffende bepaling dat niet onafdwingbaar is of strijdig is met een bepaling van dwingend recht. In een dergelijk geval zullen de Partijen te goeder trouw onderhandelen om de onafdwingbare of strijdige bepaling te vervanging door een afdwingbare en rechtsgeldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 19. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

19.1 Het Belgische recht is van toepassing op alle geschillen die verband houden met of die voortvloeien uit de overeenkomst die aan deze algemene voorwaarden is onderworpen. Enkel de Belgische hoven en rechtbanken zijn bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen betreffende de overeenkomst en de bijhorende algemene voorwaarden.

19.2 De Consument kan een klacht indienen bij de consumentenombudsdienst van de Federale Overheid, via de volgende link: <http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>

19.3 Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan de Consument bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>.

Artikel 20. Klachten

20.1 Indien de Cliënt ontevreden is over de dienstverlening door Cat Coach Julie en/of een klacht heeft over de behandeling en/of begeleiding moet deze zo spoedig mogelijk, doch binnen 8 kalenderdagen schriftelijk gemeld worden aan Cat Coach Julie. Het louter uiten van een klacht van de Cliënt ontslaat hem op zichzelf niet van zijn/haar betalingsverplichting (met uitzondering van de toepassing van de ENAC).

Artikel 21. Vragen en opmerkingen

21.1 Indien de Cliënt vragen of opmerkingen heeft omtrent de dienstverlening van Cat Coach Julie, kan deze steeds contact opnemen met Catcoachjulie@gmail.com. Cat Coach Julie hecht veel belang aan een goede verstandhouding met haar Cliënten en stelt het op prijs dat de Cliënt eventuele op- of aanmerkingen onmiddellijk overmaakt. Cat Coach Julie hoopt dat deze algemene voorwaarden duidelijkheid hebben verschaft omtrent haar dienstverlening.

Versie 28 november 2022