

Algemene voorwaarden – Contacthond Academie

Versie: juli 2025

Vestigingsadres: Spieringweg 583 A, 2141 EA in Vijfhuizen

Kamer van Koophandel te Amsterdam, ingeschreven d.d. 31 oktober 2007, nr. 34286020

Artikel 1 Definities:

Academie aanbod: een 1-daagse workshop, meerdaagse- cursus of opleiding zoals vermeld op de website van Stichting Contacthond onder het tabblad Academie

Contacthond Academie: onderdeel van stichting Contacthond dat uitsluitend onderwijs verzorgt

Inschrijving: een door de klant ingestuurde en door stichting Contacthond schriftelijk bevestigde aanmelding voor afname van en/of deelname aan een onderdeel van de Academie CH.

Klant: particulier of bedrijf die bij de Contacthond Academie een of meerdere Opleidingen afneemt.

Schriftelijk: digitaal via webformulier, per e-mail of per reguliere post

Opleiding: een door de Contacthond Academie verzorgde opleiding, cursus, of workshop

Prijs: de totale prijs voor een Opleiding exclusief BTW.

Redelijke vergoeding: de vergoeding die in geval van annulering of tussentijdse beëindiging van de Studieovereenkomst door de Contacthond Academie aan de Klant wordt doorbelast. Verdere details zijn te vinden in artikel 10 (Annulering) en artikel 11 (Tussentijdse beëindiging).

Serviceduur: de periode waarin de Klant recht heeft op service- en dienstverlening en - indien van toepassing- toegang tot de online leeromgeving.

Student: natuurlijk persoon die Opleiding volgt.

Studieduur: de duur van de Opleiding zoals vermeld in de opleidingsinformatie op de website.

Studieovereenkomst: een overeenkomst tussen de Contacthond Academie en de Klant met betrekking tot het verzorgen van een Opleiding door de Contacthond Academie al dan niet ten behoeve van werknemers van die Klant.

Artikel 2 Aanbod

2.1 Het aanbod van de Contacthond Academie bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de Opleiding en waar van toepassing van het Opleidingsmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de Opleiding.

2.2 Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke wijze de volgende gegevens:

- wanneer de Opleiding start;
- de toelatingseisen om aan de Opleiding deel te mogen nemen;
- de Prijs;
- de wijze van betaling;
- de locatie van de Opleiding
- de Studie- en Serviceduur

Artikel 3 Toepasselijkheid

3.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst tussen de Klant en de Contacthond Academie beschikbaar voor de Klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de Contacthond Academie.

3.2 De Algemene Voorwaarden zijn integraal van toepassing op alle overeenkomsten die de Contacthond Academie met de Klant sluit en op eventuele betrokken derden voor de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 4. Inschrijving

4.1 Door in te schrijven voor een Opleiding gaat de Klant met de Contacthond Academie een Studieovereenkomst aan voor de overeengekomen Serviceduur en verklaart de Klant zich akkoord met de Algemene Voorwaarden zoals hier vermeld.

4.2 Inschrijving voor een Opleiding vindt plaats (i) telefonisch, (ii) via e-mail of (iii) via het webformulier op de website.

4.3 De Studieovereenkomst komt tot stand zodra aanvaarding van het aanbod door de Klant de Contacthond Academie heeft bereikt en de Contacthond Academie de ontvangst daarvan per e-mail heeft bevestigd.

4.4 Het voldoen aan eventuele toelatingseisen voor een Opleiding is geen voorwaarde voor de totstandkoming van de Studieovereenkomst. Ook wanneer niet aan de toelatingseisen is voldaan, komt de Studieovereenkomst tot stand.

4.5 Bij inschrijving voor een Opleiding levert de Klant binnen 14 dagen:

- De volledige adresgegevens
- Een mobiel telefoonnummer waarop de Klant bereikbaar is
- Indien van toepassing de naam, geboortedatum, ras en geslacht van de deelnemende hond van de Klant

Artikel 5 – Omgang persoonsgegevens

5.1 Door Inschrijving aan een Opleiding van de Contacthond Academie geeft de Klant of Student toestemming voor het gebruik van persoonsgegevens indien nodig voor de uitvoering van de Opleiding.

5.2 Voor de zorgvuldige omgang, opslag en beveiliging van persoonsgegevens van de Klant handelt Contacthond Academie conform de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 6 – Prijs

6.1 De kosten van de Opleiding, de betalingswijze, het eventueel aantal betalingstermijnen, inschrijfgeld, examengeld en andere eventueel bijkomende kosten staan vermeld in de Opleidingsinformatie.

6.2 Voor bedrijven en instellingen kan een specifiek opleidingsvoorstel gedaan worden voor een opleiding op maat. Deze aanbieding vervangt de prijsinformatie zoals vermeld in de Opleidingsinformatie.

6.3 Alle door Contacthond Academie genoemde bedragen zijn exclusief BTW. De Opleidingen worden belast met het toepasselijke btw-tarief.

Artikel 7 – Betaling

7.1 Betaling van de Prijs dient uiterlijk plaats te vinden op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld. Contacthond Academie hanteert in principe een betalingstermijn van 14 dagen.

7.2 Betaling is mogelijk via de bij de factuur meegestuurde betaallink of door het verschuldigde bedrag over te maken op IBAN NL87 RABO 0140 23 96 34 tnv Stichting Contacthond o.v.v. het factuurnummer.

7.3 Betaling van de Prijs in termijnen is alleen mogelijk indien het factuurbedrag hoger dan € 500 excl. btw is. De Klant dient hiervoor het verzoek in zodra de factuur per e-mail is ontvangen.

7.4 De Klant is van rechtswege in verzuim zonder dat een aanvullende ingebrekestelling noodzakelijk is vanaf de datum waarop de geldende betalingstermijn is verstreken en het verschuldigde factuurbedrag niet volledig is betaald. Contacthond Academie stuurt de Klant daarop een betalingsherinnering, waarna de Klant binnen de daarin genoemde termijn alsnog kan betalen. Als de Klant ook na deze termijn het verschuldigde factuurbedrag niet heeft betaald, wordt de inschrijving geannuleerd.

7.5 Particuliere Klanten blijven te allen tijde verantwoordelijk voor verplichtingen die uit de overeenkomst met de Contacthond Academie voortvloeien. Ook als de betaling is of wordt overgedragen aan een derde, zoals een werkgever.

Artikel 8 - Bedenktijd

Tot 14 dagen na inschrijfdatum kan de Klant de Inschrijving kosteloos ongedaan maken waarna eventueel al betaalde bedragen door de Contacthond Academie zal worden terugbetaald.

Artikel 9 -Annulering of wijziging door Contacthond Academie

9.1 Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Opleiding naar het oordeel van Contacthond Academie onvoldoende is, staat het Contacthond Academie vrij om de Opleiding te annuleren. De Klant zal een alternatieve datum worden aangeboden om alsnog aan de Opleiding deel te nemen. De Klant heeft het recht de betreffende Opleiding kosteloos te annuleren en de Prijs met inbegrip van betaalde BTW terug te ontvangen.

9.2 In geval van overmacht behoudt Contacthond Academie het recht om van leslocatie te wisselen, waarbij de Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte wordt gebracht. Indien door deze locatiewisseling de reistijd voor de Klant met meer dan 45 minuten is verlengd, geeft dit de klant een geldige reden voor kosteloze annulering.

9.3 Contacthond Academie behoudt het recht om tijdens de uitvoering van de Opleiding verdere deelname van de hond van een Student te weigeren. Dit is van toepassing indien naar inschatting van de docent het welzijn van de hond in gedrang komt of als het gedrag van de hond de overige deelnemende honden verstoort. Op een later moment wordt met de Student besproken op welke wijze deelname kan worden voortgezet of ingehaald.

Artikel 10 - Annulering

10.1 Voorafgaand aan de aanvang van een Opleiding heeft de Klant het recht de betreffende Opleiding te annuleren. De Annulering kan uitsluitend Schriftelijk plaatsvinden. De geplande Aanvangsdatum van de Opleiding geldt samen met de ontvangstdatum van de Schriftelijke Annulering als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering.

10.2 Contacthond Academie brengt in geval van Annulering van een Opleiding die twee dagen of korter duurt eenmalige administratiekosten in rekening ter hoogte van 35 euro, ongeacht het tijdstip van annulering.

10.3 In geval de Annulering een Opleiding betreft met een duur van 3 dagen of langer, is Contacthond Academie gerechtigd een gedeelte van de Prijs in rekening te brengen:

- bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de Opleiding: eenmalige administratiekosten ter hoogte van 35 euro;
- bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Opleiding: 30% van de Prijs;
- bij annulering tot een maand voor aanvang van de Opleiding: 50% van de Prijs.

10.4 Indien er zwaarwegende redenen zijn voor de Annulering zoals bedoeld 10.3 die buiten de macht van de klant zijn dan kan Contacthond Academie besluiten om af zien van de vergoeding van artikel 10.3 in welk geval de klant om een aanvullende motivering van de Annulering verzocht kan worden.

10.5 Indien op grond van het bepaalde in lid 10.1 tot en met 10.3 recht bestaat op (gedeeltelijke) terugbetaling van de Prijs, zal de terugbetaling plaatsvinden binnen vijf werkdagen na ontvangst van de annulering.

Artikel 11 – Tussentijdse beëindiging Studieovereenkomst

11.1 De Studieovereenkomst kan na aanvang van een Opleiding van drie dagen of langer door de Klant uitsluitend schriftelijk worden beëindigd onder vermelding van de reden van beëindiging. De Klant kan kosteloos aansluiten bij de eerstvolgende keer dat de betreffende Opleiding weer wordt gegeven.

11.2 Indien de Studieovereenkomst tussentijds wordt beëindigd en de klant wenst geen gebruik te maken van het aanbod de Opleiding op een later tijdstip voort te zetten conform artikel 11.1 dan compenseert Contacthond Academie de Klant voor een gedeelte van de betaalde Prijs van de opleiding naar rato van de gemiste lessen.

11.3 Niettegenstaande het bepaalde in lid 2 van artikel 11 is bij tussentijdse beëindiging van de Opleiding altijd een Redelijke vergoeding aan Contacthond Academie verschuldigd van 2 % van de Prijs. De Redelijke vergoeding wordt verrekend met het compensatie bedrag zoals bepaald op basis van het tweede lid van artikel 11.

11.4 Indien de Klant de Studieovereenkomst tussentijds beëindigt vanwege een ernstige ziekte of calamiteit, als gevolg waarvan de Klant niet langer in staat is om de Opleiding te vervolgen, kan de Klant schriftelijk gemotiveerd verzoeken om de Redelijke vergoeding van artikel 11.3 kwijt te schelden.

Artikel 12 – Examens

12.1 Indien van toepassing wordt een Opleiding afgesloten met een examen. De examen- en diplomakosten maken onlosmakelijk deel uit van de totale Prijs van de Opleiding.

12.2 Op de examens van de Opleiding is het examenreglement van toepassing dat ook integraal deel uit maakt van de algemene informatievoorziening van de Contacthond Academie.

Artikel 13 – Intellectuele eigendomsrechten

13.1 De intellectuele eigendomsrechten op alle door de Contacthond Academie geproduceerd Opleidingsmateriaal blijft, ongeacht de vorm waarin dit geleverd is (in print, digitaal of anderszins) te allen tijde bij Contacthond Academie.

13.2 Gebruik van Opleidingsmateriaal en toegang tot Pluvo- de online leeromgeving van Contacthond Academie- anders dan voor de eigen studie is niet toegestaan, evenmin als het verkopen of afstaan daarvan aan derden.

Artikel 14 – Klachtenregeling

14.1 Indien de Klant een klacht heeft over een Opleiding of over de beoordeling dan wel de uitslag van een Opleiding kan de klant Schriftelijk en onderbouwd een klacht indienen. De klacht dient gericht te zijn aan de examencommissie van de Contacthond Academie via academie@contacthond.nl

14.2 De examencommissie bestaat uit docenten van de desbetreffende opleiding en wordt voorgezeten door mw O.M. Rethmeier (voor examen beoordeling) en door mw A.J.M. van Werkhoven (voor klachten). Alle binnengekomen klachten worden vertrouwelijk behandeld.

14.3 Indien de examencommissie daartoe aanleiding ziet, kan de Klant worden uitgenodigd om de klacht mondeling toe te lichten. De Klant ontvangt uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht een schriftelijk en met redenen omkleed besluit over de uitkomst van de klachtbehandeling.

14.4 Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de afhandeling van de klacht kan een advies gevraagd worden aan een onafhankelijke derde. Deze niet aan de Opleiding verbonden deskundige is mw M. van Laar, eigenaar DAI Academy te Zeewolde. Dit advies wordt door Contacthond aangevraagd en de uitkomst van het advies zal voor beide partijen bindend zijn.