

Algemene Voorwaarden

Alle diensten van Helpende Honden worden aangeboden onder toepassing van de volgende Algemene Voorwaarden. Van deze Algemene Voorwaarden kan alleen in bijzondere gevallen en schriftelijk door Helpende Honden worden afgeweken.

I. INDIVIDUELE BEGELEIDING EN THERAPIE

a. Rechten van de cliënt

- i. Persoonlijke informatie van de cliënt zal nooit, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt en/of zijn ouders of wettelijk vertegenwoordigers, worden gedeeld met anderen.
- ii. Helpende Honden zal geen handelingen verrichten zonder medeweten of toestemming van de cliënt en/of zijn ouders of wettelijk vertegenwoordigers.
- iii. De cliënt en/of zijn ouders of wettelijk vertegenwoordigers hebben recht op inzage in het dossier en recht op informatie over de aard van de problematiek en de voorgestelde interventie(s).

b. Werken met honden

- i. Helpende Honden zet bij de individuele begeleiding en therapie honden in.
- ii. De honden waarmee gewerkt wordt zijn op hun geschiktheid geëvalueerd conform de internationale eisen van Pet Partners. Tijdens de begeleiding en/of therapie is daarbij alles gericht op de veiligheid van zowel mens als dier. Desondanks is een klein incident vanuit de natuurlijke reacties van een hond niet volledig uit te sluiten. Dat is inherent aan het werken met honden. Helpende Honden is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van een dergelijk incident.
- iii. In uitzonderingsgevallen zal gewerkt worden met een hond die door de cliënt worden ingebracht. Is dat het geval, dan zal Helpende Honden steeds een evaluatie van de geschiktheid van de hond uitvoeren. Blijkt een hond niet geschikt voor de geplande activiteiten, dan zal gewerkt worden met honden die door Helpende Honden worden ingebracht.

c. Afspraken

- i. Individuele begeleiding en therapie door Helpende Honden vindt slechts op afspraak plaats.
- ii. Afspraken kunnen tot 24 uur voor de geplande datum en tijdstip worden afgezegd of verplaatst.
- iii. Als een afspraak binnen 24 uur voor de geplande datum en tijdstip wordt afgezegd wordt een no-show tarief in rekening gebracht gelijk aan de kosten van één uur begeleiding of therapie.
- iv. Als een afspraak binnen 24 uur voor de geplande datum en tijdstip wordt verplaatst kan Helpende Honden voor de oorspronkelijke afspraak een no-show tarief in rekening brengen. Dit no-show tarief bedraagt maximaal de kosten van één uur begeleiding of therapie.

d. Betaling van facturen

- i. Betaling van de diensten van Helpende Honden vindt plaats door overschrijving van het verschuldigde bedrag op rekeningnummer 1426.20.289 t.n.v. Helpende Honden in Venhuizen. Betaling dient te gebeuren binnen 10 werkdagen na de ontvangst van de nota.
- ii. Indien betaling uitblijft zal er een herinnering worden verzonden. Blijft betaling ook daarna uit, dan zullen bij de eerste aanmaning € 7,50 aan administratiekosten worden berekend en bij de tweede aanmaning €25,00 aan administratie- en aanmaningskosten. Blijft betaling ook daarna uit, dan zullen ook de kosten van de incasso van de nota volledig in rekening worden gebracht.
- iii. Helpende Honden is niet verantwoordelijk voor het eventueel niet vergoeden van de nota(s) door bijvoorbeeld Zorgverzekeraars of Zorgkantoor. Vraagt u zelf vooraf goed na of de hulpverlening door Helpende Honden in uw geval voor vergoeding in aanmerking komt.

e. Klachten

- i. Heeft u een klacht over de hulpverlening door Helpende Honden dan kunt u die klacht richten aan info@helpendehonden.nl. Wij zullen er alles aan doen om uw klacht in onderling overleg zo goed mogelijk op te lossen.

- ii. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u zich wenden tot de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg. Meer informatie vindt u op www.de-nfg.nl.

II. DIENSTEN AAN PROFESSIONALS IN ZORG, WELZIJN EN ONDERWIJS

a. Werken met honden

- i. Helpende Honden zet bij haar werkzaamheden honden in.
- ii. De honden waarmee gewerkt wordt zijn op hun geschiktheid geëvalueerd conform de internationale eisen van Pet Partners. Tijdens de activiteiten is daarbij alles gericht op de veiligheid van zowel mens als dier. Desondanks is een klein incident vanuit de natuurlijke reacties van een hond niet volledig uit te sluiten. Dat is inherent aan het werken met honden. Helpende Honden is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van een dergelijk incident.
- iii. Indien gewerkt wordt met een of meer honden die door de professional worden ingebracht dan zal Helpende Honden steeds een evaluatie van de geschiktheid van de hond of de honden uitvoeren. Blijkt een hond niet geschikt voor de geplande activiteiten, dan zal gewerkt worden met honden die door Helpende Honden worden ingebracht.

b. Cursussen en workshops

- i. Heeft u belangstelling voor een cursus of workshop die door Helpende Honden wordt aangeboden, dan kunt u die belangstelling kenbaar maken via het contactformulier op de website of via een e-mail aan info@helpendehonden.nl. U ontvangt dan een inschrijfformulier.
- ii. Aanmelden voor een cursus of workshop gebeurt door het retourneren van het inschrijfformulier. U ontvangt daarvan een ontvangstbevestiging.
- iii. Na ontvangst van het inschrijfformulier ontvangt u een nota. Het recht op deelname is pas definitief na ontvangst van het verschuldigde cursusgeld.
- iv. De betaling van de cursus of workshop dient te gebeuren door overmaking van het verschuldigde bedrag op rekeningnummer 1426.20.289 t.n.v. Helpende Honden in Venhuizen. De betaling dient één maand voor aanvang van de cursus of workshop op de rekening van Helpende Honden te zijn bijgeschreven. Vindt aanmelding plaats binnen één maand voor aanvang van de cursus of workshop, dan dient de betaling binnen vijf werkdagen na aanmelding door Helpende Honden te zijn ontvangen. De betaling dient in alle gevallen te zijn bijgeschreven de dag vóór aanvang van de cursus of workshop.
- v. Annulering van de inschrijving is kosteloos mogelijk tot één maand voor aanvang van de cursus of workshop. Eventueel ontvangen betalingen worden in dat geval door Helpende Honden volledig geretourneerd. Vindt annulering van de inschrijving plaats binnen één maand voor aanvang van de cursus of workshop dan brengt Helpende Honden daarvoor de volgende kosten in rekening:
 1. Bij annulering tot 21 dagen voor aanvang van de cursus of workshop: 25% van de kosten van de cursus of workshop;
 2. Bij annulering binnen 21 dagen voor aanvang van de cursus of workshop: 50% van de kosten van de cursus of workshop;
 3. Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de cursus of workshop: 75% van de kosten van de cursus of workshop;
 4. Bij annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de cursus of workshop: 100% van de kosten van de cursus of workshop.

Door Helpende Honden ontvangen betalingen zullen, onder inhouding van de bovenstaande kosten, worden geretourneerd. Was er nog geen betaling ontvangen, dan maakt u het verschuldigde bedrag over. U ontvangt een creditnota.

- vi. Indien betaling uitblijft zal er een herinnering worden verzonden. Blijft betaling ook daarna uit, dan zullen bij de eerste aanmaning € 7,50 aan administratiekosten worden berekend en bij de tweede aanmaning

€25,00 aan administratie- en aanmaningskosten. Blijft betaling ook daarna uit, dan zullen ook de kosten van de incasso van de nota volledig in rekening worden gebracht.

- vii. Helpende Honden is gerechtigd op ieder moment zonder opgaaf van redenen een belangstellende uit te sluiten van deelname. Vindt uitsluiting plaats vóór het begin van een cursus of workshop dan zal een eventueel reeds ontvangen betaling volledig worden gerestitueerd. Wordt een deelnemer lopende een cursus of workshop van verdere deelname uitgesloten dan vindt er geen restitutie plaats.

c. Coaching en begeleiding

Coaching en begeleiding door Helpende Honden vindt plaats op basis van een individuele overeenkomst. De kosten van het coachings- of begeleidingstraject worden maandelijks achteraf in rekening gebracht.

i. Afspraken

1. Coaching en begeleiding door Helpende Honden vindt slechts op afspraak plaats.
2. Afspraken kunnen tot 24 uur voor de geplande datum en tijdstip worden afgezegd of verplaatst.
3. Als een afspraak binnen 24 uur voor de geplande datum en tijdstip wordt afgezegd wordt de geplande afspraak conform de offerte in rekening gebracht.
4. Als een afspraak binnen 24 uur voor de geplande datum en tijdstip wordt verplaatst kan Helpende Honden maximaal de kosten van de oorspronkelijke afspraak conform de offerte in rekening brengen.

ii. Betaling van facturen

1. Betaling van de nota vindt plaats door overschrijving van het verschuldigde bedrag op rekeningnummer 1426.20.289 t.n.v. Helpende Honden in Venhuizen. Betaling dient te gebeuren binnen 10 werkdagen na de ontvangst van de nota.
2. Indien betaling uitblijft zal er een herinnering worden verzonden. Blijft betaling ook daarna uit, dan zullen bij de eerste aanmaning € 7,50 aan administratiekosten worden berekend en bij de tweede aanmaning €25,00 aan administratie- en aanmaningskosten. Blijft betaling ook daarna uit, dan zullen ook de kosten van de incasso van de nota volledig in rekening worden gebracht.

III. DIENSTEN AAN INSTELLINGEN IN ZORG, WELZIJN EN ONDERWIJS

Diensten door Helpende Honden ten behoeve van instellingen in zorg, welzijn en onderwijs vinden plaats op basis van een door Helpende Honden uitgebrachte en door de instelling geaccordeerde offerte.

a. Werken met honden

- i. Helpende Honden zet bij haar werkzaamheden honden in.
- ii. De honden waarmee gewerkt wordt zijn op hun geschiktheid geëvalueerd conform de internationale eisen van Pet Partners. Tijdens de begeleiding en/of therapie is daarbij alles gericht op de veiligheid van zowel mens als dier. Desondanks is een klein incident vanuit de natuurlijke reacties van een hond niet volledig uit te sluiten. Dat is inherent aan het werken met honden. Helpende Honden is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van een dergelijk incident.
- iii. Indien gewerkt wordt met een of meer honden die door de Instelling worden ingebracht dan zal Helpende Honden steeds een evaluatie van de geschiktheid van de hond of de honden uitvoeren. Blijkt een hond niet geschikt voor de geplande activiteiten, dan zal gewerkt worden met honden die door Helpende Honden worden ingebracht.

b. Cursussen en workshops

- i. Bij de offerte zullen tijdsinvestering en minimum en maximum aantal deelnemers worden beschreven.
- ii. Na accordering van de offerte ontvangt de instelling een nota. Betaling van de nota vindt plaats door overschrijving van het verschuldigde bedrag op rekeningnummer 1426.20.289 t.n.v. Helpende Honden in Venhuizen. Betaling dient te gebeuren binnen 10 werkdagen na de ontvangst van de nota.
- iii. De uitvoering van de opdracht wordt gepland in overleg met de opdrachtgever.

- iv. Bij annulering binnen 10 werkdagen voor aanvang of voortijdige beëindiging van de opdracht door de instelling is Helpende Honden gerechtigd het volledige geoffreerde bedrag in één keer in rekening te brengen, onder aftrek van reeds ontvangen betalingen.

c. Individuele trajecten

i. Afspraken

1. Uitvoering van de opdracht door Helpende Honden vindt op afspraak plaats, in overleg met de instelling.
2. Afspraken kunnen tot 24 uur voor de geplande datum en tijdstip worden afgezegd of verplaatst.
3. Als een afspraak binnen 24 uur voor de geplande datum en tijdstip wordt afgezegd wordt de geplande afspraak conform de offerte in rekening gebracht.
4. Als een afspraak binnen 24 uur voor de geplande datum en tijdstip wordt verplaatst kan Helpende Honden maximaal de kosten van de geplande afspraak conform de offerte in rekening brengen.

ii. Betaling van facturen

1. De kosten van het traject worden maandelijks achteraf in rekening gebracht. Bij voortijdige beëindiging van het traject door de instelling is Helpende Honden gerechtigd het volledige geoffreerde bedrag in één keer in rekening te brengen, onder aftrek van reeds ontvangen betalingen.
2. Betaling van de nota vindt plaats door overschrijving van het verschuldigde bedrag op rekeningnummer 1426.20.289 t.n.v. Helpende Honden in Venhuizen. Betaling dient te gebeuren binnen 10 werkdagen na de ontvangst van de nota.
3. Indien betaling uitblijft zal er een herinnering worden verzonden. Blijft betaling ook daarna uit, dan zullen bij de eerste aanmaning € 7,50 aan administratiekosten worden berekend en bij de tweede aanmaning €25,00 aan administratie- en aanmaningskosten. Blijft betaling ook daarna uit, dan zullen ook de kosten van de incasso van de nota volledig in rekening worden gebracht.