













## **Artikel 17**

### **Klachtenregeling**

1. Cliënt is verplicht om door de diertherapeut te verrichten adviesgesprek, behandeling, te leveren zaken en/of andere uit de behandelingsovereenkomst voortvloeiende diensten onverwijld na ontvangst of na uitvoering te controleren op direct constateerbare gebreken en/of onvolkomenheden.
2. Klachten over de onder lid 1 van dit artikel genoemde door de diertherapeut verrichte handelingen dient cliënt binnen 7 dagen nadat het gebrek en/of de onvolkomenheid aan de cliënt kenbaar is geworden of had kunnen worden mondeling aan de diertherapeut kenbaar te maken en vervolgens uiterlijk binnen 7 dagen nadat cliënt zijn klacht mondeling kenbaar heeft gemaakt te worden gevolgd door zijn schriftelijke bevestiging van de klacht. Ingeval van overschrijding van een van deze termijnen vervalt iedere aanspraak tegen de diertherapeut betreffende een gebrek of onvolkomenheid.
3. Indien de diertherapeut de in lid 3 van dit artikel genoemde klacht gegrond acht heeft de diertherapeut te allen tijde het recht en dient hij daartoe door cliënt in de gelegenheid te worden gesteld om:
  - a. de prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten indien zulks redelijkerwijs nog mogelijk is;
  - b. het gebrek of de onvolkomenheid alsnog weg te nemen dan wel een artikel of dienst te leveren zonder dat gebrek of die onvolkomenheid indien zulks redelijkerwijs nog mogelijk is;
  - c. het door cliënt verschuldigde bedrag te crediteren onder teruggave van het artikel met dat gebrek of die onvolkomenheid;zulks ter keuze van de diertherapeut.
4. Op het handelen van de diertherapeut is het Reglement Procedure Klachtafhandeling BCND van de Vereniging van Beroepsbeoefenaars van Complementaire en Natuurlijke geneeswijzen voor Dieren van toepassing. De cliëntenfolder over de klachtenregeling kan worden gedownload vanaf de website van de BCND ([www.bcnd.nl](http://www.bcnd.nl)). Het Reglement kan opgevraagd worden bij de secretaris van de BCND.

## **Artikel 18**

### **Geschillenregeling**

1. Op alle (behandelings)overeenkomsten tussen de diertherapeut en cliënt is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Indien een geschil behoort tot de wettelijke competentie van de rechtbank, is de rechtbank van het arrondissement waarbinnen de diertherapeut gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, onverminderd de bevoegdheid van de diertherapeut een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## **Artikel 19**

### **Depot**

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder registratienummer 34192451. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie zoals die geldt ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst .