



KVK: 12062407

Bank: NL19INGB0751015873

info@dogtraininganyaperree.com

www.dogtraininganyaperree.com

**Dog Training Anya Perrée**

Postadres

Louisenburgerstrasse 10

47638 Straelen

Al deze cursussen worden gegeven aan de:

Louisenburgweg 35

5916 NA Venlo

## **Reglementen speurhondenschool**

1. De lessen beginnen op tijd, kom daarom uiterlijk 5 minuten voor aanvang van de lessen, zodat u de al begonnen les niet hoeft te verstoren.
2. Zorg ervoor dat uw hond thuis is uitgelaten. Mocht uw hond desondanks zijn behoefte op of buiten ons lesterrein doen, dan verzoeken wij u beleefd doch dringend om dit meteen zelf op te ruimen.
3. Bent u verhinderd een praktijk- of theorieles bij te wonen, geef dit dan tijdig door aan uw instructeur of via bovenstaand telefoonnummer c.q. e-mailadres. Bij 3x afwezigheid zonder kennisgeving wordt u automatisch van de lijst verwijderd.
4. Loopse teven zijn tijdens de praktijklessen in overleg toegestaan op het lesterrein. De eigenaar/geleider dient bij de beginners/pups wel altijd aanwezig te zijn, thuis oefenen kan immers wel.
5. Tijdens de theorieles zijn geen honden toegestaan.
6. Het is niet mogelijk, indien uw hond een besmettelijke ziekte heeft of ander zins niet gezond is om deel te nemen aan de lessen, ga bij twijfel altijd naar een dierenarts.
7. De hond dient te allen tijde aangeliind te zijn en mag alleen los indien de instructeur daarvoor toestemming geeft.
8. U schrijft zich in voor een cursus, daarom kunnen gemiste lessen alleen in overleg worden ingehaald of terugbetaald. De minimum leeftijd van een cursist is 16 jaar. De minimum leeftijd van een hond is 7 weken.
9. Kinderen onder de 16 jaar zijn alleen toegestaan onder begeleiding van een volwassene. Dit is alleen voor de veiligheid van uw eigen kind(eren). Mocht u uw kind(eren) toch meenemen zónder extra begeleiding dan is dat voor uw eigen risico! U dient altijd de aanwijzingen van uw instructeur of leiding op te volgen.
10. De geleider/eigenaar van de hond blijft, te allen tijde, verantwoordelijk voor de eigen hond, ook als de instructeur de hond overneemt van de geleider. Zorg dus altijd voor een goede WA-verzekering.
11. Er kunnen foto- en of filmopnames gemaakt worden voor interne evaluatie en/of de website.
12. Tijdens de les mag niet gerookt en gegeten worden ook geen alcohol voor en tijdens de les gebruiken. U wordt verzocht om sigaretten, papier en/of afval in de daarvoor bestemde bak te deponeren en niet op het terrein achter te laten.
13. Mobiele telefoons tijdens de lessen uitschakelen of op trillen zetten. Wanneer u de telefoon, in een noodgeval, toch wilt beantwoorden dan verzoeken wij u om de les te verlaten.
14. Parkeren is uitsluitend toegestaan op de daarvoor bestemde plaatsen.
15. Indien een hond een zodanig gevaar betekent voor de eigen baas, instructeur of overige cursisten kan deze hond niet deelnemen in een groep. Voor deze hond zal een passende oplossing worden gezocht.
16. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en niet ter beschikking gesteld aan derden.
17. Indien u besluit u om te stoppen met de cursus laat het uw instructeur of Dog Training Anya Perrée weten, wij zouden het zeer op prijs stellen indien u ons de reden vermeldt. Bij tussentijds stoppen met de cursus is restitutie van het cursusgeld niet mogelijk.
18. Als een vaste instructeur verhinderd is, wordt de les overgenomen door een vervangende instructeur of ingehaald door uw eigen instructeur op een ander moment.
19. Dog Training Anya Perrée behoudt zich het recht voor op enig moment twee of meer cursusgroepen samen te voegen tot een groep.
20. De kosten van de cursus of privé-les dient u voor aanvang van de cursus of privé-les te hebben overgemaakt op boven vermelde bankrekening. Mocht de cursus, onzerzijds, geen doorgang kunnen vinden; wordt het door u betaald cursusgeld teruggestort op uw rekening.
21. Bovenstaande artikelen laten uiteraard onverkort het feit dat Dog Training Anya Perrée steeds gerechtigd is wijzigingen door te voeren of, indien zaken in deze reglementen niet zijn bepaald, te schikken.

22. Middels het ondertekenen van het inschrijfformulier verklaart u akkoord te gaan met de huisregels.

23. Inschrijfformulieren zonder handtekening worden niet geaccepteerd.

## **Voorwaarden**

Groepslessen: Appèl en Spel, Recreanten en Gevorderden kun je volgen bij de speurhondenschool van Dog Training Anya Perrée met een abonnement van 3 maanden.

De kwartaalabonnementen lopen van:

Kwartaal 1: januari - februari - maart

Kwartaal 2: april - mei - juni

Kwartaal 3: juli - augustus - september

Kwartaal 4: oktober - november - december.

Het abonnement is persoonsgebonden!

Hoe werkt het kwartaal abonnement?

Het kwartaal abonnement geeft recht op een vaste plaats les per week bij, Recreanten, Appèl & Spel en Gevorderden. De prijs van het kwartaal abonnement is gebaseerd op 11 lessen en dit abonnement betekent voor u, een vast bedrag per kwartaal. Op nationale feestdagen is onze school dicht en vindt u in de agenda op onze site de vakanties (±5-6 weken per jaar). Alle vakanties, feestdagen, ziekte en loopsheid zijn al verrekent in u abonnement.

Indien wij door ziekte of studie geen vervanging kunnen zorgen worden de lessen ingehaald. Dit geldt niet wanneer er een weeralarm is uitgegeven of wanneer wij niet kunnen lessen door aanhoudende warmte, kou of calamiteiten.

Groepslessen: Geurdetectie is een aaneengesloten cursus. Aangezien Geurdetectie een gesloten cursus is, is het niet mogelijk om gemiste lessen in te halen en kan er bij gemiste lessen geen lesgeld gerestitueerd worden.

Indien wij door ziekte of studie geen vervanging kunnen zorgen worden de lessen ingehaald. Dit geldt niet wanneer er een weeralarm is uitgegeven of wanneer wij niet kunnen lessen door aanhoudende warmte, kou of calamiteiten. De les wordt indien mogelijk, in overleg op een ander tijdstip ingehaald.

Mis je meer dan 3 lessen door bijzonderheden (zwangerschap, ziek zijn, letsel enz.), indien mogelijk graag van te voren melden en dan wordt er gezamenlijk naar een passende oplossing gezocht.

## **Betaling**

Betalen is per bank.

Over de abonnement of cursus gelden krijgt u een factuur, deze dienen van tevoren worden overgemaakt met de vermelding van het factuurnummer.

De betaling van het volgende kwartaal abonnement of cursus moet altijd 1 week voor aanvang van het abonnement of cursus gebeuren.

## **Lessen afzeggen**

Het op tijd afzeggen van de les is in het belang van onze planning. Wij vragen je dan ook dit minimaal 24 uur van te voren te doen, voor 12:00 uur.

Wij houden het recht voor bij onvoorziene omstandigheden van deze voorwaarden af te wijken.

## **Opzeggen**

Een abonnement, cursus of workshop opzeggen dient minimaal een maand voordat het nieuwe kwartaal abonnement of cursus ingaat te gebeuren. Tussentijds opzeggen bij een kortlopende cursus of workshop is mogelijk, echter wordt het cursusgeld of deelnamegeld niet gerestitueerd en de volledige betaling blijft verschuldigd. Opzeggen is alleen schriftelijk of per e-mail mogelijk en wordt telefonisch niet behandeld. E-mailadres: anyaperree@gmail.com

Privélessen en proeflessen gaan op afspraak.

## **Kosten**

### **Abonnement 1 uur groepsles**

Recreanten en Appèl en Spel €134,00 (€10.30 per les) 3 maanden

## Abonnement 1,5 uur groepsles

Gevorderden werkhonden €174,00 (€13,40 per les) 3 maanden

### Geurdetectie

Starters level 1:	op eigen locatie	5 lessen 125,-	Min. 3, max. 4 deelnemers	Examen op lesdag 5
Starters level 2	op eigen locatie	5 lessen 125,-	Min. 3, max. 4 deelnemers	Examen op lesdag 5
Gevorderden level	op eigen locatie	5 lessen 125,-	Min. 3, max. 4 deelnemers	Examen op lesdag 5
Master level	op locatie	5 lessen 175,-	4 deelnemers	Examen op aanvraag

Alleen op afspraak, 1 uur privéles prijs € 60,-

### Tracking

Alleen op afspraak, 1 uur privéles prijs € 60,-

### Privé lessen gedrag en training

Alleen op afspraak, prijs op aanvraag

### Gedragstherapie

De kosten van het eerste consult bedragen €135,00.

Inbegrepen in deze prijs: voorbereiding, intakegesprek en diagnose.

Gemiddeld duurt het eerste consult twee uur.

De kosten van de trainer tijdens het therapietraject zijn op aanvraag.

Het onderlinge overleg tussen gedragstherapeute en trainer tijdens het traject zitten in de kosten van het eerste consult inbegrepen. De evaluatie na een maand zit hier ook inbegrepen.

Eventuele consulten met de gedragstherapeut volgend uit de evaluatie bedragen zijn op aanvraag. Vandaar uit wordt verder gekeken of er nog een vervolg traject nodig is.

Binnen een straal van 10 km zijn er geen reiskosten. Hierboven bedragen de reiskosten € 0,50 per gereden kilometer.

## Klachtenprocedure Dog training Anya Perrée - Speurhondenschool

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar fouten moeten wél worden opgelost. Als u over iets ontevreden bent of als u van mening bent dat er in uw geval fouten zijn gemaakt, vernemen wij dat héél graag van u.

Wij zullen onze fouten en de gevolgen daarvan altijd proberen op te lossen. We willen er ook van leren voor de toekomst.

Daarom stellen we het zeer op prijs als u ons hierover informeert.

### **Bespreek uw klacht eerst**

Wij houden niet van ontevreden klanten, dat zult u begrijpen. Daarom zullen we er alles aan doen om dit te voorkomen. Maar mocht u onverhoopt toch ergens niet tevreden over zijn, dan horen we dat heel graag van u. Bespreek uw ontevredenheid liefst in een persoonlijk gesprek met uw instructeur. Meestal is er gewoon een simpele oplossing en die bieden wij natuurlijk graag!

### **Officiële klacht indienen**

Heeft een persoonlijk gesprek niet tot het gewenste resultaat geleid? Bent u nog steeds ontevreden? Dan kunt u de klacht op het bijgevoegde formulier omschrijven en ter attentie van **Anya Perrée** (de eigenaar) versturen.

Zodra wij over deze gegevens beschikken gaan wij met uw klacht aan de slag en houden we u op de hoogte over de voortgang van de afwikkeling.

### **Wat doen wij met uw klacht?**

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen drie dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin wij vermelden:

- een korte beschrijving van uw klacht;
- hoe en wanneer wij uw klacht onderzoeken;
- op welke termijn u naar alle waarschijnlijkheid een antwoord kunt verwachten.

### **Verantwoordelijkheden rond behandeling**

Bij schriftelijk ingediende klachten wordt de **SPPD** altijd ingelicht. Deze zal de klacht niet zelf behandelen maar wel toezien op de afhandeling ervan.

### **Verloop behandeling klacht**

Aan de hand van het ingevulde klachtenformulier en het horen van de betrokkenen binnen onze organisatie vormen wij ons een zo goed mogelijk beeld van de inhoud van en situatie rond de klacht. Het kan zijn dat u gevraagd wordt een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven.

Indien u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, wordt bekeken of een vorm van schadeloosstelling en/of andere genoegdoening op zijn plaats is, en of en zo ja welke maatregelen er intern kunnen worden genomen om herhaling van het probleem te voorkomen.

Wij streven ernaar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van een klacht inhoudelijk te reageren; indien dit niet lukt wordt u ingelicht over de reden van het uitstel, en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn er wel een reactie kan komen.

**Tot slot**

Wij zullen er alles aan doen om uw klacht op een voor u bevredigende wijze op te lossen. Het kan echter zijn dat onze reactie u niet tevreden stelt. Indien we er ook na nader overleg niet uitkomen, kun u zich eventueel wenden tot de SPPD (stichting Platform Professionele Diergedragsdeskundigen): [www.sppd.nl](http://www.sppd.nl).

**Klachtenformulier**

Download [hier het klachtenformulier](#). U kunt het ingevuld en ondertekend opsturen naar:

**Dog training Anya Perrée Speurhondenschool**

**T.a.v. Anya Perrée**

**Postadres: Louisenburgerstrasse 10 D-47638 Straelen**

