

1. Algemeen

1.1 Wanneer deze algemene voorwaarden gelden

Deze algemene voorwaarden gelden voor het gehele aanbod (diensten en producten) en samenwerkingen tussen Catmoneo en de klant. Door het plaatsen van een bestelling of betaling komt een overeenkomst tot stand.

1.1.1 Recente algemene voorwaarden (AV)

De meest recente algemene voorwaarden (afgekort **AV**) zijn beschikbaar op www.catmoneo.nl/algemene-voorwaarden.

1.1.2 Wijzigingen voorbehouden

Catmoneo behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. Op overeenkomsten blijft de versie van toepassing die gold op het moment van aankoop, tenzij een wijziging voortvloeit uit wettelijke verplichtingen.

1.2 Definities

Catmoneo

Marilyn Bakker ("ik")
Catmoneo -- Marilyn Creates
KVK nummer: 60728531
BTW nummer: NL001420956B46
Emailadres: marilyn@catmoneo.nl

Klant ("je")

de koper, deelnemer of gebruiker van het aanbod, of deze nu betaald of gratis is.

Product en diensten, kortweg 'aanbod'

Alle door Catmoneo aangeboden digitale producten, fysieke producten, opleidingen, trainingen, abonnementen, consulten, adviezen en overige diensten, zowel gratis als betaald. Onder verdeeld in:

- Digitale producten: direct toegankelijk online via de leeromgeving
- Live sessies: op een specifieke datum geplande sessie (online of fysiek)
- Voeradvies: 1-op-1 traject of consult rondom kattenvoeding
- Jaaropleiding Voer Expert voor Katten: 1 tot 2 jarige opleiding tot voer adviseur

Klantenportaal

Voor facturen en het stopzetten van abonnementen

- Beschikbaar via <https://portal.pluginpay.com/login/catmoneo-8499>
- Inloggen kan met de email waarmee de bestelling is geplaatst.

Leeromgeving ("Huddle")

Voor het terugkijken van het digitale aanbod via <https://catmoneo.thehuddle.nl/>

- Inloggen kan met de email waarmee de bestelling is geplaatst.

Lifetime toegang

Toegang tot de verkochte versie van het aanbod, zolang dit technisch wordt ondersteund, met een minimale beschikbaarheid van één (1) jaar na factuurdatum.

- Voor een volledig nieuwe editie kan deze apart worden aangeboden.
- Indien Catmoneo besluit een aanbod te beëindigen/verwijderen, wordt de klant hiervan minimaal één (1) maand vooraf geïnformeerd.

1.3 Wijzigingen

Catmoneo is te alle tijden gerechtigd producten inhoudelijk te wijzigen, actualiseren, vervangen of te verwijderen indien dit noodzakelijk is voor kwaliteitsverbetering, technische redenen of gewijzigde wetenschappelijke inzichten (inclusief het aanbod waartoe de klant lifetime toegang heeft).

1.4 Contact

Officieel contact met Catmoneo verloopt via mail: marilyn@catmoneo.nl

Noodzakelijk voor: opzeggen abonnement, financiële vragen en klachten

- Op andere plekken worden deze verzoeken niet in behandeling genomen.

Gemiddelde reactietijd: Binnen 14 dagen (m.u.v. vakantie, ziekte of drukte)

Onderwerpregel: Gebruik het juiste onderwerp voor een snellere verwerking

1.5 Overmacht

Catmoneo is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe wordt verhinderd als gevolg van overmacht, waaronder onder meer wordt verstaan:

ziekte, arbeidsongeschiktheid, overlijden van naasten, storingen in software of internetdiensten, uitval van hosting, technische storingen, pandemieën, overheidsmaatregelen, natuurrampen en overige omstandigheden buiten de redelijke invloed van Catmoneo.

Catmoneo zal zich inspannen om zo snel mogelijk een passende oplossing te bieden.

1.6 Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.

2 Aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid

2.1 Inspanningsverplichting

Catmoneo levert haar aanbod op basis van een **inspanningsverplichting**. Dit betekent:

- Dat ernaar gestreefd wordt kwalitatieve adviezen te geven op basis van wetenschappelijke onderbouwing en best practices uit de praktijk
- **Er geen beloftes of garanties gedaan worden over de uitkomsten**, omdat resultaten afhankelijk zijn van diverse factoren buiten de invloed van Catmoneo
- De afwegingen / risico's tussen verschillende opties eerlijk worden besproken om samen te komen tot de beste keuzes.

2.2 Verantwoordelijkheid klant

De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor keuzes en acties op basis van informatie of adviezen van Catmoneo en de gevolgen van het uitvoeren van die keuzes.

2.3 Aansprakelijkheid

Catmoneo verricht haar werkzaamheden zorgvuldig en naar beste inzicht. Alle gegeven adviezen gebaseerd zijn op wetenschappelijke en diervriendelijke technieken en theorieën.

Voor zover wettelijk toegestaan is Catmoneo niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het opvolgen van adviezen of het gebruik van producten en diensten van Catmoneo (betaald of gratis).

Catmoneo is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gemiste besparingen, gederfde winst of schade ontstaan door onjuiste of onvolledige informatie die door de klant is verstrekt.

Iedere aansprakelijkheid met betrekking tot toerekenbare tekortkoming van Catmoneo is beperkt tot maximaal het bedrag dat de klant heeft betaald voor het betreffende aanbod.

2.4 Geen vervanging voor (medisch) specialisten

Adviezen zijn nadrukkelijk géén vervanging voor het advies van andere professionals, zoals **je dierenarts**, kattengedragstherapeut of trimmer (maar niet beperkt hiertoe).

3. Aanbod

3.1 Informatie

Informatie wordt zo zorgvuldig mogelijk weergegeven. Afbeeldingen en teksten zijn waarheidsgetrouwe weergave van het aanbod. Duidelijke fouten of vergissingen binden Catmoneo niet.

Het is aan de klant goed te lezen wat een aanbod inhoud alvorens te bestellen. Bij twijfel over het juiste product of dienst wordt sterk aangeraden eerst te mailen.

3.2 Begeleiding

Het kopen van een Catmoneo product of dienst geeft niet het recht op achteraf en voortdurende gratis begeleiding per email, chat, video, audio of anderszins.

3.3 Digitaal aanbod en toegang

Toegang tot het digitale aanbod verloopt via de leeromgeving. Deze is gekoppeld aan het emailadres van aankoop. Uitzonderingen zijn de live sessies, voeradviezen en de Q&A's van de jaaropleiding Voer Expert voor Katten.

Hieronder volgt nog een extra toelichting van bepaalde producten en diensten.

3.3.1 Voerlijsten

Hoewel Catmoneo de voerlijsten met grote zorg samenstelt en regelmatig actualiseert, kunnen fouten, onvolledigheden of verouderde gegevens niet volledig worden uitgesloten. Hierbij is Catmoneo ook afhankelijk van de gegevens die een fabrikant verstrekt. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor de uiteindelijke voedingskeuze.

Adult en senior voerlijsten (jaarlijks abonnement)

Betaling geeft toegang tot 1 jaar, en wordt daarna verlengd middels een automatische incasso waarvoor toestemming is gegeven voor betaling (tenzij deze is opgezegd).

Kitten voerlijst

Deze stopt na 1 jaar, tenzij anders vermeld.

Voerlijsten voor 2023

Indien de voerlijsten voor december 2023 zijn aangekocht, behoud je hiertoe toegang. Het geeft geen recht op toegang van updates in nieuwere jaren. Daarvoor is het abonnement af te sluiten.

3.3.2 Voedingstool

De Voedingstool is compatibel met Microsoft Excel of Google Spreadsheets. Dit is duidelijk aangegeven op de verkooppagina en betaalpagina, waarvoor ook een extra akkoord vinkje gezet moet worden voor betaling.

Catmoneo is niet verantwoordelijk om dit werkend te krijgen op de computer van de klant, zeker niet bij afwijkende software, besturingssystemen, apparaten of configuraties die afwijken van de op de verkooppagina vermelde systeemvereisten. Geld terug is om deze reden dan ook niet mogelijk.

3.3.3 Opleiding Voer Expert voor Katten

De opleiding is bedoeld om deelnemers de kennis en vaardigheden te bieden om kattenliefhebbers te adviseren over kattenvoeding op een inhoudelijk en communicatief sterke manier. Dit omvat twee delen: deel A 'de gezonde kat' en deel B 'de zieke kat'. Deel B kan gevolgd worden bij een voldoende afronding van deel A.

Eindopdrachten

Voor de eindopdrachten wordt gekeken of de klant met het advies stappen kan maken om richting of bij het einddoel te komen. Per deel zit 1x een eindopdracht inbegrepen in de prijs.

Herkansingen

Indien de eindopdrachten onvoldoende, is het mogelijk om een herkansing te doen. Hieraan zijn kosten verbonden. Een herkansing is ook nodig bij het te laat inleveren van de eindopdracht, waarbij geen expliciete schriftelijke toestemming is gegeven.

3.3.4 Technische beschikbaarheid & storingen

Catmoneo streeft naar een goede beschikbaarheid van de leeromgeving en digitale producten, waarvoor externe softwareleveranciers en hostingpartijen gebruikt worden. Tijdelijke storingen, onderhoudswerkzaamheden of technische problemen bij deze partijen geven geen recht op schadevergoeding, korting of restitutie.

3.4 Voeradvies

Voor een goed voeradvies is een volledig en naar waarheid ingevulde vragenlijst en open en eerlijke communicatie nodig. Deze geeft inzichten in wat de kat in kwestie nodig heeft. Onjuiste of onvolledige input geeft geen recht op restitutie.

3.4.1 Samenwerking

Catmoneo behoudt zich het recht voor een voeradvies eenzijdig te weigeren of in overleg te upgraden. In geval van 'upgraden' krijg je een voorstel voor wat Catmoneo denkt dat verstandig is, zodat er een kwalitatief advies gewaarborgd kan worden.

3.4.2 Planning

Wanneer je een voeradvies boekt, vindt de **eerste afspraak binnen 1 maand na factuurdatum** plaats, tenzij schriftelijk anders afgesproken.

Een traject met meerdere afspraken wordt afgerond binnen overeengekomen tijd, waarbinnen de overige afspraken plaatsvinden (doorgaans binnen 3, 6 of 12 maanden, afhankelijk van het traject, terug te vinden op de factuur).

Alleen als er per mail contact is geweest over een uitstel, is het mogelijk om hiervan af te wijken. Catmoneo zal altijd zoveel mogelijk meedenken met de situatie, maar is niet verplicht hieraan mee te werken in verband met bedrijfsplanning.

3.7 Intellectueel eigendom, copyright en auteursrecht

Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder auteursrechten, op de inhoud van Catmoneo berusten uitsluitend bij Catmoneo (Marilyn Creates).

Dit geldt voor alle producten en diensten van Catmoneo, waaronder boeken, e-books, voerlijsten, de Voedingstool, downloads, trainingen, masterclasses, cursusmateriaal, blogs, video's, audio, afbeeldingen, PDF's, spreadsheets en overige content, ongeacht of deze gratis of betaald beschikbaar wordt gesteld.

Het is niet toegestaan om materiaal van Catmoneo geheel of gedeeltelijk te kopiëren, verspreiden, publiceren, verkopen, verhuren, delen met derden of op andere wijze beschikbaar te stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Catmoneo. Ook het delen van screenshots, foto's, video's, downloads, inloggegevens of andere inhoud uit producten of diensten van Catmoneo is niet toegestaan.

3.7.1 Alleen voor persoonlijk gebruik

De aankoop van een product of dienst geeft uitsluitend een persoonlijk en niet-overdraagbaar gebruiksrecht. Het eigendom van de inhoud blijft te allen tijde bij Catmoneo.

3.7.2 Voor het boek specifiek

Voor het boek en e-book geldt aanvullend dat deze uitsluitend voor eigen gebruik zijn bestemd. Het reproduceren, digitaliseren, verspreiden of commercieel exploiteren van (delen van) de inhoud is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Catmoneo.

Bij twijfel over copyright en delen

Graag een mailtje sturen (marilyn@catmoneo.nl) over wat je graag wil delen en waar. Alleen na schriftelijke toestemming mag je het eenmalig plaatsen.

4 Betalingen

4.1 Betaling

Betalingen gaan via de website. Het aanbod wordt pas geleverd nadat de betaling is voldaan, tenzij expliciet per mail anders is overeengekomen.

4.2 Termijnbetaling

Bij een termijnbetaling wordt de eerste betaling door de klant via de website gedaan. Daarna volgt **maandelijks** een **automatische incasso** voor het aantal afgesproken termijnen waarvoor toestemming wordt gegeven vóór betaling kan plaatsvinden.

Het aantal termijnen vind je altijd duidelijk terug:

- op de betaalpagina zet je een vinkje voor toestemming voor de incasso
- en het toegestuurde factuur ("*betaling x van y*") na elke incasso.

4.3 Abonnementen

Abonnementen lopen door totdat ze worden opgezegd. Deze heeft de duur van een kwartaal, half jaar of jaar.

De eerste betaling wordt door de klant via de website gedaan. Daarna volgt een **automatische incasso** voor de verlenging waarvoor expliciet toestemming wordt gegeven op de betaalpagina door de klant zelf. Deze loopt door totdat er door de klant wordt opgezegd (zie AV 4.3.2).

4.3.1 Verlengingen

Abonnementen worden automatisch verlengd tenzij tijdig opgezegd. De incasso wordt doorgaans uitgevoerd net na middernacht. Er wordt dan ook een factuur per mail gestuurd.

4.3.2 Stopzetten abonnement (opzeggen)

Opzeggen van het abonnement is uitdrukkelijk de verantwoordelijkheid van de klant. Catmoneo beveelt aan om een notitie te maken in de eigen kalender om ongewilde verlengingen te voorkomen. Opzeggen kan via de volgende kanalen:

Snelste: Klantenportaal

- Inloggen op het klantenportaal met het emailadres op het factuur
- Dit kan tot 1 dag vóór de incasso, maar niet op de dag zelf
- Een stap-voor-stap video vind je in de leeromgeving

Alternatief: Per mail

- Stuur een mail naar marilyn@catmoneo.nl
- Zet in het onderwerp [**ABONNEMENT STOPZETTEN**]

- Doe dit minstens 2 weken voor de incasso-datum (liever eerder)
De langere termijn houdt rekening met weekenden, feestdagen, vakantie en/of ziekte. Zo is er voldoende tijd om het abonnement te stoppen en een ongewilde incasso te voorkomen.

Na opzeggen behoud je toegang tot de afsproken datum. Daarna verloopt de toegang automatisch en volgt géén nieuwe incasso.

4.3.3 Tariefwijzigingen abonnement

Catmoneo behoudt zich het recht voor abonnementstarieven te wijzigen. Tariefswijzigingen worden uiterlijk 30 dagen voorafgaand aan een verlenging gecommuniceerd per mail.

Indien de klant dit niet wil, kan deze het abonnement stopzetten door te reageren op die mail (of dit zelf doen via het klantenportaal).

4.3.4 Na eindigen abonnement

Na het eindigen van een abonnement is het niet meer mogelijk terug te gaan naar de oude prijs. Er kan wel een nieuw abonnement worden afgesloten voor de dan geldende prijs.

4.4 Kortingen

Kortingen kunnen niet achteraf verrekend worden of gestapeld worden.

Catmoneo zal haar best doen mee te denken over een oplossing uit coulance, maar is dat niet verplicht. Als het toepassen van een kortingscode niet werkt door wat voor reden dan ook, wordt de klant nadrukkelijk verzocht voor betaling contact op te nemen per mail.

4.5 Factuur & BTW

Een (BTW) factuur komt automatisch bij de bestelling per mail en kan altijd teruggevonden worden in het klantenportaal.

Verlegde BTW

Verlegde BTW is mogelijk voor ondernemers buiten Nederland met een geldig BTW nummer. Dit kan alleen worden toegepast voor de betaling en nooit achteraf.

5 Annulering en herroeping

5.1 Overleg

Catmoneo werkt sterk op basis van vertrouwen en goodwill. Als er problemen ontstaan met het geleverde aanbod los ik dat het graag op door samen tot een oplossing te komen. Open communicatie is dan ook essentieel.

Indien dit niet lukt, gelden voor annuleringen en geld terug de volgende algemene voorwaarden.

5.2 Herroepingsrecht

Bij aankoop van producten heeft de klant het recht de overeenkomst binnen 14 dagen na factuurdatum zonder opgave van redenen te herroepen (Nederlandse wetgeving).

Om gebruik te maken van het herroepingsrecht dient de klant binnen de herroepingstermijn:

- Neem contact op via de mail
- Plaats in het onderwerp **[ANNULERING]** (voor een snellere afhandeling)
- Bij voorkeur maar niet verplicht: de reden tot annulering

Annuleringen op elke andere plaats worden niet in behandeling genomen.

Na een rechtsgeldige herroeping ontvangt de klant het betaalde bedrag zo spoedig mogelijk terug, uiterlijk binnen 14 dagen nadat Catmoneo van de herroeping op de hoogte is gesteld.

5.2.1 Termijnbetalingen

Bij termijnbetalingen geldt het herroepingsrecht voor de hele aankoop samen, niet per losse termijn. Het is daarom niet mogelijk afzonderlijke termijnen te herroepen terwijl de overeenkomst in stand blijft.

5.2.2 Abonnementen

Het herroepingsrecht geldt uitsluitend bij het aangaan van een **nieuw** abonnement.

Automatische verlengingen, vervolgcincasso's en periodieke betalingen binnen hetzelfde abonnement worden niet beschouwd als een nieuwe overeenkomst en geven daarom geen nieuw herroepingsrecht.

Te laat opzeggen geeft geen recht op restitutie.

5.3 Uitzonderingen op het herroepingsrecht

Uitzonderingen van het herroepingsrecht vinden alleen plaats voor het aanbod waarbij de klant expliciet afziet van het herroepingsrecht middels een akkoord op de betaalpagina voor afrekenen. Dit is ook terug te vinden op de factuur.

5.3.1 Voeradviezen

Annuleringsvoorwaarden zijn afhankelijk van gedane werk en bedrijfsplanning, omdat het maatwerk dat hierbij komt kijken. Daarom gelden de volgende annuleringskosten:

- Kosteloos annuleren: Minimaal 14 dagen voor de eerste afspraak
- 30% annuleringskosten: Binnen 14 dagen voor het eerste gesprek
- 100% annuleringskosten: Na het eerste consult

Indien de kat tijdens een traject met meerdere consulten overlijdt, zal gekeken worden naar een passende restitutie op basis van het gedane werk. Deze restitutie kan nooit meer bedragen dan 70% van het aankoopbedrag, tenzij deze minimaal 14 of meer dagen voor de eerste afspraak plaatsvindt.

5.3.2 Live sessies

Hieronder vallen live sessies (digitaal of fysiek) met een specifieke datum. Omdat hiervoor maar een beperkt aantal tickets beschikbaar zijn, die bij annulering niet zomaar te vervangen is, geldt er de volgende annuleringsbeleid:

- Kosteloos annuleren: Tot 28 dagen voor de dag van de live sessie
- 25% annuleringskosten: 28 tot 14 dagen voor de dag van de live sessie
- 50% annuleringskosten: 13 tot 5 dagen voor de dag van de live sessie
- 100% annuleringskosten: vanaf 5 dagen voor de dag van de live sessie

Er mag een vervangende persoon worden aangedragen, zie daarvoor de AV 6.6.

5.3.3 Jaaropleiding Voer Expert voor Katten

Omdat hiervoor maar een zeer beperkt aantal tickets beschikbaar zijn, die bij annulering niet zomaar te vervangen zijn, geldt er de volgende annuleringsbeleid:

- 10% annuleringskosten: 61 of meer dagen voor de eerste dag van de opleiding
- 40% annuleringskosten: 60 tot 31 dagen voor de eerste dag van de opleiding
- 80% annuleringskosten: 30 tot 7 dagen voor de eerste dag van de opleiding
- 100% annuleringskosten: vanaf 7 dagen voor de eerste dag van de opleiding

Er mag een vervangende persoon worden aangedragen, zie daarvoor de AV 6.6.

5.3.4 Gesigneerd boek

Bij het plaatsen van een vinkje voor een gesigneerd boek wordt er tevens akkoord gegeven voor het opgeven van het herroepingsrecht.

5.4 Gevolgen van herroeping

Na herroeping vervallen alle rechten die voortvloeien uit de overeenkomst. Toegang wordt beëindigd zodra de herroeping is verwerkt. De consument dient na herroeping ieder verder gebruik van de betreffende digitale inhoud te staken.

5.5 Automatische incasso's

Automatische incasso's worden opgestart naar aanleiding van:

- Een termijnbetaling voor een vooraf afgesproken aantal termijnen
- Een verlenging van een abonnement (per jaar of kwartaal)
- Wanneer er na een bestelling nog iets wordt toegevoegd aan de bestelling

Dat er een incasso volgt, wordt op verschillende plaatsen duidelijk:

Het staat weergegeven op de product pagina, er wordt expliciet toestemming gegeven op de betaalpagina voor het afrekenen en dit is terug te vinden op de factuur.

Catmoneo streeft ernaar 7 dagen vooraf een herinnering per mail te versturen, maar het uitblijven hiervan ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichtingen. Aanbevolen wordt ook een notitie te maken in de eigen kalender.

5.5.1 Mislukte incasso / stornering

Een incasso kan om allerlei redenen mislukken. Daarom hanteert Catmoneo de voordeel van de twijfel vanuit vertrouwen. Het volgende proces wordt opgestart:

1. De toegang tot het specifieke product wordt tijdelijk opgeschort.
2. Er wordt een mail gestuurd om de betaling alsnog handmatig in orde te maken binnen 7 dagen.
3. Indien er niet wordt gereageerd, volgt er een tweede herinneringsmail.
4. Zonder reactie wordt na 14 dagen vanaf de eerste mail de toegang definitief opgeschort + andere actieve abonnementen worden geëindigd om meer incassokosten te voorkomen.
5. Indien er nog binnen 30 dagen wordt gereageerd, kan er nog een nieuw abonnement worden opgestart voor de dan geldende prijzen.

Catmoneo behoudt zich in dit geval ook het recht voor om toekomstige bestellingen te weigeren vanwege de vertrouwensbreuk dat de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, welke naar eigen inzicht kan worden toegepast.

- **Let op:** Dit ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichting.

5.5.2 Beperkte financiële middelen

Indien er niet aan de betalingsverplichting voldaan kan worden door financiële redenen, wordt het zeer gewaardeerd om hierover in gesprek te gaan via de mail. In dit geval kunnen we samen op zoek naar een oplossing.

- **Let op:** Dit ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichting.

5.5.3 Niet correcte incasso?

Ben je ervan overtuigd dat er een incasso niet gerechtvaardigd was?

- Neem dan contact op met marilyn@catmoneo.nl.
- Plaats in het onderwerp **[INCASSO NIET CORRECT]**
- Plaats de factuur in de bijlage
- Leg uit waarom je denkt dat de incasso niet gerechtvaardigd was
- Indien je gelijk hebt, wordt de incasso binnen 15 werkdagen teruggedraaid.
- *Ik vraag om je begrip en geduld terwijl ik uitzoek wat er mis is gegaan.*

5.6 Terugbetalingen

Een terugbetaling gaat altijd naar het rekeningnummer waarmee ook initieel betaald is. Zodra gestart stelt Catmoneo de klant hiervan per mail ook van op de hoogte. Het bedrag staat doorgaans binnen 2 tot 5 werkdagen terug op het rekeningnummer. Indien nodig voor de administratie, kan er een creditfactuur worden verstuurd.

5.7 Vertrouwen en misbruik

Catmoneo gaat uit van **wederzijds vertrouwen** en **eerlijkheid** over het gebruik van het aanbod. Catmoneo behoudt zich het recht voor toekomstige bestellingen te weigeren indien eerdere ervaringen met een klant daartoe aanleiding geven waarbij dit vertrouwen wordt geschaad. Catmoneo behoudt zich het recht voor naar eigen inzicht de klant:

- Toegang tot het aanbod te ontzeggen,
- Blokkeren uit de community,
- Toekomstige bestellingen te weigeren en/of
- Geheel te verwijderen uit de leeromgeving

5.7.1 Misbruik van aanbod

Catmoneo kan de toegang tot het aanbod en/of leeromgeving tijdelijk of permanent beperken of beëindigen indien sprake is van fraude, misbruik, schending van intellectuele eigendomsrechten, ongeoorloofde verspreiding van content, het delen van toegangsgegevens of ander handelen waardoor Catmoneo of haar klanten schade lijden. **In deze ernstige gevallen van misbruik en vertrouwensbreuk kan Catmoneo reeds verstrekte toegang tot digitale aanbod beëindigen zonder recht op restitutie.**

5.8 Betalingsverplichting

Het terugboeken (storneren) van een incasso betekent niet dat de overeenkomst automatisch stopt. **De betalingsverplichting blijft bestaan.**

Bij termijnbetalingen en abonnementen die niet tijdig zijn opgezegd, blijft het openstaande bedrag verschuldigd. Zolang niet aan de betalingsverplichting is voldaan, kan Catmoneo:

- de toegang tot diensten tijdelijk opschorten of beëindigen
- blijft het bedrag openstaan en kan gevorderd worden en
- behoudt Catmoneo zich het recht voor om toekomstige bestellingen te weigeren naar eigen inzicht.

6 Live sessies en gedrag

Deze sectie is expliciet van toepassing op gratis en betaalde live sessies van Catmoneo die op een specifieke datum live (online of fysiek) plaatsvinden, waaronder maar niet uitsluitend de Cat Talks, masterclasses en de jaaropleiding.

6.1 Zeker zijn van inschrijving

De klant is zelf verantwoordelijk voor het maken van een passende keuze uit het aanbod van Catmoneo. Dat gaat onder andere over het live aanwezig kunnen zijn en/of de inhoud passend is bij de behoefte/situatie/katten. Bij twijfel wordt sterk aangeraden vooraf contact op te nemen per mail.

6.2 Inschrijvingen

Alle live (online of fysiek) sessies worden gehouden onder voorbehoud van voldoende inschrijvingen.

Vervanging bij onvoldoende inschrijvingen: De klant krijgt de optie om zijn of haar inschrijfgeld terug te krijgen of deel te nemen op een latere datum indien mogelijk.

Schadevergoeding niet mogelijk: Indien een live sessie door Catmoneo geannuleerd of verzet wordt, is het onder geen beding mogelijk een schadevergoeding te vragen.

6.3 Verplaatsen

Catmoneo heeft ten allen tijde het recht om een geplande live sessie te annuleren of te verplaatsen naar een andere datum, zonder dat zij aansprakelijk kan gesteld worden en zonder schadevergoeding.

In geval van verplaatsing door Catmoneo hebben de ingeschreven klanten het recht om zich uit te schrijven en wordt het reeds betaalde inschrijfgeld 100% terugbetaald.

6.4 Gedragscode

Om de live sessies voor iedereen prettig te houden, heb ik de volgende gedragscode.

6.4.1 Vragen stellen

Doorgaans is er in live sessies de mogelijkheid om vragen te stellen. Uit respect voor alle deelnemers vraag ik om:

- De vragen kort en algemeen te houden
- Maximaal 2 vragen achter elkaar te stellen

Het is niet mogelijk om een live sessie gelijk te stellen met een individueel voeradvies. Gelieve dit in gedachten te houden indien je niet al je vragen hebt kunnen stellen.

6.4.1 Discussie

Het is mogelijk en wordt zelfs aangemoedigd om in discussie te treden over onze onderwerpen, maar steeds met wederzijds respect voor ieders mening en achtergrond. We letten hierbij op onze taal, intonatie en houding.

6.4.2 Reclame

Het is niet toegestaan om tijdens de live sessies je eigen of andermans producten of diensten te delen zonder expliciete toestemming van Catmoneo.

6.5 Deelname

Indien de deelnemer zonder verwittiging afwezig is op een live sessie, heeft de klant geen recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de factuur.

6.6 Vervangend persoon

Indien de deelnemer verhinderd wordt en de live sessie niet kan bijwonen, kan men een vervangende persoon laten deelnemen, mits er minstens drie (3) dagen vooraf een mail aan Catmoneo is gestuurd én hierop akkoord komt vanuit Catmoneo.

- De klant draagt deze persoon zelf voor en geeft de gegevens door
- De vervangende persoon regelt de betaling met Catmoneo
- Zodra die betaling binnen is, wordt binnen 5 werkdagen de restitutie van de originele klant geregeld

Voor de live sessie is het ook mogelijk om alleen de inschrijving (naam + emailadres) aan te passen, en dat de betaling onderling geregeld wordt. Voor de jaaropleiding kan dit niet worden toegepast, in verband met administratieve gegevens.

6.7 Verwijdering uit de live sessie

Catmoneo mag deelnemers verwijderen bij misbruik of verstoring van de live sessie (inclusief het niet naleven van de gedragscode van AV 6.4, maar ook daarbuiten), zonder restitutie.

7 Fysiek boek

Deze voorwaarden gelden voor bestellingen van het boek "Gezonde voeding voor je kat – feiten en fabels ontmaskerd", via de website van Catmoneo.nl.

Dit boek is beschikbaar in drie vormen:

- **Hardcover** – een gedrukt boek dat per post wordt verzonden.
- **E-book** – een digitaal boek (PDF) (leeromgeving) – zie AV 7.3
- **Luisterboek** – opgenomen audio's per hoofdstuk (leeromgeving) – zie AV 7.3

Bij aankoop van het boek ontvang je een unieke toegangscode (hoofdstuk "honger naar meer?") voor een digitale masterclass. Deze is alleen toegankelijk voor kopers.

7.1 Aflevering bij PostNL

Boeken worden **wekelijks verzonden op een vaste dag** en altijd binnen zeven (7) werkdagen. Hierbij zijn we afhankelijk van PostNL (/bezorgdienst).

- **Bevestiging per mail:** Zodra het boek op de post gaat, krijg je hiervan een mail van Catmoneo en een track en trace code via PostNL.
- **Uitzondering:** Tijdens vakantie bij Catmoneo kan de aanlevering bij PostNL langer duren (dit wordt vooraf gecommuniceerd).

7.1.1 PostNL

Catmoneo maakt gebruik van PostNL voor het versturen van het boek. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een track en trace code. Bij een bestelling van 1 boek past deze door de brievenbus, en is thuisblijven dus niet noodzakelijk.

Doorgaans worden de boeken binnen 1 werkdag in NL bezorgd en binnen 3 werkdagen in BE.

7.1.2 Vertraagde bezorging

Er kunnen uitzonderingen zijn, waarbij de bezorging vertraging oploopt. In dit geval:

1. Controleer de track&trace:
Geeft deze aan al bezorgd te zijn? Vraag dan rond bij de burens en check of het misschien in de tuin/achter neergelegd is.
2. Nergens te vinden of geeft de track en trace aan dat het nog niet bezorgd is?
Informeer Catmoneo per mail na 5 werkdagen. Er wordt een ticket geopend bij PostNL door Catmoneo als verzender.
3. We wachten minstens 14 dagen na verzenddatum om te kijken of het pakket nog ergens opduikt. In deze tijd houden we per mail contact.

Indien er een achterstand is bij PostNL door bijzondere oorzaken, kan deze tijd worden opgehoogd naar 21 dagen. Dit is onder andere, maar niet uitsluitend, in de decemberperiode (Black Friday / Sinterklaas / Kerst).

4. Gebeurt de bezorging niet? En heeft PostNL zijn onderzoek afgerond?
Dan stuurt Catmoneo **eenmalig** een nieuw boek zonder extra kosten. Deze kan naar een PostNL afhaalpunt gaan, om de kans op een succesvolle bezorging te maximaliseren.

7.1.3 Als een boek retour komt

Wanneer het boek retour gezonden wordt, omdat het niet is afgehaald bij het ophaalpunt of er een foutief adres is doorgegeven, wordt dit *niet* automatisch beschouwd als een herroeping van de overeenkomst.

Indien dit gebeurt, stuurt Catmoneo hierover een mail. Daarop heeft de klant maximaal 10 werkdagen om te reageren:

- **Optie 1:** Het boek kan nogmaals worden opgestuurd waarbij de verzendkosten voor de klant zijn.
- **Optie 2:** De klant mag de bestelling annuleren en geld terug vragen, mits het niet gaat om een gesigneerd boek (AV 7.2.1). Eventuele (retour)kosten en schade (AV 7.2.3) worden in mindering gebracht op het terug te betalen bedrag.
- **Optie 3:** Indien geen reactie op de mail komt binnen 15 werkdagen na versturen, wordt het dossier afgesloten zonder een restitutie.

7.2 Herroepingsrecht

Voor consumenten in Nederland en België geldt het wettelijke **herroepingsrecht van 14 dagen** na ontvangst van het fysieke boek. Hiervoor wordt de datum van bezorging aangehouden die PostNL aangeeft met de track en trace.

- Stuur binnen 14 dagen na ontvangst een email
- Zet in het onderwerp [**BOEK ANNULERING + bestelnummer**]

Als het gaat om **schade**, dient hiervan een foto meegestuurd te worden waarop de schade duidelijk zichtbaar is.

7.2.1 Geen geld terug in geval van:

- Schade die duidelijk komt door toedoen van de klant, is geen reden voor retourneren of geld terug.
- **Bij een gesigneerd boek**, omdat deze een persoonlijke notitie bevat en niet meer opnieuw verkoopbaar is. Hiervoor wordt een specifiek vinkje gezet op de betaalpagina, die ook terug te vinden is op de factuur.

7.2.2 Retour sturen

Het boek dient ongebruikt, in originele staat en **op eigen kosten en risico** teruggestuurd te worden. Dit moet binnen 14 dagen na retourmelding per mail gebeuren.

- **Plaats in het pakket je naam, emailadres en bestelnummer.** Zonder deze informatie worden retourzendingen niet behandeld.
- Nadat het pakket retour gekomen is, zal de terugbetaling binnen maximaal vijf werkdagen plaatsvinden.
 - Uitzondering is wanneer ik in de periode afwezig ben door vakantie of ziekte, waarbij hierover mailcontact zal zijn.

7.2.3 Beschadigingen

Het risico van beschadiging of verlies van het boek gaat over op de klant op het moment van feitelijke ontvangst. Hierbij is de track en trace van PostNL leidend.

Catmoneo is niet aansprakelijk voor schade of verlies tijdens het retourproces. Stuur daarom een foto van de schade vóór verzending en gebruik de originele verpakking voor het retourneren.

Indien er beschadigingen aan het boek zijn die niet bij retourmelding zijn aangegeven, komt dit voor het risico van de klant. Hierbij kan door Catmoneo gekozen worden om een deel van het aankoopbedrag te retourneren, die passend is bij de waardevermindering van het boek.

7.3 Uitzondering e-book en audiobook

De toegang tot het e-book en audiobook worden direct geregeld na betaling en zijn te lezen/luisteren via de leeromgeving. Hiervoor geldt het herroepingsrecht zoals beschreven in AV punt 5.

7.4 Zakelijke in- en verkopers

Onder zakelijke verkopers worden bedrijven verstaan met een geldig KVK en BTW nummer, bijvoorbeeld als dierenartskliniek, gedragscoach, kattentrimsalon, webshop, fysieke (dieren)winkel, boekenhandel, et cetera.

Voor deze zakelijke verkopers is het mogelijk om het boek voor retailprijzen in te slaan. Je mag het boek vanuit je eigen (katten)zaak verkopen.

Er zijn hierbij een aantal regels:

7.4.1 Prijs

In Nederland: Er geldt een vaste boekenprijs van €22,50 inclusief 9% BTW. Dit is vastgelegd door de Nederlandse Wet op de vaste boekenprijs. Verkoop voor een andere prijs is niet toegestaan, als ook niet dat er extraatjes bijgestoken worden.

Buiten Nederland: Voor verkoop buiten Nederland is deze prijs de adviesprijs. Door boeken in te kopen, ga je akkoord deze prijs te handhaven als buitenlandse ondernemer, zoals dat van een Nederlandse ondernemer wordt verwacht. Zo houden we het eerlijk en gaan we geen onnodige concurrentie met elkaar aan.

7.4.2 Retourneren

Dit valt onder het Nederlands handelsrecht, welke anders is dan het herroepingsrecht voor consumenten. Zakelijke kopers hebben 14 dagen na ontvangst recht op retour, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Eventuele schade of onjuistheden bij levering dienen binnen 5 werkdagen gemeld te worden. Indien tijdig gemeld, zal Catmoneo zorgen voor vervanging of een andere passende oplossing.

7.4.3 Bezorging

Voor bezorging van meerdere boeken wordt een pakket aangemaakt met track en trace code. Voor de bezorging hiervan wordt gebruik gemaakt van PostNL. Hiervoor worden dezelfde regels gehanteerd als voor consumenten, zie AV 7.

8 Klachten

8.1 Indienen

Indien de klant niet tevreden is of een klacht heeft over een handeling of verrichting met of van Catmoneo, dient hij of zij dit per email naar marilyn@catmoneo.nl aan te kaarten binnen de 30 dagen na het gebeuren van de feiten.

- Stuur binnen 30 dagen een mail
- Gebruik in het onderwerp [**KLACHT**]
- De klacht dient grondig gemotiveerd te zijn
- Je krijgt binnen 15 werkdagen een reactie

8.2 Aanvaarding algemene voorwaarden

Klachten over de inhoud van deze algemene voorwaarden worden beoordeeld, maar vormen op zichzelf geen grond voor afwijking van de toepasselijke voorwaarden.

De klant dient deze te lezen alvorens ermee akkoord te gaan. Indien de klant akkoord ging met de algemene voorwaarden, maar deze niet (volledig) gelezen heeft, en dit ervoor gezorgd heeft dat de klacht in stand kwam, is dit buiten de macht van Catmoneo en hier is Catmoneo niet voor verantwoordelijk.

Deze voorwaarden werden opgesteld voor een goede samenwerking en dit begint met een eerlijke aanvaarding.

9 Privacy & gegevens

De gegevens van de klant worden opgenomen in het bestand van Catmoneo voor commercieel – administratieve doeleinden.

9.1 Verzamelde gegevens

- Voor- en achternaam
- E-mailadres
- Telefoonnummer (alleen bij het inplannen van het spreekuur)
- Adresgegevens (alleen voor levering van fysieke producten)
- Betaalgegevens (via een beveiligde betaalprovider, namelijk Mollie)
- IP-adres en websitegedrag (voor functionele en analytische doeleinden, alleen met toestemming)

9.2 Waarvoor gebruikt

Catmoneo gebruikt jouw gegevens voor de volgende doeleinden:

- Het verwerken en leveren van jouw bestelling
- Het versturen van het digitale aanbod
- Je toegang tot de Catmoneo leeromgeving (Huddle)
- Het versturen van informatie over webinars (Cat Talks of betaalde masterclasses)
- Het versturen van een orderbevestiging en updates over je bestelling
- Het beantwoorden van vragen of verzoeken via e-mail
- Het voldoen aan administratieve verplichtingen (zoals belastingwetgeving)

In het geval van inschrijving op een gratis download (zoals de gratis mini voedingsgids, of de quiz, maar niet uitsluitend deze) of de nieuwsbrief, wordt je naam en emailadres ook gebruikt om relevante emails ("kattenkrabbels") te sturen. Doorgaans worden die gestuurd op zondag en woensdag; af en toe vaker bij een bijzondere gelegenheid.

- Onder aan elke mail staat de optie tot uitschrijven. In dit geval ontvang je geen mails meer van Catmoneo, inclusief updates over je aangekochte producten en diensten.

9.3 Hoe lang wordt het bewaart?

Catmoneo bewaart je gegevens niet langer dan nodig:

- Bestelgegevens: 7 jaar (fiscale bewaarplicht)
- E-mailcorrespondentie: maximaal 3 jaar
 - Emails gerelateerd aan voeradviezen worden 5 jaar bewaard.
- Nieuwsbriefgegevens: maximaal 3 jaar nadat je je uitschrijft, of maximaal 7 jaar als het gekoppeld is aan een aankoop (fiscale bewaarplicht).

9.4 Gebruik door derden

Catmoneo deelt je gegevens alleen met derden als dat noodzakelijk is:

- Post- en pakketdiensten (voor fysieke levering)
- Betaaldiensten (zoals Plug & Pay en Mollie)
- Boekhoudsoftware en boekhouder
- Nieuwsbriefsysteem (voor mailverkeer)
- Hosting (bij gebruik contactformulier)

9.5 Jouw rechten

Inzage en verbetering van gegevens van de klant is mogelijk op verzoek per email.

- Je gegevens in te zien, aan te passen of te laten verwijderen
- Bezwaar te maken tegen verwerking
- Je toestemming in te trekken
- Een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens