

Catmoneo Algemene Voorwaarden

1. Algemeen

1.1 Wanneer deze algemene voorwaarden gelden

Deze voorwaarden gelden in alle samenwerkingen tussen klant en Catmoneo. Dat geldt voor adviezen en (digitale) producten. Na betaling komt deze samenwerking tot stand.

1.2 Recente algemene voorwaarden

De meest recente algemene voorwaarden van Catmoneo zijn beschikbaar via de website op www.catmoneo.nl/algemene-voorwaarden.

1.3 Dienstverbintenis

Catmoneo gaat een **dienstenverbintenis** aan met de klant, **géén resultatenverbintenis**. Dit wil zeggen dat Catmoneo alles in haar macht zal doen om zo kundig mogelijk advies te verlenen, maar een bepaald resultaat kan nooit beloofd worden aangezien dit van vele factoren afhankelijk is.

1.4 'Lifetime toegang'

Lifetime toegang betekent minimaal 1 jaar en maximaal zolang Catmoneo bestaat. Dit is altijd in de vorm zoals het destijds verkocht is.

Indien Catmoneo stopt, zal je daarvan minstens een maand vooraf van op de hoogte worden gesteld. Er wordt dan ook een oplossing aangeboden waarbij het materiaal nog minstens 1 jaar na de laatste bestelling beschikbaar is.

1.5 Definities

- Catmoneo: Catmoneo onder Marilyn Creates. Ook benoemd als 'ik'.
- Klant: de koper, deelnemer of gebruiker van een product, of deze nu betaald is of gratis. In dit document ook 'je'.
- Product: alles van Catmoneo, waaronder, maar niet uitsluitend: training, masterclasses, workshops, cat talks, voerlijsten, Voedingstool, opleidingen, inclusief downloadbaar materiaal dat beschikbaar wordt gesteld.
 - Hierbij is er geen verschil in gratis of betaalde producten.

2. Aanbod

2.1 Producten

De inhoud van de producten van Catmoneo wordt duidelijk omschreven. Afbeeldingen zijn waarheidsgetrouwe weergave van de producten, diensten en/of digitale producten. Duidelijke fouten/vergissingen binden Catmoneo niet.

2.2 Rechten en plichten

Bij het aanbod wordt duidelijk vermeld dat de klant weet wat zijn rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Bij betaling ga je akkoord met die rechten en plichten.

2.3 Begeleiding

Het kopen van een Catmoneo (digitaal) product, geeft niet het recht op achteraf en voortdurende gratis begeleiding. Voor de voeradviezen zijn duidelijke termijnen opgesteld (zie 3.5) die ook op de website vermeld staan.

2.4 Geen vervanging van advies

Niets uit het Catmoneo aanbod is bestemd om een advies van een andere professional te vervangen, zoals je dierenarts, kattengedragstherapeut of trimmer (maar niet beperkt hiertoe).

2.5 Verantwoordelijkheid

Catmoneo kan onder geen omstandigheden verantwoordelijk gesteld worden voor eender welke vorm van onaangename uitkomst bij het gebruik van de verkochte producten of opvolgen van adviezen. Als klant blijf je zelf eindverantwoordelijke ten alle tijden.

3. Producten

3.1 Toegang

Alle betaalde producten, inclusief downloads en de voerlijsten, zijn beschikbaar via de Catmoneo leeromgeving (catmoneo.thehuddle.nl). Hier kun je inloggen met het emailadres waarmee ook de bestelling is gedaan.

Buiten de leeromgeving vallen:

- Voeradviezen: hiervoor hebben we digitale (of telefonische) ontmoetingen.
- Masterclasses met gastsprekers, waarbij een duidelijke datum is besproken voor terugkijken. Deze kun je dan ook altijd terugvinden op je factur.

3.2 Voerlijsten (adult, kitten, senior)

Catmoneo is niet verantwoordelijk voor nog niet uitgevoerde updates of fouten. Ik doe mijn uiterste best de voerlijsten met de nieuwste informatie te voorzien en fouten te voorkomen. Het is echter onmogelijk om 24/7 updates doorvoeren. Voor de voedingskeuze is de klant zelf altijd eindverantwoordelijke.

3.2.1 Voerlijsten 2024 en jonger

Betaling geeft toegang voor 1 jaar.

- Voor de adult en senior variant is dit in de vorm van een abonnement die automatisch verlegt.
- De kitten variant stopt na een jaar, tenzij anders afgesproken.

Het tweede jaar wordt het bedrag automatisch geïncasseerd. (zie ook punt 5)

- Hiervoor ontvang je 7 dagen vooraf een herinnering per mail.
- Deze mail is echter geen verplichting van Catmoneo.
- **Aanbevolen wordt om zelf een herinnering in de kalender te plaatsen.**

Alleen met een abonnementsvorm geniet je van alle updates die tussendoor gebeuren.

Na het stopzetten van het 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.

3.2.2 Voerlijsten 2023 en Q4 2022

Indien de voerlijst eerder 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 Voedingstool

De Voedingstool draait het beste op een Microsoft computer met Excel (of Google Spreadsheets). Dit is duidelijk aangegeven op de verkooppagina en betaalpagina, waarvoor ook een extra akkoord vinkje gezet moet worden.

Catmoneo is niet verantwoordelijk om dit werkend te krijgen op de computer van de klant, zeker niet bij afwijkende apparatuur. Geld terug is om deze reden dan ook niet mogelijk.

3.4 Super Foods voor Katten (SFK)

De training kun je op je eigen tempo volgen. De video's en het bijbehorende materiaal blijft beschikbaar zolang Catmoneo bestaat ('lifetime toegang'). Per 31-12-2024 is instappen in dit programma niet meer mogelijk.

3.5 Voer advies

Voor een goed voer advies is een volledig en naar waarheid ingevulde vragenlijst nodig. Deze geeft inzichten in wat de kat in kwestie nodig heeft. Het onjuist of onvolledig invullen van de vragenlijst geeft geen recht op het geld terug.

3.5.1 Samenwerking

Catmoneo behoudt zich het recht voor een voeradvies eenzijdig te weigeren of in overleg te upgraden (voorbeeld: van Plus naar XL). In deze gevallen krijg je een voorstel voor wat ik denk dat verstandig is, zodat ik ook een kwalitatief advies kan waarborgen.

Indien dit niet past voor jou om welke reden dan ook, is het mogelijk om het volledige bedrag terug te krijgen.

3.5.2 Tijdschema voor uitvoering van een voeradvies

Wanneer je een voeradvies (mini, standaard, Plus of XL) boekt, vindt de **eerste afspraak binnen 1 maand na factuurdatum** plaats.

Voor het Plus en XL advies geldt er een termijn waarin de overige afspraken plaatsvinden na factuurdatum:

- Een Plus advies wordt binnen 3 maanden afgerond
- Een XL advies wordt binnen 12 maanden afgerond

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.

3.6 Copyright en hergebruiken materiaal

Niets van Catmoneo mag hergebruikt worden. Dit geldt voor alle producten, inclusief downloads, Voedingstool en voerlijsten. Ook het plaatsen van screenshots, foto's of video's van inhoudelijk materiaal mag niet.

Wat wel mag is het materiaal gebruiken om een gesprek te starten, en anderen door te sturen naar Catmoneo en/of de productpagina. Ook de slide waarin de titel van het online training staat delen op social media, is toegestaan.

Ga ervan uit dat het gebruiken van materiaal in principe niet mag en stuur eerst een mailtje voor overleg. Zie ook punt 10.

3.7 Vragen

Wanneer je vragen hebt over producten, kun je mailen op marilyn@catmoneo.nl. Meestal heb je binnen 14 werkdagen een antwoord (m.u.v. vakantie, in een automatische reactie zie je dan wanneer ik terug ben. Mails worden dan behandeld op basis van binnenkomst).

4 Gedragscode tijdens live opleidingen

Om een fijne dag / sessie te garanderen voor alle deelnemers, vraag ik je om tijdens een opleiding (online en offline) aan volgende gedragscode te houden:

4.1 Interactie

Vanuit Catmoneo probeer ik de trainingen zo interactief mogelijk te maken, met de mogelijkheid om vragen te stellen. Ik vraag echter uit respect voor de andere deelnemers om vragen kort en algemeen te houden. Gelieve ook maximum 2 vragen achter elkaar te stellen.

4.2 Geen individuele sessie

Het is niet mogelijk om een opleiding gelijk te stellen met een individuele sessie, gelieve dit in gedachten te houden indien je niet al je vragen hebt kunnen stellen.

4.3 Discussie

Het is uiteraard 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.

Wanneer dit niet gebeurt, behoud Catmoneo zich het recht voor de klant te verwijderen uit het online product (masterclass, cat talk, Q&A's, et cetera), en indien nodig te verwijderen uit de online leeromgeving van Catmoneo (bij misbruik van de community). Indien het een betaald product was, is er geen recht op geld terug.

5 Betaling

5.1 Via de website

Betalingen gaan via de website. Het product of dienst wordt pas geleverd nadat de betaling is voldaan. Dit geldt ook voor voeradviezen, tenzij expliciet per mail een andere overeenkomst in gesloten.

5.2 Termijnbetalingen

Bij een betaling in termijnen wordt de eerste betaling via de website gedaan.

Daarna volgt maandelijks een **automatische incasso** voor het aantal afgesproken termijnen. Dit vind je altijd duidelijk terug op de betaalpagina (waarbij je een vinkje moet zetten) en het toegestuurde factuur ("*betaling x van y*").

Van elke incasso krijg je 7 dagen vooraf een herinnering per mail (deze mail is geen verplichting).

5.2.1 Verzaken van een termijn betaling

Wanneer een termijnbetaling niet wordt gedaan door wat voor reden dan ook, eindigt daarmee ook per direct de toegang tot het product.

- **Let op:** dit ontslaat de klant niet van de betalingsverplichting voor de resterende betaaltermijnen. Hiervoor is immers een overeenkomst aangegaan.

Omdat het product direct geleverd wordt, is er al mogelijkheid geweest tot toegang en is terugbetaling ook niet mogelijk. De toegang wordt weer verstrekt op moment dat de volledige betaling gedaan is.

Indien het gaat om een product waarbij er een maximale duur van toegang is (zoals een voeradvies) wordt daarmee het traject niet verlengt door een uitgestelde betaling. Eventuele overgebleven sessies kunnen hierdoor vervallen.

5.2.3 Gevolgen verzaken termijnbetaling

Het aanbieden van betaling in termijnen is een service die Catmoneo uit coulance en vertrouwen beschikbaar stelt, om ook bij een beperkt budget toegang te bieden tot de producten. Bij het uitblijven van (volledige) betaling is sprake van wanprestatie: de klant komt zijn contractuele betalingsverplichting niet na.

Catmoneo erkent dat het om diverse redenen kan voorkomen dat een automatische incasso mislukt. Daarom geldt dat, wanneer een incasso niet slaagt, **de klant binnen vijf (5) werkdagen na de factuurdatum per e-mail contact**

dient op te nemen met Catmoneo via marilyn@catmoneo.nl met in het **onderwerp [INCASSO] (in hoofdletters)** om gezamenlijk een passende oplossing te vinden. Catmoneo geeft nadrukkelijk de voorkeur aan tijdige communicatie, zodat toegang tot producten kan worden behouden.

Indien de klant geen contact opneemt binnen de gestelde termijn of niet reageert op betalingsverzoeken van Catmoneo (waarvan het versturen niet verplicht is), **behoudt Catmoneo zich het recht voor om de toegang tot de leeromgeving**, inclusief alle eerder aangekochte (digitale) producten en bonussen, onmiddellijk en zonder verdere aankondiging te blokkeren. In dat geval vervalt iedere aanspraak op restitutie of verdere toegang, ongeacht eerdere betalingen.

5.3 Abonnement betalingen

Deze gelden voor de voerlijsten adult en senior, waar de klant een jaarabonnement voor afsluit. Dit staat duidelijk aangegeven op de productpagina en nog eens op de betaalpagina, waarvoor ook een vinkje bij de algemene voorwaarden gezet moet worden.

De betaling voor het eerste jaar wordt via de website gedaan. De betalingen voor het tweede jaar en jaren daarna worden automatisch geïncasseerd.

- Hierover krijg je zeven (7) dagen vooraf een mail.
- De herinneringsmail is uitdrukkelijk geen verplichting van Catmoneo.
- Het wordt sterk aangeraden om **zelf een notitie in de agenda** te plaatsen, om een niet gewilde verlenging te voorkomen.

Zonder opzegging wordt het abonnement stilzwijgend verlengt middels een incasso.

- Bij opzegging van het abonnement loopt de toegang door tot de eerstvolgende verlengingsdatum.
- Na opzegging is het niet meer mogelijk om terug te gaan naar de oude prijs. Bij vernieuwing geldt de dan geldende prijs.

5.3.1 Zelf opzeggen abonnement

De beste en snelste manier om je abonnement op te zeggen, is via het **Catmoneo klantenportaal**.

Dit kan op elk moment gedaan worden,

- zelfs 1 dag voordat de verlenging plaatsvindt,
- maar **niet** op de dag van verlenging.

Het klantenportaal van Catmoneo is te vinden op:

<https://portal.pluginpay.com/login/catmoneo-8499>

- Inloggen kan met het emailadres waarmee je je bestelling hebt gedaan
- Onder "abonnementen" (bovenaan) zie je welke abonnementen actief zijn
- Hier kun je doorklikken om deze te stoppen.
- Instructie video <https://vimeo.com/1078753372?share=copy#t=0>

Zowel bij de adult als senior voerlijsten vind je ook in de Catmoneo leeromgeving de video hoe je dit zelf stapsgewijs kunt doen.

5.3.2 Opzeggen per mail

Lukt het zelf opzeggen via het klantenportaal om wat voor reden dan ook niet, stuur dan een mailtje naar marilyn@catmoneo.nl.

Voor administratieve doeleinden moet dit **minstens 4 weken voor de einddatum van je abonnement** gebeuren. Daarbij ga ik uit van de datum van versturen van de mail en is er voldoende tijd om de incasso te stoppen.

- Bij een latere mail kan ik niet garanderen dat de incasso op tijd stopgezet wordt.
- Wanneer de mail minder dan 4 weken voor de einddatum van het abonnement verstuurd wordt, is het mogelijk dat je mail niet verwerkt wordt voor de incasso datum.
- Gezien de mogelijkheid dit ook zelf te regelen, die meermalen gecommuniceerd wordt, ontslaat dit je niet van je betalingsverplichting.

5.4 Gefaalde incasso

Catmoneo doet nooit een ongevraagde incasso. Een incasso wordt uitgevoerd in het geval van:

- een termijnbetaling (zie 5.2),
- de verlenging van het abonnement (zie 5.3)
- of wanneer er na de betaling wordt gekozen nog een product toe te voegen aan de bestelling, waarbij de gegevens uit de eerste bestelling worden gebruikt ("upsell").

Indien een automatische incasso niet lukt, krijg je eerst een automatische betalingsherinnering om binnen zeven (7) dagen de betaling te doen met een bankoverschrijving.

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

5.4.1 Gevolgen van mislukte incasso's

Indien een betaling wordt gestorneerd of niet (volledig) voldaan, behoudt Catmoneo zich het recht voor om de toegang tot het product ofwel de gehele online leeromgeving (tijdelijk) op te schorten of in te trekken, totdat de betaling alsnog is voldaan.

Hier is namelijk sprake van een wanprestatie: je komt je betalingsverplichting niet na. Daarbij wordt het vertrouwen van Catmoneo in de klant geschaad.

Bij herhaaldelijke of blijvende wanbetaling (twee weken na factuurdatum van de incasso) kan de toegang tot de Catmoneo leeromgeving permanent worden beëindigd, zonder recht op restitutie in wat voor vorm dan ook.

Dit ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichting.

5.4.2 Niet correcte incasso?

Ben je ervan overtuigd dat er een incasso niet gerechtvaardigd was? Neem dan contact op met marilyn@catmoneo.nl.

5.5 BTW factuur

Een BTW factuur komt automatisch bij de bestelling. Een BTW factuur is mogelijk en kan per mail worden aangevraagd: marilyn@catmoneo.nl

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

6 Annulering

6.1 Zeker zijn

Er wordt ten zeerste aangeraden pas in te schrijven wanneer de deelnemer zeker is dat hij/zij het product kan bijwonen en dat dit het juiste online product is passend bij de situatie/katten.

- Indien je onzeker bent, moedig ik je aan eerst te mailen voor overleg
- Achteraf corrigeren van een 'fout' aangekocht is niet mogelijk.

6.2 Voldoende inschrijvingen

Alle live (online of op locatie) producten bij Catmoneo worden gehouden onder voorbehoud van voldoende inschrijvingen.

Indien een product door Catmoneo geannuleerd of verzet wordt, is het onder geen beding mogelijk een schadevergoeding te vragen.

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

6.3 Verplaatsen

Catmoneo heeft ten allen tijde het recht om een gepland product 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 Niet aanwezig

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

6.5 Vervangend persoon

Indien de deelnemer verhinderd wordt door omstandigheden en het product niet kan bijwonen, kan men een vervangende persoon laten deelnemen, mits er minstens 3 dagen vooraf een schriftelijke notificatie (mail) aan Catmoneo is gegeven én hierop akkoord komt vanuit Catmoneo.

Deze persoon dient de klant zelf voor te dragen. Zij regelen onderdeel de betaling.

6.6 Resultaten

Catmoneo kan nooit resultaten beloven bij het gebruik van de producten, daar resultaten afhankelijk zijn van vele verschillende aspecten. Het is daarbij niet mogelijk om een 'niet tevreden, geld terug' policy aan te bieden.

6.7 Speciale voorwaarden voor annuleringen & geld terug

De benoemde periode geldt vanaf de factuurdatum, tenzij anders vermeld.

- Er geldt in alle gevallen een €5 administratiekosten.

6.7.1 Voer adviezen

Voeradviezen zijn op maat gemaakt door Catmoneo voor de klant. Om dit advies te kunnen maken, wordt de klant gevraagd om een vragenlijst volledig en naar waarheid in te vullen. Om het eerste gesprek goed in te gaan, doe ik mijn voorbereiding op basis van de vragenlijst. Daarom geldt voor de voeradviezen een aangepast annuleringsbeleid.

De levering van de dienst start op het moment dat

- de betaling voldaan is, én
- de klant een ingevulde vragenlijst heeft verstuurd én
- zeven (7) dagen voor de eerste afspraak (voorbereidingstijd).

Daarom gelden de volgende annuleringskosten:

- €5 annuleringskosten (administratiekosten):
 - Binnen 14 dagen van factuurdatum én
 - Meer dan 7 dagen voor het eerste gesprek
- 25% annuleringskosten (75% teruggave):
 - Vragenlijst opgestuurd, en binnen 7 dagen voor het eerste gesprek
 - Het niet aanleveren van een volledig ingevulde vragenlijst minstens 7 dagen voor de eerste afspraak (tenzij schriftelijk anders overeengekomen is).
- 100% annuleringskosten (0% teruggave): Na het eerste adviesgesprek. Er is dan geen mogelijkheid meer om geld terug te krijgen.

Speciale uitzondering voor voeradviezen waarbij de kat tussentijds overlijdt:

- Na het eerste gesprek: 25% teruggave van kosten
- Bij een Plus en XL advies zal er door mij een individuele beoordeling worden gemaakt afhankelijk van hoever we al in het traject zitten. De teruggaaf kan nooit meer dan 25% zijn.

6.7.2 Digitale producten die direct geleverd worden

Hieronder vallen alle online producten van Catmoneo, inclusief de Voedingstool, voerlijsten, masterclasses, mini-trainingen, downloads, Cat Talks, et cetera ('dat wat digitaal beschikbaar is'),

- met uitzondering van de Jaaropleiding Voer Expert voor Katten.

100% annuleringskosten:

geld terug is niet mogelijk, omdat het product per direct wordt geleverd en er direct toegang wordt verleend.

6.7.3 Live producten (start op een specifieke datum)

Hieronder vallen producten zowel op locatie als digitale training die op een specifieke datum starten. Hiertoe behoren

- live masterclasses
- de jaaropleiding Voer Expert voor Katten
- maar is niet beperkt tot deze twee voorbeelden

Omdat hiervoor doorgaans maar een beperkt aantal tickets beschikbaar zijn, die bij afmelding deels of niet te vervangen is, geldt er de volgende annuleringsbeleid:

- Kosteloos annuleren: Tot 21 dagen voor de eerste dag van de training
- 25% annuleringskosten: bij 21 tot 10 dagen voor de eerste dag van de training
- 50% annuleringskosten: 10 tot 3 dagen voor de eerste dag van de training
- 100% annuleringskosten: vanaf 3 dagen voor de eerste dag van de training

Het is mogelijk om een vervangende persoon deel te laten nemen in jouw plaats. Zie daarvoor 6.5

6.9 Annuleren van je inschrijving

Annulering van een inschrijving kan uitsluitend per email op marilyn@catmoneo.nl en maximaal 14 dagen na de factuurdatum (herroepingsrecht), met uitzondering van digitale producten die direct geleverd worden.

Zet in het **onderwerp van je mail [ANNULERING]** voor snellere afhandeling. De datum van binnenkomst van de mail wordt als leidend gehanteerd.

Annuleringen op elke andere plaats worden niet in behandeling genomen.

7 Boek – hardcover en ebook

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 twee vormen:

- **Hardcover** – een gedrukt boek dat per post wordt verzonden.
- **E-book** – een digitaal boek (PDF), die via de leeromgeving beschikbaar is.

Bij aankoop van het boek ontvang je een unieke toegangscode voor een digitale masterclass. Deze is gratis en alleen toegankelijk voor kopers. De informatie hiervoor staat in het boek.

7.1 Pre-order en levering

Bestellingen geplaatst tijdens de **pre-orderperiode** van 11 tot 27 april 2025 worden uitgeleverd vanaf week 21-22-23 van 2025 (op volgorde van bestelling)

Na deze periode worden de boeken **wekelijks verzonden op een vaste dag**.

- E-books worden na betaling direct geleverd via de online leeromgeving.

7.2 Herroepingsrecht

Voor consumenten in Nederland en België geldt het wettelijke **herroepingsrecht van 14 dagen** na ontvangst van het fysieke boek.

Je kunt binnen die 14 dagen de aankoop annuleren door een e-mail te sturen naar marilyn@catmoneo.nl

- Zet in het onderwerp [**BOEK ANNULERING + bestelnummer**] – *met hoofdletters graag*.
- Als het gaat om schade, dient hiervan een foto meegestuurd te worden.
- Schade die duidelijk komt door toedoen van de klant, is geen reden voor retourneren of geld terug.

Het boek dient ongebruikt en in originele staat **op eigen kosten en risico** teruggestuurd te worden. Dit moet binnen 14 dagen na retourommelding 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, waarbij hierover mailcontact zal zijn. Dit zal zeer sporadisch voorkomen als eenmaanszaak.

- Catmoneo is niet aansprakelijk voor schade of verlies tijdens het retourproces. Maak 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 retouremelding 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 klopt bij de waardevermindering van het boek.

7.2.1 Uitzondering op e-book en audioboek

Let op: **het herroepingsrecht geldt niet voor het e-book of audioboek.** Hiervoor krijg je immers toegang direct na betaling. Zie ook 6.7.2.

7.3 Zakelijke in- en verkopers

Onder zakelijke verkopers worden bedrijven verstaan met een geldig KVK en BTW nummer, bijvoorbeeld als 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:

7.3.1 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.

7.3.2 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.

8 Veiligheid & verantwoordelijkheid

Catmoneo kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor enige negatieve, onwenselijke of schadelijke gevolgen van het gegeven advies tijdens welke vorm van betaalde of niet betaalde consulting (opleiding/ voeradvies/ opendeurdag/ gastlezing /etc.).

De klant blijft steeds eindverantwoordelijk voor het uitvoeren van de adviezen. Catmoneo belooft wel dat alle gegeven adviezen gebaseerd zijn op wetenschappelijke en diervriendelijke technieken en theorieën.

9 Klachten

9.1 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 schriftelijk (per email naar marilyn@catmoneo.nl) aan te kaarten binnen de 30 dagen na het gebeuren van de feiten. De klacht dient grondig gemotiveerd te zijn.

9.2 Aanvaarding algemene voorwaarden

Klachten i.v.m. de algemene voorwaarden zullen bekeken worden, maar het is niet mogelijk om hier op in te gaan.

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 buiten Catmoneo's macht en is Catmoneo niet verder verantwoordelijk.

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

10 Privacy & Copyright

10.1 Gegevens

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

10.1.1 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)

10.1.2 Waarvoor gebruikt

Catmoneo gebruikt jouw gegevens voor de volgende doeleinden:

- Het verwerken en leveren van jouw bestelling
- Het versturen van digitale producten en je toegang tot de Catmoneo leeromgeving
- 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 voedingsdgid, 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 producten.

10.1.3 Hoe lang wordt het bewaart?

Catmoneo bewaart je gegevens niet langer dan nodig:

- Bestelgegevens: 7 jaar (fiscale bewaarplicht)
- E-mailcorrespondentie: maximaal 2 jaar
- Nieuwsbriefgegevens: maximaal 2 jaar nadat je je uitschrijft, of maximaal 7 jaar als het gekoppeld is aan een aankoop.

10.1.4 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)

10.1.5 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

10.2 Copyright

De klant erkent uitdrukkelijk dat de verstrekte informatie en gegevens intellectuele & industriële eigendommen zijn en blijven van Catmoneo (Marilyn Creates).

De teksten, afbeeldingen en andere items in het boek, al het (digitale) cursusmateriaal en op de blog worden door auteursrecht beschermd. Het maakt daarbij niet uit of het materiaal gratis of betaald is.

De deelnemer is niet gerechtigd om op enigerwijze logo's, grafieken, voorstellingen en alle vormen van materiaal aan derden af te staan of in gebruik te geven voor persoonlijke of commerciële doeleinden.

Met betrekking tot specifiek het boek:

- Doorverkoop van het boek of e-book of delen ervan is niet toegestaan.
- In het colofon vind je informatie over copyright en auteurschap.

10.3 Verspreiding niet toegestaan

Niets van het Catmoneo materiaal mag worden verveelvoudigd, gedeeld of verspreid zonder schriftelijke toestemming van Catmoneo.

Bij twijfel kun je contact opnemen met marilyn@catmoneo.nl. Vermeld duidelijk wat je wil gebruiken, op welk platform en met welk doel.

- Het sturen van een mail betekent niet dat er toestemming gegeven is.
- Pas na schriftelijke toestemming mag je het materiaal gebruiken.

11 Contactgegevens

Marilyn Bakker

Catmoneo -- Marilyn Creates

KVK nummer: 60728531

BTW nummer: NL001420956B46

Emailadres: marilyn@catmoneo.nl

Wegens vele mails kan een antwoord soms 2 weken duren.

Wanneer er tegen die tijd geen antwoord is, raad ik aan de mail nog eens te versturen – mogelijk is het in de spam box gekomen.

De meest recente versie van de algemene voorwaarden van Catmoneo zijn te vinden op www.catmoneo.nl/algemene-voorwaarden