

ALGEMENE VOORWAARDEN – ANIMAL’S FAITH

Versie: maart 2026

Animal’s Faith, gevestigd te Ankerkade 158, 6222NM Maastricht, KvK 90690915, hierna: Animal’s Faith.

1. Deze voorwaarden en hoe je ze leest

- 1.1. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten die via de website (en eventuele gekoppelde betaal- en boekingsystemen) tot stand komen tussen Animal’s Faith en de klant, hierna: Klant.
- 1.2. Op de website van Animal’s Faith staat bij elk product een productpagina met de belangrijkste afspraken, zoals wat er wordt geleverd, de looptijd, de prijs en de betaalwijze. Die informatie noemen we de Kerngegevens. Als er een verschil is tussen deze voorwaarden en de Kerngegevens, dan gaan de Kerngegevens voor, maar alleen voor dat onderdeel.
- 1.3. Als Klant handelt als consument, gelden naast deze voorwaarden de dwingende regels uit het consumentenrecht. Als Klant niet handelt als consument, gelden die regels niet.

2. Wat wij leveren

- 2.1. Animal’s Faith levert (online en/of live) begeleiding, training, educatie en aanverwante diensten zoals beschreven op de productpagina.
- 2.2. Onze verplichting is een inspanningsverplichting. Wij beloven dat wij ons professioneel en zorgvuldig inzetten, maar wij garanderen geen specifieke uitkomst of resultaat. Gedrag en ontwikkeling van dieren hangen af van veel factoren, waaronder situatie, gezondheid, omgeving en inzet van de eigenaar.
- 2.3. Animal’s Faith mag de inhoud, volgorde, werkvorm, planning, docenten/coaches en materialen aanpassen als dat nodig is om de kwaliteit te waarborgen of de uitvoering mogelijk te maken. De kern van wat is afgesproken blijft daarbij gelijk.
- 2.4. Tijdens een traject kan blijken dat aanpassing van de dienstverlening wenselijk of noodzakelijk is, bijvoorbeeld doordat Klant extra begeleiding wenst, het traject wordt uitgebreid, of de uitvoering op een andere locatie plaatsvindt. In dat geval kan de aard of omvang van de dienstverlening in overleg worden gewijzigd.
- 2.5. Wanneer een wijziging op verzoek van Klant leidt tot extra werkzaamheden, extra sessies, aanvullende reistijd of andere kosten, kan Animal’s Faith daarvoor een

aanvullende vergoeding in rekening brengen. Animal's Faith zal Klant daar vooraf zoveel mogelijk over informeren.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 De overeenkomst komt tot stand zodra Klant via de website bestelt en betaalt, of zodra de eerste termijn is voldaan als er termijnbetaling is gekozen.

3.2 Animal's Faith bevestigt de aankoop per e-mail. Klant is zelf verantwoordelijk voor een correct e-mailadres en het controleren van spamfilters.

4. Prijzen, betaling en termijnbetaling

4.1 De prijs staat op de productpagina en/of in de checkout vermeld. Als er verzendkosten, reiskosten of andere vaste bijkomende kosten gelden die op dat moment al bekend zijn, wordt dat ook op de productpagina vermeld.

4.2 Bij zakelijke klanten zijn bedragen exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Bij consumenten zijn bedragen inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

4.3 Als Klant kiest voor betaling in termijnen, dan is dat een betalingsregeling voor de totale prijs van het programma/product. Het is dus geen maandelijks opzegbaar abonnement, tenzij op de productpagina nadrukkelijk staat dat het wel om een opzegbaar abonnement gaat.

4.4 Wanneer Klant tijdens het traject verzoekt om uitbreiding of wijziging van de dienstverlening – bijvoorbeeld extra sessies, aanvullende begeleiding, wijziging van locatie of uitvoering op locatie van Klant – kunnen daarvoor aanvullende kosten verschuldigd zijn.

4.5 Wanneer de dienstverlening (gedeeltelijk) op locatie van Klant plaatsvindt, kunnen reiskosten en reistijd in rekening worden gebracht. Het toepasselijke tarief wordt vooraf met Klant afgestemd of volgt uit de informatie op de website of offerte.

4.6 Animal's Faith zal Klant vooraf informeren wanneer een wijziging of uitbreiding tot extra kosten leidt. Wanneer Klant met die wijziging instemt, worden de aanvullende kosten onderdeel van de overeenkomst.

4.7 Als een betaling uitblijft, mag Animal's Faith toegang opschorten of blokkeren totdat volledig is betaald. Dat laat de betalingsverplichting onverlet.

5. Toegang tot online omgeving, accounts en gebruik

5.1 Als het product toegang tot een online omgeving bevat, krijgt Klant toegang op de wijze die op de productpagina staat (bijvoorbeeld via een account, loginlink of community).

5.2 Toegang tot de online omgeving is strikt persoonlijk. Klant mag inloggegevens, content, video's, hand-outs en andere materialen niet delen, doorverkopen of openbaar maken.

5.3 Indien Animal's Faith vaststelt dat toegangsgegevens zijn gedeeld of dat onbevoegde derden gebruik maken van het account van Klant, is Animal's Faith gerechtigd de toegang tot het account onmiddellijk te blokkeren of beëindigen, en een direct opeisbare gefixeerde boete van € 500,00 per overtreding op te leggen. Deze boete laat het recht van Animal's Faith onverlet om daarnaast de volledige schade te vorderen indien de daadwerkelijk geleden schade hoger is dan het bedrag van de boete. Beëindiging van de toegang wegens misbruik door Klant zoals bedoeld in dit artikel laat de betalingsverplichting van Klant onverlet.

6. Looptijd: vaste programma's en producten met vaste duur

6.1 Als de productpagina een vaste duur noemt (bijvoorbeeld 3 maanden, 12 maanden of een vast aantal lessen/sessies), dan wordt de overeenkomst aangegaan voor die bepaalde duur.

6.2 Voor programma's met een vaste looptijd geldt één totale prijs voor het volledige programma. Indien betaling in termijnen wordt aangeboden, betreft dit uitsluitend een betalingsregeling voor deze totale prijs. De overeenkomst wordt aangegaan voor het volledige programma en niet per afzonderlijke termijn.

6.3 Aan het einde van de vaste duur eindigt het programma of de toegang automatisch, tenzij op de productpagina en in de checkout duidelijk is vermeld dat sprake is van automatische verlenging. In geval van automatische verlenging kan de deelnemer de overeenkomst beëindigen door uiterlijk **14 dagen** vóór het einde van de lopende periode op te zeggen via support@animalsfaith.nl. Indien niet tijdig wordt opgezegd, wordt de overeenkomst automatisch verlengd voor een nieuwe periode van dezelfde duur.

7. Tussentijdse beëindiging

7.1 Als Klant tussentijds stopt met deelname of het product niet meer gebruikt, dan verandert dat op zichzelf niets aan de afspraken over prijs en looptijd van de overeenkomst.

7.2 Als Klant als consument de overeenkomst tussentijds wil beëindigen terwijl er een vaste looptijd is afgesproken, dan kan dat alleen met inachtneming van de wet. In dat geval geldt dat Klant aan Animal's Faith een redelijke vergoeding verschuldigd is voor wat al is geleverd en voor de schade/kosten die Animal's Faith daardoor lijdt, voor zover die redelijk is.

7.3 Partijen komen vooraf overeen dat die redelijke vergoeding in de meeste gevallen (vrijwel) gelijk is aan de resterende termijnen van de totale prijs, omdat bij dit type programma's doorgaans meteen (of in korte tijd) een groot deel van de waarde wordt geleverd, zoals directe toegang tot content, materialen en community, en omdat er bovendien begeleidingscapaciteit en plekken worden gereserveerd. De kosten die Animal's Faith door een tussentijdse beëindiging bespaart, zijn beperkt.

7.4 Animal's Faith zal op verzoek van Klant toelichten hoe de vergoeding is opgebouwd en welke besparingen (als die er zijn) zijn verrekend.

7.5 Voor zakelijke klanten geldt dat tussentijdse beëindiging bij vaste looptijd in beginsel niet mogelijk is, tenzij Animal's Faith dat schriftelijk toestaat. Als Animal's Faith schriftelijk instemt met beëindiging, kan Animal's Faith voorwaarden stellen, waaronder betaling van (een deel van) het resterende bedrag.

7.6 Animal's Faith mag, als praktische oplossing, in plaats van beëindiging aanbieden dat Klant het programma pauzeert of doorschuift naar een volgende ronde, als dat redelijk en uitvoerbaar is. Dit is geen recht van Klant.

8. Annuleren en verzetten van afspraken, sessies en live onderdelen

8.1 Als het product persoonlijke afspraken bevat (zoals consulten, 1-op-1 sessies, intakes of live trainingen), dan gelden de afspraken zoals ingepland of zoals door Klant geboekt.

8.2 Klant kan een afspraak kosteloos verzetten of annuleren tot uiterlijk 48 uur voor aanvang, tenzij op de productpagina een andere termijn staat.

8.3 Bij annulering of verzetten binnen 48 uur, of bij niet verschijnen, mag Animal's Faith de afspraak in rekening brengen of als "gebruikt" aanmerken, omdat tijd is gereserveerd en vaak niet meer kan worden opgevuld.

8.4 Animal's Faith mag een afspraak verzetten bij ziekte, overmacht of noodzakelijke omstandigheden. In dat geval biedt Animal's Faith een passend alternatief of een nieuwe datum binnen een redelijke termijn.

9. Huisregels, veiligheid en verantwoordelijkheid voor dieren

9.1 Klant blijft altijd verantwoordelijk voor het dier en voor veilig gedrag van zichzelf en het dier tijdens live onderdelen, trainingen of consulten, ook als die op locatie van Animal's Faith plaatsvinden.

9.2 Klant meldt vooraf alle informatie die relevant is voor veiligheid en begeleiding, zoals bijtincidenten, agressie, angst, medische problemen, medicatie, loopsheid en eerdere trajecten.

9.3 Animal's Faith mag deelname weigeren of beëindigen als veiligheid of welzijn in het geding is. Als dit gebeurt door omstandigheden die aan Klant of het dier zijn toe te rekenen, blijft de betalingsverplichting in stand.

10. Klachten en contact

10.1 Als Klant een klacht heeft, meldt Klant dit zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 14 dagen nadat Klant het probleem redelijkerwijs kon ontdekken, via support@animalsfaith.nl

10.2 Animal's Faith reageert binnen een redelijke termijn en zoekt, waar mogelijk, een passende oplossing.

11. Herroepingsrecht bij online aankoop door consumenten

11.1 Koopt Klant als consument online, dan geldt in principe een wettelijke bedenktijd van 14 dagen.

11.2 Bij digitale inhoud (zoals downloads, e-books, online cursussen en toegang tot een online leeromgeving) kan het herroepingsrecht vervallen zodra de levering is gestart, maar alleen als Klant daar vooraf uitdrukkelijk mee instemt en erkent dat het herroepingsrecht daardoor vervalt. Door het aankopen van het digitale product stemt de klant ermee in dat het herroepingsrecht vervalt.

11.3 Bij persoonlijke diensten (zoals coaching of consult) die op verzoek van Klant binnen 14 dagen starten, kan Klant herroepen binnen 14 dagen, maar is Klant een evenredige vergoeding verschuldigd voor het deel dat al is geleverd tot het moment van herroeping.

11.4 Als de wet in een concreet geval bepaalt dat herroeping niet mogelijk is, dan geldt die wettelijke uitzondering.

12. Intellectueel eigendom en gebruik van materialen

12.1 Alle teksten, video's, lesmaterialen, schema's, opnames, hand-outs, methodes en overige content die door Animal's Faith beschikbaar worden gesteld blijven eigendom van Animal's Faith (of haar licentiegevers).

12.2 Klant krijgt een persoonlijk, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor eigen gebruik gedurende de periode die bij het product hoort.

12.3 Het is niet toegestaan om materialen te kopiëren, te delen, openbaar te maken, te verkopen of te gebruiken voor eigen trainingen/programma's zonder schriftelijke toestemming.

13. Aansprakelijkheid: helder en redelijk begrensd

13.1. Animal's Faith is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een ernstige toerekenbare tekortkoming van Animal's Faith.

13.2. Animal's Faith is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of reputatieschade.

13.3. Als Animal's Faith aansprakelijk is, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Klant voor het betreffende product heeft betaald in de drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, met een maximum van €1000,-, tenzij de wet dwingend anders bepaalt.

13.4. Animal's Faith is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Klant onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, adviezen niet opvolgt, of doordat derden (zoals platformproviders) storingen hebben.

13.5. Niets in deze voorwaarden sluit aansprakelijkheid uit die op grond van dwingend recht niet kan worden uitgesloten, zoals bij opzet of bewuste roekeloosheid.

14. Overmacht

14.1. Overmacht betekent dat Animal's Faith tijdelijk niet kan leveren door omstandigheden buiten haar invloed. Van overmacht kan onder meer sprake zijn bij ziekte of uitval van trainers of begeleiders, brand, ongevallen, epidemieën of pandemieën, storingen in internet- of communicatienetwerken, uitval van software of online platforms, stroomstoringen, transportproblemen, overheidsmaatregelen, natuurrampen, stakingen, of andere omstandigheden die de uitvoering van de dienstverlening belemmeren.

14.2. Bij overmacht mag Animal's Faith haar verplichtingen opschorten. Als levering structureel onmogelijk wordt, zoeken partijen een redelijke oplossing, zoals verzetten of een alternatief. Klant heeft niet het recht de overeenkomst wegens overmacht te beëindigen.

15. Privacy en communicatie

15.1. Animal's Faith verwerkt persoonsgegevens volgens de privacyverklaring op de website.

15.2. Klant kan berichten ontvangen die nodig zijn voor de uitvoering van het product, zoals praktische informatie, inloggegevens en planning.

16. Wijzigingen

16.1. Animal's Faith is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen indien dit redelijkerwijs noodzakelijk is, bijvoorbeeld vanwege wijzigingen in wet- of regelgeving, wijzigingen in de dienstverlening of bedrijfsvoering, of om onduidelijkheden te verduidelijken.

16.2. Gewijzigde algemene voorwaarden worden tijdig aan Klant bekendgemaakt, bijvoorbeeld via de website of per e-mail.

16.3. Voor lopende overeenkomsten treden wijzigingen in werking vanaf het moment dat deze aan Klant zijn meegedeeld, tenzij een latere ingangsdatum wordt vermeld.

16.4. Indien een wijziging voor Klant een wezenlijke en aantoonbaar nadelige wijziging van de overeenkomst inhoudt, heeft Klant het recht de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden. Reeds geleverde prestaties en verschuldigde betalingen blijven in dat geval onverminderd verschuldigd.

17. Toepasselijk recht en geschillen

17.1. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

17.2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Animal's Faith is gevestigd, tenzij dwingend recht voor consumenten anders bepaalt.

English Version

Version: March 2026

This is an English translation of the Dutch general terms and conditions of Animal's Faith. In the event of any discrepancy, inconsistency or difference in interpretation between the Dutch version and this English translation, the Dutch version shall prevail.

Animal's Faith, established at Ankerkade 158, 6222NM Maastricht, Chamber of Commerce no. 90690915, hereinafter: **Animal's Faith**.

1. These terms and how to read them

1.1. These general terms and conditions apply to all offers, orders and agreements concluded via the website (and any linked payment and booking systems) between Animal's Faith and the customer, hereinafter: **Customer**.

1.2. On the Animal's Faith website, each product has a product page containing the main terms, such as what is delivered, the duration, the price and the payment method. We refer to this information as the **Core Data**. If there is a difference between these terms and conditions and the Core Data, the Core Data shall prevail, but only for that specific part.

1.3. If the Customer acts as a consumer, the mandatory rules of consumer law shall apply in addition to these terms and conditions. If the Customer does not act as a consumer, those rules shall not apply.

2. What we provide

2.1. Animal's Faith provides (online and/or live) guidance, training, education and related services as described on the product page.

2.2. Our obligation is a **best-efforts obligation**. We promise to act professionally and carefully, but we do not guarantee any specific outcome or result. Animal behaviour and development depend on many factors, including the situation, health, environment and the owner's commitment.

2.3. Animal's Faith may adjust the content, sequence, format, schedule, teachers/coaches and materials if necessary to safeguard quality or make performance possible. The essence of what was agreed shall remain the same.

2.4. During a programme, it may become apparent that an adjustment to the services is desirable or necessary, for example because the Customer wants extra guidance, the programme is expanded, or the services are carried out at a different location. In that case, the nature or scope of the services may be changed by mutual consultation.

2.5. If a change requested by the Customer leads to additional work, extra sessions, extra travel time or other costs, Animal's Faith may charge an additional fee for this. Animal's Faith will inform the Customer of this in advance as much as possible.

3. Formation of the agreement

3.1. The agreement is concluded as soon as the Customer places an order and makes payment via the website, or as soon as the first instalment has been paid if payment by instalments has been chosen.

3.2. Animal's Faith confirms the purchase by e-mail. The Customer is responsible for providing a correct e-mail address and for checking spam filters.

4. Prices, payment and payment by instalments

4.1. The price is stated on the product page and/or in the checkout. If shipping costs, travel costs or other fixed additional costs apply and are already known at that time, this will also be stated on the product page.

4.2. For business customers, amounts are exclusive of VAT unless expressly stated otherwise. For consumers, amounts are inclusive of VAT unless expressly stated otherwise.

4.3. If the Customer chooses payment by instalments, this is a payment arrangement for the total price of the programme/product. It is therefore not a monthly cancellable subscription, unless the product page expressly states that it is a cancellable subscription.

4.4. If, during the programme, the Customer requests an extension or modification of the services — for example extra sessions, additional guidance, a change of location or on-site performance at the Customer's location — additional costs may be due.

4.5. If the services are performed (in part) at the Customer's location, travel costs and travel time may be charged. The applicable rate will be agreed with the Customer in advance or will follow from the information on the website or quotation.

4.6. Animal's Faith will inform the Customer in advance when a change or extension results in additional costs. If the Customer agrees to that change, the additional costs become part of the agreement.

4.7. If a payment is not made, Animal's Faith may suspend or block access until full payment has been made. This does not affect the Customer's payment obligation.

5. Access to the online environment, accounts and use

5.1. If the product includes access to an online environment, the Customer will receive access in the manner stated on the product page (for example via an account, login link or community).

5.2. Access to the online environment is strictly personal. The Customer may not share, resell or make public login details, content, videos, hand-outs or other materials.

5.3. If Animal's Faith establishes that access details have been shared or that unauthorised third parties are using the Customer's account, Animal's Faith is entitled to immediately block or terminate access to the account and impose an immediately payable fixed penalty of **€500.00 per violation**. This penalty does not affect Animal's Faith's right to additionally claim full compensation if the actual damage suffered exceeds the amount of the penalty. Termination of access due to misuse by the Customer as referred to in this article does not affect the Customer's payment obligation.

6. Term: fixed-term programmes and products with a fixed duration

6.1. If the product page states a fixed duration (for example 3 months, 12 months or a fixed number of lessons/sessions), the agreement is entered into for that definite period.

6.2. For programmes with a fixed term, one total price applies for the entire programme. If payment by instalments is offered, this is solely a payment arrangement for that total price. The agreement is entered into for the full programme and not per separate instalment.

6.3. At the end of the fixed term, the programme or access ends automatically, unless the product page and the checkout clearly state that automatic renewal applies. In the event of

automatic renewal, the Customer may terminate the agreement by giving notice no later than **14 days** before the end of the current period via **support@animalsfaith.nl**. If notice is not given in time, the agreement will automatically be renewed for a new period of the same duration.

7. Early termination

7.1. If the Customer stops participating early or no longer uses the product, this in itself does not change the agreed price and term of the agreement.

7.2. If the Customer, acting as a consumer, wishes to terminate the agreement early while a fixed term has been agreed, this is only possible in accordance with the law. In that case, the Customer owes Animal's Faith a reasonable compensation for what has already been delivered and for the damage/costs suffered by Animal's Faith as a result, insofar as reasonable.

7.3. The parties agree in advance that this reasonable compensation will in most cases be (almost) equal to the remaining instalments of the total price, because with this type of programme a large part of the value is usually delivered immediately (or within a short time), such as direct access to content, materials and community, and because coaching capacity and places are also reserved. The costs saved by Animal's Faith as a result of early termination are limited.

7.4. At the Customer's request, Animal's Faith will explain how the compensation is structured and which savings (if any) have been taken into account.

7.5. For business customers, early termination during a fixed term is in principle not possible, unless Animal's Faith permits this in writing. If Animal's Faith agrees to termination in writing, Animal's Faith may impose conditions, including payment of (part of) the remaining amount.

7.6. As a practical solution, instead of termination, Animal's Faith may offer the Customer the option to pause the programme or move it to a future round, if that is reasonable and feasible. This is not a right of the Customer.

8. Cancelling and rescheduling appointments, sessions and live components

8.1. If the product includes personal appointments (such as consultations, 1-on-1 sessions, intakes or live training), these appointments shall apply as scheduled or as booked by the Customer.

8.2. The Customer may reschedule or cancel an appointment free of charge up to **48 hours** before the start, unless a different period is stated on the product page.

8.3. In the event of cancellation or rescheduling within 48 hours, or in the event of no-show, Animal's Faith may charge for the appointment or mark it as "used", because time has been reserved and often can no longer be filled.

8.4. Animal's Faith may reschedule an appointment in the event of illness, force majeure or necessary circumstances. In that case, Animal's Faith will offer a suitable alternative or a new date within a reasonable period.

9. House rules, safety and responsibility for animals

9.1. The Customer remains at all times responsible for the animal and for the safe behaviour of both themselves and the animal during live components, training sessions or consultations, including when these take place at Animal's Faith's location.

9.2. The Customer shall disclose in advance all information relevant to safety and guidance, such as biting incidents, aggression, fear, medical problems, medication, being in heat and previous programmes.

9.3. Animal's Faith may refuse or terminate participation if safety or welfare is at stake. If this

happens due to circumstances attributable to the Customer or the animal, the payment obligation remains in force.

10. Complaints and contact

10.1. If the Customer has a complaint, the Customer must report this as soon as possible and in any event within **14 days** after the Customer could reasonably have discovered the problem, via **support@animalsfaith.nl**.

10.2. Animal's Faith will respond within a reasonable period and, where possible, seek an appropriate solution.

11. Right of withdrawal for online purchases by consumers

11.1. If the Customer, acting as a consumer, purchases online, a statutory cooling-off period of **14 days** generally applies.

11.2. In the case of digital content (such as downloads, e-books, online courses and access to an online learning environment), the right of withdrawal may expire once delivery has started, but only if the Customer expressly agrees to this in advance and acknowledges that the right of withdrawal thereby expires. By purchasing the digital product, the Customer agrees that the right of withdrawal expires.

11.3. In the case of personal services (such as coaching or consultation) that start within 14 days at the Customer's request, the Customer may withdraw within 14 days, but the Customer owes a proportional payment for the part already delivered up to the moment of withdrawal.

11.4. If the law provides in a specific case that withdrawal is not possible, that statutory exception shall apply.

12. Intellectual property and use of materials

12.1. All texts, videos, teaching materials, schedules, recordings, hand-outs, methods and other content made available by Animal's Faith remain the property of Animal's Faith (or its licensors).

12.2. The Customer receives a personal, non-transferable right of use for personal use during the period associated with the product.

12.3. It is not permitted to copy, share, disclose, sell or use materials for the Customer's own training/programmes without written permission.

13. Liability: clear and reasonably limited

13.1. Animal's Faith is only liable for direct damage resulting from a serious attributable failure by Animal's Faith.

13.2. Animal's Faith is not liable for indirect damage, such as consequential damage, loss of profit, missed savings or reputational damage.

13.3. If Animal's Faith is liable, liability is limited to the amount the Customer paid for the relevant product in the three months preceding the occurrence of the damage, with a maximum of **€1000**, unless mandatory law provides otherwise.

13.4. Animal's Faith is not liable for damage arising because the Customer provided incorrect or incomplete information, failed to follow advice, or because third parties (such as platform providers) experienced malfunctions.

13.5. Nothing in these terms excludes liability that cannot be excluded under mandatory law, such as in the event of intent or deliberate recklessness.

14. Force majeure

14.1. Force majeure means that Animal's Faith is temporarily unable to perform due to circumstances beyond its control. Force majeure may include, among other things, illness or absence of trainers or supervisors, fire, accidents, epidemics or pandemics, disruptions in internet or communication networks, failure of software or online platforms, power failures, transport problems, government measures, natural disasters, strikes, or other circumstances that hinder the performance of the services.

14.2. In the event of force majeure, Animal's Faith may suspend its obligations. If delivery becomes structurally impossible, the parties will seek a reasonable solution, such as rescheduling or an alternative. The Customer is not entitled to terminate the agreement due to force majeure.

15. Privacy and communication

15.1. Animal's Faith processes personal data in accordance with the privacy statement on the website.

15.2. The Customer may receive messages necessary for the performance of the product, such as practical information, login details and scheduling.

16. Amendments

16.1. Animal's Faith is entitled to amend or supplement these general terms and conditions if this is reasonably necessary, for example due to changes in laws or regulations, changes in the services or business operations, or to clarify ambiguities.

16.2. Amended general terms and conditions will be communicated to the Customer in a timely manner, for example via the website or by e-mail.

16.3. For ongoing agreements, amendments enter into force from the moment they are communicated to the Customer, unless a later effective date is stated.

16.4. If an amendment constitutes a substantial and demonstrably adverse change to the agreement for the Customer, the Customer has the right to terminate the agreement with effect from the date on which the amended terms enter into force. In that case, services already delivered and payments already due shall remain fully payable.

17. Applicable law and disputes

17.1. All agreements are governed by **Dutch law**.

17.2. Disputes shall be submitted to the competent court in the district where Animal's Faith is established, unless mandatory consumer law provides otherwise.