



MASTER'S VOICE

— H O N D E N S C H O O L —

Reglementen:

1. De lessen beginnen op tijd, kom daarom uiterlijk 5 minuten voor aanvang van de lessen, zodat u de al begonnen les niet hoeft te verstoren.
2. Zorg ervoor dat uw hond thuis is uitgelaten. Mocht uw hond desondanks zijn behoefte op of buiten ons lesterrein doen, dan verzoeken wij u beleefd doch dringend om dit meteen zelf op te ruimen.
3. Bent u verhinderd een praktijk- of theorieles bij te wonen, geef dit dan tijdig door aan uw instructeur of via bovenstaand telefoonnummer c.q. e-mailadres. Bij 3x afwezigheid zonder kennisgeving wordt u automatisch van de lijst verwijderd.
4. Loopse teven zijn tijdens de praktijklessen in overleg toegestaan op het lesterrein. De eigenaar/geleider dient bij de beginners/pups wel altijd aanwezig te zijn, thuis oefenen kan immers wel.
5. Tijdens de theorieles zijn geen honden toegestaan.
6. Het is niet mogelijk, indien uw hond een besmettelijke ziekte heeft of ander zins niet gezond is deel te nemen aan de lessen, ga bij twijfel altijd naar een dierenarts.
7. De hond dient te allen tijde aangelijnd te zijn en mag alleen los indien de instructeur daarvoor toestemming geeft.
8. U schrijft zich in voor een cursus, daarom kunnen gemiste lessen alleen in overleg worden ingehaald of terugbetaald. De minimum leeftijd van een cursist is 16 jaar. De minimum leeftijd van een hond is 7 weken.
9. Kinderen onder de 16 jaar zijn alleen toegestaan onder begeleiding van een volwassene. Dit is alleen voor de veiligheid van uw eigen kind(eren). Mocht u uw kind(eren) toch meenemen zónder extra begeleiding dan is dat voor uw eigen risico! U dient altijd de aanwijzingen van uw instructeur of leiding op te volgen.
10. De geleider/eigenaar van de hond blijft, te allen tijde, verantwoordelijk voor de eigen hond, ook als de instructeur de hond overneemt van de geleider. Zorg dus altijd voor een goede WA-verzekering.
11. Er kunnen foto- en of filmopnames gemaakt worden voor interne evaluatie en/of de website.
12. Tijdens de les mag niet gerookt en gegeten worden ook geen alcohol voor en tijdens de les gebruiken. U wordt verzocht om sigaretten, papier en/of afval in de daarvoor bestemde bak te deponeren en niet op het terrein achter te laten.
13. Mobiele telefoons tijdens de lessen uitschakelen of op trillen zetten. Wanneer u de telefoon, in een noodgeval, toch wilt beantwoorden dan verzoeken wij u om de les te verlaten.
14. Parkeren is uitsluitend toegestaan op de daarvoor bestemde plaatsen.
15. Indien een hond een zodanig gevaar betekent voor de eigen baas, instructeur of overige cursisten kan deze hond niet deelnemen in een groep. Voor deze hond zal een passende oplossing worden gezocht.
16. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en niet ter beschikking gesteld aan derden.



MASTER'S VOICE

— H O N D E N S C H O O L —

17. Indien u besluit u om te stoppen met de cursus laat het uw instructeur van Master's Voice weten, wij zouden het zeer op prijs stellen indien u ons de reden vermeldt. Bij tussentijds stoppen met de cursus is restitutie van het cursusgeld niet mogelijk.
18. Als een vaste instructeur verhinderd is, wordt de les overgenomen door een vervangende instructeur of ingehaald door uw eigen instructeur op een ander moment.
19. Master's Voice behoudt zich het recht voor op enig moment twee of meer cursusgroepen samen te voegen tot een groep.
20. De kosten van de cursus of privé-les dient u voor aanvang van de cursus of privé-les te hebben overgemaakt op boven vermelde bankrekening. Mocht de cursus, onzerzijds, geen doorgang kunnen vinden; wordt het door u betaald cursusgeld teruggestort op uw rekening.
21. Bovenstaande artikelen laten uiteraard onverkort het feit dat Master's Voice steeds gerechtigd is wijzigingen door te voeren of, indien zaken in deze reglementen niet zijn bepaald, te schikken.
22. Middels het ondertekenen van het inschrijfformulier verklaart u akkoord te gaan met de huisregels.
23. Inschrijfformulieren zonder handtekening worden niet geaccepteerd.

Voorwaarden:

Groepslessen volgen bij Master's Voice kan met een cursus van 10 lessen en bij de pups / beginners 8 lessen.

Hoe werkt de cursus? De cursus geeft recht op een vaste plaats les per week. De prijs van de cursus gebaseerd op 10 lessen en bij de pups beginners 8 lessen. Balans en Coördinatie is een gesloten cursus van 10 lessen, en bij pups / beginners 8 lessen het niet mogelijk om door u gemiste lessen in te halen. Er kan bij gemiste lessen geen lesgeld gerestitueerd worden. Op nationale feestdagen is onze school dicht. Vakanties worden tijdig door gegeven.

Indien wij door ziekte of studie geen vervanging kunnen zorgen verschuiven de lessen op onze kosten.

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

Betaling:

Betalen is per bank of contant.

Over de cursussen krijgt u een factuur, deze dienen van tevoren worden overgemaakt met de vermelding van het factuurnummer en uw naam en de naam van de hond die u op het inschrijfformulier hebt ingevuld.

**Lessen afzeggen:**

Het op tijd afzeggen van de les is in het belang van onze planning. Wij vragen u dan ook dit via de e-mail minimaal 24 uur van tevoren te doen, voor 12:00 uur.

Opzeggen:

Een cursus opzeggen dient minimaal een maand voordat de nieuwe cursus ingaat te gebeuren. Dit kan mondeling of per mail naar : info@mastersvoice.nl

Privélessen en proeflessen gaan op afspraak.

Kosten:

Groepslessen: €75,00 per 10 lessen.

Pups / beginners €60,00 per 8 lessen.

Gedragstherapie:

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

Inbegrepen in deze prijs: voorbereiding, intakegesprek en eerste adviezen.

Gemiddeld duurt het eerste consult twee uur.

Eventuele consulten met de gedragstherapeut volgend uit de evaluatie bedragen € 90,00 per uur. Vandaar uit wordt verder gekeken of er nog een vervolg traject nodig is.

Binnen een straal van 10 km zijn er geen reiskosten. Hierboven bedragen de reiskosten € 0,30 per gereden kilometer.

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

Klachtenprocedure Stichting Master's Voice:

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar fouten moeten wél worden opgelost. Als u over iets ontevreden bent of als u van mening bent dat er in uw geval fouten zijn gemaakt, vernemen wij dat héél graag van u. Wij zullen onze fouten en de gevolgen daarvan altijd proberen op te lossen. We willen er ook van leren voor de toekomst. Daarom stellen we het zeer op prijs als u ons hierover informeert.

Bespreek uw klacht eerst:

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



MASTER'S VOICE

— H O N D E N S C H O O L —

Officiële klacht indienen:

Heeft een persoonlijk gesprek niet tot het gewenste resultaat geleid? Bent u nog steeds ontevreden? Dan kunt u de klacht op het bijgevoegde formulier omschrijven en ter attentie van Anya Perrée (de eigenaar) versturen. Zodra wij over deze gegevens beschikken gaan wij met uw klacht aan de slag en houden we u op de hoogte over de voortgang van de afwikkeling.

Wat doen wij met uw klacht?

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

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

Verantwoordelijkheden rond behandeling:

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

Verloop behandeling klacht:

Aan de hand van het ingevulde klachtenformulier en het horen van de betrokkenen binnen onze organisatie vormen wij ons een zo goed mogelijk beeld van de inhoud van en situatie rond de klacht. Het kan zijn dat u gevraagd wordt een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven. Indien u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, wordt bekeken of een vorm van schadeloosstelling en/of andere genoegdoening op zijn plaats is, en of en zo ja welke maatregelen er intern kunnen worden genomen om herhaling van het probleem te voorkomen. Wij streven ernaar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van een klacht inhoudelijk te reageren; indien dit niet lukt wordt u ingelicht over de reden van het uitstel, en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn er wel een reactie kan komen.

Tot slot:

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

Klachtenformulier:

Download hier het klachtenformulier. U kunt het ingevuld en ondertekend opsturen naar:

Stichting Master's Voice T.a.v. Anya Perrée Postadres: Louisenburgerstrasse 10 D-47638 Straelen

Cursuslocatie:

Manege Heidehof Trappistenweg 49 5932 SN Tegelen



MASTER'S VOICE

— H O N D E N S C H O O L —

Inschrijfformulier AUB duidelijk en in blokletters invullen

Minimum leeftijd cursist is 16 jaar

Ondergetekende wenst met haar/zijn hond deel te nemen aan de onderstaande cursus:

Dhr. Mevr, Mej

Voornaam:

Achternaam:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Tel.nr:

E-mailadres:

Ras:

Geb.datum vd hond:

Roepnaam van de hond:

Cursus		Lessen	Kosten
Beginners / Pups	start op:/...../..... Tijd:.....	8 lessen	€ 60,00
Tussengroep	start op:/...../..... Tijd:.....	10 lessen	€ 75,00
Gevorderden	start op:/...../..... Tijd:.....	10 lessen	€ 75,00
Balance & Coordinatie	start op:/...../..... Tijd:.....	10 lessen	€ 75,00
Behendigheid beginners	start op:/...../..... Tijd:.....	10 lessen	€ 75,00
Behendigheid gevorderden	start op:/...../..... Tijd:.....	10 lessen	€ 75,00

Opmerking: indien u ergens anders een cursus heeft gevolgd graag hier invullen bij wie. Ook andere opmerkingen kunt U hier invullen.

Het cursus bedrag € voor de cursus werd overgemaakt

op de de datum:, inschrijving verplicht u tot betaling.

Ondergetekende verklaart:

WA-verzekerd te zijn voor zijn/haar hond(en);

Master's voice nimmer aansprakelijk te stellen voor schade welke aan hem/haar is/wordt toegebracht,

dan wel aan zijn/haar hond(en) toegebracht door hond(en) van andere eigenaren.

Dat zijn/haar hond(en) de bij de leeftijd passende inenting(en) heeft/hebben gehad en hij/zij als bewijs hiervoor

het inentingsboekje op de eerste cursusles zal tonen aan zijn/haar instructeur;

Akkoord te gaan met het reglement en de voorwaarden.

Zonder handtekening (wettelijke vertegenwoordiger) wordt het formulier terzijde gelegd.

Ingevuld dd.:

Handtekening:.....