



# Algemene voorwaarden

## Artikel 1: Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: Ondernemer/ organisatie: de natuurlijke of rechtspersoon en zijn medewerkers, **Hondencoach Esmee**, de ondernemer /organisatie, die bedrijf maakt van het de uitoefening van een bedrijf of organisatie op het gebied van de verzorging, huisvesting of training van dieren op een wettelijk toegestane locatie waarbij deze activiteit de aantoonbare hoofdbron van diensten of inkomsten vormt voor de ondernemer of de onderneming
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die met de ondernemer een overeenkomst van verzorging, huisvesting of training aangaat of wil aangaan.
3. Gastdier: het huisdier van de consument, waarvoor een overeenkomst van verzorging/training wordt/is gesloten.
4. Overeenkomst: de overeenkomst van verzorging, huisvesting of training tussen de ondernemer en de consument, waarbij de ondernemer zich verplicht het gastdier gedurende een bepaalde periode te verzorgen, huisvesten of te trainen tegen een door de consument te betalen prijs.
5. Overeenkomst op afstand: elke overeenkomst van verzorging, huisvesting of training waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, waarbij de ondernemer het systeem daartoe heeft georganiseerd.
6. Definities van eerder vermelde activiteiten:  
Verzorging: de door de ondernemer uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van het uiterlijk van het gastdier.  
Tijdelijke huisvesting: kennel of andere ruimte waar het gastdier verblijft in afwachting van of gedurende de verzorging/verfraaiing van het gastdier.  
Training: het opleiden van het gastdier ten behoeve van het aanleren van gewenst gedrag, dan wel het afleren van ongewenst gedrag.
7. Reservering: de afspraak tussen de ondernemer en de consument van het tijdstip waarop de ondernemer het verzorgen, huisvesten of trainen van het gastdier op zich neemt tegen het op het moment van in ontvangst nemen van het dier geldende tarief.
8. Machtiging: een door de consument aan de ondernemer schriftelijk verstrekte volmacht, die de ondernemer verplicht om voor rekening van de consument deskundige (veterinaire) hulp in te roepen wanneer er duidelijke symptomen zijn dat het welzijn van het gastdier in gevaar is.



#### Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer of organisatie en de consument met betrekking tot de verzorging, huisvesting of het trainen van één of meerdere gastdieren.
2. Alle tussen ondernemer / organisatie en de consument gesloten en te sluiten overeenkomsten worden beheerst door de navolgende voorwaarden.
3. Afwijkende bedingen gelden slechts indien partijen deze schriftelijk zijn overeengekomen en dan nog alleen voor de speciale overeenkomst waarvoor het afwijkende beding is overeengekomen.
4. Indien één of meerdere bepalingen in de algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd moeten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.

#### Artikel 3: Het aanbod

1. De ondernemer / organisatie brengt een aanbod mondeling, dan wel schriftelijk/elektronisch uit.
2. Het aanbod omvat in elk geval de volgende onderdelen: – het tijdstip waarvoor de gevraagde reservering geldt; – de prijs en de wijze van betaling hiervan; – de gevallen waarin de behandeling/huisvesting/training van het gastdier kan worden geweigerd; – de naam van een contactpersoon vanuit de consument voor spoedoverleg in bijzondere omstandigheden; – de vermelding van de naam van de dierenarts/dierenkliniek die de ondernemer zal inschakelen wanneer het welzijn van het gastdier dit nodig maakt; – de vermelding van het bestaan van de op de overeenkomst van toepassing zijnde algemene voorwaarden.
3. Een schriftelijk/elektronisch aanbod wordt voorzien van een dag-tekening en is onherroepelijk gedurende dertig dagen nadat de consument het aanbod heeft ontvangen. Een mondeling aanbod wordt schriftelijk bevestigd en is daardoor een schriftelijk aanbod geworden.
4. Het schriftelijke/elektronische aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden.

#### Artikel 4: De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod.
2. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging hiervan.
3. Indien er sprake is van een overeenkomst op afstand, dan geldt voor de consument een bedenktijd van 14 veertien werkdagen vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst.



#### Artikel 5: De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vastgelegd in de gesloten overeenkomst. De prijs bevat de kosten van verzorging / huisvesting / training en de periode waarover deze wordt berekend. De prijs kan gelden voor een tijdvak (uur / dag / week), per les/training, per behandeling of voor het geheel van de te leveren diensten;
2. Optredende prijsstijgingen tussen het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten en het moment waarop deze wordt uitgevoerd zijn niet van invloed op de overeengekomen prijs. Nadat de in de overeenkomst vastgestelde periode afloopt kunnen eventuele prijswijzigingen worden doorgevoerd. Bij overeenkomsten zonder einddatum kan de prijs jaarlijks maximaal 1 x worden verhoogd;
3. Het tweede lid is niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien, zoals verhoging van de BTW.

#### Artikel 7, De betaling

1. De betaling van het nog openstaande bedrag, onder aftrek van een eventueel gedane aanbetaling, vindt plaats binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur.
2. De betaling dient plaats te vinden vóór aanvang van de overeenkomst tot verzorging, huisvesting of training van het gastdier.

#### Artikel 7: Niet-tijdige betaling

1. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, kan tot gerechtelijke of buitengerechtelijke incasso worden overgegaan. De hiervoor in redelijkheid gemaakte kosten zijn voor rekening van de consument. Deze kosten zijn onderworpen aan wettelijke grenzen. De ondernemer is tevens gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

#### Artikel 8: De annuleringsregeling

1. Bij annulering door de consument gelden voor deze de volgende betalingsverplichtingen: – Annulering tot 72 uur vóór het ingaan van de overeenkomst: geen betalingsverplichting; – Annulering tussen 72 uur en 24 uur vóór het ingaan van de overeenkomst: 50% van de overeengekomen prijs; – Annulering minder dan 24 uur vóór het ingaan van de overeenkomst: 100% van de prijs.
2. Een annulering op basis van een gegronde reden zal alleen de al gemaakte kosten in rekening worden gebracht.



#### Artikel 9: Rechten en plichten van de ondernemer / organisatie

1. De ondernemer verplicht zich om conform de gesloten overeenkomst van verzorging, huisvesting of training deze dienst te verlenen op een wijze, zoals het een vakbekwame ondernemer betaamt.
2. De ondernemer zal zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van de consument ten aanzien van de uitvoering van de verzorging, huisvesting of training van het gastdier. Voor zover die wensen afwijken van de gebruikelijke gang van zaken, worden deze schriftelijk vastgelegd.
3. De ondernemer verplicht zich om het te verzorgen, huisvesten of trainen gastdier op het daartoe afgesproken tijdstip gereed te hebben voor afhalen en vervoer- of deze tijdig te brengen op de afgesproken locatie behalve als er sprake is van overmacht. Hieronder worden verstaan zodanige feiten, welke liggen buiten de macht van de ondernemer / organisatie, dat nakoming van de overeenkomst redelijkerwijze niet meer kan worden verlangd.

#### Artikel 10: Verantwoordelijkheden, rechten en plichten van de consument

1. Informatieplicht: De consument moet, uiterlijk bij het afleveren van het gastdier bij de ondernemer alle gevraagde informatie verstrekken, die van belang is voor een goede en verantwoorde verzorging, huisvesting of training van het gastdier.
2. De consument is aansprakelijk voor de gevolgen wanneer de ondernemer schade ondervindt als gevolg van het niet vermelden van gegevens of het verstrekken van onjuiste gegevens over het gastdier, tenzij dit de consument niet is toe te rekenen.

#### Artikel 11: Aansprakelijkheid

1. De ondernemer / organisatie is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan hem of aan personen in zijn dienst, dan wel aan personen die in zijn opdracht incidenteel werkzaamheden verrichten, is toe te rekenen.
2. Voor een vergoeding van de schade die het gevolg is van de tekortkoming van de ondernemer / organisatie of aan personen in zijn dienst, komt de consument in aanmerking mits de consument binnen 30 dagen nadat de schade is ontstaan deze schriftelijk aan de ondernemer kenbaar maakt. De schadevergoedingsverplichting is beperkt tot ten hoogste van het bedrag van de factuurwaarde van de door ondernemer geleverde dienst.
3. De ondernemer / organisatie zal de consument of de eventueel door hem aangewezen contactpersoon, in geval van onvoorziene omstandigheden, hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
4. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt.
5. De ondernemer is tegenover de consument niet aansprakelijk voor door andere gastdieren aangearichte schade aan persoonlijke bezittingen.



#### Artikel 12: Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven bij voorkeur schriftelijk of elektronisch uiterlijk binnen 14 dagen na het verstrijken van de overeenkomst van verzorging en verfraaiing worden ingediend bij de ondernemer / organisatie via [info@hondencoachesmee.nl](mailto:info@hondencoachesmee.nl). Niet tijdig indienen van de klacht heeft tot gevolg dat de consument zijn rechten verliest.

#### Artikel 13: Garantie

1. De garantie op de geleverde dienst beperkt zich tot het opnieuw verrichten van hetgeen ondeugdelijk is verricht.

#### Artikel 14: Afwijking van de algemene voorwaarden

1. Individuele afwijkingen moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd.