

# ALGEMENE VOORWAARDEN

BESTEMD VOOR TRIMSALONS DIE LID ZIJN VAN DE VERENIGING LANDELIJKE ORGANISATIE DIBEVO

-----

## Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Trimsalon:** de natuurlijke of rechtspersoon en zijn medewerkers, hierna te noemen de ondernemer, die zijn bedrijf maakt van het de uitoefening van een ambachtelijk bedrijf op het gebied van de verzorging en/of verfraaiing van dieren op een wettelijk toegestane locatie waarbij deze activiteit de aantoonbare hoofdbron van inkomsten vormt voor de ondernemer of de onderneming en lid is van de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo te Amersfoort.

**Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die met de ondernemer een overeenkomst van verzorging/verfraaiing aangaat of wil aangaan.

**Gastdier:** het huisdier van de consument, waarvoor een overeenkomst van verzorging/verfraaiing wordt/is gesloten.

**Overeenkomst:** de overeenkomst van verzorging/verfraaiing tussen de ondernemer en de consument, waarbij de ondernemer zich verplicht het gastdier gedurende een bepaalde periode te huisvesten en te verzorgen tegen een door de consument te betalen prijs.

**Overeenkomst op afstand:** elke overeenkomst van verzorging en verfraaiing 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.

**Verzorging/verfraaiing:** 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.

**Reservering:** de afspraak tussen de ondernemer en de consument van het tijdstip waarop de ondernemer het verzorgen/verfraaien van het gastdier op zich neemt tegen het op het moment van in ontvangst nemen van het dier geldende tarief.

**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

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument met betrekking tot de huisvesting van een gastdier in een dierenpension.

## Artikel 3 – Het aanbod

1. De ondernemer 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/verfraaiing van het gastdier kan worden geweigerd;
  - de zorg van de consument om de naam van een contactpersoon 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 dagtekening 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 zeven werkdagen.

## Artikel 5 – De prijs en de prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vastgelegd in de gesloten overeenkomst. De prijs bevat de kosten van verzorging/verfraaiing.
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.
3. Het tweede lid is niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien, zoals verhoging van de BTW.

## Artikel 6 – De aanbetaling

Nadat de overeenkomst van verzorging/verfraaiing tot stand is gekomen, kan de ondernemer een aanbetaling vragen van € 10,00 per gastdier.

## Artikel 7 – De betaling

1. Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling van het nog openstaande bedrag, onder aftrek van een eventueel gedane aanbetaling, plaats in contanten direct bij beëindiging van de overeenkomst tot verzorging/verfraaiing. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. De consument ontvangt een bewijs van betaling van de ondernemer.

## Artikel 8 – Niet-tijdige betaling

1. Wanneer de consument niet betaalt conform het gestelde in artikel 7 van deze overeenkomst, kan teruggave van het gastdier worden geweigerd totdat de consument aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Kosten welke voortvloeien uit het tijdelijk huisvesten van het gastdier, komen geheel voor rekening van de consument.
2. 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. 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 9 – De annuleringsregeling**

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

### **Artikel 10 – Rechten en plichten van de ondernemer**

1. De ondernemer verplicht zich om conform de gesloten overeenkomst van verzorging en verfraaiing, 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 en verfraaiing 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 behandelen/verfraaien gastdier op het daartoe afgesproken tijdstip gereed te hebben voor afhalen en vervoer behalve als er sprake is van overmacht. Hieronder worden verstaan zodanige feiten, welke liggen buiten de macht van de ondernemer, dat nakoming van de overeenkomst redelijkerwijze niet meer kan worden verlangd.

### **Artikel 11 – Verantwoordelijkheden en plichten van de consument**

1. 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/verfraaiing 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 12 – Aansprakelijkheid**

1. De ondernemer 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.
3. Deze aansprakelijkheid is maximaal het door een dierenarts in rekening te brengen bedrag.
4. Is er sprake van onherstelbare schade of het overlijden van het gastdier, is de ondernemer ten hoogste aansprakelijk voor de door de consument aan te tonen aanschafwaarde van het gastdier.
5. De ondernemer zal de consument of de eventueel door hem aangewezen contactpersoon, in geval van onvoorziene omstandigheden, hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
6. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt.
7. De ondernemer is tegenover de consument niet aansprakelijk voor door andere gastdieren aangerichte schade aan persoonlijke bezittingen, die de consument in de trimsalon achterlaat vanwege de gehechtheid daaraan van het gastdier.

### **Artikel 13 – Klachten**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven bij voorkeur schriftelijk of elektronisch uiterlijk binnen 24 uur dagen na het verstrijken van de overeenkomst van verzorging en verfraaiing worden ingediend bij de ondernemer. Niet tijdig indienen van de klacht heeft tot gevolg dat de consument zijn rechten verliest.

### **Artikel 14 – Garantie**

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

### **Artikel 15 – Geschillen**

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst van verzorging en verfraaiing, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer worden voorgelegd aan de Vereniging Landelijke Brancheorganisatie Dibevo.
2. Een geschil wordt door de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen, dat hij zich na het verstrijken van de genoemde termijn vrij zal voelen het geschil bij de burgerlijke rechter aanhangig te maken.
5. De beslissingen van de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo hebben het karakter van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding van €50,00 (het zogenaamde klachtengeld) verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

### **Artikel 16 – Nakominggarantie**

De Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo staat voor de consument borg voor de nakoming van het door haar gewezen bindend advies.

### **Artikel 17 – Afwijking van de Algemene Voorwaarden**

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