

# Algemene voorwaarden

## Algemene Voorwaarden voor levering aan consumenten van: [www.PetsHaircare.nl](http://www.PetsHaircare.nl) binnen Nederland, Duitsland en België

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de levering- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

6. **Herroepingrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
8. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
9. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

## **Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer**

Pets Haircare

Lingsforterweg 146

5944 BG Arcen

Telefoonnummer: 077- 8502529

Bereikbaarheid: Tijdens openingstijden winkel.

E-mailadres: [info@PetsHaircare.nl](mailto:info@PetsHaircare.nl)

[www.PetsHaircare.nl](http://www.PetsHaircare.nl)

KvK-nummer: 69604851

Btw-identificatienummer: 160689284B01

Indien de activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een relevant vergunningstelsel: de gegevens over de toezichthoudende autoriteit:

Indien de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent:

- de beroepsvereniging of -organisatie waarbij hij is aangesloten;
- de beroepstitel, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegekend;
- een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen waar en hoe deze beroepsregels toegankelijk zijn.

### **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene

voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
  - de prijs inclusief belastingen;
  - de eventuele kosten van aflevering;
  - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingrecht;
  - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;

- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

## **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingrecht;
  - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens,

tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## **Artikel 6 - Herroepingrecht**

### *Bij levering van producten:*

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 8 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

### 3. *Bij levering van diensten:*

Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

4. Om gebruik te maken van zijn herroepingrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

### **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

### **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingrecht**

1. De ondernemer kan het herroepingrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingrecht is slechts mogelijk voor producten:
  - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig



specificaties van de consument;

b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;

c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;

d. die snel kunnen bederven of verouderen;

e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

f. voor losse kranten en tijdschriften;

g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

3. Uitsluiting van het herroepingrecht is slechts mogelijk voor diensten:

a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;

b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

c. betreffende weddenschappen en loterijen.

## **Artikel 9 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd,

behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

## **Artikel 10 - Conformiteit en Garantie**

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of

overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
  3. De dierenwinkel Pets Haircare garandeert de kwaliteit van de door haar geleverde artikelen gedurende 6 maanden na aflevering onder de volgende genoemde voorwaarden, met uitzondering van gebruiksslijtage, zoals ritsen, sluitingen etc.
- Vanwege de aard van sommige materialen geldt voor alle kledingstukken tenzij anders vermeld in het wasvoorschrift dat ze het beste met de hand gewassen kunnen worden in lauw water. Pets Haircare adviseert om producten niet in de droger te drogen tenzij anders vermeldt. Eenmaal gewassen artikelen kunnen niet geretourneerd worden.
  - De op de website genoemde maten zijn uitsluitend als indicatie bedoeld. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
  - De hond dient de kleding alleen te dragen onder toezicht van een volwassene.
  - De hondenkleding is niet geschikt voor andere dieren zoals bijvoorbeeld katten.
  - De hondenkleding is ontworpen voor het comfort van uw hond en veelal functioneel van aard. De meeste honden zullen geen enkele hinder van het dragen van kleding ervaren. Indien u hond het dragen van kleding toch niet prettig lijkt te vinden, wordt verder gebruik afgeraden. De Dierenwinkel Pets Haircare stelt het comfort van de

hond voorop. Bij warm weer wordt (warme) kleding dragen uiteraard afgeraden.

- Bij het gebruik van producten met handleiding dien u deze in acht te nemen. Bij twijfels met betrekking tot het gebruik, de gezondheidstoestand, conditie en of capaciteit van u hond dient u een dierenarts te raadplegen.

Aanspraak op de garantie kan alleen binnen 7 dagen na ontdekking van het gebrek schriftelijk, per e-mail of telefonisch bij De Dierenwinkel Pets Haircare worden ingediend met een korte beschrijving van het gebrek. Je ontvangt dan instructies van ons m.b.t. het toesturen van het product. Stuur dus nooit het product retour zonder eerst in overleg te gaan met ons. Indien gewenst kan De Dierenwinkel Pets Haircare de koper vragen het product op te sturen voor inspectie van de aard en oorzaak van het defect. Dit dient altijd voldoende gefrankeerd te gebeuren. De verzendkosten worden alleen vergoed door De Dierenwinkel Pets Haircare als het defect valt onder garantie. Let op: wij zijn niet aansprakelijk voor defecten tijdens het vervoer. Indien gewenst kunt u de producten met verhoogde aansprakelijkheid versturen zodat alle schade te verhalen is op de vervoerder.

Indien aan gestelde voorwaarden is voldaan, repareert of vervangt De Dierenwinkel Pets Haircare het artikel dan wel vergoedt De Dierenwinkel Pets Haircare de aankoopprijs of een deel daarvan, (ter keuze van De Dierenwinkel Pets Haircare), zonder dat u de kosten daarvan dient te betalen. De garantie omvat echter geen bijkomende kosten, zoals van in het kader van de reparatie of vervanging getroffen noodzakelijke voorzieningen.

De garantie is niet van toepassing indien u wijzigingen aan het artikel of apparaat hebt aangebracht; er sprake is van gebreken die ontstaan zijn door foutief of onoordeelkundig gebruik, zoals het niet in acht nemen van de

bijbehorende gebruiksaanwijzing; het gebrek is ontstaan door opzet of grove onachtzaamheid; De Dierenwinkel Pets Haircare niet (tijdig) in de gelegenheid is gesteld voor onderzoek van de klacht en het eventueel herstellen van het gebrek.

De Dierenwinkel Pets Haircare biedt geen garantie op speelgoed en afgeprijsde artikelen

### **Artikel 11- Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van De Dierenwinkel Pets Haircare met betrekking tot de verkoop en levering van artikelen is uitdrukkelijk beperkt tot de onder artikel 10 geregelde garantie.
2. De Dierenwinkel Pets Haircare kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor veranderingen in de gezondheid van de hond ten gevolgen van het gebruik van producten indien dit te wijten is aan verkeerd gebruik. Bij twijfel over de gezondheidstoestanden en capaciteiten/ conditie van uw hond dient u uw dierenarts te raadplegen.
3. De Dierenwinkel Pets Haircare is niet aansprakelijk voor de door leveranciers of producenten verstrekte technische gegevens.
4. De Dierenwinkel Pets Haircare is niet aansprakelijk voor de niet voorzienbare en redelijkerwijs niet controleerbare slechte kwaliteit van de producten.
5. Voor alle overige zaken geldt dat de aansprakelijkheid van De Dierenwinkel Pets Haircare beperkt is tot het bedrag van de aankoop zoals vermeld op de factuur.

## **Artikel 12 - Levering en uitvoering**

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of

een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 13: Halsbanden en tuigen**

Als u bij ons een halsband of een tuig besteld wordt er indien mogelijk telefonisch contact met u opgenomen over de goede maat. Ruilen kan, mits niet gedragen en onbeschadigd, per post. De verzendkosten naar ons toe en naar u terug zijn voor uw rekening. U kunt natuurlijk ook komen ruilen in onze winkel.

De garantie op de halsbanden, tuigen en lijnen is tenzij anders aangegeven 1/2 jaar. Als u het artikel naar ons per post verstuurd zijn de verzendkosten naar ons toe en naar u terug voor uw rekening. Bij bijtsporen, schuursporen, gebruik in (zout)water en uitdroging van het leer ( dit kunt u voorkomen door de producten regelmatig met leervet te behandelen) vervalt de garantie. Ook de beschadigingen die ontstaan bij het gebruik van een uitlooplijn ( bijvoorbeeld een Flexi), verkleuringen en slijtage vallen niet onder de garantie.

### **Artikel 14: Speelgoed**

Speelgoed dient altijd te worden gegeven onder toezicht. Op speelgoed geldt geen enkele vorm van garantie aangezien wij nooit kunnen controleren hoe het speelgoed is gebruikt.

### **Artikel 15 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

#### *Opzegging*

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen

met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

#### *Verlenging*

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.



6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

#### *Duur*

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

### **Artikel 16 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

### **Artikel 17: Toepasselijk recht en Forumkeuze**

1. Door het invullen van het bestelformulier op onze sites aanvaardt u deze algemene voorwaarden en aanvaardt deze voorts dat deze deel zullen uitmaken van de koopovereenkomst tussen u en De Dierenwinkel Pets Haircare.
2. De Dierenwinkel Pets Haircare heeft het recht deze algemene voorwaarden en de inhoud van de site te wijzigen.
3. De koopovereenkomst tussen u en De Dierenwinkel Pets Haircare wordt beheerst door het Nederlandse recht.
4. Eventuele geschillen naar aanleiding van of voortvloeiend uit deze koopovereenkomst zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Roermond, tenzij volgens dwingend recht een andere rechter bevoegd is.

### **Artikel 18: Logo's, beeldmerken:**

1. De merken en/of logo's van De Dierenwinkel Pets Haircare die op deze site verschijnen, zijn gedeponeerde merken voor de Benelux en/of voor de hele wereld en zijn door het merkenrecht beschermd .
2. Elk gebruik van deze merken of logos van De Dierenwinkel Pets Haircare, zonder voorafgaandelijk en schriftelijke toestemming van de merkhouder, maken een merkinbreuk uit waarvoor de inbreukmaker aansprakelijk is en die, in sommige gevallen, strafrechtelijk kan worden bestraft.

### **Artikel 19 - Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

### **Artikel 20 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## **Artikel 21 – Privacy-verklaring**

De Dierenwinkel Pets Haircare vindt het belangrijk dat de door u verstrekte gegevens zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld. De Dierenwinkel Pets Haircare zal de door u verstrekte persoonsgegevens niet doorgeven aan andere partijen, met uitzondering van derden die worden ingeschakeld bij de uitvoering van uw bestelling. Bij het plaatsen van een bestelling hebben wij uw naam en afleveradres nodig om de bestelling uit te kunnen voeren. uw gegevens worden intern gebruikt om u op de hoogte te stellen van bijvoorbeeld wijzigingen in het assortiment, aanbiedingen en andere relevante informatie over De Dierenwinkel Pets Haircare. Indien u dit niet wilt, kun je dit kenbaar maken door een e-mail te sturen naar [info@PetsHaircare.nl](mailto:info@PetsHaircare.nl)

## **Artikel 22 – Wet kopen op afstand**

Sinds 1 februari 2001 is de wet kopen op afstand van kracht. Ondernemers die zich bezig houden met het verkopen van producten of diensten via het Internet, hebben te maken met deze nieuwe en nog vaak onbekende wet. Consumenten hebben door de Wet Kopen op afstand een sterkere rechtspositie als het gaat om bijvoorbeeld kopen via internet. Zo mogen consumenten binnen 7 dagen gekochte producten teruggeven en hun geld terug vragen. Dit geldt overigens niet voor onder andere bederfelijke waar, kranten, tijdschriften, goederen waarvan de aard van het artikel met zich meebrengt dat het niet geruild kan worden en computerprogrammatuur (waarvan de verzegeling is verbroken). Bedrijven moeten consumenten

informereren over het product en de prijs. Ook de wijze van betalen en aflevering moet bekend zijn.

Wat is een overeenkomst op afstand? Een overeenkomst op afstand zoals de wet die omschrijft is een aankoop waarbij de consument en de verkoper elkaar bij die aankoop niet hebben gezien. Van een overeenkomst op afstand is bijvoorbeeld sprake als men iets via internet of bij een postorderbedrijf bestelt. De consument kan het product voor aankoop niet zien en zich, wanneer het een dienst betreft, moeilijk vergewissen van de aard van de dienst. De leverancier of dienstverlener kan gevestigd zijn in een andere woonplaats dan de consument, maar ook in een ander land.

De wet "Bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten" (wetsvoorstel 26 861) is de implementatie van de Europese richtlijn 97/7/EG. Alle landen van de Europese Unie moeten deze richtlijn in nationale wetgeving omzetten. Met de invoering van de richtlijn wil de Europese Unie de ontwikkeling van de Europese markt stimuleren. De wet bevat onder meer verplichtingen voor de leverancier om de consument bij overeenkomsten op afstand tijdig en voldoende informatie te verstrekken. De consument heeft bedenktijd en het recht om de overeenkomst binnen de bedenktijd te beëindigen. De wet biedt de consument een betere bescherming tegen het eisen van betaling voor niet bestelde zaken en geeft meer bescherming tegen agressieve verkooptechnieken. De wet bevat ook een bepaling tegen frauduleus gebruik van de betaalkaart van de consument.

### **Artikel 23 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de

consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.