

# Algemene voorwaarden Bushy Tails

## Algemene voorwaarden

Trimsalon | Veterinaire natuurgeneeskundige behandeling | Gedragsbegeleiding | Hondenschool

### Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Trimsalon/natuurgeneeskundig therapeut:** de natuurlijke of rechtspersoon, hierna te noemen de ondernemer, die activiteiten heeft met de uitoefening van een ambacht op het gebied van de verzorging en/of verfraaiing van dieren op een wettelijk toegestane locatie, dan wel de behandeling op gebied van natuurgeneeskunde/ gedragsbegeleiding. Deze activiteit vormt een bron van inkomsten voor de ondernemer/onderneming.

**Consument:** de natuurlijke persoon die met de ondernemer een overeenkomst van verzorging/verfraaiing aangaat, dan wel een behandeling op gebied van natuurgeneeskunde/ gedragsbegeleiding aangaat of wil aangaan.

**Gastdier:** het huisdier van de consument, waarvoor een overeenkomst van verzorging/verfraaiing wordt/is gesloten danwel een behandeling ontvangt op gebied van natuurgeneeskunde/gedragsbegeleiding.

**Overeenkomst:** de afspraak/overeenkomst (mondeling/schriftelijk/electronisch) van trimmen, de trimbeurt, de opdracht, de werkzaamheden, de behandeling ten aanzien van gezondheid, gedrag, welzijn en/of uiterlijke verzorging/verfraaiing van het huisdier, tussen de ondernemer en de consument, de ondernemer verplicht zich het gastdier gedurende een bepaalde periode te huisvesten en te verzorgen/behandelen tegen een door de consument te betalen prijs. Of indien als zodanig overeengekomen wordt het huisdier in huiselijke omgeving behandeld/verzorgd/verfraaid.

**Behandeling/verzorging/verfraaiing:** de door de ondernemer uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van het behandelen/verzorgen of verfraaien 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 behandelen/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. Tevens zal de ondernemer *ongevraagd* informatie inwinnen bij een deskundige/veterinair indien er sprake is van signalen van diermishandeling (kosten zijn eveneens voor rekening van de consument).

### Artikel 2 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument met betrekking tot de tijdelijke huisvesting/aanwezigheid van het gastdier in de trimsalon/praktijk en bij een thuis- of stalbezoek/behandeling.

### Artikel 3 – De overeenkomst

1. De ondernemer brengt de overeenkomst omtrent behandeling/ verzorging/ verfraaiing mondeling, dan wel schriftelijk/elektronisch uit aan de consument.
2. De overeenkomst omvat de volgende afspraken voor de consument:
  - datum en tijdstip van overeengekomen reservering/afpraak
  - de (voorlopige) prijs, indien omstandigheden noodzakelijk zijn voor aanvullende behandeling zullen deze aanvullend worden doorberekend.
  - eventuele weigering van diensten voor behandeling/verzorging/verfraaiing van het gastdier door de ondernemer
  - aanlevering van een contactpersoon dan wel dierenarts/-kliniek noodzakelijk voor eventuele bijzondere omstandigheden waarin het welzijn van het dier gewaarborgd dient te worden.
3. Een schriftelijk/elektronisch aanbod van behandeling/verzorging/verfraaiing is onherroepelijk gedurende dertig dagen nadat de consument het aanbod heeft ontvangen waarbij ook een mondeling aanbod bindend is.

### Artikel 4 – De prijs en de prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf vastgelegd. Deze prijs bevat de (redelijkerwijs in te schatten) kosten van behandeling/verzorging/verfraaiing (exclusief eventuele noodzakelijke aanvullende behandelingen) die volgens afspraak met de consument noodzakelijk zijn.
2. Levering van (noodzakelijke) goederen en diensten die niet in de afspraak zijn genoemd, worden afzonderlijk en aanvullend berekend.
3. Optredende prijsstijgingen tussen het moment waarop de overeenkomst/afpraak wordt gesloten en het moment waarop deze wordt uitgevoerd zijn niet van invloed op de overeengekomen prijs.
4. Het voorgaande lid is niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien, zoals verhoging van de BTW.
5. De ondernemer kan een voorafgaande aanbetaling vragen met een maximum van € 50,00 voor behandeling/ verzorging/ verfraaiing.

### Artikel 5 – De betaling

1. Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling van het openstaande bedrag, onder aftrek van een eventueel gedane aanbetaling, plaats in contanten direct bij afronding van de overeenkomst/afpraak tot behandeling/verzorging/verfraaiing van het betreffende huisdier. Contante betaling omvatten ook directe bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bankrekening of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen, dan wel betaling via door ondernemer verzonden tikkie aan de consument.
2. De consument ontvangt desgewenst een bewijs van betaling van de ondernemer.
3. De consument verplicht zich ten allen tijde tot betaling van de besproken behandeling/verzorging/verfraaiing.

## Artikel 6 – Niet-tijdige betaling

1. Wanneer de consument niet betaalt conform het gestelde in voornoemd artikel van deze afspraak/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 eveneens geheel en aanvullend voor rekening van de consument.
2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering (na maximaal 1 week) 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. Het betreffende huisdier wordt aansluitend overgedragen aan de dierenbescherming, alle daaruit volgende kosten zijn eveneens voor rekening van de consument.

## Artikel 7 – De annuleringsregeling

Bij annulering door de consument gelden hiervoor de volgende betalingsverplichtingen:

- Annulering tot 1 week (7 dagen) vóór het ingaan van de gemaakte afspraak/ overeenkomst - geen betalingsverplichting.
- Annulering tussen 1 week (7 dagen) en 72 uur (3 dagen) vóór het ingaan van de overeenkomst - 50% van de overeengekomen/ dan wel te verwachten prijs (grootte huisdier en tijdsduur van de geplande behandeling).
- Annulering minder dan 24 uur (1 dag) vóór het ingaan van de overeenkomst - 100% van de overeengekomen/ dan wel te verwachten prijs (grootte huisdier en tijdsduur van de geplande behandeling).

*Bovenstaand (grootte en tijdsduur) volgens de prijslijst van de ondernemer.*

## Artikel 8 – Rechten en plichten van de ondernemer

1. De ondernemer verplicht zich om conform de gesloten overeenkomst van behandeling, 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, dan wel vakbekwame informatie en behandeling van het huisdier.
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 9 – Verantwoordelijkheden en plichten van de consument

1. De consument moet, uiterlijk bij het afleveren van het gastdier bij de ondernemer alle gevraagde dan wel noodzakelijke informatie verstrekken, die van belang is voor een goede en verantwoorde behandeling/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/onvoldoende gegevens over het gastdier, tenzij dit de consument niet is toe te rekenen.

## Artikel 10 – Aansprakelijkheid

1. De ondernemer is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan haar, dan wel aan personen die in haar opdracht incidenteel werkzaamheden verrichten, is toe te rekenen.
2. De eigenaar/houder van de trimsalon/ praktijk is niet aansprakelijk voor enigerlei schade, in welke vorm dan ook, tengevolge van niet direct met zijn dienstverlening verband houdende oorzaken.
3. De aansprakelijkheid is maximaal het door een dierenarts in rekening te brengen bedrag.
4. In geval van een geschil in deze kan de trimsalon/ praktijk een second opinion bij een door de trimsalon/ praktijk, te benaderen dierenarts, aanvragen. De consument dient zich op het gevraagde tijdstip te melden bij deze dierenarts. Kosten van deze second opinion komen uitsluitend ten laste van de trimsalon/praktijk indien de schade wordt bevestigd tijdens het second opinion onderzoek, als zijnde door de ondernemer veroorzaakt. De bevindingen van de second opinion dierenarts zijn bindend.
5. 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.
6. De ondernemer zal de consument of de eventueel door hem aangewezen contactpersoon, in geval van onvoorziene omstandigheden van het gast-/huisdier, hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
7. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door ongepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt.
8. De ondernemer is tegenover de consument niet aansprakelijk voor door andere gastdieren aangerichte schade aan persoonlijke bezittingen, die de consument in de trimsalon/ praktijk achterlaat vanwege de gehechtheid daaraan van het gastdier.
9. Bij hevige verwaarloosde dieren tekent de consument een aanvullende overeenkomst waarbij de aansprakelijkheid geheel bij de consument wordt neergelegd. Enige voortvloeiende schade zoals in eerder genoemde punten omschreven komen geheel ten lasten van de consument.

## Artikel 11 – Klachten

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

## Artikel 12 – Garantie

De garantie op de geleverde dienst/diensten beperken zich tot het opnieuw verrichten van die behandeling/behandelingen van hetgeen ondeugdelijk is/zijn verricht.

## Artikel 13 – Gegevensbeheer en privacy

1. Bij afname van een dienst, worden uw gegevens opgenomen in het klantenbestand van de trimsalon/ praktijk. De trimsalon houdt zich aan de Wet Persoonsregistraties en zal uw gegevens niet verstrekken aan derden.

2. De trimsalon/ praktijk maakt in sommige gevallen gebruik van een mailinglijst. Elke mailing bevat instructies om uzelf van deze lijst te kunnen verwijderen.
3. In de trimsalon/ tijdens behandelingen in de praktijk, worden regelmatig foto's gemaakt van de gast-/huisdieren. Met het aangaan van de afspraak/overeenkomst verklaart de consument geen bezwaar te hebben tegen het publiceren van deze foto's op de website of facebookpagina. Mocht een consument bezwaar hebben dient deze dit bij het aangaan van de afspraak/overeenkomst bekend te maken aan de ondernemer.

#### Artikel 14 – Geschillen

Op afspraken/overeenkomsten, gesloten met de eigenaar/houder van de trimsalon/ natuurgeneeskundige praktijk, is Nederlands recht van toepassing. De bevoegde rechter is de rechter, die de wet daartoe aanwijst.

#### Artikel 15 – Afwijking van de Algemene Voorwaarden

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

**Van de klant wordt verwacht ten allen tijde aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.**

## Hondenschool:

1. Bij aanmelding voor de cursus wordt er een startdatum overeengekomen. Dit is de definitieve start voor uw cursus. Wijzigingen zijn i.v.m. wachtlijst niet mogelijk!
2. De hondenschool kan **géén rekening** houden met individuele privé omstandigheden (afwezigheid i.v.m. vakanties, werk of andere situaties waardoor u meerdere lessen verzuimd). Zie punt 6.  
Lessen gaan zowel in de vakantieperioden als tijdens de feestweekenden gewoon door!
3. Wekelijkse noodzakelijke/acute info ontvangt u via de Facebooksite van Bushy Tails-hondenschool en trimsalon. Volg deze site gedurende de cursus, hierop komt de laatste belangrijkste informatie.
4. De hondenschool heeft **geen proeflessen**, u bent altijd van harte welkom om tijdens de lessen een bezoek (zonder hond) te brengen en toe te kijken.
5. Daar ik zelf nog actief train met mijn honden en regelmatig bijscholing volg, is het mogelijk dat cursussen vervallen i.v.m. seminars dan wel trainingsweekenden. U wordt hier vooraf tijdig over geïnformeerd.
6. De hondenschool is niet verantwoordelijk voor enigerlei schade die door u of door uw huisdier worden veroorzaakt tijdens de lessen. Zorg voor een juiste WA verzekering, u bent namelijk **onder alle omstandigheden verantwoordelijk** voor het gedrag van uw hond.
7. **Annuleringsvoorwaarden hondenschool:**
  - **Aanmelding van de cursus verplicht tot betaling van het gehele cursusbedrag vóór aanvang van uw overeengekomen startdatum.**
  - **U kunt de aanmelding kosteloos annuleren tot maximaal 2 weken vóór de geplande startdatum.**
  - **Bij annulering binnen 14 dagen vóór de overeengekomen startdatum worden 50% van de cursuskosten berekend.**
  - **Er vindt geen restitutie van cursuskosten plaats indien u besluit de cursus voortijdig te verlaten.**
  - **Restitutie van resterende lessen vindt uitsluitend plaats bij overlijden van hond dan wel geleider tijdens de cursusduur.**
  - **Het is niet mogelijk om cursuslessen om te zetten in andere producten van Bushy Tails.**

## Gedragsbegeleiding

(anamnese en begeleidingstraject 4 maanden):

1. Na telefonische bespreking van het probleem/ eventueel per email vindt in overleg een huisbezoek plaats
2. Tijdens het huisbezoek vindt een anamnese plaats van betreffende aangemelde hond.
3. Aansluitend worden er adviezen gegeven en vinden de eerste oefeningen, al dan niet op straat plaats (2 en 3 duurt maximaal 2 uur)
4. Deze oefeningen worden tenminste 2x daags herhaald met de hond (bij voorkeur vaker)
5. Aansluitend worden twee wekelijkse telefonische consulten gepland (er wordt dus in blokken van twee weken met de hond uitsluitend, die opgegeven oefeningen getraind)
6. Indien er tussentijds onduidelijkheden zijn of het gedrag van de hond verslechterd wordt er direct contact opgenomen met de behandelaar
7. De eigenaar informeert de behandelaar over het verloop van de oefeningen iedere twee weken (telefonisch/ per email)
8. Afhankelijk van de resultaten worden vervolg oefeningen aangereikt
9. Wederom voor twee weken
10. Punt 5-9 herhaalt tot het probleem is opgelost met een maximale duur van 4 maanden
11. Kosten voor het huisbezoek zijn € 175,00 excl reiskosten (€ 0,50/km) (te voldoen direct aansluitend eerste consult á contant/tikkie).
12. Eventuele extra thuisbezoeken, in overleg met eigenaar (€ 50,00/uur excl reiskosten (te voldoen direct aansluitend aan consult á contant/tikkie)
13. Er worden geen kosten in rekening gebracht voor telefonisch/email overleg binnen de termijn van behandeling.
14. Zie verder aanvullende informatie algemene voorwaarden.

Naam:.....Handtekening:.....  
Datum:.....Naam hond:.....