

## Algemene voorwaarden

### Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:
2. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon, met wie Hondentrimsalon Ellen een overeenkomst heeft gesloten. Eigenaar van het huisdier
3. Overeenkomst: iedere tussen Hondentrimsalon Ellen en de opdrachtgever tot stand gekomen overeenkomst, waarmee Hondentrimsalon Ellen zich verbindt tot het trimmen van het huisdier van de opdrachtgever.
4. Huisdier: een of meer huisdieren waarvoor de overeenkomst is afgesloten en ter beschikking van Hondentrimsalon Ellen wordt gesteld.
5. Trimmen/trimbeurt/opdracht/werkzaamheden: het ten aanzien van zijn gezondheid, welzijn of uiterlijk verzorgen en/of verfraaien van het huisdier.
6. Schriftelijk: zowel traditionele schriftelijke communicatie als communicatie per e-mail, sms, whatsapp, facebook en instagram

### Artikel 2. Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod en iedere tot stand gekomen overeenkomst tussen Hondentrimsalon Ellen en de opdrachtgever.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten voor de uitvoering waarvan, door Hondentrimsalon Ellen, derden worden betrokken.
3. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend schriftelijk worden afgeweken.
4. Vernietiging of nietigheid van één of meer der onderhavige bepalingen laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet.

### Artikel 3. Inschrijving

1. Bij het eerste contact worden de gegevens van de opdrachtgever, het huisdier en gegevens omtrent de verzorging nagekeken/ingevoerd in het bijzijn van de opdrachtgever waarmee deze akkoord gaat met de algemene voorwaarden. Al deze gegevens worden bewaard op Groomerplanet.
2. Elk aanbod van Hondentrimsalon Ellen is vrijblijvend. Hondentrimsalon Ellen is nimmer verplicht een opdracht te aanvaarden.
3. De opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan een aanbod van Hondentrimsalon Ellen dat gebaseerd is op door de opdrachtgever onjuist of onvolledig verstrekte gegevens, bijvoorbeeld met betrekking tot de aard en hoedanigheid van het huisdier waarop de overeenkomst betrekking heeft.
4. Een aanbod van Hondentrimsalon Ellen geldt niet automatisch voor vervolgovereenkomsten.
5. De opdrachtgever is gehouden Hondentrimsalon Ellen vóór totstandkoming van de overeenkomst mededeling te doen van de soort en aard van het huisdier en van alle overige omstandigheden die voor de prijsstelling redelijkerwijs van belang zijn. Indien het door de opdrachtgever ter beschikking gestelde huisdier niet beantwoordt aan hetgeen daaromtrent vóór totstandkoming van de overeenkomst door de opdrachtgever is gemeld, is Hondentrimsalon Ellen

gerechtigd de overeenkomst te ontbinden in welk geval de annuleringsvoorwaarden als bedoeld in **artikel 14** van overeenkomstige toepassing zijn. Onverminderd het bepaalde in de vorige zin is Hondentrimsalon Ellen gerechtigd de overeenkomst aan te passen en uit te voeren conform de voor de behandeling van dat huisdier gebruikelijk gehanteerde tarieven.

#### **Artikel 4. Inhoud en uitvoering van de overeenkomst**

1. Hondentrimsalon Ellen is verplicht de overeenkomst uit te voeren conform de redelijke eisen die aan een bekwame vakgenoot mogen worden gesteld.
2. Hondentrimsalon Ellen zal zoveel mogelijk rekening houden met de persoonlijke wensen van opdrachtgever ten aanzien van de verzorging van het huisdier.
3. Op verzoek van Hondentrimsalon Ellen is de opdrachtgever gehouden de naam van de dierenarts of de dierenkliniek uiterlijk vóór uitvoering van de trimbeurt mede te delen aan Hondentrimsalon Ellen teneinde het voor hem mogelijk te maken de dierenarts of de dierenkliniek in te schakelen indien de gezondheid of het welzijn van het huisdier dit vordert.
4. De opdrachtgever dient uiterlijk bij het afleveren van het huisdier alle voor een goede en verantwoorde uitvoering van de overeenkomst relevante informatie aan Hondentrimsalon Ellen te verstrekken.
5. Hondentrimsalon Ellen behoudt zich het recht voor de dienst waarop de overeenkomst van toepassing is, te laten uitvoeren door derden zonder overleg vooraf met opdrachtgever.
6. Hondentrimsalon Ellen behoudt zich het recht voor, om een overeenkomst te beëindigen.
7. Hondentrimsalon Ellen is niet aan te merken als bezitter/eigenaar van het huisdier.
8. Hondentrimsalon Ellen behoudt zich het recht voor om zonder opgaaf van redenen deze algemene voorwaarden en tarieven te wijzigen.
9. Hondentrimsalon Ellen behoudt zich het recht voor, om een verzorging af te zeggen wegens ziekte of wegens weersomstandigheden die de veiligheid van het huisdier en Hondentrimsalon Ellen bedreigen.
10. Overeenkomsten zijn bindend op het moment dat deze mondeling of schriftelijk tot stand zijn gekomen.

#### **Artikel 5. Rechten en plichten**

1. Hondentrimsalon Ellen verplicht zich naar haar best mogelijke kunnen, zorg te dragen voor het huisdier van de opdrachtgever.
2. Hondentrimsalon Ellen zal zoveel mogelijk rekening houden met de persoonlijke wensen van opdrachtgever ten aanzien van de verzorging van het huisdier en de extra diensten die door Hondentrimsalon Ellen tegen meerprijs worden aangeboden.
3. Hondentrimsalon Ellen behoudt zich het recht voor om een overeenkomst te beëindigen.
4. Hondentrimsalon Ellen behoudt zich het recht voor om zonder opgaaf van redenen een dier te weigeren.
5. Hondentrimsalon Ellen is niet aan te merken als bezitter/eigenaar van het huisdier.
6. Hondentrimsalon Ellen behoudt zich het recht voor om zonder opgaaf van redenen deze algemene voorwaarden en tarieven te wijzigen.
7. Hondentrimsalon Ellen behoudt zich het recht voor om een verzorging af te zeggen wegens ziekte of wegens weersomstandigheden die de veiligheid van het huisdier en Hondentrimsalon Ellen bedreigen.
8. Overeenkomsten zijn bindend op het moment dat deze mondeling of schriftelijk tot stand zijn gekomen.

#### **Artikel 6. Rechten en plichten opdrachtgever**

1. Opdrachtgever dient een WA (familiaal) verzekerd te zijn.

2. Opdrachtgever is aansprakelijk jegens Hondentrimsalon Ellen voor schade ondervonden vanwege het niet vermelden van informatie, dan wel het verstrekken van onjuiste informatie met betrekking tot het huisdier waarop de overeenkomst van toepassing is.
3. Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat het huisdier aanwezig is op de afgesproken tijden en dagen. Indien het huisdier niet aanwezig is bij een bezoek, wordt de geplande service onverminderd in rekening gebracht.

#### **Artikel 7. Meerwerk en wijzigingen**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke afronding daarvan noodzakelijk is om af te wijken van hetgeen waartoe door de opdrachtgever opdracht is gegeven, bijvoorbeeld omdat gezondheidsbelangen van het huisdier naar het oordeel van Hondentrimsalon Ellen zulks vorderen, is Hondentrimsalon Ellen gerechtigd daartoe over te gaan zonder toestemming van de opdrachtgever.
2. In geval van door de opdrachtgever gewenste toevoegingen of veranderingen in het overeengekomen, komen de hiermee in verband staande extra kosten voor rekening van de opdrachtgever. Hondentrimsalon Ellen zal de opdrachtgever tijdig informeren over de noodzaak de hier bedoelde kosten door te berekenen, tenzij de opdrachtgever deze noodzaak uit zichzelf had moeten begrijpen.
3. Door een wijziging van de overeenkomst kan de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, dan is Hondentrimsalon Ellen gerechtigd om daaraan pas uitvoering te geven nadat de opdrachtgever akkoord is gegaan met de aangepaste prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het te bepalen tijdstip waarop uitvoering aan de opdracht gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert evenmin een tekortkoming van Hondentrimsalon Ellen op en is voor de opdrachtgever geen grond om de overeenkomst te ontbinden.
4. Indien na het sluiten van de overeenkomst kostprijsverhogende omstandigheden ontstaan of aan het licht komen, welke op grond van door hem onjuist verstrekte gegevens, toegerekend kunnen worden aan de opdrachtgever, komen de extra kosten voor zijn rekening, tenzij Hondentrimsalon Ellen de onjuistheid van de door de opdrachtgever verstrekte gegevens, vóór vaststelling van de prijs had behoren te ontdekken. Hondentrimsalon Ellen zal de opdrachtgever tijdig informeren over de noodzaak de hier bedoelde kosten door te berekenen.
5. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Hondentrimsalon Ellen een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren indien nakoming van de gewijzigde overeenkomst in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
6. Overeenkomsten die strekken tot meerwerk vinden, behoudens het bepaalde in het overige van dit artikel, plaats in overleg en worden zoveel mogelijk schriftelijk vastgelegd

#### **Artikel 8. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. De opdrachtgever blijft gedurende de overeenkomst met Hondentrimsalon Ellen zelf aansprakelijk voor het dier/de dieren.
2. Opdrachtgever is aansprakelijk voor aantoonbare schade, geleden door Hondentrimsalon Ellen of derden, veroorzaakt door het huisdier. Eventuele kosten van schade aan Hondentrimsalon Ellen of derden worden op opdrachtgever verhaald.
3. Hondentrimsalon Ellen is niet aansprakelijk voor het weglopen of anderzijds verdwijnen van het huisdier, tenzij Hondentrimsalon Ellen opzet of grove schuld te wijten valt.
4. De opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de betreffende dieren de door de wet vereiste inenting hebben gehad. (cocktail- en kennelhoest enting of titterbepaling) en Hondentrimsalon Ellen mag te allen tijde het bewijs hiervan opvragen (inentingsboekje).
5. Het huisdier dient te zijn behandeld tegen vlooien, wormen en teken.
6. De eigenaar/houder van de trimsalon is niet aansprakelijk voor enigerlei schade, in welke vorm dan ook, ten gevolge van niet direct met zijn dienstverlening verband houdende oorzaken.
7. Alle aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot vergoeding van de door een dierenarts in rekening gebrachte kosten. Bij onherstelbare schade of indien het huisdier als direct gevolg van de behandeling door Hondentrimsalon Ellen komt te

overlijden, is de aansprakelijkheid van Hondentrimsalon Ellen beperkt tot ten hoogste de aanschafwaarde van het betreffende huisdier.

8. Hondentrimsalon Ellen is niet aansprakelijk voor in verband met de uitvoering van de overeenkomst door de opdrachtgever geleden schade als gevolg van door de opdrachtgever onjuist of onvolledig verstrekte gegevens met betrekking tot het huisdier of als gevolg van een andere niet aan Hondentrimsalon Ellen toe te rekenen oorzaak.
9. Indien Hondentrimsalon Ellen aansprakelijk mocht zijn, is de aansprakelijkheid beperkt tot directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  1. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  2. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Hondentrimsalon Ellen aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Hondentrimsalon Ellen toegerekend kunnen worden;
  3. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit lid.
10. De aansprakelijkheid van Hondentrimsalon Ellen zal nimmer verder strekken dan het bedrag dat de door Hondentrimsalon Ellen daartoe eventueel afgesloten aansprakelijkheidsverzekering onder de gegeven omstandigheden uitkeert.
11. Behoudens in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Hondentrimsalon Ellen, zal de opdrachtgever Hondentrimsalon Ellen vrijwaren van alle aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of interesten, verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst door Hondentrimsalon Ellen
12. Onverminderd het bepaalde in artikel 8, bedraagt, in afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Hondentrimsalon Ellen één jaar.

#### **Artikel 9. Opschorting en ontbinding**

1. Hondentrimsalon Ellen is bevoegd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of, indien de omstandigheden dat rechtvaardigen, de overeenkomst met directe ingang te ontbinden, indien de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, dan wel na het sluiten van de overeenkomst Hondentrimsalon Ellen ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen.
2. Voorts is Hondentrimsalon Ellen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Van dergelijke omstandigheden is onder meer sprake indien:
  3. het huisdier agressief blijkt te zijn en dit, gelet op de veiligheid of overige belangen van Hondentrimsalon Ellen de uitvoering van de trimbeurt voor hem bezwaarlijk maakt;
  4. het huisdier anderszins onhandelbaar is.
5. Alle vóór de opschorting en/of ontbinding van de overeenkomst door Hondentrimsalon Ellen gemaakte kosten en/of daardoor geleden schade komen voor rekening van de opdrachtgever.
6. De opdrachtgever maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door Hondentrimsalon Ellen op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings- en ontbindingsrecht.
7. Indien Hondentrimsalon Ellen de overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle vorderingen op de opdrachtgever terstond opeisbaar.

#### **Artikel 10. Geschillen en toepasselijk recht**

1. De rechter in de vestigingsplaats van Hondentrimsalon Ellen is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Hondentrimsalon Ellen het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Op elke overeenkomst tussen Hondentrimsalon Ellen en de opdrachtgever is Belgisch recht van toepassing.
4. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Hondentrimsalon Ellen en opdrachtgever zullen als dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

#### **Artikel 11. Betalingen**

1. Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, betreffen alle door Hondentrimsalon Ellen vermelde prijzen richtprijzen. Hondentrimsalon Ellen is, zonder daartoe in overleg te treden met de opdrachtgever, gerechtigd de door de opdrachtgever verschuldigd te worden prijs met ten hoogste 10% van de richtprijs te overschrijden en aan de opdrachtgever door te berekenen indien dat in verband met de bestede tijd en/of het gebruik van voor de opdracht benodigde middelen gerechtvaardigd is.
2. Indien de richtprijs met meer dan 10% zal worden overschreden, zal Hondentrimsalon Ellen de afspraken hieromtrent uitdrukkelijk met de opdrachtgever overeenkomen. Indien partijen ter zake geen overeenstemming bereiken, is de opdrachtgever nimmer gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien en voor zover Hondentrimsalon Ellen aangeeft de overeenkomst onder de oorspronkelijk overeengekomen condities te willen nakomen.
3. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is de opdrachtgever de overeengekomen prijs middels contant/via de bank-app verschuldigd, op het moment dat het huisdier door hem op locatie van Hondentrimsalon Ellen wordt afgehaald.
4. Indien betaling middels overboeking is overeengekomen, dient betaling te geschieden binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn op de door Hondentrimsalon Ellen voorgeschreven wijze.
5. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de opdrachtgever van rechtswege in. Vanaf de dag dat het verzuim intreedt, is de opdrachtgever de dan wettelijke rente verschuldigd. De wettelijke rente wordt berekend tot en met de dag dat de openstaande bedragen volledig zijn voldaan.
6. Alle redelijke kosten ter verkrijging van door de opdrachtgever verschuldigde bedragen komen voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens de Wet Incassokosten.
7. Van opdrachtgever kan worden verlangd dat hij/zij zekerheid stelt voor het voldoen van zijn financiële verplichtingen. Zolang die zekerheid niet is gesteld, kan de levering van goederen en diensten worden geweigerd.

#### **Artikel 12. Levering van goederen en diensten**

1. De levering van diensten geschiedt in de trimsalon. Het te behandelen dier wordt op de afgesproken dag en tijd gebracht en afgehaald, tenzij anders is overeengekomen.
2. Indien is overeengekomen dat het dier wordt opgehaald of teruggebracht, zal het op de afgesproken tijd en plaats gereed moeten zijn voor vervoer. Afwijkingen van de afspraken zijn voor rekening en risico van de klant/opdrachtgever.
3. Als de klant/opdrachtgever, om welke reden ook, nalatig is om aan zijn verplichtingen te dezer zaken na te komen, is hij aansprakelijk voor alle daaruit direct of indirect voortvloeiende kosten.
4. Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat het huisdier aanwezig is op de afgesproken tijden en dagen. Indien het huisdier niet aanwezig is bij een bezoek, wordt de geplande service onverminderd in rekening gebracht.
5. Het te behandelen dier is bij het brengen en afhalen ten allertijden aangelijnd met een, aan het dier aangepast halsband/tuigje.
6. Het te behandelen dier wordt voldoende vooraf uitgelaten door de opdrachtgever, om zijn natuurlijke behoeften te doen.

#### **Artikel 13. Retentierecht**

1. Behoudens het geval waarin betaling achteraf is overeengekomen, is Hondentrimsalon Ellen gerechtigd het huisdier onder zich te houden totdat de opdrachtgever al zijn betalingsverplichtingen uit de overeenkomst deugdelijk is nagekomen. Indien de redelijke belangen van het huisdier dit vorderen, is Hondentrimsalon Ellen gedurende het verzuim van opdrachtgever gerechtigd het huisdier onder te brengen bij een pension. Alle door Hondentrimsalon Ellen redelijk te maken kosten, waaronder de huisvestingskosten en de kosten in verband met het levensonderhoud van het huisdier, komen voor rekening van de opdrachtgever.

#### Artikel 14. Annuleringsvoorwaarden

1. De opdrachtgever kan de overeenkomst uitsluitend annuleren overeenkomstig de voorwaarden in dit artikel.
2. Annulering geschiedt kosteloos indien dit plaatsvindt uiterlijk 24 uren (op werkdagen, maandag t/m vrijdag) vóór het overeengekomen tijdstip van de trimbeurt.
3. In geval van annulering binnen 48 uren, doch vóór 24 uren (op werkdagen, maandag t/m vrijdag) op vóór het overeengekomen tijdstip van de trimbeurt, is de opdrachtgever de 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd.
4. De opdrachtgever is de volledig overeengekomen prijs verschuldigd in geval van annulering binnen 24 uren (op werkdagen, maandag t/m vrijdag) of bij het niet komen opdagen op de afspraak op het overeengekomen tijdstip van de trimbeurt. Er zal u een factuur gestuurd worden, bij niet betaling binnen de 30 kalenderdagen zal er een incasso bureau ingeschakeld worden. Deze rekenen u extra kosten aan.
5. Annuleringen moeten schriftelijk of telefonisch ingediend worden. (Adressen vermeld op de website [www.hondentrimsalonellen.be](http://www.hondentrimsalonellen.be) en/of telefonisch opvraagbaar).
6. Artikel 14.3 en 14.4 gelden niet, wanneer er sprake is van een overlijdensgeval of terminaal ziektegeval binnen de familie 1e of 2e graad en de opdrachtgever dit schriftelijk kan aantonen.
7. Artikel 14.3 en 14.4 gelden niet, wanneer het betreffende dier is overleden. of wanneer het betreffende dier binnen 24 of 48 uur een dierenarts moet of moest consulteren door ziekte, die de afspraak bij Hondentrimsalon Ellen onverantwoord maakt. Bewijs van geconsulteerde dierenarts dient binnen 24 uur na behandeling met Hondentrimsalon Ellen overlegd te worden.
8. In geval van overmacht wordt de uitvoering van de overeenkomst opgeschort zolang de toestand van de overmacht de uitvoering belet.
9. Onder overmacht wordt verstaan: elk feit of complex van feiten, liggend buiten de macht van Hondentrimsalon Ellen, die van zodanige ernst is, dat nakoming van de overeenkomst redelijkerwijze niet meer kan worden verlangd.
10. Indien de overmacht langer dan veertien dagen aanhoudt, is er een wederzijdse bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden. In geval van ontbinding is de opdrachtgever gehouden tot betaling van een vergoeding voor reeds gepresteerde diensten.
11. Overmacht is mede aanwezig indien de leverancier, om welke reden dan ook, in gebreke is om goederen of diensten te leveren, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.
12. Voor eventuele schade kan Hondentrimsalon Ellen niet aansprakelijk worden gesteld.

#### Artikel 15. Klachten

1. De opdrachtgever is op het moment van afhalen van zijn huisdier gehouden te onderzoeken of Hondentrimsalon Ellen de overeenkomst deugdelijk is nagekomen en hiervan terstond mededeling te doen aan Hondentrimsalon Ellen. Indien dit onder de gegeven omstandigheden onmogelijk is, dan wel in het geval dat het gebrek op het moment van afhalen onzichtbaar was, is de opdrachtgever gehouden binnen 24 uur na afhalen van zijn huisdier, van een klacht schriftelijk mededeling te doen aan Hondentrimsalon Ellen
2. Indien een klacht van de opdrachtgever door Hondentrimsalon Ellen gegrond wordt bevonden, zal Hondentrimsalon Ellen zorgdragen voor kosteloos herstel van de werkzaamheden. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient de opdrachtgever het huisdier binnen 48 uur na melding van de klacht voor herstel op locatie van Hondentrimsalon Ellen ter zijner beschikking te stellen op een tussen Hondentrimsalon Ellen en de opdrachtgever nader te bepalen tijdstip.
3. Indien herstel als bedoeld in lid 2 onmogelijk blijkt, is Hondentrimsalon Ellen ten hoogste aansprakelijk voor teruggave van de door de opdrachtgever, in het kader van de overeenkomst waarop de klacht betrekking heeft, verschuldigde prijs.

4. Indien de opdrachtgever van een klacht geen tijdige (schriftelijke) mededeling doet aan Hondentrimsalon Ellen komen al zijn eventuele aanspraken ter zake te vervallen.
5. Klachten ter zake van een door Hondentrimsalon Ellen verleende dienst zijn slechts van waarde mits Hondentrimsalon Ellen binnen 48 uur van de klacht schriftelijk en/of telefonisch op de hoogte is gebracht, en vervolgens dient de opdrachtgever binnen de 24 uur na melding van de klacht zich met het dier bij het trimsalon te vervoegen.
6. Hondentrimsalon Ellen zal na het ontvangen van de klacht binnen de 24 uur reageren en, binnen alle redelijkheid, binnen 48 uur een geschikte oplossing aanbieden. Indien er geschillen ontstaan, wordt wederzijds een deskundige aangesteld. Mochten deze deskundigen niet in overeenstemming met elkaar kunnen worden, wordt in samenspraak een derde deskundige aangewezen. Het oordeel van deze derde deskundige zal bepalend zijn.

#### **Artikel 16. Gegevensverwerking**

1. De opdrachtgever stemt ermee in dat Hondentrimsalon Ellen alle in het kader van de uitvoering van de overeenkomst relevante gegevens omtrent de opdrachtgever en zijn huisdier noteert in database (Groomerplanet). De gegevens zijn uitsluitend inzichtelijk voor Hondentrimsalon Ellen
2. Hondentrimsalon Ellen draagt er zorg voor dat alle hem ter kennis gekomen (persoons)gegevens beveiligd worden opgeslagen en uitsluitend overeenkomstig de doeleinden als bedoeld in de vorige leden worden gebruikt.

#### **Artikel 17. Ziekte van het dier**

1. Opdrachtgever is verplicht Hondentrimsalon Ellen zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen van eventuele ziektes van het huisdier waarop afspraken van toepassing zijn.
2. In geval van overmacht wordt de uitvoering van de overeenkomst opgeschort zolang de toestand van de overmacht de uitvoering belet en gelden de annuleringsvoorwaarden.
3. Bij een gezondheidsbedreigende situatie waarbij direct ingrijpen noodzakelijk is zal Hondentrimsalon Ellen deze maatregelen (laten) nemen en zal de eigenaar van het huisdier de kosten daarvan voor zijn rekening nemen.

#### **Artikel 18. Aanbiedingen en prijsopgaven**

1. Aanbiedingen, prijsopgaven e.d. zijn geheel vrij blijvend, evenals onze mededelingen betreffende de uitvoering van diensten. Prijsopgaven vinden plaats op basis van de opgave geldende prijzen. Leveringen van goederen en diensten die niet in de prijsopgave zijn genoemd, worden afzonderlijk berekend. Verhoging van de opgegeven prijs? In geval van stijging van de inkoopprijs en ander met te verlenen diensten verband houdende kosten, zullen worden doorberekend. Indien dit binnen drie maanden na de sluiting van de overeenkomst geschiedt heeft de klant/opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden.