Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden van de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo en Paws and Claws zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg van de Sociaal Economische Raad en treden in werking op 1 november 2007.

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Paws and Claws: Dierenspeciaalzaak en Trimsalon, Elzenlaan 6, 2612 VX Delft, Tel: 0031 (0)15-8871034, www.pawsandclaws.nl, contact@pawsandclaws.nl, KVKnr: 53561236, BTWnr: NL850927523B01, ABN: NL45ABNA0617380015

De consument: een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een overeenkomst aangaat met Paws and Claws.

Overeenkomst: elke overeenkomst betreffende verkoop of dienstverlening tussen de consument en Paws and Claws.

Overeenkomst op afstand: elke overeenkomst waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.

Goederen: alle producten en gezelschapsdieren die het onderwerp zijn van een overeenkomst.

Diensten: alle werkzaamheden die het onderwerp zijn van een overeenkomst.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die tussen Paws and Claws en de consument worden gesloten.

Artikel 3 - Het aanbod

1. De aangeboden goederen en diensten van Paws and Claws worden duidelijk en waarheidsgetrouw afgebeeld en/of omschreven. Deze omschrijving moet voldoende gedetailleerd zijn om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.

2. Het aanbod omvat zodanige informatie dat het voor de consument duidelijk is wat zijn rechten en verplichtingen zijn indien hij het aanbod aanvaardt en bestaat in elk geval uit de volgende onderdelen:

- een zo nauwkeurig mogelijke opgave van getallen, maten, gewichten of andere eigenschappen, dan wel aanwijzingen voor de verzorging, die voor het aanbod wezenlijk zijn;

- de prijs en het bedrag van de bezorgkosten, indien de consument Paws and Claws vraagt de goederen op een aangegeven adres af te leveren;

- de wijze van betaling en - indien van toepassing - vermelding dat en op welke manier betaling in termijnen mogelijk is;

- de uitvoering/de verpakking waarin de goederen worden geleverd en een aanwijzing voor het gebruik;

- het eventuele recht van retournering en de wijze van gebruikmaking daarvan

- de mogelijkheid om tegen kostprijs eventueel aanvullende diensten te verlenen bij de aankoop van sommige goederen, zoals opbouw, installatie, inwerkingstelling en dergelijke;

- de vermelding dat op de overeenkomst deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn;

3. Levering op bestelling geschiedt na schriftelijke of elektronische opdracht door de consument, tenzij tussen de consument en Paws and Claws anders is overeengekomen.

4. Een schriftelijk aanbod is voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende dertig dagen nadat de consument het aanbod heeft ontvangen.

5. Bij een schriftelijk/elektronisch aanbod is een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden gevoegd.

Artikel 4 - De overeenkomstÂ

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument.

2. Wanneer met de overeenkomst een bedrag is gemoeid van meer dan € 1.250,00, komt deze bij voorkeur tot stand door schriftelijke dan wel elektronische aanvaarding van het aanbod door de consument.

Artikel 5 - De prijs en de prijswijzigingen

1. De prijs, vermeld in het aanbod, is inclusief BTW.

2. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór de aflevering een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeen gekomen prijs. De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar vóór de aflevering de prijs wordt verhoogd.

3. Het tweede lid, eerste volzin, is niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien, zoals verhoging van de BTW.

Artikel 6 - De aflevering/de levertijd

1. Aflevering vindt plaats door de consument in het bezit te stellen van de goederen. Het in het bezit stellen van goederen die niet direct leverbaar zijn kan plaatsvinden door het ophalen van de goederen door de consument bij Paws and Claws of door het bezorgen van de goederen bij de consument door Paws and Claws. Partijen kunnen een vaste of vermoedelijke levertijd overeenkomen.

2. De consument dient bestelde goederen binnen zeven dagen na ontvangst van het bericht van Paws and Claws af te halen of te laten afhalen. Laat de consument dit na, dan zijn de door Paws and Claws aangetoonde en in redelijkheid gemaakte kosten van het niet tijdig ophalen voor rekening van de consument.

3. Indien de overeenkomst het bezorgen van de verkochte goederen betreft, geschiedt dit binnen de in de overeenkomst afgesproken levertijd en op het opgegeven adres.

4. Bij overschrijding van de vermoedelijke levertijd wordt Paws and Claws een nadere termijn gegund om alsnog te leveren. Deze nadere termijn is gelijk aan de oorspronkelijke vermoedelijke levertijd met een maximum van een maand. Indien Paws and Claws alsnog binnen deze termijn levert zal een eventuele prijsverhoging binnen deze nadere termijn niet worden doorberekend.

5. Bij overschrijding van deze nieuwe termijn of van een vast overeengekomen levertijd heeft de consument, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, het recht de overeenkomst te ontbinden.

6. Wanneer bestelde goederen niet leverbaar blijken te zijn, zal Paws and Claws in overleg treden met de consument over het eventueel beschikbaar stellen van vervangende goederen. Stemt de consument niet in met de levering van een vervangend goed, dan heeft hij, los van zijn andere wettelijke rechten, het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat voor hem daaraan kosten zijn verbonden.

Artikel 7 - Conformiteit

1. Paws and Claws staat ervoor in dat de geleverde goederen beantwoorden aan de

overeenkomst (conformiteit). Paws and Claws staat er bovendien voor in dat de goederen die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsook voor een bijzonder gebruik voorzover dat is overeengekomen.

2. Paws and Claws staat ervoor in dat de door hem verrichte diensten beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal.

Artikel 8 - Het recht van retournering

1. De consument heeft recht op retournering van goederen gedurende ten minste veertien dagen. Dit recht geldt niet voor dieren en planten. De ingangsdatum van deze termijn is de dag na de verkoop, dan wel na de dag van aflevering, tenzij anders is overeengekomen. Onbeschadigde en ongebruikte goederen met de originele verpakking en originele kassabon kunnen worden geretourneerd.

2. Indien de consument een bedrag (vooruit) betaald heeft zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na gebruikmaking van het recht van retournering, terugbetaling plaats vinden.

3. Goederen die op verzoek van de consument zijn vervaardigd, gemengd, bewerkt of op maat gemaakt, of goederen die op verzoek van de consument zijn besteld zijn uitgesloten van het recht van retournering. De consument kan van zijn recht van retournering uitsluitend gebruik maken op de wijze die door Paws and Claws bij zijn aanbod is aangegeven.

4. Indien het recht van retournering geen restitutie van de koopsom inhoudt doch de levering van een vervangend artikel of van een tegoedbon, zal Paws and Claws dit in het aanbod meedelen.

Artikel 9 - Betaling

1. Betaling van goederen die in voorraad zijn geschiedt à contant, tenzij anders is overeengekomen.

2. Wanneer geen betaling à contant wordt overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen, binnen veertien dagen na aflevering door Paws and Claws of ophalen door de consument van de goederen te worden voldaan, tenzij anders is overeengekomen.

3. Indien de consument een bestelling plaatst, heeft Paws and Claws het recht van de consument een vooruitbetaling van ten hoogste 50% van de prijs te verlangen.

Artikel 10 - Niet-tijdige betaling

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum. Paws and Claws zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de

consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald en de consument stemt niet in met voorlegging aan de Geschillencommissie, conform artikel 17.4, kan tot gerechtelijke of buitengerechtelijke incasso worden overgegaan. De hiervoor in redelijkheid gemaakte kosten zijn voor rekening van de consument. Paws and Claws is tevens gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

Artikel 11 - Eigendomsvoorbehoud en -overdracht

Paws and Claws kan de eigendom voorbehouden zolang de consument niet volledig heeft betaald. De consument wordt in dat geval pas eigenaar van de goederen als hij de koopprijs en het eventueel meerdere verschuldigde volledig aan Paws and Claws heeft voldaan.

Artikel 12 - Wettelijke garantie

1. Paws and Claws garandeert gedurende een termijn van 6 maanden de afwezigheid van gebreken die zich openbaren na de aflevering. De consument heeft recht op kosteloze vervanging van gebrekkige onderdelen binnen redelijke tijd. Daarnaast heeft de consument recht op herstel, schadeloosstelling en ontbinding van de overeenkomst die hem op grond van de wet zijn toegekend.

2. Indien de aankoop een plant of dier betreft, zal Paws and Claws aan de consument de essentiële informatie verschaffen voor een juist gebruik van de plant, c.q. de gezondheid en een juiste verzorging van het dier, waarbij mede aangesloten wordt op door de consument verschafte informatie.

3. Paws and Claws staat niet in voor gebreken die na de levering van de goederen zijn ontstaan als gevolg van onzorgvuldige verzorging of ondeskundig gebruik van het geleverde of die het gevolg zijn van veranderingen die de consument of derden aan het geleverde hebben aangebracht. Evenmin staat Paws and Claws in voor de eventueel ontstane schade als gevolg van deze gebreken.

4. Bij een beroep op de garantie dient het aankoopbewijs door de consument te worden overlegd.

5. De consument behoudt volledig zijn wettelijke garantierechten, los van hetgeen in lid 1 en lid 2 is bepaald omtrent de door Paws and Claws afgegeven garantie.

Artikel 13 - Niet-nakoming van de overeenkomst

1. Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij

de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voorzover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

2. Paws and Claws heeft het recht van terughouding (recht van retentie), als de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.

3. Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming de ontbinding niet rechtvaardigt.

4. Indien op de overeenkomst een (vooruit) betaling betrekking heeft en deze overeenkomst niet tot stand komt, of wordt ontbonden zal de consument het (aan)betaalde bedrag gerestitueerd krijgen.

Artikel 14 - Aanvullende bepalingen bij een overeenkomst op afstand

1. Voordat de overeenkomst op afstand wordt aangegaan moet Paws and Claws op duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument de volgende informatie verstrekken:

a. de identiteit en het geografisch adres van Paws and Claws;

b. de belangrijkste kenmerken van de goederen;

c. de prijs, inclusief BTW, van de goederen;

d. de eventuele kosten van aflevering;

e. de wijze van betaling, aflevering of uitvoering;

f. het al dan niet van toepassing zijn van de bedenktijd van 14 dagen op de overeenkomst;

g. de termijn voor aanvaarding van het aanbod.

2. Paws and Claws heeft een maximale levertermijn van 30 dagen, te rekenen van de dag die volgt op de dag waarop de consument zijn bestelling heeft gedaan. Wordt deze termijn overschreden dan heeft de consument het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling te ontbinden, tenzij de vertraging Paws and Claws niet kan worden toegerekend. De consument en Paws and Claws kunnen een andere levertermijn overeenkomen.

3. De consument heeft gedurende 7 werkdagen het recht de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te ontbinden. De termijn gaat lopen op de dag na die waarop het product is ontvangen of op de dag van het aangaan van een overeenkomst tot dienstverlening.

4. Wanneer de gekochte goederen niet beschikbaar zijn, moet Paws and Claws de consument zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en het eventueel (aan)betaalde uiterlijk binnen 30 dagen terug betalen.

Wanneer de consument en Paws and Claws zijn overeengekomen dat een zaak van gelijke kwaliteit en prijs geleverd mag worden, dan zijn de kosten van eventueel retour zenden voor rekening van Paws and Claws. Dit is alleen van toepassing in het geval dat de consument gebruik maakt van de ontbinding tijdens de bedenktijd

Paws and Claws dient de consument hiervan op duidelijke en begrijpelijke wijze op de hoogte te stellen.

5. Tijdig bij de nakoming en uiterlijk bij de aflevering verstrekt Paws and Claws aan de consument de volgende gegevens:

a. de gegevens die zijn vermeld onder a t/m g in lid 1 van dit artikel;

b. schriftelijk de vereisten voor de gebruikmaking van het recht tot ontbinding van de overeenkomst en de eventueel daaraan gekoppelde financiering tijdens de bedenktijd van 7 werkdagen, waarbij in ieder geval wordt vermeld:

c. het aanvangstijdstip en de duur van de bedenktijd die de koper ter beschikking kunnen staan;

d. dat in geval van gebruik maken van de bedenktijd maximaal de kosten van retourzending voor rekening van de koper komen;

e. de informatie over de ontbinding van de lening indien de consument de koopsom financiert met een lening bij Paws and Claws of bij een derde op grond van een overeenkomst tussen Paws and Claws en die derde.

f. het bezoekadres van de vestiging van Paws and Claws.

g. de gegevens omtrent de eventuele garantie en after sales service;

h. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de koop een duur heeft van meer dan een jaar dan wel een onbepaalde duur.

6. Wanneer Paws and Claws niet heeft voldaan aan zijn informatieplicht of gegevens niet in de juiste vorm heeft verstrekt, bedraagt de termijn van de bedenktijd maximaal drie maanden en zeven werkdagen. Wanneer de verkoper in die drie maanden alsnog voldoet aan de informatieplicht, begint de dag nadat hij alsnog heeft voldaan aan die plicht, de termijn van zeven werkdagen te lopen.

7. Retour zenden is voor rekening en risico van de consument. Paws and Claws mag bij de ontbinding van de overeenkomst geen andere kosten in rekening brengen.

Artikel 15 - Aansprakelijkheid

1. Paws and Claws is tegenover de consument aansprakelijk voor schade, die het gevolg is van een tekortkoming, die aan Paws and Claws is toe te rekenen of voor zijn risico komt, aan personen in zijn dienst, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de werkzaamheden die door de consument zijn opgedragen.

2. De consument is tegenover Paws and Claws aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.

Artikel 16 - Klachten

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven bij voorkeur schriftelijk dan wel elektronisch worden ingediend bij Paws and Claws tijdig nadat de consument de gebreken heeft ontdekt. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten ter zake verliest.

Artikel 17 - Geschillenregeling

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde goederen, kunnen zowel door de consument als door Paws and Claws aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Gezelschapsdieren, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij Paws and Claws heeft ingediend.

3. Het uit de klacht voortvloeiende geschil dient uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

4. Wanneer een consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Paws and Claws aan deze keuze gebonden. Indien Paws and Claws een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Paws and Claws dient daarbij aan te kondigen, dat men zich na het verstrijken van de genoemde termijn vrij zal voelen het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

5. Bij haar uitspraak zal de Geschillencommissie het voor haar geldende reglement in acht nemen. Op verzoek wordt dit reglement toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie hebben het karakter van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding (het zogenaamde klachtengeld) verschuldigd.

6. Uitsluitend de burgerlijke rechter, dan wel de Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 18 - Nakominggarantie

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

Artikel 19 - Afwijking van de Algemene Voorwaarden

Individuele afwijkingen moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen Paws and Claws en de consument worden vastgelegd.

Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden

Paws and Claws en de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

Betaalmethodes van Klarna
In samenwerking met Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Zweden, bieden we u de volgende betaalmethode(s) aan. Betaling dient aan Klarna te worden gedaan.

- Achteraf Betalen

U vindt meer informatie in de gebruikersvoorwaarden van KlarnaÂ . Algemene informatie over Klarna vindt u hierÂ . Uw persoonsgegevens worden door Klarna in overeenstemming met de geldende wet bescherming persoonsgegevens en zoals beschreven in Klarna's privacy statementÂ verwerkt.