

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Inhoudsopgave:

- Artikel 1 – Definities
- Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 – Toepasselijkheid
- Artikel 4 – Het aanbod
- Artikel 5 – De overeenkomst
- Artikel 6 – Herroepingsrecht
- Artikel 7 – Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 – De prijs
- Artikel 10 – Conformiteit en garantie
- Artikel 11 – Levering en uitvoering
- Artikel 12 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 13 – overmacht en verzetten van afspraken
- Artikel 14 – Betaling
- Artikel 15 – Klachtenregeling
- Artikel 16 – Vertrouwelijkheid en verplichting CoHond
- Artikel 17 – Geschillen
- Artikel 18 – Aansprakelijkheidsbeperking producten
- Artikel 19 – Aansprakelijkheid diensten
- Artikel 20 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

## Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;

Dag: kalenderdag;

Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;

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.

Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.

Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

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;

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.

Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

## Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

CoHond  
Vivaldihof 26  
2402 VG Alphen aan den Rijn  
Telefoonnummer: 06-15073095

E-mailadres: [info@cohond.nl](mailto:info@cohond.nl)  
KvK-nummer: 57261148

## Artikel 3 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument. 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 (indien mogelijk via de mail) worden toegezonden.

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.

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.

Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benadert. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 4 – Het aanbod**

Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen. 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. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten. 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 verzending;
- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- 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 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 gearchiveerd, 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.  
Optioneel: beschikbare maten, kleuren, soort materialen.

#### **Artikel 5 – De overeenkomst**

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.

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.

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 web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals 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.

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:

- het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
- de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
- de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- 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;
- de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
- In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
- Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

#### **Artikel 6 – Ontbinden, Ruilen en retourneren**

Bij levering van producten:

Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 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. Ontbinden kan uitsluitend na schriftelijk overleg met CoHond.

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 herroepingsrecht 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.

Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, 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**

Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.

Wanneer de consument een artikel wil ruilen, betaalt de consument voor het opnieuw verzenden van de levering. Tenzij CoHond de consument een verkeerd artikel heeft toegestuurd of een artikel is vergeten te verzenden. Uitzonderd zijn artikelen die niet op voorraad zijn.

#### **Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht of ruilen**

De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

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

- betreffende weddenschappen en loterijen.

De producten dienen schoon, compleet en in niet gebruikte staat te zijn. Tevens dienen de producten vrij te zijn van hondenharen. Bij niet als nieuw te verkopen producten bedraagt de schade maximaal 100% van het aankoopbedrag en kan de retour worden geweigerd.

Indien het artikel of de verpakking beschadigd is, incompleet of hondenharen bevat, is CoHond vrij een bedrag hiervoor in rekening te brengen afhankelijk van de grootte van de schade.

#### **Artikel 9 – De prijs**

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.

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.

CoHond behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de prijzen te wijzigen. De producten en diensten van CoHond worden geleverd tegen de prijzen die gelden op de datum van bestelling.

Alle op de website van CoHond vermelde aanbiedingen gelden zolang deze op de site staan en zolang de voorraad strekt.

CoHond behoudt zich het recht voor prijswijzigingen door te voeren in de aanbiedingen.

Prijshoogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

Prijshoogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

- deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
- de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijshooging ingaat.

De in het aanbod van producten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

De in het aanbod van diensten genoemde prijzen zijn exclusief BTW. Uitgezonderd PGB en gemeentegelden, deze werkzaamheden zijn vrijgesteld van BTW volgens artikel 11 lid 1 sub G van de wet omzetbelasting 1968.

Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

#### **Artikel 10 – Conformiteit en Garantie**

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.

Alle afbeeldingen, tekeningen, teksten, gegevens betreffende gewichten, afmetingen, kleuren, grondstoffen, opgenomen op de website, gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding tot schadevergoeding en/of ontbinding zijn.

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.

Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 14 dagen na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Teruzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.

De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

De garantie geldt niet indien:

- De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
- De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
- De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.
- Indien de klant de producten heeft verwaarloosd. Onder verwaarlozing valt ook kauw en bijtschade, aangebracht door een hond of ander dier.

- Bij onoordeelkundig of onzorgvuldig gebruik, door laten vallen, beschadiging door inwerken van vocht of door andere van buiten komende onheilen,
- Indien het apparaat niet op de gebruikelijke wijze dan wel in de gebruiksaanwijzing omschreven wijze is onderhouden,
- Bij normale slijtage van een product veroorzaakt door normaal (dagelijks) gebruik,
- Indien de koper de producten op andere wijze onachtzaam heeft behandeld,
- Zonder geldige aankoopnota, of kopie van de aankoopnota.

## **Artikel 11 – Levering en uitvoering**

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.

Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. 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. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.

Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.

In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

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 herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

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.

Wanneer de klant het product voor beoordeling en/of reparatie wilt opsturen dient de klant ervoor te zorgen dat het product in originele verpakking retour wordt gestuurd. CoHond is niet aansprakelijk voor transportschade. De kosten voor de verzending van het product van de klant naar CoHond zijn voor de klant. CoHond zal de klacht in behandeling nemen en zal de klant via email de uitkomst communiceren. Wanneer de klacht gegrond is heeft de klant recht op vergoeding van de gemaakte verzendkosten.

Indien op voorraad worden producten in principe binnen 2 werkdagen verzonden.

Leveringen worden uitsluitend compleet geleverd, tenzij anders overeengekomen.

De door CoHond opgegeven levertijden zijn slechts indicatief. Overschrijding van enige leveringstermijn geeft de klant geen recht op schadevergoeding. De klant kan de bestelling wel annuleren. Wanneer producten bij een van onze leveranciers speciaal voor de klant besteld is, is het niet mogelijk de bestelling te annuleren, tenzij de overschrijding van de leveringstermijn zodanig is dat de klant redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij de overeenkomst in stand laat. De klant is in dat geval gerechtigd de bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden voor zover dat noodzakelijk is.

De klant is gehouden bij aflevering de producten in ontvangst te nemen. Bij gebreken daarvan worden de producten door PostNL of een ander desbetreffende bezorgdienst opgeslagen.

Als de klant bij aflevering de producten weigert in ontvangst te nemen, worden ze retour gestuurd naar CoHond. In geval de klant de producten geweigerd heeft of ze binnen 3 weken niet heeft afgehaald van de door de PostNL op te geven opslagplaats, heeft CoHond het recht de klant een factuur te sturen van de door CoHond gemaakte kosten. Hieronder vallen onder andere de transportkosten, administratiekosten alsmede waardevermindering. Deze kosten bedragen 10% van de hoofdsom met een minimum van € 20,-

CoHond heeft in geval van overmacht het recht om, naar eigen keuze, de uitvoering van de bestelling op te schorten, dan wel de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zulks door de klant dit schriftelijk mee te delen en zulks zonder dat CoHond gehouden is tot enige schadevergoeding, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

## **Artikel 12 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

### **Opzegging**

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.

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.

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

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.

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.

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.

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.

### **Artikel 13 – overmacht en verzetten van afspraken**

De Topdog training bestaat uit 12 bijeenkomsten. Tijdens de eerste bijeenkomst (intake/kennismaking) worden afspraken over de resterende bijeenkomsten vastgelegd.

Nadat de intake/kennismaking heeft plaatsgevonden en er concrete afspraken zijn gemaakt over de resterende bijeenkomsten, is annulering door de cliënt niet meer mogelijk en wordt er niet gerestitueerd. Slechts bij hoge uitzondering is na bovengenoemde termijn restitutie mogelijk. Indien na de intake/kennismaking door overmacht voortzetting van de training niet mogelijk blijkt, kunt u schriftelijk een verzoek tot restitutie van het factuurbedrag van de niet gevolgde bijeenkomsten indienen. CoHond zal het verzoek in redelijkheid beoordelen.

Indien de cliënt een afspraak wil verzetten, doet de cliënt dit zo spoedig mogelijk, uiterlijk 24 uur van te voren.

CoHond behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten in geval van overmacht, ziekte of situaties waarin het niet verantwoordelijk is de hond te laten werken.

### **Artikel 14 – Betaling**

Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen 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.

De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

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.

Levering op factuur is slechts mogelijk indien dit uitdrukkelijk tussen beide partijen nader overeengekomen wordt. Deze factuur dient binnen zeven dagen na factuurdatum voldaan te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Indien de klant de factuur niet op de vervaldag heeft voldaan, is er zonder voorafgaande ingebrekestelling rente aan CoHond verschuldigd van 2% over het openstaande bedrag per maand, waarbij een ingegane maand voor een gehele wordt gerekend.

CoHond is gerechtigd bij het uitblijven van de betaling de zaak ter incasso uit handen te geven. Zodra CoHond hiertoe is overgegaan is hij gerechtigd bij de klant de incassokosten in rekening te brengen.

### **Artikel 15 – Klachtenregeling**

De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

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.

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

#### **Artikel 16 – Vertrouwelijkheid en verplichting CoHond**

CoHond garandeert dat zij alle informatie die gebruikt wordt om trainingen te ontwikkelen of anderszins diensten te verlenen, vertrouwelijk behandelt en niet aan derden ter inzage geeft.

CoHond heeft naar zijn cliënten een inspanningsverplichting, CoHond heeft geen resultaatverplichting.

#### **Artikel 17 – Geschillen**

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.

Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

#### **Artikel 18 – Aansprakelijkheidsbeperking producten**

Het eigendom van geleverde producten door CoHond gaat pas over, wanneer de volledige koopsom is voldaan. Het risico ter zake van de producten gaat reeds op het moment van de aflevering op de consument over.

CoHond aanvaardt geen enkele verantwoording van schade aan honden, mensen of andere levende wezens, welke veroorzaakt wordt door een defect aan een geleverd product.

CoHond is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade aan producten die is ontstaan door verkeerde behandeling, ondeskundigheid, verkeerd gebruik of gebruik buiten de specificaties.

#### **Artikel 19 – Aansprakelijkheid diensten**

Indien CoHond aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

Cliënten tekenen voorafgaand aan de bijeenkomsten waarin een hond wordt ingezet een overeenkomst dat zij op de hoogte zijn gebracht door de trainer dat er risico/ kans is op ongemak en/ of schade. CoHond is niet aansprakelijk voor de in deze overeenkomst genoemde ongemakken en/of schade.

Wanneer CoHond wordt ingehuurd door onderwijsinstellingen, zorginstellingen, instellingen uit de non profit sector e.d., dragen deze zorg voor inlichten van cursisten dat er kans en risico bestaat op ongemak en/of schade. Hierin neemt CoHond geen initiatief.

CoHond is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat CoHond is uitgegaan van door of namens cliënt verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

Indien CoHond aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van CoHond beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

De aansprakelijkheid van CoHond is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

Mocht CoHond aansprakelijk zijn voor schade, dan is zij uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.

CoHond is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

## **Artikel 20 – 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.

Op alle rechten, verplichtingen, aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, alsmede op deze voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in Nederland, deze uitspraak zal bindend zijn.