



Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn ontbindingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **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.
5. **Ontbindingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
6. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
7. **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;
8. **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.
9. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Dog Livity (Denise Vrolijk), Daguerrestraat 65, 2561 TN Den Haag, tel: 06 82164379, e-mail: denise@doglivity.com, website: www.doglivity.com, KvK-nummer: 52141780.

Dog Livity heeft de code of ethics van de Pet Dog Trainers of Europe ondertekend en werkt op een positieve, diervriendelijke manier. Het gebruik van correctiemateriaal en toedienen van lichamelijke correcties is niet toegestaan.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.
2. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
3. 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

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. 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.
4. 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.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument deze algemene voorwaarden op een duidelijk vindbare plaats op de website aanbieden.

Artikel 5 – De overeenkomst

1. De overeenkomst voor afname van producten komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. De overeenkomst voor diensten als gedragsbegeleiding, opvoeding- en adviesconsulten komt tot stand doordat ondernemer en consument mondeling of schriftelijk een afspraak of vervolgspraak maken.
3. 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.

4. 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.
5. 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.
6. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.
7. De ondernemer behoudt zich het recht voor om af te zien van het leveren van bepaalde diensten. Ondernemer geeft dit zo spoedig mogelijk door aan de consument, zodra er sprake is van een dergelijke omstandigheid.

Artikel 6 – Ontbindingsrecht

Bij levering van producten:

1. Bij de afname 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 bekendgemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn ontbindingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn ontbindingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, schriftelijk kenbaar te maken aan de ondernemer. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn ontbindingsrecht, 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.
4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn ontbindingsrecht/het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

5. Indien uw hond ziek is, is het niet mogelijk de geplande afspraak voor gedragsbegeleiding, opvoeding- of adviesconsult doorgang te laten vinden. Wij verzoeken u vriendelijk dit z.s.m. door te geven, uiterlijk 24 uur voor aanvang van de betreffende afspraken. In overleg wordt een andere afspraak ingepland.
6. Indien u verhinderd bent voor een geplande afspraak, verzoeken wij u vriendelijk dit z.s.m. door te geven, uiterlijk 24 uur voor aanvang van de betreffende afspraken. Niet tijdig geannuleerde afspraken worden volledig in rekening gebracht.

Artikel 7 – Kosten in geval van ontbinding

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn ontbindingsrecht, komen de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terugontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethodes die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethodes.
3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf, is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het ontbindingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

Artikel 8 – Uitsluiting ontbindingsrecht

1. De ondernemer kan het ontbindingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2. De uitsluiting van het ontbindingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het ontbindingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
 - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
 - b. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - c. die snel kunnen bederven of verouderen;
 - d. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
 - e. voor audio- en video-opnamen waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het ontbindingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
 - a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een

- bepaalde periode;
- b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen.

Artikel 9 – De prijs

1. De producten en diensten worden geleverd tegen de prijzen die gelden op de datum van overeenkomst. De ondernemer behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de prijzen voor producten of diensten te wijzigen. Alle op de website vermelde aanbiedingen gelden zolang deze op de site staan, en zolang de voorraad strekt. De ondernemer behoudt zich het recht voor prijswijzingen door te voeren in de aanbiedingen.
2. De ondernemer kan 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.
3. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
4. De in het aanbod van producten uit de webwinkel genoemde prijzen zijn exclusief verzendkosten.
5. 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

1. De ondernemer staat ervoor 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.
2. Alle afbeeldingen, tekeningen, teksten, gegevens betreffende afmetingen en kleuren, opgenomen op de website, gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding tot schadevergoeding en/of ontbinding zijn.
3. 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 4 weken na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. 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.
5. De garantie geldt niet indien:
 - a. de consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
 - b. 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;
 - c. 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.

Artikel 11 – Levering producten

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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 ontbindingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
7. 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.
8. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument deze algemene voorwaarden op een duidelijk vindbare plaats op de website aanbieden.

Artikel 12 – Uitvoering diensten

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten. Ondernemer staat in voor het onderhouden van zijn/haar capaciteiten, deskundigheid en kennis om de diensten uit te voeren.
2. De consument dient, voor zover zijn mogelijkheden het toelaten en indien van toepassing, gebruik te maken van de door de ondernemer voorgestelde hulpmiddelen bij gedragsbegeleiding, opvoeding- en adviesconsulten.
3. Toezeggingen in welke zin dan ook gedaan door de ondernemer worden, indien niet schriftelijk bevestigd, geacht niet te zijn gedaan.
4. Honden, die een gedragsadvies ondergaan, worden geacht te zijn nagekeken door een dierenarts of specialist om medische oorzaken uit te sluiten. Aanvullende alternatieven hierop kunnen tussen ondernemer en consument worden besproken en zullen, indien van toepassing, worden opgevolgd door de consument.
5. De ondernemer behoudt zich het recht voor om af te zien van het leveren van bepaalde diensten. Ondernemer geeft dit zo spoedig mogelijk door aan de consument, zodra er sprake is van een dergelijke omstandigheid.
6. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument deze algemene voorwaarden op een duidelijk vindbare plaats op de website aanbieden.

Artikel 13 – Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen voor de afname van producten te worden voldaan binnen 10 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1.
2. Het tot stand komen van de overeenkomst voor diensten als gedragsbegeleiding, opvoeding- en adviesconsulten conform artikel 5.2, leidt altijd onverkort tot de verplichting tot betaling.
3. De vergoeding voor diensten als gedragsbegeleiding, opvoeding- en adviesconsulten dient vooraf te worden voldaan, doch uiterlijk binnen 10 dagen na ontvangst van de factuur voor het eerste bezoek of het mondeling en/of schriftelijke consult.
4. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
5. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 14 – Aansprakelijkheid

1. De ondernemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van door de consument gewenste resultaat in het geval van gedragsbegeleiding, opvoeding- of adviesconsult. Daarentegen zal de ondernemer in alle redelijkheid zijn/haar uiterste best betrachten om het gewenste resultaat met het advies te bereiken. Bij het uitblijven van het gewenste resultaat blijft onverkort de betalingsverplichting bestaan.
2. De ondernemer is niet aansprakelijk voor ziekten en/of (vermeende) gebreken, mentaal of fysiek, welke het dier mogelijk oploopt tijdens of ten gevolge van het gegeven advies of begeleiding.
3. Deelname door consument aan het opvolgen van het advies gebeurt op eigen risico en verantwoordelijkheid. De consument blijft te allen tijde aansprakelijk voor het gedrag en gezondheid van zijn/haar dier(en).
4. De consument wordt geacht een aansprakelijkheidsverzekering voor derden afgesloten te hebben, welke ook voor zijn/haar hond(en) geldig is.
5. De consument is aansprakelijk voor aantoonbare schade, geleden door ondernemer of derden, veroorzaakt door de hond(en) van de consument. Eventuele kosten van medische zorg en schaden aan derden worden op de consument verhaald.
6. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, zonder enige opzet aangebracht door de consument, aan de hond(en).

Artikel 15 – Klachtenregeling

1. Bij klachten kunt u zich richten tot Dog Livity via denise@doglivity.com
2. De klacht wordt binnen de vastgestelde termijn van vier weken afgehandeld. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de consument hiervan binnen deze termijn op de hoogte gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer Dog Livity verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Artikel 16 – Gegevensbeheer

1. Als u een product of dienst afneemt bij Dog Livity, worden uw gegevens opgenomen in het klantenbestand. Dog Livity houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Zie ook de privacyverklaring.
2. Dog Livity respecteert de privacy van de gebruikers van de website en draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van uw persoonlijke gegevens.

Artikel 17 – Overmacht

In geval van overmacht wordt de uitvoering van de overeenkomst opgeschort zolang de toestand van de overmacht de uitvoering belet. Indien de overmacht langer dan twee maanden aanhoudt, is er een wederzijdse bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden. In geval van ontbinding is de consument gehouden tot betaling van een vergoeding voor het reeds gepresteerde. Onder

overmacht wordt verstaan: elk feit of complex van feiten, liggend buiten de macht van de ondernemer, die van zodanige ernst of omvang zijn, dat nakoming van de overeenkomst redelijkerwijze niet meer kan worden verlangd.

Artikel 18 – Geheimhouding

De ondernemer zal alle hem/haar verstrekte informatie als vertrouwelijk beschouwen, voor zover dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 19 – Intellectueel eigendom en copyright

1. De ondernemer behoudt zich alle intellectuele- en industriële eigendomsrechten voor, die bij het uitvoeren van de opdracht inzake methoden, therapie en hulpmiddelen in de meest brede zin zijn ontwikkeld.
2. Alle door de ondernemer verstrekte rapporten, adviezen, richtlijnen, afbeeldingen, modellen en aanbevelingen zijn uitsluitend bestemd voor gebruik inzake het advies, en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de ondernemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis aan derden gebracht.
3. Niets van deze website mag zonder toestemming van de ondernemer vermenigvuldigd of gekopieerd worden.

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.

Artikel 21 – Slotbepalingen

Alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, die de ondernemer dient te maken tot behoud van zijn rechten met betrekking tot invordering van door de consument verschuldigde bedragen, komen ten laste van de consument. Onder deze kosten zijn onder andere begrepen de kosten van eventueel in te schakelen incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten.