

## **Artikel 1 - Definities**

*In deze voorwaarden wordt verstaan onder:*

1. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep en/of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met Elke hond gezond.
2. Ondernemer: de rechtspersoon die producten en/of diensten via Elke hond gezond aan consumenten aanbiedt;
3. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en Elke hond gezond gelijktijdig in een ruimte zijn;
4. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
5. De overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door Elke hond gezond 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;
6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
7. 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;
8. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of Elke hond gezond 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.

## **Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer**

- Elke hond gezond
- Muntkade 11, 3531 AK Utrecht
- Telefoonnummer: 030-2102622
- E-mailadres: [info@elkehondgezond.nl](mailto:info@elkehondgezond.nl)
- KvK-nummer:
- Btw-identificatienummer:

### ***Artikel 3 - Toepasselijkheid***

1. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden de algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld.

Als dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij Elke hond gezond zijn in te zien en op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Elke hond gezond en op de tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Elke hond gezond en consument.

3. 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.

4. Als de overeenkomst op afstand 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 manier dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een gegevensdrager.

Als 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 deze overeenkomst op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere manier kosteloos zullen worden toegezonden.

### ***Artikel 4 - Het aanbod***

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten.

De beschrijving is gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.

Als Elke hond gezond gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Vergissingen of fouten in het aanbod binden Elke hond gezond niet.

2. Als het aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

3. Elk aanbod bevat alle informatie, zodat voor de consument duidelijk is wat de rechten en plichten zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

- de prijs inclusief belastingen;
- de eventuele kosten van aflevering;
- de manier waarop de overeenkomst tot stand is gekomen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de manier van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief;
- indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, op welke manier deze voor de consument te raadplegen is;
- de manier waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de manier waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
- de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan Elke hond gezond zich heeft onderworpen en de manier waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen.
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een overeenkomst die strekt tot minimaal 1 maand en is na deze periode maandelijks opzegbaar

### ***Artikel 5 - De overeenkomst***

1. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Elke hond gezond langs de elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

2. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Elke hond gezond passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data zorgt voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal Elke hond gezond daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

3. 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.

4. Elke hond gezond kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien Elke hond gezond 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.

5. Indien Elke hond gezond zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

6. Elke hond gezond zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige manier dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

- a. de informatiegegevens van Elke hond gezond waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
- b. de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
- c. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij Elke hond gezond deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;
- d. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

## **Artikel 6 - Herroepingsrecht bij levering van producten**

1. De consument kan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkooppriimte zonder opgave van redenen ontbinden tot een termijn van veertien dagen is verstreken, na de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de eerste zaak heeft ontvangen

2. Tijdens deze termijn 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 redelijkerwijs mogelijk - in de originele staat en verpakking aan Elke hond gezond retourneren, conform de door Elke hond gezond verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

### **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal Elke hond gezond dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

### **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. Als de consument niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door Elke hond gezond alleen worden uitgesloten indien Elke hond gezond dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

### **Artikel 9 - De prijs**

1. 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.
2. In afwijking van het vorige lid kan Elke hond gezond product en of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar Elke hond gezond geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden.  
De gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien Elke hond gezond dit bedongen heeft en:
  - deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen en/of bepalingen; of
  - de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

## **Artikel 10 - Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Aansprakelijkheid van de leverancier voor aan haar toerekenbare herstelbare tekortkomingen bestaat niet eerder dan nadat de consument de leverancier in de gelegenheid heeft gesteld deze tekortkoming te herstellen, bij gebreke waarvan er voor de leverancier ter zake geen enkele aansprakelijkheid voortvloeit.
2. De leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door de consument onjuist of onvolledig verstrekte gegevens.
3. Voorts draagt de leverancier geen aansprakelijkheid voor schade waarvoor de fabrikant van de producten, krachtens de wettelijke regeling van de productaansprakelijkheid, de aansprakelijkheid draagt.
4. De leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan doordat de producten worden gebruikt in strijd met de gebruiksvoorschriften en overige aanwijzingen van of vanwege de leverancier in verband met het gebruik en de toediening van de producten.
5. Onverminderd het bepaalde in het overige van dit artikel, is de aansprakelijkheid van de leverancier te allen tijde beperkt tot driemaal het bedrag dat de consument in het kader van de overeenkomst aan de leverancier verschuldigd was, althans voor dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van de leverancier betrekking heeft, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van de leverancier is in ieder geval steeds beperkt is tot het bedrag der eventuele uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval.
6. In afwijking van de wettelijk verjaringstermijn, verjaren alle vorderingen en verweren jegens de leverancier door verloop van één jaar. Aan consumenten toekomende vorderingen en verweren die gegrond zijn op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen dat geleverde producten niet aan de overeenkomst beantwoorden, verjaren door verloop van twee jaren. Het recht op het instellen van een vordering of verweer in verband met het bestaan van een gebrek van een product, vervalt indien niet binnen twee maanden na ontdekking van het gebrek ter zake is gereclameerd.
7. Behoudens opzet en bewuste roekeloosheid van de leverancier, vrijwaart de consument de leverancier van alle aanspraken van derden in verband met de uitvoering van de overeenkomst door de leverancier en in verband met het gebruik van de door haar geleverde producten.

## **Artikel 11 - Conformiteit en Garantie**

1. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van Elke hond gezond jegens Elke hond gezond kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.

2. Elke hond gezond 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.

## **Artikel 12 - Levering en uitvoering**

1. Elke hond gezond 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 aanvragen tot verlening van diensten.

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

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het Elke hond gezond geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed maar uiterlijk binnen 15 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken.

Als de bezorging vertraging heeft, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één van 1 maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht.

De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

4. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal Elke hond gezond zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke manier worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van Elke hond gezond.

5. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal Elke hond gezond het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van

bezorging aan de consument bij Elke hond gezond, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 13 - Duurtransacties**

1. De consument kan een overeenkomst die voor minimaal 1 maand is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, na 1 maand opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten 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.
3. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde direct beëindigen als de hond waarvoor het product en de dienst wordt afgenomen binnen de eerste 12 maanden van de overeenkomst komt te overlijden, om het contract direct te ontbinden in deze situatie dient de consument contact op te nemen met het service center.  
De consument dient bij overlijden van de hond een overlijdensverklaring te overleggen,

### **Artikel 14 - Betaling**

1. Voor zover niet later is overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen veertien dagen na bezorging van het goed of in geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, binnen 14 dagen na bezorging van het product, met uitzondering van de eerste termijn welke direct moet worden voldaan via een iDeal betaling, deze betaling is tevens de machtiging voor automatische incasso.
2. In geval van wanbetaling van de consument heeft Elke hond gezond behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.



## **Artikel 15 - Klachtenregeling**

1. Elke hond gezond beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht volgens de klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij Elke hond gezond ingediende klachten worden binnen een termijn van 30 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Elke hond gezond binnen de termijn van 30 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

## **Artikel 16 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen Elke hond gezond en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## **Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en moeten schriftelijk worden vastgelegd dan wel op zodanige manier dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.