

# Algemene Voorwaarden

Laatst gewijzigd op **01-02-2022**



STARS kattentrimmer is gevestigd aan Oostkanaalweg 5, 2441 EZ te Nieuwveen, hierna te noemen 'STARS'. STARS biedt (nacht)verzorging van katten als service aan huis en is werkzaam in Zuid-Holland.

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen gelden, in alle gevallen waarbij gebruik wordt gemaakt van de diensten van STARS, onderstaande algemene voorwaarden:

## Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. STARS kattentrimmer: de natuurlijke of rechtspersoon, hierna te noemen 'STARS', die zijn bedrijf maakt van de uitoefening van een ambachtelijk bedrijf op het gebied van de verzorging van dieren op een wettelijk toegestane locatie waarbij deze activiteit de aantoonbare hoofdbron van inkomsten vormt voor de ondernemer of de onderneming.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die met STARS een overeenkomst van verzorging aangaat of wil aangaan.
- 1.3. Gastdier: de kat van de klant, waarvoor een overeenkomst van (nacht)verzorging wordt/is gesloten.
- 1.4. Overeenkomst: de overeenkomst van verzorging tussen STARS en de klant, waarbij STARS het gastdier gedurende een onbepaalde periode zal huisvesten en verzorgen tegen een door de klant te betalen prijs.
- 1.5. Overeenkomst op afstand: elke overeenkomst van verzorging waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand (telefonisch, per e-mail, whatsapp of sms).
- 1.6. Verzorging: de door STARS uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van het uiterlijk en welzijn van het gastdier.
- 1.7. Reservering: de afspraak tussen STARS en de klant op het tijdstip waarop STARS het verzorgen van het gastdier op zich neemt tegen het op het moment van in ontvangst nemen van de kat geldende tarief/tarieven.

## Artikel 2: Toepassing

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen STARS en de klant met betrekking tot de verzorging van het gastdier en eventuele tijdelijke huisvesting van een gastdier in de (mobiele) trimsalon. In incidentele gevallen wordt de verzorging bij de klant thuis gedaan.

## Artikel 3: Het aanbod

3.1 STARS brengt een aanbod mondeling, dan wel schriftelijk/elektronisch uit.

3.2 Het aanbod omvat in elk geval de volgende onderdelen:

- het tijdstip waarvoor de gevraagde reservering geldt;
- de prijs, eventuele toeslagen en de wijze van betaling hiervan;
- de gevallen waarin de verzorging van het gastdier kan worden geweigerd of gestaakt;
- de zorg van de klant om (thuis) aanwezig te zijn gedurende de gehele verzorging en het terugbrengen;
- de vermelding van het bestaan van de op de overeenkomst van toepassing zijnde algemene voorwaarden.

- 3.3 Een schriftelijk/elektronisch aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende dertig dagen nadat de consument het aanbod heeft ontvangen. Een mondeling aanbod wordt schriftelijk/elektronisch bevestigd en is daardoor een schriftelijk aanbod geworden.
- 3.4 Het schriftelijke/elektronische aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden.

## Artikel 4: De overeenkomst

- 4.1 De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod en de Algemene Voorwaarden.
- 4.2 Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de klant schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging hiervan.
- 4.3 Indien er sprake is van een overeenkomst op afstand, dan geldt voor de klant een bedenktijd van drie dagen.

## Artikel 5: Werkwijze

- 5.1 STARS werkt vachtsparend. Alleen slechte vacht (los haar, klitten en vilt) worden verwijderd.
- 5.2 STARS werkt katvriendelijk. Er worden geen onnodige handelingen verricht. Er wordt geprobeerd de (vacht)verzorging zo stress-arm mogelijk voor de kat te laten verlopen. De kat wordt zo snel mogelijk weer teruggebracht naar zijn/haar vertrouwde omgeving.
- 5.3 Ter bescherming van de trimmer worden nagels veelal geknipt.
- 5.4 Katvriendelijk prefereert boven vachtsparend. Als het voor de kat bijv. beter is om vachtproblemen te verhelpen door te scheren, zal dit prefereren boven uitkammen.
- 5.5 De trimmer van STARS bepaalt (eventueel in overleg met de klant) wat de beste oplossing is voor een vachtprobleem.

## Artikel 6: De prijs en de prijswijzigingen

- 6.1 De prijs die de klant moet betalen wordt vastgelegd in de gesloten overeenkomst. De prijs bevat de kosten van verzorging, eventuele toeslagen en de reiskosten van STARS.
- 6.2 Optredende prijsstijgingen tussen het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten en het moment waarop deze wordt uitgevoerd zijn niet van invloed op de overeengekomen prijs.
- 6.3 Het tweede lid is niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien, zoals verhoging van de BTW.
- 6.4 Indien de kat langer in de (mobiele) trimsalon moet verblijven omdat de eigenaar toch niet aanwezig is zullen kosten, welke voortvloeien uit het tijdelijk huisvesten van het gastdier, voor rekening van de klant komen.

## Artikel 7: De betaling

- 7.1 Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling van het nog openstaande bedrag plaats in contanten direct bij beëindiging van de overeenkomst tot verzorging. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door STARS aangegeven bankrekening of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
- 7.2 De klant ontvangt, indien gewenst en op verzoek, een bewijs van betaling van STARS.

## Artikel 8: Niet-tijdige betaling

- 8.1 Wanneer de klant niet betaalt conform het gestelde in artikel 7 van deze overeenkomst worden extra administratiekosten à € 25,- in rekening gebracht.
- 8.2 Als na het verstrijken van de betalingsherinnering met administratiekosten nog steeds niet is betaald, kan tot gerechtelijke of buitengerechtelijke incasso worden overgegaan. De hiervoor in redelijkheid gemaakte kosten zijn voor rekening van de klant. STARS is tevens gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

## Artikel 9: De annuleringsregeling

- 9.1 Bij annulering door de klant gelden voor deze de volgende betalingsverplichtingen:
- Annulering tot 24 uur vóór het ingaan van de overeenkomst: geen betalingsverplichting
  - Annulering minder dan 24 uur vóór het ingaan van de overeenkomst: 50% van het afgesproken tarief, met aftrek van eventuele reiskosten.
- 9.2 Annulering door STARS kan plaatsvinden bij ziekte van de verzorger, extreme weersomstandigheden (onweer, extreme koude of warmte, storm, gladheid) of overmacht. STARS zal dan zo spoedig mogelijk een nieuwe afspraak inplannen.

## Artikel 10: Rechten en plichten van STARS

- 10.1 STARS verplicht zich om conform de gesloten overeenkomst van (vacht)verzorging, deze dienst te verlenen op een wijze, zoals het een vakbekwame ondernemer betaamt.
- 10.2 STARS zal zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van de klant ten aanzien van de uitvoering van de verzorging van het gastdier, zolang dit vachtsparend en katvriendelijk is. Voor zover die wensen afwijken van de gebruikelijke gang van zaken, worden deze op verantwoordelijkheid van de klant uitgevoerd.
- 10.3 STARS verplicht zich om het te behandelen gastdier op het daartoe afgesproken tijdstip (met speling van 30 minuten voor en 30 minuten na afgesproken tijd) op te halen bij de klant.
- 10.4 STARS heeft het recht om verzorging te weigeren indien die niet in het belang van het gastdier is, te beoordelen door STARS, gebaseerd op een katvriendelijke- en vachtsparende verzorging.

## Artikel 11: Verantwoordelijkheden en plichten van de klant

- 11.1 De klant moet, uiterlijk bij het afleveren van het gastdier bij STARS alle gevraagde informatie verstrekken, die van belang is voor een goede en verantwoorde verzorging van het gastdier. Hieronder valt ook afwijkend gedrag (agressie) van het gastdier.
- 11.2 De klant is aansprakelijk voor de gevolgen wanneer STARS schade ondervindt als gevolg van het niet vermelden van gegevens of het verstrekken van onjuiste gegevens over het gastdier, tenzij dit de klant niet is toe te rekenen.

## Artikel 12: Aansprakelijkheid

- 12.1 STARS is tegenover de klant aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan hem of aan personen in zijn dienst, dan wel aan personen die in zijn opdracht incidenteel werkzaamheden verrichten, is toe te rekenen.
- 12.2 Deze aansprakelijkheid is maximaal het tarief van de geleverde verzorging en wordt alleen vergoed als binnen 30 dagen hiertoe schriftelijk een verzoek voor is ingediend door de klant.

- 12.3 STARS is tegenover de klant niet aansprakelijk voor schade aan persoonlijke bezittingen die de klant in de trimsalon meeneemt of achterlaat en de persoonlijke bezittingen en/of inboedel bij verzorging van het gastdier in de woning van de klant.
- 12.4 De klant is tegenover STARS aansprakelijk voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt. Dit is inclusief gemiste inkomsten vanwege herstel na lichamelijke verwonding van de trimmer.
- 12.5 De klant is tegenover STARS verantwoordelijk voor de schade die de klant veroorzaakt aan de (mobiele) trimsalon of de benodigdheden voor het verzorgen van het gastdier.

## Artikel 13: Klachten

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven schriftelijk of elektronisch, uiterlijk binnen 24 uur dagen na het verstrijken van de overeenkomst van verzorging (einde behandeling) worden ingediend bij STARS. Niet tijdig indienen van de klacht heeft tot gevolg dat de klant zijn rechten verliest.

Binnen drie werkdagen zal een schriftelijke of elektronische reactie worden gegeven door STARS. Hierin zal uitleg worden gegeven en, indien van toepassing, een compensatievoorstel.

## Artikel 14: Garantie

De garantie op de geleverde dienst beperkt zich tot het opnieuw verrichten van hetgeen onvoldoende of ondeugdelijk is verricht.

## Artikel 15: Geschillen

- 15.1 STARS is lid van belangenvereniging Dibevo. Dibevo heeft een geschillencommissie gezelschapsdieren die kan bemiddelen tussen klant en STARS.
- 15.2 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij STARS partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de klant aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- 15.3 De rechter in de vestigingsplaats van STARS is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft STARS het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- 15.4 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten (zie 15.1)

## Artikel 16: Afwijking van de Algemene Voorwaarden

Individuele afwijkingen van de Algemene Voorwaarden moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen STARS en de klant worden vastgelegd.