

Algemene voorwaarden

Deze voorwaarden zijn opgesteld om een heldere samenwerking tussen jou en de salon te waarborgen. Het klitten- en viltcontract hoort erbij. Beide vind je ook op groomr.nl/voorwaarden en in het Papertail-klantenportaal van je hond.

Artikel 1 — Definities

- **Salon:** Hondensalon Groomr, gevestigd te Heythuysen.
- **Klant:** de eigenaar(en) van de hond die gebruikmaakt van de diensten van de Salon.
- **Diensten:** alle aangeboden diensten, inclusief wassen, knippen, scheren, plukken, borstelen, nagels knippen, enz.
- **Overeenkomst:** de afspraak tussen de Klant en de Salon voor het leveren van Diensten.

Artikel 2 — Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, offertes en overeenkomsten tussen de Salon en de Klant. Door een afspraak te maken, via de website, e-mail, telefoon, WhatsApp, sms of in de Salon, gaat de Klant akkoord met deze voorwaarden en met het klitten- en viltcontract. De Salon stelt beide onder andere beschikbaar op de website, in het Papertail-klantenportaal, in de afspraakbevestigingen en herinneringen, en in de Salon. Het bevestigen ervan in het klantenportaal, per sms of WhatsApp of op papier is een extra service van de Salon. Heeft de Klant de voorwaarden of het contract niet gelezen of niet bevestigd, bijvoorbeeld omdat een bericht niet is aangekomen, dan blijven ze onverminderd van toepassing. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het kennisnemen ervan.

Artikel 3 — Afspraken

Afspraken kunnen worden gemaakt via de website, per e-mail, telefonisch, WhatsApp, sms of in de Salon. Bij het online boeken van een afspraak dient de Klant expliciet akkoord te gaan met deze voorwaarden.

Afspraken dienen minimaal **48 uur van tevoren** te worden verplaatst of geannuleerd. Bij niet tijdig verplaatsen of annuleren worden kosten in rekening gebracht:

- eerste keer binnen 48 uur verplaatsen en/of annuleren: 50% van de behandelkosten;
- bij de volgende keer: 100% van de behandelkosten;
- no-show: 100% van de behandelkosten.

De Klant kan de geboekte behandeling kosteloos wijzigen tot **48 uur van tevoren**. Wordt de behandeling binnen 48 uur voor de afspraak gewijzigd naar een kleinere behandeling, bijvoorbeeld van een volledige behandeling naar enkel wassen, dan wordt de oorspronkelijk geboekte behandeling in rekening gebracht. De Salon heeft de tijd voor die behandeling gereserveerd en kan deze op korte termijn niet meer aan een andere klant geven. Een wijziging naar een uitgebreidere behandeling is mogelijk als de planning van de Salon dat toelaat. In dat geval geldt het tarief van de uitgebreidere behandeling. Bij twijfel over de juiste behandeling kan de Klant vooraf contact opnemen met de Salon voor advies.

De Salon plant afspraken in via Papertail. Na het inplannen van een afspraak ontvangt de Klant een bevestiging per e-mail, en 24 uur voor de afspraak een herinnering per e-mail. De Klant kan in het eigen klantenportaal controleren of het juiste e-mailadres is vastgelegd. Deze e-mails zijn een extra service van de Salon. Ontvangt de Klant een bevestiging of herinnering niet, om welke reden dan ook, bijvoorbeeld omdat de e-mail niet is verstuurd of niet is aangekomen, dan blijft de afspraak onverminderd staan. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het noteren van de afspraak en voor het brengen van de hond op de afgesproken dag en tijd. Het niet ontvangen van een bevestiging of herinnering is geen grond om de kosten bij te laat verplaatsen, te laat annuleren of niet verschijnen te laten vervallen.

Artikel 4 — Tarieven en betaling

De actuele tarieven staan vermeld op de website en zijn inclusief btw. Betaling dient direct na de behandeling in de Salon te worden voldaan, contant, via het scannen van een QR-code of via een Tikkie. Pinnen is niet mogelijk. Bij late betaling(en) kan de Salon voorafbetaling vereisen.

De Salon behoudt zich het recht voor om de prijs van de behandeling aan te passen als blijkt dat de behandeling tijdens de uitvoering anders is dan oorspronkelijk werd ingeschat. In dat geval zal de Salon de eigenaar vooraf proberen te

bereiken via telefoon, WhatsApp en/of sms om de Klant te verwittigen van de wijziging. Als er geen contact mogelijk is, kan de Salon de behandeling voortzetten op basis van wat zij in het belang van de hond het beste acht.

Artikel 5 — Gezondheid en gedrag van de hond

De Klant is verplicht de Salon vooraf te informeren over gezondheidsproblemen, aandoeningen, medicijngebruik, recente operaties, allergieën, loopsheid of dracht, en over gedrag zoals bijten, snappen, springen of angst. De Klant geeft deze informatie door per bericht of bij het brengen van de hond, en geeft wijzigingen vóór de volgende afspraak door. Heeft de Klant een aandoening of gedrag niet of onjuist gemeld, dan komt de schade die daaruit voortvloeit voor rekening van de Klant.

Een behandeling is voor iedere hond lichamelijk en mentaal inspannend. Voor sommige honden is het risico daarvan groter. Dit zijn in ieder geval honden met epilepsie, hartproblemen of ademhalingsproblemen, honden die recent zijn geopereerd of medicijnen gebruiken, senioren, kortsnuitige rassen, zieke, zwakke of uitgeputte honden, honden met een slecht verzorgde of vervilte vacht, en honden waarvan de Salon eerder heeft aangegeven dat ze extra zorg of een bezoek aan de dierenarts nodig hebben (hierna: kwetsbare honden).

De Klant aanvaardt dat bij kwetsbare honden een verhoogd risico bestaat op onwel worden, letsel, stress en in uitzonderlijke gevallen overlijden, ook als de Salon zorgvuldig werkt. De Salon is niet aansprakelijk voor letsel of schade die het gevolg is van de gezondheid, leeftijd, lichaamsbouw, conditie, vachtconditie of verzorgingstoestand van de hond, of van het niet opvolgen van eerder gegeven advies. De Salon kan de behandeling van een kwetsbare hond aanpassen, pauzeren, inkorten of beëindigen, en kan vooraf een verklaring van de dierenarts vragen dat de hond de behandeling aankan.

Indien deze informatie niet wordt verstrekt of onjuist blijkt, behoudt de Salon zich het recht voor om extra kosten in rekening te brengen voor:

- het schoonmaken van de salon bij gezondheidsproblemen zoals vlooiën, teken of andere besmettelijke parasieten — honden met parasieten kunnen worden geweigerd of krijgen een verplichte vlooiënbehandeling tegen extra kosten;
- extra voorzorgsmaatregelen of werken onder verhoogd risico door gedragsproblemen;
- eventuele uitloop van de planning door de extra zorg of maatregelen.

De Salon kan de behandeling onderbreken of beëindigen als de situatie de veiligheid van de hond, andere dieren of medewerkers in gevaar brengt. Ondanks het afbreken wordt de volledige behandeling in rekening gebracht, tenzij het om onbekende gezondheidsproblemen gaat. De Salon behoudt zich het recht voor honden te weigeren die verdacht worden van gezondheids- of besmettingsrisico, agressief of storend gedrag vertonen of niet behandelbaar zijn. De Salon kan ook Klanten weigeren, bijvoorbeeld bij agressief of grensoverschrijdend gedrag, wanbetaling of herhaaldelijk niet verschijnen. De Salon houdt daarvoor een interne registratie bij.

Artikel 6 — Aansprakelijkheid

De Klant is verantwoordelijk voor schade veroorzaakt door zijn of haar hond aan de salon, haar medewerkers of andere honden, tenzij deze schade is veroorzaakt door nalatigheid van de salon of haar medewerkers. De Klant vrijwaart de salon voor aanspraken van derden die voortvloeien uit schade veroorzaakt door de hond (conform artikel 6:162 en 6:179 BW). De Klant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de hond en dient een aansprakelijkheidsverzekering te hebben die eventuele schade dekt.

Aan iedere behandeling zijn risico's verbonden die zich ook bij zorgvuldig werken kunnen voordoen. Denk aan een bloedend nageltje, huid- of scheerirritatie, een klein schaafwondje, shampoo of water in een oog of oor, stress, of letsel doordat de hond plotseling beweegt of springt. Ook kunnen onder de vacht aandoeningen zichtbaar worden die al aanwezig waren, zoals huidproblemen, wondjes, bulten, hematomen of parasieten. De Klant aanvaardt deze risico's. De Salon is hiervoor niet aansprakelijk, tenzij de schade het gevolg is van een fout die een zorgvuldig werkende trimster niet zou maken.

De Salon signaleert en adviseert, maar stelt geen diagnose. De Salon is niet aansprakelijk voor aandoeningen die tijdens de behandeling niet zijn opgemerkt, en niet voor de gevolgen als de Klant het advies om een dierenarts te bezoeken niet opvolgt.

Is de Salon aansprakelijk, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van de Salon in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Keert de verzekering niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de betreffende behandeling. De Salon is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals emotionele schade, gemiste werkuren, gemiste shows of waardevermindering van de hond.

Ontstaat er tijdens de behandeling letsel aan de hond, dan gelden de volgende afspraken:

- de Klant meldt het letsel aan de Salon voordat hij of zij een dierenarts bezoekt, of bij spoed zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 24 uur. Ontdekt de Klant het letsel pas later, dan meldt de Klant dit binnen 48 uur na de behandeling, met foto's;
- de Klant volgt het advies van de Salon en van de dierenarts op, ook voor de verzorging thuis;
- vergoed worden uitsluitend redelijke dierenartskosten die rechtstreeks verband houden met het letsel. Kosten van avond-, nacht-, weekend- of spoedconsulten worden alleen vergoed als de dierenarts verklaart dat spoed medisch noodzakelijk was;
- de Klant stuurt binnen 14 dagen de gespecificeerde rekening, het verslag van de dierenarts en foto's van het letsel, en geeft de Salon en haar verzekeraar toestemming om met de dierenarts over het letsel te overleggen;
- schade die ontstaat of verergert doordat het advies niet is opgevolgd, bijvoorbeeld doordat de hond een wond openlikt, komt voor rekening van de Klant.

Worden deze afspraken niet nagekomen, dan kan de Salon de schade niet goed laten beoordelen en kan de vergoeding lager uitvallen of vervallen.

Groomr is niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van eigendommen van klanten, bezoekers, medewerkers of stagiairs.

De beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid in deze voorwaarden gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de Salon.

Artikel 7 — Behandelingsvoorwaarden

Bij het boeken geeft de eigenaar toestemming voor de gekozen behandeling en erkent dat de hond in goede gezondheid verkeert. De uitgevoerde behandeling kan afwijken van de opgegeven behandeling wanneer de salon dit nodig acht voor het welzijn van de hond; in dat geval probeert Groomr de eigenaar eerst te bereiken via telefoon, WhatsApp en/of sms. Is er geen contact mogelijk, dan handelt de salon in het belang van de hond.

Bij klitten of vilt wordt de vacht eronderdoor geschoren, omdat uitkammen pijn doet. Hiervoor geldt het klitten- en viltcontract van de Salon. De Klant gaat daarmee akkoord bij het maken van een afspraak, en kan dit daarnaast bevestigen in het Papertail-klantenportaal, per sms of WhatsApp, of op papier in de Salon. Dit akkoord geldt voor alle afspraken, totdat de Salon een nieuwe versie van het contract stuurt. Het geschatte tarief voor een behandeling met vilt wordt vooraf met de Klant besproken. Extra toeslagen voor klitten en/of vilt, risico, vlooien en dergelijke komen daar bovenop. Lukt het niet om al het vilt in één behandeling te verwijderen, dan wordt een vervolgbehandeling op dezelfde manier berekend, met de prijs van de behandeling en de toeslag. Gaat de Klant niet akkoord met het scheren, dan kan de Salon de behandeling niet uitvoeren. De Klant neemt de hond dan mee en betaalt de prijs van de geboekte behandeling, zonder toeslagen, net als bij het wijzigen van een afspraak binnen 48 uur (artikel 3). De Salon is niet verantwoordelijk voor gezondheidsproblemen die zichtbaar worden na het verwijderen van vervilting, zoals huidirritaties of hematomen. Na het scheren groeit de vacht in uitzonderlijke gevallen trager, anders of niet terug. Hoe de vacht teruggroeit, hangt af van de gezondheid en het vachttype van de hond en valt buiten de invloed van de Salon. De Salon is hiervoor niet aansprakelijk en adviseert de Klant in dat geval de dierenarts te raadplegen.

Een behandeling kan geheel of gedeeltelijk worden uitgevoerd door een stagiair, onder direct toezicht van de Salon.

Artikel 8 — Foto's en marketing

De Salon maakt foto's en video's van de hond, voor het klantdossier en voor promotionele doeleinden, en mag deze gebruiken op de website en sociale media, ook met de naam en het ras van de hond. Wil de Klant dit niet, dan geeft de Klant dat door per bericht. Foto's waarop de Klant zelf herkenbaar staat, gebruikt de Salon alleen met toestemming van de Klant.

Artikel 9 — Privacy en gegevensbescherming

De Salon verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het leveren van diensten en worden niet gedeeld met derden zonder toestemming van de Klant.

Artikel 10 — Klachten en redo-beleid

Klachten over de behandeling dienen binnen 48 uur schriftelijk te worden gemeld. Een aanvraag voor het bijwerken van de behandeling kan binnen 48 uur worden ingediend; mits gegrond wordt dit kosteloos hersteld op een in overleg gepland moment.

Artikel 11 — Overmacht

De Salon is niet aansprakelijk voor het niet nakomen van verplichtingen als gevolg van overmacht, zoals natuurrampen, pandemieën of technische storingen. Wordt een afspraak door de trimmer of salon verplaatst of geannuleerd door ziekte of onvoorziene omstandigheden, dan kan de Klant geen rechten of financiële compensatie claimen; de salon plant in dat geval een alternatieve afspraak in.

Artikel 12 — Huisregels

Honden dienen aangeliind en, indien nodig, gemuilkorfd te zijn bij binnenkomst. Klanten worden verzocht hun hond vooraf uit te laten. Doet een hond herhaaldelijk zijn behoefte in de salon, dan kan Groomr extra kosten in rekening brengen voor het schoonmaken en de extra zorg.

De Klant haalt de hond op de afgesproken tijd op. Wordt de hond zonder overleg later opgehaald, dan kan de Salon de toeslag voor later ophalen in rekening brengen zoals vermeld op de website. Is de hond na sluitingstijd nog niet opgehaald, dan probeert de Salon de Klant te bereiken via de contactgegevens die de Klant heeft opgegeven. Is de Klant niet bereikbaar, of wordt de hond achtergelaten of niet opgehaald, dan mag de Salon contact opnemen met de dierenpolitie, een dierenasiel of een andere dierenopvang, en de hond daar onderbrengen. De kosten daarvan, en de toeslag voor later ophalen, zijn voor rekening van de Klant.

Artikel 13 — Noodgevallen

Heeft de hond tijdens of direct na de behandeling naar het oordeel van de Salon direct dierenartshulp nodig, dan probeert de Salon eerst de Klant te bereiken. Lukt dat niet direct, of laat de toestand van de hond geen uitstel toe, dan geeft de Klant de Salon toestemming om zonder voorafgaand overleg een dierenarts in te schakelen en de hond daarheen te brengen. Waar mogelijk is dat de eigen dierenarts van de Klant, anders de dichtstbijzijnde beschikbare dierenarts.

De kosten van onderzoek en behandeling, inclusief eventuele avond-, weekend- of spoedtarieven, zijn voor rekening van de Klant, tenzij de noodsituatie het gevolg is van een fout van de Salon. Heeft de Salon kosten voorgeschoten, dan betaalt de Klant deze binnen 14 dagen terug. Over ingrijpende behandelingen beslist de Klant zelf, tenzij de Klant onbereikbaar is en de dierenarts direct ingrijpen noodzakelijk acht.

Artikel 14 — Voorwaarden en wijzigingen

Deze voorwaarden zijn beschikbaar op de website, in de Salon en via de bevestigingsmail bij het maken van een afspraak. De Klant ontvangt deze voorwaarden vóór de eerste behandeling en kan dit bevestigen in het Papertail-klantenportaal, per sms of WhatsApp, of op papier in de Salon. De Salon behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen; wijzigingen worden minimaal 30 dagen voor de ingangsdatum gecommuniceerd.

Artikel 15 — Toepasselijk recht

Op alle rechtsverhoudingen tussen de Salon en de Klant is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Salon is gevestigd.

Contactgegevens

Hondensalon Groomr
Biesstraat 34, 6093 AD Heythuysen
06 38 20 58 79 · info@groomr.nl · www.groomr.nl