

ALGEMENE VOORWAARDEN MY BEST FRIEND – PET CARE

ARTIKEL 1: DEFINITIES

1.1. My Best Friend, gevestigd te Ichtegem, ondernemingsnummer 0754.657.822, wordt in deze voorwaarden aangeduid als 'dienstverlener'.

1.2. De wederpartij wordt aangeduid als 'opdrachtgever'.

1.3. Overeenkomst: iedere tussen de dienstverlener en de opdrachtgever tot stand gekomen overeenkomst (mondeling of schriftelijk) voor trimbehandelingen, fysiotherapeutische sessies of de aankoop van producten in de shop.

1.4. Huisdier: het dier (hond, kat of ander klein huisdier) waarvoor de overeenkomst wordt afgesloten.

ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID EN AFSPRAKEN

2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, werkzaamheden en de levering van diensten en producten (inclusief webshop) door de dienstverlener.

2.2. Uitsluitend op afspraak: Alle diensten, zowel voor het trimsalon als voor de fysiotherapiepraktijk en fysieke winkelbezoeken, vinden uitsluitend plaats op afspraak.

2.3. Indien er geen mailadres is verstrekt, gaat de opdrachtgever akkoord met deze voorwaarden door het vastleggen van de afspraak.

ARTIKEL 3: AANBOD, TARIEVEN, KORTINGEN EN KLANTENKAARTEN

3.1. Een aanbod geldt niet automatisch voor vervolgafspraken.

3.2. Tarieven zijn gebaseerd op het huidige prijspeil. De dienstverlener mag deze aanpassen wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen.

3.3. Betalingen dienen tijdig te geschieden; bij gebreke is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim.

3.4. De dienstverlener kan niet aan een aanbod worden gehouden bij een kennelijke vergissing of verschrijving.

3.5. Kortingen en klantenkaarten kunnen te allen tijde worden ingetrokken of stopgezet door de dienstverlener.

3.6. Indien kortingen of klantenkaarten worden stopgezet, zal het samen gespaarde bedrag op de klantenkaart worden verrekend bij de eerstvolgende afspraak.

ARTIKEL 4: INFORMATIEVERSTREKKING

4.1. De opdrachtgever stelt alle relevante informatie (medisch, gedrag, etc.) tijdig beschikbaar.

4.2. De dienstverlener is gerechtigd een overeenkomst te weigeren wanneer de hygiëne of gezondheid in het geding komt.

ARTIKEL 5: UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST & WELZIJN

5.1. Prioriteit voor Welzijn: Bij alle behandelingen staat het welzijn van de hond of kat centraal. De dienstverlener kiest de verzorging die hier het beste bij aansluit.

5.2. De dienstverlener voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit.

5.3. Indien de opdrachtgever een behandeling

wenst tegen het professionele advies van de dienstverlener in (bijvoorbeeld bij vervilting), is dit op eigen verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.

5.4. Specifieke bepalingen Fysiotherapie:

- De fysiotherapeut handelt naar beste inzicht, maar geeft geen garantie op volledig herstel.
- Sessies worden uitgevoerd op basis van behandelplannen die zijn opgesteld tijdens een intakegesprek door een gediplomeerd fysiotherapeut.
- De dienstverlener koppelt op regelmatige basis terug naar de fysiotherapeut over het verloop van de behandeling.

ARTIKEL 6: WIJZIGING EN ANNULERING

6.1. Annuleren kan kosteloos tot 48 uur voor de afspraak (telefonisch).

6.2. Bij annulering binnen 48 uur of een 'no show' wordt de behandeling 100% in rekening gebracht.

ARTIKEL 7: AANSPRAKELIJKHEID

7.1. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

7.2. Er is geen aansprakelijkheid voor schade door vervilting (waardoor korter scheren nodig is) of reacties op hypoallergene producten.

ARTIKEL 8: BIJZONDERE BEPALINGEN (AANWEZIGHEID EIGENAAR)

8.1. Honden: De opdrachtgever kan doorgaans niet bij de hond blijven tijdens de trimbehandeling, tenzij de dienstverlener toestemming geeft.

8.2. Katten en Fysiotherapie: In afwijking van het bovenstaande blijven eigenaren wel aanwezig bij de vachtverzorging van hun kat of tijdens een fysiotherapeutische sessie.

8.3. Bij honden wordt het uur van afhalen afgesproken of via bericht doorgegeven. Bij laattijdig afhalen geldt een supplement van €15 per halfuur.

ARTIKEL 9: INTELLECTUEEL EIGENDOM EN PRIVACY

9.1. Beeldmateriaal van gecreëerde kapsels mag worden gebruikt voor promotiedoeleinden (Social media, portfolio, etc.), tenzij vooraf uitdrukkelijk bezwaar is gemaakt.

9.2. Partijen zijn gehouden tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie.

ARTIKEL 10: KLACHTEN EN GESCHILLEN

10.1. Klachten moeten binnen 2 kalenderdagen schriftelijk en gemotiveerd worden gemeld.

10.2. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

10.3. Het Belgisch recht is van toepassing.

SPECIFIEKE VOORWAARDEN MET BETREKKING TOT DE WEBSHOP

1. Toepassing en goedkeuring voorwaarden.

1.1 De bestelling en verkoop van producten via www.mybestfriend.be of https://www.facebook.com/mybestfriend_shopandmore wordt u aangeboden door mevrouw Emmy VANTIEGHEM, met ondernemingsnummer BE.0754.657.822 en zetel te 8480 Ichtegem Steenstraat 6 (hierna de verkoper), deze algemene verkoopsvoorwaarden zijn die van de verkoper.

1.2 Onder "Koper" wordt verstaan elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een of meerdere product(en), aankoopt via de webshop of facebookwinkel evenzo iedere bezoeker van de webshop.

1.3 Huidige verkoopsvoorwaarden zijn van toepassing op al de verkopen aangeboden op en gerealiseerd via de webshop www.mybestfriend.be of via de Facebook winkel https://www.facebook.com/mybestfriend_shopandmore of andere overeenkomsten tot stand gekomen via een van deze kanalen.

1.4 Deze voorwaarden zijn van toepassing met uitsluiting van alle andere voorwaarden, met name degene die gelden voor de verkoop in de winkel van verkoper.

1.5 De verkoper is uitsluitend actief in België & Nederland. Bijgevolg kan de verkoper uw bestelling enkel aanvaarden indien het leveringsadres in België of Nederland gelegen is en dit leveringsadres geen postbusadres is.

1.6 Door het plaatsen van een bestelling verklaart de koper kennis te hebben genomen van de verkoopsvoorwaarden en aanvaardt de koper de verkoopsvoorwaarden.

1.7 Indien bij een gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig zouden worden verklaard, blijven de overige bepalingen van deze verkoopsvoorwaarden integraal van kracht.

2. Totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Er komt slechts een koopovereenkomst tussen de verkoper en de koper tot stand nadat de bestelling van de (potentiële) koper expliciet wordt aanvaard door de verkoper die de koper hiervan bij bevestigingsschrijven op de hoogte stelt.

2.2 De ontvangst van het bevestigingsschrijven door de koper is het ogenblik waarop de overeenkomst wordt gesloten.

2.3 De verkoper behoudt zich het recht voor de bestelling niet te aanvaarden of desgevallend de overeenkomst te ontbinden zonder hiervoor aan de koper enige schadevergoeding verschuldigd te zijn, doch mits terugbetaling van de eventueel betaalde sommen.

In het bijzonder wanneer in het verleden problemen zijn gerezen met degene die de bestelling plaatst of diens gezinsleden in het geval van natuurlijke personen, alsook indien in het verleden problemen zijn gerezen op het opgeven leveringsadres of in het geval van nog openstaande facturen.

3. Prijzen

3.1 De prijzen van de producten worden aangegeven in euro met alle taksen inbegrepen, uitgezonderd de deelname in de verzendingskosten.

3.2 De verkoper behoudt zich het recht voor om zijn prijzen op elk moment te wijzigen, niettemin worden de producten gefactureerd op basis van de tarieven die gelden op het ogenblik dat de bestelling wordt aangevaard.

3.3 De verkoper kan niet aansprakelijk gesteld worden voor (typ)fouten die in zijn aanbiedingen voorkomen waarvan de koper redelijkerwijs moest aannemen dat deze (typ)fouten betreffen.

3.4 De verschuldigde prijs is deze welke wordt vermeld in het bevestigingsschrijven.

3.5 De verkoper behoudt zich het recht voor de verschuldigde prijs na de totstandkoming van de overeenkomst te wijzigen bijvoorbeeld op basis van prijswijzigingen van invloed op de verzendingskosten, nieuwe taksen of (typ)fouten.

3.6 Indien de prijs wordt verhoogd, dan heeft de koper het recht de overeenkomst te ontbinden zonder kosten te zijner last noch gehoudenheid van de verkoper tot het betalen van eventuele schadevergoeding.

3.7 De producten blijven eigendom van de verkoper tot deze de prijs volledig en definitief betaald heeft gekregen.

4. Betaling

4.1 Voor de bestelling van producten zijn er diverse betaalmogelijkheden voorzien zoals Credit Card, internet bankieren, Payconiq, ... Bij gebruik van hogervermelde betalingssystemen dient de koper uiteraard ook de eventuele voorwaarden van de betrokken beheerders te respecteren, tevens is de verkoper geen partij in de relatie tussen de koper en de beheerder van het betaalsysteem.

4.2 De verkoper verbindt zich ertoe om naar best vermogen de veiligheid van de gebruiker van de webshop te garanderen, doch kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor gebeurlijke schade door het onveilig, foutief of nalatig gebruik van de webshop door de koper zelf, noch voor gebeurlijke schade aangericht door derden die misbruik zouden maken van de website of het betalingssysteem, behoudens grove schuld of opzet vanwege de verkoper, zijn aangesteld en of lasthebbers.

4.3 De verkoper respecteert de regels met het oog op het toelaten van de terugbetaling van de door de consument gestorte bedragen conform de Wet van 6 april 2010 betreffende de Marktpraktijken en Consumenten bescherming.

4.4 In het geval een betalingstermijn werd bedongen en in elk geval 30 dagen na levering is de koper, van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling, een moratoire intrest verschuldigd voor laattijdige betaling van 1 % per maand en een schadevergoeding van 10% met een minimum van 50,00 €.

5. Levering

5.1 De producten worden opgestuurd naar het verzendingsadres dat wordt opgegeven bij de bestelling (thuisadres of ander adres).

5.2 Uiteraard stelt de verkoper alles in het werk binnen een zo kort mogelijke termijn de producten te leveren, de koper stelt alles in het werk de producten in ontvangst te nemen tijdens de leveringstermijn.

5.3 Werden de bestelde goederen niet binnen de

30 dagen geleverd, dan kan een bijkomende termijn worden afgesproken tussen koper en verkoper.

Bij ontstentenis van bijkomende termijn wordt de overeenkomst van rechtswege ontbonden en zal de verkoper de eventueel ontvangen betaling binnen de 30 dagen terugbetalen.

6. Verzakingsrecht

6.1 Het verzakingsrecht is enkel van toepassing voor de aankoop via de webshop door natuurlijke personen of rechtspersonen die, uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden, deze producten verwerven of gebruiken.

6.2 De Wet van 6 april 2010 betreffende de Marktpraktijken en Consumenten bescherming, laat de consument toe om binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van het product de verkoper te berichten dat hij van de verkoop afziet, zonder boete en zonder opgave van motief.

Voor de wettelijke bepalingen zie : [onderaan, na artikel 8.2](#)

6.3 De goederen moeten dan binnen dezelfde termijn op kost van de koper in de oorspronkelijke, onbeschadigde en originele verpakking, zonder enig afgedrukte band, noch stickers, noch enig schrijven op de doos, samen met alle toebehoren, de gebruiksaanwijzing en (een kopie van) de factuur/leveringsbron teruggestuurd worden naar:

www.mybestfriend.be
t.a.v. Emmy Vantieghem
Steenstraat 6
8480 Ichtegem

6.4 Onvolledige, beschadigde, door de consument gebruikte of bevuilde goederen worden niet teruggenomen.

6.5 Ten laatste 30 dagen na aanvaarding van de terugzending zal de verkoper de eventueel betaalde sommen terugstorten, uitgezonderd de rechtstreekse kosten voor het terugzenden van de goederen (cfr. artikelen 5.3 en 6.3).

6.6 In het geval van artikel 6.5 de verkoper na 30 dagen na aanvaarding van de terugzending niet is overgegaan tot terugbetaling, is de verkoper, van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling, een moratoire intrest verschuldigd voor laattijdige betaling van 1 % per maand en een schadevergoeding van 10% met een minimum van 50,00 €.

6.7 Ex artikel 47 §4, 2° & 3° Wet van 6 april 2010 betreffende de Marktpraktijken en Consumenten bescherming, is het verzakingsrecht niet van toepassing op :

- de levering van goederen die volgens de specificaties van de consument zijn vervaardigd of die een duidelijk persoonlijk karakter hebben of die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden of snel kunnen bederven of verouderen
- de levering diervoeding waarvan de verpakking geopend is.

7. Privacy

7.1 Uw persoonlijke gegevens worden opgeslagen door de verkoper en bewaard in uw persoonlijke rekening om de verkoper toe te laten uw transactie correct uit te voeren. Eenmaal deze gegevens zijn opgeslagen, zullen uw latere transacties sneller verlopen.

7.2 De verkoper leeft de Belgische wet na van 8 december 1992 met betrekking tot het verwerken van persoonlijke gegevens, gewijzigd door de wet van 11 december 1998, waarin rekening wordt

gehouden met de Europese richtlijn van 24 oktober 1995.

Deze wet bepaalt dat de persoon of het bedrijf die gegevens verzamelen, de toestemming moeten hebben van de persoon over wiens persoonlijke gegevens het gaat, dat de gegevens relevant, juist en correct moeten zijn en dat ze moeten verzameld worden voor specifieke, duidelijke en wettelijke doeleinden. De persoon over wiens persoonlijke gegevens het gaat, moet er toegang toe hebben en het recht de informatie die hem/haar betreft te wijzigen.

7.3 De verkoper verbindt zich ertoe om geen enkele persoonlijke informatie door te geven aan andere organisaties met al dan niet commerciële doeleinden.

8. Toepasselijk recht

8.1 De verkoop waarop de huidige verkoopsvoorwaarden betrekking hebben, is onderworpen aan het Belgisch recht.

8.2 Alleen de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Oostende zijn bevoegd.

Wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

Art. 47

1. Bij elke overeenkomst op afstand beschikt de consument over een termijn van ten minste 14 kalenderdagen waarbinnen hij de overeenkomst kan herroepen. Hij kan dit recht uitoefenen zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief.

Onverminderd de bepalingen van artikel 48, § 2, tweede streepje, kunnen aan de consument, voor de uitoefening van zijn herroepingsrecht, slechts de rechtstreekse kosten voor het terugzenden van de goederen aangerekend worden.

Voor de uitoefening van dit recht gaat de termijn in:

- voor de goederen, te rekenen van de dag na de levering aan de consument, wanneer aan de informatieverplichtingen bedoeld in artikel 46, § 1, voldaan is;
- voor de diensten, te rekenen van de dag na het afsluiten van de overeenkomst of vanaf de dag waarop aan de informatieverplichtingen bepaald in artikel 46, § 1, voldaan is, zo daaraan werd voldaan na het afsluiten van de overeenkomst, mits de termijn de in § 2 vermelde termijn van drie maanden niet overschrijdt.

Wat de naleving van de herroepingstermijnen betreft, wordt de kennisgeving als tijdig aangemerkt indien zij schriftelijk of op een voor de ontvanger beschikbare en toegankelijke duurzame drager is verzonden vóór het verstrijken van de termijn.

2. Wanneer de onderneming niet heeft voldaan aan de verplichtingen bepaald in artikel 46, § 1, is de herroepingstermijn drie maanden. Deze termijn gaat in:

- voor de goederen, te rekenen van de dag van levering aan de consument;
- voor de diensten, te rekenen van de dag waarop de overeenkomst werd afgesloten.

Indien binnen deze termijn van drie maanden de inlichtingen bedoeld in artikel 46, § 1, verstrekt zijn, begint de termijn bedoeld in § 1 te lopen de dag na de ontvangst van de inlichtingen.

Voor de goederen die het voorwerp uitmaken van

opeenvolgende leveringen beginnen de herroepingstermijnen te lopen de dag na de eerste levering.

3. In geval van uitoefening van het herroepingsrecht waarin voorzien is in §§ 1 en 2, is de onderneming gehouden tot terugbetaling van de door de consument gestorte bedragen, zonder kosten. Deze terugbetaling moet plaatsvinden ten laatste binnen de dertig dagen die volgen op de herroeping.

4. Tenzij de partijen anders zijn overeengekomen, kan de consument het herroepingsrecht waarin §§ 1 en 2 voorzien niet uitoefenen voor overeenkomsten:

1° betreffende de levering van diensten waarvan de uitvoering met instemming van de consument begonnen is vóór het einde van de in § 1 bedoelde herroepingstermijn;

2° betreffende de levering van goederen die volgens de specificaties van de consument zijn vervaardigd of die een duidelijk persoonlijk karakter hebben of die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden of snel kunnen bederven of verouderen;

3° betreffende de levering van audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling door de consument is verbroken;

4° betreffende de levering van dagbladen, tijdschriften en magazines;

5° voor diensten voor weddenschappen en loterijen;

6° betreffende de levering, op de woon- of verblijfplaats of de werkplek van de consument, van levensmiddelen of dranken of van andere goederen voor courant huishoudelijk gebruik door frequent en op gezette tijden langskomende bezorgers.

Art. 48

1. Tenzij de partijen anders zijn overeengekomen, moet de onderneming de bestelling uitvoeren uiterlijk binnen dertig dagen te rekenen van de dag volgend op die waarop de consument zijn bestelling aan de onderneming heeft toegezonden.

Indien de onderneming de overeenkomst niet tijdig uitvoert, heeft de consument het recht deze zonder gerechtelijke tussenkomst en met eenvoudige kennisgeving aan de onderneming, te ontbinden, mits op dat ogenblik de onderneming het bestelde goed nog niet heeft verzonden of nog geen aanvang heeft gemaakt met de verstrekking van de bestelde dienst, dit alles onverminderd het recht van de consument op schadevergoeding zo daar aanleiding toe bestaat. Geen enkele vergoeding en geen onkosten kunnen van de consument worden geëist uit hoofde van deze ontbinding. Bovendien moet de consument binnen dertig dagen de bedragen terugbetaald krijgen die hij desgevallend als betaling heeft gestort.

2. Bij uitoefening van het herroepingsrecht met toepassing van artikel 47 kunnen de eventuele kosten voor terugzending niet ten laste van de consument worden gebracht, indien:

- het geleverde goed of de verstrekte dienst niet beantwoordt aan de beschrijving van het aanbod;
- de onderneming haar in de artikelen 45 en 46, § 1 bedoelde informatieverplichtingen niet heeft vervuld.

3. In geval van uitoefening van het herroepingsrecht met toepassing van artikel 47 kan de consument die een kredietovereenkomst heeft gesloten teneinde de betaling van het goed of van de dienst, voorwerp van de overeenkomst, volledig of gedeeltelijk te financieren, deze kredietovereenkomst herroepen zonder kosten noch vergoeding, op voorwaarde:

1° dat de kredietovereenkomst werd gesloten met de onderneming of verstrekt door een derde, voor zover er een akkoord bestaat tussen deze derde en de onderneming, met als doel het verzekeren van de financiering van de verkoop door deze laatste, en,

2° dat de herroeping van de kredietovereenkomst gebeurt binnen de termijnen en volgens de nadere regels, bedoeld in artikel 47.