

# Algemene voorwaarden

## Webwinkel

### Inleiding

Hieronder vindt u onze Algemene Voorwaarden. Deze zijn steeds van toepassing als u gebruik maakt van of een bestelling plaatst via onze Website. De Algemene Voorwaarden bevat belangrijke informatie voor u als koper. Lees deze daarom goed door. Wij raden u verder aan deze voorwaarden op te slaan of af te drukken, zodat u ze op een later moment nog eens kunt teruglezen.

### Artikel 1. Definities

- 1.1. **Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding:** gevestigd te Beutenaken en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 69023395 handelend onder de naam Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding.
- 1.2. **Website:** de website van Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding, te raadplegen via <https://wenonah.nl/webshop> en alle bijbehorende subdomeinen.
- 1.3. **Klant:** de natuurlijke persoon die niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf een Overeenkomst aangaat met Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding en/of zich geregistreerd heeft op de Website.
- 1.4. **Overeenkomst:** iedere afspraak of overeenkomst tussen Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding en Klant, van welke overeenkomst de Algemene Voorwaarden integraal onderdeel uitmaken.
- 1.5. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden.

### Artikel 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1. Op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en leveringen van Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Indien Klant in zijn opdracht, bevestiging of mededeling inhoudende aanvaarding bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in de Algemene Voorwaarden, zijn deze voor Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding slechts bindend, indien en voor zover

deze door Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

- 2.3. Voor het geval dat naast deze Algemene Voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, zijn die voorwaarden ook van toepassing, maar kan Klant zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

### **Artikel 3. Prijzen en informatie**

- 3.1. Alle op de Website en in andere van Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding afkomstige materialen vermelde prijzen zijn inclusief btw en, tenzij op de Website anders vermeld, andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 3.2. Indien er verzendkosten worden gerekend, zal dit duidelijk, tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst worden vermeld. Daarnaast zullen deze kosten in het bestelproces apart worden weergegeven.
- 3.3. De inhoud van de Website is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding kan echter niet garanderen dat alle informatie op de Website te allen tijde juist en volledig is. Alle prijzen en overige informatie op de Website en in andere van Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding afkomstige materialen zijn dan ook onder voorbehoud van kennelijke programmeer- en typefouten.
- 3.4. Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor (kleur)afwijkingen ten gevolge van beeldschermkwaliteit.

### **Artikel 4. Totstandkoming Overeenkomst**

- 4.1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de Klant van het aanbod van Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding en het voldoen aan de daarbij door Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding gestelde voorwaarden.
- 4.2. Indien Klant het aanbod via elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, heeft de Klant de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden.
- 4.3. Indien blijkt dat bij de aanvaarding of op andere wijze aangaan van de Overeenkomst door Klant onjuiste gegevens zijn verstrekt, heeft Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding het recht om pas aan haar verplichting te voldoen nadat de juiste gegevens zijn ontvangen.

- 4.4. Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding kan zich binnen wettelijke kaders op de hoogte stellen of Klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, maar ook van alle feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst. Indien Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd om gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden, zoals vooruitbetaling te verbinden.

## **Artikel 5. Uitvoering Overeenkomst**

- 5.1. Zodra de bestelling door Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding is ontvangen, stuurt Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding de producten met inachtneming van het in lid 3 van dit Artikel gestelde zo spoedig mogelijk toe.
- 5.2. Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding is gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst.
- 5.3. Op de Website wordt duidelijk, tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst omschreven op welke wijze levering zal plaatsvinden en binnen welke termijn de producten geleverd zullen worden. Indien geen levertermijn is overeengekomen of is vermeld, zullen producten in ieder geval binnen 30 dagen geleverd worden.
- 5.4. Indien Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding de producten niet binnen de overeengekomen termijn kan leveren, stelt zij Klant daarvan in kennis. Klant kan in dat geval akkoord gaan met een nieuwe leverdatum of hij krijgt de mogelijkheid om de Overeenkomst kosteloos te ontbinden.
- 5.5. Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding raadt Klant aan de geleverde producten te inspecteren en de daarbij gebleken gebreken binnen bekwame tijd, bij voorkeur schriftelijk, te melden. Zie nader het Artikel omtrent garantie en conformiteit.
- 5.6. Zodra de te leveren producten op het opgegeven afleveradres zijn afgeleverd, gaat het risico, waar het deze producten betreft, over op Klant. Indien uitdrukkelijk anders is afgesproken, gaat het risico al eerder over op Klant. Als Klant besluit de producten af te halen, gaat het risico over bij overdracht van de producten.
- 5.7. Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding is gerechtigd een soortgelijk product van soortgelijke kwaliteit te leveren zoals het bestelde product, indien het bestelde niet meer leverbaar is. Klant is dan gerechtigd de Overeenkomst kosteloos te ontbinden en het product kosteloos te retourneren.

## **Artikel 6. Herroepingsrecht**

- 6.1. Dit artikel is slechts van toepassing op de Klant zijnde een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
- 6.2. Klant heeft het recht de op afstand gesloten Overeenkomst met Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding binnen 14 dagen na ontvangst van het product, zonder opgave van redenen, kosteloos te ontbinden.
- 6.3. De termijn gaat in op de dag nadat de Klant, of een vooraf door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
- als Klant in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop Klant, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen;
  - als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop Klant, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - bij Overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop Klant, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.
- 6.4. Klant dient de retourkosten zelf te dragen, indien deze kosten hoger zijn dan het reguliere posttarief geeft Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding een raming van deze kosten. De verzendkosten die door Klant zijn gemaakt bij de aankoop van het product worden niet begrepen onder de kosten voor het retourneren en blijven voor eigen rekening van Klant.
- 6.5. Binnen de in lid 1 bedoelde herroepingstermijn zal Klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Klant zal de verpakking slechts openen en het product slechts gebruiken voor zover dit nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van producten na te gaan. Uitgangspunt hierbij is dat deze inspectie niet verder mag gaan dan dat Klant in een fysieke winkel zou kunnen.
- 6.6. Klant is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in het vorige lid.
- 6.7. Klant kan de Overeenkomst conform de in lid 1 van dit Artikel gestelde termijn ontbinden door het modelformulier voor herroeping (digitaal) te zenden aan Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding, of op andere ondubbelzinnige wijze aan Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding kenbaar te maken dat hij van de aankoop af ziet. Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding bevestigt in geval van een digitale melding de ontvangst van die melding. Na ontbinding heeft Klant nog 14 dagen om het product terug te zenden. Het is ook mogelijk om binnen de in lid 1 van dit Artikel gestelde bedenktijd het product direct terug te zenden, mits het modelformulier voor herroeping of andere ondubbelzinnige verklaring voor

herroeping is bijgesloten.

Producten kunnen geretourneerd worden naar:

Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding  
Beutenaken 40  
6278 NB, Beutenaken

- 6.8. Reeds door Klant (vooruit) betaalde bedragen zullen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding van de Overeenkomst worden terugbetaald aan Klant op dezelfde wijze als dat Klant de bestelling heeft betaald. Als Klant heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen. Tenzij Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding aanbiedt het product zelf af te halen, mag Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding wachten met terugbetalen tot Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding het product heeft ontvangen of tot Klant aantoon dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
- 6.9. Op de Website wordt duidelijk, tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst informatie over het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht en een eventuele gewenste procedure vermeld.
- 6.10. Het herroepingsrecht geldt niet voor:
- Producten die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de Klant;
  - Producten die snel kunnen bederven of verouderen;
  - Producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

## **Artikel 7. Betaling**

- 7.1. Klant dient betalingen aan Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding volgens de in de bestelprocedure en eventueel op de Website aangegeven betaalmethoden te voldoen. Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding is vrij in de keuze van het aanbieden van betaalmethoden en deze kunnen ook van tijd tot tijd wijzigen. In geval van betaling na levering kent Klant een betalingstermijn van 14 dagen ingaand op de dag na levering.
- 7.2. Indien de Klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding is gewezen op de te late betaling en Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding de Klant een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente

verschuldigd en is Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding kan ten voordele van Klant afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## **Artikel 8. Garantie en conformiteit**

- 8.1. Dit artikel is slechts van toepassing indien er sprake is van een Klant die niet handelt in uitoefening van zijn beroep of bedrijf. Indien er door Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding een aparte garantie op de producten wordt gegeven geldt, onverminderd het zojuist gestelde, dit voor alle type Klanten.
- 8.2. Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding staat er voor in dat de producten 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. Indien specifiek overeengekomen, staat Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
- 8.3. Indien het afgeleverde product niet aan de Overeenkomst beantwoordt, dan dient Klant binnen een redelijke termijn nadat hij het gebrek heeft ontdekt Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding daarvan in kennis te stellen.
- 8.4. Indien Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding de klacht gegrond acht, worden na overleg met Klant de relevante producten hersteld, vervangen of vergoed. De maximale vergoeding is, met inachtneming van het Artikel aangaande aansprakelijkheid gelijk aan de door Klant betaalde prijs over het product.

## **Artikel 9. Klachtenprocedure**

- 9.1. Indien Klant een klacht heeft over een product (conform Artikel aangaande garantie en conformiteit) en/of over andere aspecten van de dienstverlening van Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding, dan kan hij bij Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding telefonisch, per e-mail of per post een klacht indienen. Zie de contactgegevens onder aan de Algemene Voorwaarden.
- 9.2. Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding geeft Klant zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 3 dagen na ontvangst van de klacht, een reactie op zijn klacht. Indien het nog niet mogelijk is een inhoudelijke of definitieve reactie te geven, dan zal Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding binnen 3 dagen na de ontvangst van de klacht, de klacht

bevestigen en een indicatie geven van de termijn waarbinnen zij verwacht een inhoudelijke of definitieve reactie te geven op de klacht van Klant.

- 9.3. Klant die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf kan ook een klacht indienen via het Europese geschillenbeslechtsplatform, te bereiken via <http://ec.europa.eu/odr/>.

#### **Artikel 10. Persoonsgegevens**

- 10.1. Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding verwerkt de persoonsgegevens van Klant conform de op de Website gepubliceerde privacy statement.

#### **Artikel 11. Slotbepalingen**

- 11.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 11.2. Voor zover door regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding gevestigd is.
- 11.3. Indien een bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Algemene Voorwaarden aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.
- 11.4. Onder "schriftelijk" wordt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail en fax verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.

#### **Contactgegevens**

Mocht u na het lezen van deze Algemene Voorwaarden vragen, klachten of opmerkingen hebben, neem dan gerust schriftelijk of per e-mail contact met ons op.

Wenonah hondenschool en gedragsbegeleiding  
Beutenaken 40  
6278 NB, Beutenaken

Telefoon: 0622988252  
E-mail: [myriam@wenonah.nl](mailto:myriam@wenonah.nl)

KvK-nummer: 69023395  
Btw-nummer: NL001814657B50