

Algemene Voorwaarden 2023 - Howlin' Dog

Indien u een afspraak bij ons boekt, gaat u akkoord en bent u bekend met onze afspraken en deze algemene voorwaarden.



Artikel 1: Respecteren van ons huisreglement (afspraken)

1.1 Klantenfiche:

Voor aanvang van onze eerste afspraak vullen we samen een klantenfiche in. Deze klantenfiche is een heel belangrijk deel van onze samenwerking. Hier staan alle belangrijke (medische) gegevens op die betrekking hebben tot het uitvoeren van onze diensten. Wij dragen zorg voor uw gegevens en uw privacy en delen uw gegevens niet met derden. Meer informatie hierrond kan u terugvinden op ons privacybeleid op de website www.howlindog.be.

1.2 Afspraak

Wij werken enkel op afspraak. U kan een afspraak maken tijdens onze openingsuren via telefoon, sms, e-mail, website (contactformulier). Wij nemen zo snel mogelijk contact met u op om een datum en tijdstip af te stemmen dat voor beide partijen past.

1.3 Niet aanwezig tijdens het trimmen

Het is niet mogelijk om tijdens de behandeling aanwezig te blijven.

Wanneer de eigenaar bij de hond blijft, is de hond meer geïnteresseerd in de baas dan in de trimbeurt en zal de hond niet goed luisteren naar de commando's die gegeven worden tijdens de trimbeurt, door de trimster. Vooral bij het netjes knippen van het hoofd kan dit erg lastig zijn. Daarom doen we dit niet.

De behandeling zal vlotter verlopen en uw huisdier zal sneller terug naar zijn of haar baasje toe kunnen.

Er zijn altijd uitzonderingen. Overleg dit dan met de trimmer.

1.4 Afzetten

De afgesproken tijd dient gerespecteerd te worden. Het is belangrijk dat de volgende klant ook op tijd geholpen kan worden.

Indien **derden** de hond binnenbrengen voor een trimbeurt in het trimsalon (personen anders dan de eigenaar zoals familie/vrienden/...) zal de trimbeurt uitgevoerd worden zoals gevraagd door de persoon die de hond op dat moment afgeeft. Wanneer de eigenaar een specifiek trimmodel wenst en niet aanwezig kan zijn tijdens het afzetten van het dier, dienen deze wensen telefonisch bevestigd te worden door de eigenaar op de dag van de trimbeurt, voor aanvang. De eigenaar is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van gewenste vachtbehandelingen aan de personen die de hond afzetten.

De personen die de hond afgeven/ophalen en niet de eigenaar zijn, dienen zelf alle ontvangen informatie over de trimbeurt door te geven aan de eigenaar.

Parkeren in de straat en rond de kerk: Gelieve er op te letten dat u niet parkeert aan de gele gestreepte lijnen (soms moeilijk zichtbaar) en de straat niet blokkeert. Aan het kerkplein (Peerke pleintje) is vaker parkeerplaats beschikbaar of de zijstraat aan de kerk (Beukendreef).

Het grasplein rond de kerk is geen honden losloopweide maar het wel mogelijk om je hond er zijn behoefte te laten doen voor de afspraak. De hondenstrontjes dienen meteen opgekuist te worden (indien u geen poepzakjes heeft, kan u er bij mij gratis komen halen). Gelieve ook uw afval niet te laten rondslingeren en bij ons in de vuilbak te deponeren aan de ingang (poort) of aan de openbare vuilbakken op het kerkpleintje.

1.5 Ophalen

Bij aanvang van de afspraak delen we u het geschatte eind-uur mee. Dit kan echter variëren naargelang het werk dat bij de behandeling hoort of het gedrag van uw huisdier. Daarom vragen we om te wachten tot we u een bericht sturen of opbellen vooraleer dat u langskomt. Wanneer u te vroeg bent om uw huisdier op te pikken, verloopt de trimbeurt vaak minder vlot. Uw huisdier herkent vaak de geluiden van uw auto, uw voetstappen of uw geur en kan daardoor heel onrustig worden.

1.6 Tijdelijke opvang

Op dit moment, is in het salon niet genoeg ruimte om veel honden op te vangen. Momenteel is er een tijdelijke opvang voor 1 hond, voor korte opvang **na** einde van de afspraak. Vanaf dat de hond langer dan 40 minuten na de trimbeurt in het salon blijft wachten, wordt een toeslag aangerekend (zie prijslijst).

1.7 Gevaarlijke hond

Indien uw hond gedragsproblemen heeft of gevaarlijk kan zijn, dient dit altijd op voorhand gemeld te worden, zodat wij ons daar op kunnen voorbereiden. Indien de veiligheid van de trimmer of de hond in gevaar zouden kunnen komen is het mogelijk dat de behandeling tijdelijk of definitief wordt stopgezet.

De eigenaar blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het gedrag en voor de medische toestand van zijn dier.

1.8 Diefstal

Bij diefstal of dierenmishandeling wordt onmiddellijk de politie verwittigd.

1.9 Aansprakelijkheid

Wij zijn niet aansprakelijk voor ongevallen in en rond Howlin' Dog (gebouw, parking, terrein,...). Ook vreemde honden in contact brengen met elkaar is op eigen risico en wordt ten strengste afgeraden.

Howlin' Dog is niet aansprakelijk voor diefstal, verlies of schade, van welke aard ook, tijdens of ten gevolge van een afspraak. Howlin' Dog is niet aansprakelijk voor gelede geschade aan u en/of uw dier, in welke vorm dan ook. In geval van discussie dient te verzekering geraadpleegd te worden. De bezoeker is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verlies en/of schade, ongeacht of dit het gevolg is van handelen of nalatigheid van de bezoeker zelf, dan wel van derden.

1.10 Dierenwelzijn

Howlin' Dog respecteert de wetten op het dierenwelzijn en zal deze ten alle tijden promoten. Bij inbreuken op deze wetten zal Howlin' Dog het niet nalaten om klacht in te dienen bij de verantwoordelijke overheidsinstanties.

Artikel 2: Annulatie of niet komen opdagen

2.1 Annulatie

Afspraken die geen 2 dagen (48 uur) van te voren zijn geannuleerd, zullen in rekening worden gebracht.

Een trimbeurt kan al snel 1,5 uur tot 4 uur duren, in dat laatste geval hebben wij een tijdsblok van halve dag voorzien voor de behandeling van uw huisdier. Wanneer u de afspraak laattijdig annuleert of niet komt opdagen, is het voor ons heel moeilijk of vaak onmogelijk om nog een andere afspraak in te plannen ter vervanging. Als kleine zelfstandige betekend dit dat wij voor een halve dag geen inkomsten hebben en dit heeft een grote negatieve impact op onze financiën. Om dit te vermijden wordt een laattijdige annulatiekost in rekening gebracht.

Indien de annulatie plaatsvind binnen de 24 uur voor de voorziene afspraak, wordt de afspraak u volledig aangerekend. Indien u onmiddellijk een nieuwe afspraak maakt (binnen 24 uur na de voorziene afspraak) dan kan deze kost herleid worden naar 50% van de kostprijs van de trimbeurt. Laattijdige annulaties worden enkel aanvaard via e-mail of per sms. Deze communicatie telt als bewijs om het aantal uren te bepalen.

Indien de annulatie plaatsvind binnen de 48 uur voor de voorziene afspraak, wordt 30% van de afspraak u aangerekend.

2.2 Ziekte of quarantaine:

Ben je ziek of moet je in quarantaine, gelieve ons dan via e-mail, met doktersbewijs, op de hoogte te brengen. Er worden in dit geval geen kosten aangerekend en het is mogelijk om een nieuwe afspraak te maken op een andere datum.

2.3 Te laat of niet komen opdagen:

Indien u te laat zal zijn voor uw afspraak, gelieve nog altijd eventjes te verwittigen. Uitzonderingen zijn altijd mogelijk, maar in het algemeen zal gelden dat de afspraak automatisch wordt verzet of ingekort wanneer u meer dan 15 minuten te laat bent. Bent u de laatste afspraak van de dag of is een afspraak na u weg gevallen, dan kan hier een uitzondering op gemaakt worden. Wanneer er een was-of trimbeurt voor een volgende klant gepland staat na uw afspraak, dient deze op tijd te beginnen.

Howlin' Dog kan een voorschot vragen op de trimbeurt bij het verzetten/inboeken van een nieuwe afspraak. Indien het voorschot niet tijdig betaald wordt, wordt de nieuwe afspraak automatisch geannuleerd.

Wij zijn niet verplicht om u herinneringen te sturen van de gemaakte afspraak. Het is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de klant om de gemaakte afspraken op te nemen in zijn/haar eigen planning en zich hier aan te houden en, indien nodig, tijdig te annuleren of verplaatsen.

2.4 Bij annulatie of wijzigingen van ons:

Wij, Howlin' Dog Trimsalon, behouden zich het recht omwille van overmacht of organisatorische redenen de afspraak te verplaatsen naar een ander tijdstip dan oorspronkelijk afgesproken, uit te stellen of te annuleren. U wordt hier zo snel mogelijk van op de hoogte gebracht. De wijzigingen zullen altijd worden afgestemd met u. Indien u akkoord gaat met de wijzigingen en later toch nog annuleert, bent u alsnog gebonden aan annulatiekosten.

Artikel 3: Tarieven en betalingen

3.1: Tarieven

Bij het begin van elke afspraak overlopen we jouw wensen en bekijken we welke behandelingen de vacht van de hond nodig heeft. Nadat we de behandeling overeen zijn gekomen, spreken we de (richt)prijs af en voeren we de dienst uit. We houden ons aan deze op voorhand afgesproken prijzen, tenzij er extra behandelingen noodzakelijk zijn om de afgesproken dienst uit te voeren. Dit kunnen bijvoorbeeld klittenbehandelingen zijn (bij zware klitten/viltvorming) of parasieten behandeling.

Parasietenbehandeling en gebrek aan melding:

Wij plannen parasieten behandelingen in op het laatste moment van de dag, om de praktijkruimte netjes te kunnen ontsmetten na afloop van de behandeling en geen andere honden hier mogelijks mee te besmetten. In dit geval worden geen extra kosten aangerekend voor het reinigen van de ruimte.

Indien u niet meedeelt dat uw hond last heeft van parasieten voor aanvang van de afspraak en uw afspraak valt in de loop van de dag, dan zal u een toeslag aangerekend worden. Wij willen ten allen tijden vermijden dat honden met vlooiën ons salon betreden.

Deze toeslag omvat de tussentijdse extra ontsmettingsbeurt loop-dag en telt ook als compensatie voor eventueel opgelopen tijdsverlies naar de volgende afspraak toe.

3.2 Kortingen en promoties

De spaarkaarten, beurtenkaarten en VIP-kaarten zijn 2 jaar geldig. Deze kaarten zijn persoonlijk en kunnen niet aan anderen doorgegeven worden of voor andere honden gebruikt worden dan vermeld op de kaart. De korting die hiermee gegeven wordt is vast en kan niet aangepast worden. De geschenken die u hier mee kan verzamelen, zijn beschikbaar zolang de voorraad strekt. Indien de voorraad van het geschenk op is, zal een ander geschenk uitgekozen worden door Howlin' Dog van

ongeveer dezelfde prijsklasse.

De spaarkaarten, beurtenkaart en VIP-kaarten zijn een geschenk en geen verplichting die wij aangaan bij het verlenen van onze dienst.

De verjaardagskorting, de tijdelijke acties en feestacties zijn van tijdelijke duur en zijn enkel geldig zo lang genoteerd staat bij de voorwaarden van deze actie.

Geschenken bij deze acties zijn beschikbaar tot einde voorraad.

3.3 Tarieven op de website

De tarieven van de was- en trimbehandelingen die op onze website vermeld staan zijn enkel richtlijnen. Deze prijzen zijn genoemd om u een algemeen overzicht te geven van onze prijsklasse. De prijzen zijn geheel afhankelijk van het ras van uw huisdier (al dan niet kruising/gecastreerd/...), alsook van het type vacht en hoe veel verzorging deze vacht nodig heeft. Wanneer uw hond tijdig naar de trimmer gaat, is de vacht mooi verzorgd en bijgehouden en kan vaak een gewone vachtbehandeling toegepast worden. Wanneer er bijvoorbeeld veel klitten in de vacht zitten of wanneer er parasieten gevonden worden, zal hier een extra behandeling voor nodig zijn en kan de prijs duurder uitvallen dan aanvankelijk afgesproken.

3.4 Betaling diensten en producten

Bij afname van een dienst bij Howlin' Dog verplicht u zich tot betaling van deze dienst.

De dienst dient ter plaatse volledig betaald te worden. Dit kan cash of via QR-code (smartphone) in de bankapp.

U ontvangt hiervoor een betalingsbewijs of een factuur indien gewenst.

3.5 Wanbetaling (klacht m.b.t. betaling)

Elke klacht met betrekking tot de betaling moet binnen de acht kalenderdagen vanaf ontvangst van het betaalverzoek worden bekend gemaakt via aangetekend schrijven. Bij gebreke van een klacht binnen een termijn van acht kalenderdagen, wordt het verzoek tot betalen of de factuur geacht aanvaard te zijn.

In geval van niet-betaling op de vervaldag is de opdrachtgever van rechtswege en zonder ingebrekestelling nalatigheidsinteressen verschuldigd aan Howlin' Dog.

De interest wordt berekend aan tien procent per jaar, met een minimum van 50 euro.

Artikel 4: Diensten en goederen

Wij bieden verschillende diensten aan. Deze diensten zijn inhoudelijk zoals beschreven op onze website, maar kunnen hiervan afwijken in onderling overleg.

4.1 Ontspannende massages

De massages die wij aanbieden zijn enkel bestemd voor honden en met als doel het verder ontspannen van uw hond. Howlin' dog oefent zelf geen diergeneeskunde uit, als bepaald in de wet van 28 augustus 1991 en zal ook geen dierenartsadvies geven.

Indien wij opmerken dat uw hond eventuele medische hulp nodig heeft, zullen wij u daar voor doorverwijzen naar een fysiotherapeut of een dierenarts.

4.2 Aankoop producten:

Indien u goederen aankoopt, via onze zaak of onze webshop, dan betaalt u onmiddellijk bij aankoop.

U heeft 30 dagen terugruil-garantie, indien de verpakking ongeopend is en verder niet beschadigd is.

De levertermijn van artikelen is afhankelijk van de leverancier, de agenda van de dienstverlener, ...en zal binnen een redelijke tijd uitgevoerd worden.

Alle dienstverlening en afhaling gebeurt na afspraak, daar wij enkel toegankelijk zijn na afspraak.

4.3 Behandelen Anaalklieren:

Anaalklieren worden door ons niet standaard geledigd. Opgezwollen anaalklieren gaan vaak gepaard met ontstekingen. Als ze geledigd worden lopen ze extra snel terug vol en lopen ze ook risico op inwendige ontstekingen. Hierdoor kunnen erg vervelende situaties ontstaan.

Aangezien elke situatie uniek is, is het belangrijk dat dit onder medisch toezicht gedaan wordt. We verwijzen u dan ook graag door naar de dierenarts.

Artikel 5: Klachten

Klachten dienen uiterlijk 7 dagen na afloop van de afspraak bij Howlin' Dog per mail of aangetekend schrijven te worden ingediend onder vermelding van alle ter zake doende gegevens. De klacht zal binnen een termijn van 4 weken na indiening worden afgehandeld.

Een klacht zal vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd. De klacht wordt bewaard voor een termijn van 1 jaar.

Algemeen:

- De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanmeldingen bij Howlin' Dog.
Indien voor aanmeldingen van diensten bepaalde afwijkende voorwaarden gelden, is dit uitdrukkelijk in deze voorwaarden vermeld.
- Alle afbeeldingen en teksten die verwerkt zijn in onze marketing, website en andere documenten zijn eigendom van Howlin' Dog. Het is niet toegestaan om deze te kopiëren, te verspreiden of te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van Howlin' Dog. Misbruik kan leiden tot gerechtelijke vervolging.

- Afbeeldingen gemaakt van alle honden of katten die een behandeling ondergaan in het trimsalon kunnen gebruikt worden door Howlin' Dog voor promotiemateriaal en andere doeleinden binnen de werking van het bedrijf. U kan meedelen via de daarvoor voorziene categorie op de klantenfiche (die u ondertekend) of u akkoord gaat met het delen van de gegevens (zoals naam, etc) van de hond bijhorend aan de foto. Indien we hiervoor geen akkoord van u hebben, zal enkel de foto gebruikt kunnen worden.
- Howlin' Dog behoudt het recht om klant en hond te mogen weigeren.
- Howlin' Dog behoudt het recht om de behandeling van een huisdier vroegtijdig stop te zetten, wanneer dit nodig geacht wordt.
- Howlin' Dog behoudt zich ook het recht om herrieschoppers of zwartpraters te weigeren zonder opgave van reden en zonder recuperatie van de kosten.

Feedback:

Wij waarderen uw feedback! Wij staan open voor verbeteringen om de goede samenwerking te bevorderen en te groeien als trimsalon.

Bent u onverhoopt ergens niet tevreden over of wil u graag iets gewijzigd zien, dan nodigen wij u graag uit om contact op te nemen. Wij zullen alles binnen het mogelijke doen om u tegemoet te komen, advies te geven of onze behandelingen en technieken te blijven verbeteren.