



### **Algemene voorwaarden EQRoos**

Voor de leesbaarheid van dit document heb ik gebruik gemaakt van de 'ik-vorm'. Waar 'ik' of 'mijn' staat wordt mijn bedrijf EQRoos bedoeld. Ik ben gevestigd in Heeze en sta ingeschreven onder KvK-nummer **827 76 725**.

### **Toepasselijkheid van mijn voorwaarden & onze overeenkomst**

Voor alle werkzaamheden (bit- en hoofdstelfittingen en verkoop van mijn producten) die ik in opdracht voor jou verricht (de overeenkomst), leg ik in deze algemene voorwaarden de spelregels uit die gelden op al onze overeenkomsten. Die overeenkomst zijn wij altijd schriftelijk overeengekomen.

Voorafgaand aan onze afspraak, stuur ik jou deze algemene voorwaarden naar het door jou opgegeven emailadres of telefoonnummer. Zodra jij jouw akkoord hebt gegeven en de afspraakbevestiging is verstuurd is de afspraak definitief en gelden deze algemene voorwaarden op onze overeenkomst. Mocht jij jouw eigen algemene voorwaarden hanteren, dan sluiten wij die nadrukkelijk uit. Als wij een overeenkomst aangaan, dan houdt dat in dat jij de toepasselijkheid van mijn algemene voorwaarden ook aanvaard.

Het is jouw eigen verantwoording om deze voorwaarden te lezen, zodat je weet wat wij van elkaar mogen verwachten. Mocht jij het met een bepaling niet eens zijn en wijken wij op bepaalde punten af van deze voorwaarden, dan zijn die afwijkingen slechts van kracht als deze schriftelijk door mij zijn bevestigd. Bij afwijking op één of meerdere bepalingen van de algemene voorwaarden, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Ook geldt dat als één of meer bepalingen uit deze voorwaarden gedurende een periode niet stipt door mij zijn toegepast, jij hieraan (nu of in de toekomst) geen rechten kunt ontlenen. Ik heb bovendien altijd het recht op de directe en strikte naleving van deze algemene voorwaarden.

### **Mijn diensten & producten**

Ik ben gediplomeerd bit- en hoofdstel fitter. Ik kom bij jou, mijn klant, op locatie om jou te helpen bij het vinden van een geschikt bit en/of hoofdstel voor jouw paard. Daar beoordeel ik jouw paard in het geheel, maar de nadruk ligt met name op de controle van het hoofd en de mond van jouw paard. Ik kijk naar het gebit, de lippen, de tong, de lagen, slijmvliezen, bespiering van het hoofd en eventuele gevoeligheden. Daarna kijk ik het huidige bit met het hoofdstel na.

Als het bit in de mond is geplaatst wordt er gekeken naar de inwerking en de drukverdeling van het bit. Vervolgens kan er gereden worden om een zo compleet mogelijk beeld te vormen. Je krijgt van mij de mogelijkheid om gelijk een of meerdere bitten uit te proberen. Het doel is om op een perfect passend bit en/of hoofdstel voor jouw paard uit te komen die jij van mij kunt kopen.

Ik verricht mijn dienst alleen ten behoeve van jou. Bij een bit- en hoofdstelfitting geef ik jou een advies over het harnachement van het paard op dat specifieke moment. Jij geeft tijdens het testrijden duidelijk aan of er verschillen voelbaar zijn. Omstandigheden en randvoorwaarden kunnen veranderen in de loop der tijd, waardoor ik niet kan garanderen dat het paard over een langere periode optimaal kan blijven functioneren op de door mij geadviseerde producten. Ik hanteer nooit een verplichting tot aankoop op de door mij geadviseerde producten, jij beslist altijd zelf.

Ook verkoop ik hoogwaardige customized producten van leer en crystals. Denk bijvoorbeeld aan frontriemen, hondenhalsbanden en (honden)riemen. Deze producten worden door mij met uiterste zorg en precisie handgemaakt.

### **Annuleringsbeleid**

Bij ziekte, verlof of andere redenen van verhindering tot het leveren van mijn diensten door mij, zullen de geboekte uren en andere kosten vanzelfsprekend niet bij jou in rekening worden gebracht. Maar, annulering van opdrachten door jou dien je uiterlijk 24 uur voor de afgesproken dag te doen, tenzij wij anders zijn overeengekomen. Immers, als een annulering niet of te laat geschiedt kan ik mijn tijd niet meer op een andere manier benutten.

In dat geval heb ik het recht om 50% van de desbetreffende dienst(en) in rekening te brengen, met daarbij het recht op van de betaling van de alle in deze door mijn gemaakte kosten. Er kan natuurlijk altijd sprake zijn van onvoorziene omstandigheden. In dat geval zullen wij samen overleggen. Er kan alleen door mij worden afgeweken van deze algemene (annulerings)voorwaarden.

### **Garantie**

Ik heb een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Dit betekent dat ik mij tot het uiterste inspan om jou zo goed mogelijk te helpen en te adviseren, maar dat ik nooit een bepaald resultaat kan garanderen.

Zodra het gekochte door jou in ontvangst is genomen, gaat het risico van de producten over van mij naar jou.

Jij bent gehouden het geleverde op het moment van (af)levering, maar in ieder geval binnen zo kort mogelijke termijn te onderzoeken. Daarbij onderzoek je of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemt met wat wij afspraken, althans dat kwaliteit en kwantiteit voldoen aan de eisen die daaraan in het normale (handels)verkeer gelden. Je zorgt er ook voor dat je geen handelingen verricht, die verder gaan dan nodig om de aard, de kenmerken of het goede gebruik van het product vast te stellen.

Jij mag de bij mij aangekochte producten binnen een periode van 7 dagen na de fitting retourneren, tenzij anders schriftelijk anders hebben afgesproken. Een periode van 7dagen vind ik eerlijk, omdat je tijdens de fitting al uitgebreid hebt kunnen rijden en proberen en dit na de fitting dan nog kan voortzetten. Geef jij pas na die termijn van 7 dagen te kennen dat jij de bij mij aangekochte producten wilt retourneren, dan kan ik daar helaas geen gehoor aan geven.

De voorwaarde bij het retourneren van een product is altijd dat de producten onbeschadigd (zonder gebruikerssporen) en schoon zijn als zij door mij worden ontvangen. Voor het retourneren reken ik 30% van de advies verkoopprijs van het desbetreffende product, omdat ik het product helaas niet opnieuw als nieuw kan verkopen (bijvoorbeeld omdat het leer na gebruik meteen zacht wordt en er altijd gebruikerssporen zichtbaar zijn) en ik dus op die manier schade lijd. Ik kan jou bovendien aansprakelijk stellen voor een eventuele waardevermindering van het product ten gevolge van handelingen die verder gaan dan nodig om de aard, de kenmerken of het goede gebruik van het product vast te stellen.

Er is geen mogelijkheid tot terugvorderen van het totaal betaalde bedrag. Eventuele kortingen worden verrekend bij het retourneren van een product en dat betekent dat de korting komt te vervallen. Ook geldt bij het retourneren van een product, dat je mij in alle gevallen de volledige fit- en reiskosten verschuldigd bent. Tot slot geldt dat de verzendkosten van het retour sturen altijd voor jouw eigen rekening komen.

Op mijn customized producten krijg je een half jaar garantie in verband met het eventueel kunnen uitvallen van de crystals, ondanks dat ze met uiterste zorg en precisie zijn ingezet.

#### **Tarieven, facturering & betaling**

Ik mag om een aanbetaling of om een volledige betaling vooraf vragen. En als er een aanbetaling is afgesproken, komt de overeenkomst tussen ons pas tot stand als ik deze betaling hebben ontvangen. Tot het moment van betaling hoef ik nog geen werkzaamheden voor jou te verrichten.

Mijn prijzen zijn in EURO en inclusief BTW, tenzij anders vermeld. En, als er een kennelijke vergissing of verschrijving op bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot mijn website of factuur staat, ben ik niet aan deze fout gebonden.

Ik ben graag transparant en ik hanteer vaste tarieven die op voorhand bij jou bekend zijn. Omdat ik op locatie kom, reken ik ook reiskosten en eventueel parkeerkosten. Die kosten komen voor jouw rekening en die zal ik ook op voorhand bekend maken. Ik behoud wel altijd het recht om mijn tarieven zonder opgaaf van redenen te wijzigen, met minimaal 1 kalendermaand voorafgaand van ingang. Maar, afspraken die gemaakt zijn ten tijde van het oude tarief zullen daartoe zijn recht behouden. Werk jij niet mee aan de uitvoering van de opdracht? Dan ben je alsnog verplicht de afgesproken prijs aan mij te betalen.

Voor de bidden en de hoofdstellen hanteer de door de leverancier opgegeven adviesprijzen en ik wijk hier niet van af.

De betaling dient direct na de fitting via een betaalverzoek of per pin te worden voldaan. De customized producten betaal jij voorafgaand aan de verzending, inclusief eventuele verzendkosten. Tenzij wij schriftelijk anders zijn overeengekomen.

De door jou voldane factuur volgt (later) naar het door jou opgegeven emailadres, tenzij wij anders zijn overeengekomen. Zijn wij anders overeengekomen en overschrijd jij de betalingstermijn, dan ben jij automatisch in verzuim. Na het verlopen van de uiterste betaaldatum zal ik twee herinneringen versturen waarna overgegaan wordt tot sturen van een aanmaning. In het geval van aanmaning zullen er aanvullende kosten gerekend aan jou worden berekend en dit doe ik volgens de WIK-maatstaf.

#### **Oplevering, risico-overgang, onderzoek & reclames**

Zodra het gekochte door jou in ontvangst is genomen gaat het risico over van mij naar jou.

Jij bent gehouden het geleverde op het moment van (af)levering, maar in ieder geval binnen zo kort mogelijke termijn te onderzoeken. Daarbij onderzoek je of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemt met wat wij afspraken, althans dat kwaliteit en kwantiteit voldoen aan de eisen die daaraan in het normale (handels)verkeer gelden.

Reclames met betrekking tot beschadigingen, tekorten of verlies van geleverde goederen moeten binnen 10 werkdagen na de dag van aflevering van de goederen door jou, schriftelijk bij mij worden ingediend. Bij gegrondverklaring van de klacht binnen de gestelde termijn heb ik het recht om óf te herstellen, óf opnieuw te leveren, óf om van levering af te zien en jou een creditnota te sturen voor dat deel van de koopprijs. De termijn is slechts anders bij online geplaatste bestellingen. Voor online geplaatste bestellingen geldt het herroepingsrecht, waarover je meer kunt lezen onder het kopje "herroepingsrecht".

Geringe en/of in de branche gebruikelijke afwijkingen en verschil in kwaliteit, aantal, maat of afwerking kunnen niet aan mij worden tegengeworpen. Klachten met betrekking tot een bepaald product hebben geen invloed op andere producten of onderdelen die horen bij diezelfde overeenkomst. Na het verwerken van de goederen bij mij accepteer ik geen reclames meer.

#### **Eigendomsvoorbehoud & retentierecht**

De bij mij aanwezige zaken en geleverde zaken en onderdelen blijven mijn eigendom, tot jij de gehele afgesproken prijs hebt betaald. Tot die tijd kan ik mij beroepen op mijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen. Als de overeengekomen vooruit te betalen bedragen niet of niet op tijd worden voldaan, heb ik het recht om de werkzaamheden op te schorten totdat het overeengekomen deel alsnog is voldaan. Er is dan sprake van schuldeisersverzuim. Een verlate levering kan in dat geval niet aan mij worden tegengeworpen.

Jij bent niet bevoegd de onder eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren. Als de zaken nog niet zijn geleverd, maar de overeengekomen vooruitbetaling of prijs niet conform afspraak is voldaan, heb ik het recht van retentie. De zaak wordt dan niet geleverd totdat jij volledig en conform afspraak betaald. Als sprake is van liquidatie, insolventie of surseance van betaling van jou, zijn jouw verplichtingen direct opeisbaar.

#### **Herroepingsrecht bij online bestellingen**

Jij hebt het recht om zonder vermelding van redenen jouw online geplaatste bestelling te herroepen. Om jouw herroepingsrecht uit te oefenen, verstuur je binnen 14 dagen na ontvangst van het product, het herroepingsformulier of iedere andere ondubbelzinnige verklaring waarin jij jouw wil om de bestelling te herroepen te kennen geeft om de bestelling te herroepen, naar **EQRoos, Emmerikstraat 56, 5591 HZ Heeze** of per e-mail naar [info@eqroos.nl](mailto:info@eqroos.nl)

Met het oog op de naleving van de herroepingstermijn hoef je alleen vóór het einde van de herroepingstermijn de kennisgeving van de uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden. Jij zal het product zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen na de kennisgeving van jouw wil om de bestelling te herroepen, verzenden naar **EQRoos, Emmerikstraat 56, 5591 HZ Heeze**. Ik vraag jou om het (de) product(en) intact in de originele verpakking terug te sturen met een kopie van de aankoopfactuur.

In geval van herroeping onder de hierboven beschreven voorwaarden betaal ik alle door jou gestorte bedragen terug, inclusief de leveringskosten (met uitzondering van de extra kosten die het gevolg zijn van het feit dat je een andere leveringswijze hebt gekozen dan de minst dure standaard leveringswijze die ik heb voorgesteld). De terugbetaling gebeurt onverwijld en in ieder geval uiterlijk veertien (14) dagen nadat ik in kennis ben gesteld van de beslissing om de bestelling te herroepen.

Ik betaal jou terug met het betaalmiddel dat jij hebt gebruikt voor de oorspronkelijke transactie, tenzij ik uitdrukkelijk met jou een ander betaalmiddel afsprak. Aan deze terugbetaling zijn geen kosten verbonden voor jou. Ik kan de terugbetaling uitstellen tot ik de producten heb ontvangen of tot jij hebt bewezen dat jij de producten hebt verzonden. De geldige datum is de eerste die zich van deze feiten heeft voorgedaan.

Ik kan jou aansprakelijk stellen voor een eventuele waardevermindering van het product ten gevolge van handelingen die verder gaan dan nodig is om de aard, de kenmerken of het goede gebruik van het product vast te stellen.

#### **Cadeaubon**

Een cadeaubon van mij kun je inwisselen op ieder product of op iedere dienst, maar niet op een openstaande bestelling. De aard, waarde, duur, vervaldatum en/of eventueel toepasselijke overige specifieke gebruiksvoorwaarden vind je op de Cadeaubon. De Cadeaubon is een bepaalde periode geldig en na de vervaldatum kan de Cadeaubon niet meer worden gebruikt. Ook kun je de Cadeaubon of restwaarde ervan niet inwisselen voor geld. De restwaarde van de Cadeaubon kan worden gebruikt voor een volgende bestelling of dienst. De restwaarde is niet overdraagbaar en kan uitsluitend worden gebruikt vanaf dezelfde naam als waar het eerste gebruik van de Cadeaubon plaats heeft gevonden en gedurende de geldigheidsduur van de Cadeaubon.

Het is jou (logischerwijs) niet toegestaan de Cadeaubon of de werking daarvan te wijzigen, te vervalsen, te ondermijnen of anderszins aan te tasten (waaronder begrepen hacking). Iedere (poging tot) fraude of andere niet toegestane handeling wordt geregistreerd en leidt ertoe dat het gebruik van de Cadeaubon wordt ontzegd. Ook is het jou niet toegestaan de Cadeaubon te gebruiken voor commerciële doeleinden en/of andere doeleinden dan waarvoor ik de cadeaubon heb uitgegeven.

#### **Klachten**

Als jij ontevreden bent met mijn dienstverlening kun je mij een mail sturen via [info@eqroos.nl](mailto:info@eqroos.nl). Omschrijf jouw klacht zo duidelijk mogelijk zodat ik genoeg informatie heb om jouw klacht te onderzoeken en jou van een passende reactie kan voorzien. Je klacht moet wel binnen een redelijke termijn worden gedaan. Een klacht die later komt dan 21 dagen na mijn dienstverlening vind ik niet redelijk.

Als jij een klacht indient betekent dit niet dat jij jouw betaling mag uitstellen of dat het de retourtermijn aantast. Als er iets verkeerd is gegaan is dit heel vervelend. Samen zullen we proberen naar een oplossing te zoeken. Desondanks is mijn aansprakelijkheid voor eventuele schade als gevolg van een onrechtmatige daad, een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, uitgesloten (tenzij anders bepaald in deze voorwaarden).

Tenzij nakoming blijvend onmogelijk is, dien je mij wel eerst onverwijld schriftelijk in gebreke te stellen voordat enige aansprakelijkheid wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst kan ontstaan, waarbij je mij een redelijke termijn gunt om de tekortkoming te herstellen en ik ook na die termijn toerekenbaar blijven tekortschieten. De beperkingen voor mijn aansprakelijkheid zoals opgenomen in deze voorwaarden vervallen als sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan mijn kant.

#### **Aansprakelijkheid, schade en gezondheid van jouw paard**

Al mijn diensten geschieden op basis van jouw eigen risico. Jij blijft als diereigenaar altijd aansprakelijk op grond van artikel 6:179 van het Burgerlijk Wetboek, dit kun je niet uitsluiten. Dus als jouw paard mij trapt of ik word gebeten, dan ben jij voor mijn eventuele schade aansprakelijk.

Ik ben alleen aansprakelijk voor eventuele directe schade (nooit indirecte schade zoals reputatieschade, gederfde winst, gevolgschade, gemiste besparingen etc.) als er sprake is van opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid van mijn zijde. Bij de bit-fitting en gebruik van jouw eigen hoofdstel, dient het hoofdstel goed onderhouden te zijn. Eventueel maak jij op mijn verzoek zelf de gespen los. Voor schade aan jouw hoofdstel door bijvoorbeeld slecht onderhoud, ben ik niet aansprakelijk. Ook ben ik niet aansprakelijk voor jouw handelen en daaruit vloeiende gevolgen noch voor het niet of verkeerd opvolgen van mijn advies. Als ik al aansprakelijk zou zijn, dan ben ik slechts aansprakelijk tot het bedrag dat mijn verzekeraar uitkeert in een dergelijk geval. Mocht mijn verzekeraar niets uitkeren in het betreffende geval, dan ben ik slechts beperkt aansprakelijk met een maximum van **€ 500,00**.

Schade ontstaan door (ingeschakelde) derden, komt ook nooit voor mijn rekening. Artikel 6:76 BW is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten. Je zal deze schade dus zelf moeten dragen. En iedere vordering en/of claim jegens mij verjaart binnen **12 maanden** nadat onze overeenkomst is gestopt.

De gezondheid van jouw paard is jouw verantwoordelijkheid. Ik stel geen diagnoses en ieder advies van mij is op geen enkele manier een vervanging voor de zorg van een dierenarts of andere behandelaar van het paard. Bij twijfel aan de gezondheid van jouw paard, laat ik jou dat altijd weten en ik behoud mij het recht voor om onze afspraak ter plekke te annuleren als ik twijfels heb over de effectiviteit van mijn dienstverlening. Ook ben ik niet aansprakelijk voor eventuele schade aan het paard na gebruik van de geadviseerde producten. Maar, ik zal jou altijd zo goed mogelijk proberen te helpen om een passende oplossing te vinden.

#### **Overmacht**

Van overmacht aan mijn zijde is sprake als ik word verhinderd om mijn verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend beperkt tot internetstoring, virusinfectie of hack, stroomstoring, weersomstandigheden, natuurrampen, verkeersstoring, epidemieën en pandemieën, stakingen, diefstal, brand, ziekte van mij, overheidsmaatregelen en fouten in software of (online) diensten van derden. Maar bijvoorbeeld ook als mijn auto het niet meer doet ik en daardoor onze afspraak niet kan nakomen.

Onder overmacht versta ik ook iedere gebeurtenis of omstandigheid ten gevolge waarvan nakoming door mij zo bezwaarlijk en/of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheid ten tijde van het aangaan van de overeenkomst dat nakoming in redelijkheid niet meer van mij kan worden verlangd. Onder overmacht versta ik ook een niet-toerekenbare tekortkoming van derden waar ik van afhankelijk ben. Voor zolang de overmacht duurt mag ik mijn verplichtingen uit de overeenkomst opschorten.

Als de overmacht periode langer duurt dan **60 dagen**, hebben wij allebei het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Wij zijn dan niet verplicht om eventuele schade als gevolg van overmacht aan elkaar te vergoeden. Ook niet als wij door die overmacht een bepaald voordeel genieten. Voor zover ik op het moment waarop de overmacht begon, gedeeltelijk mijn verplichtingen al ben nagekomen of die nog wel zou kunnen nakomen, heb ik het recht om eventueel dat gedeelte al te declareren. Jij bent dan gehouden om die declaratie te voldoen alsof het een aparte overeenkomst zou zijn.

#### **Naleving AVG**

Ik verwerk persoonsgegevens uitsluitend in het kader van onze opdracht. In principe verwerk ik niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van de verstrekte opdracht. De verwerking van de (persoons)gegevens vindt plaats passend bij de verstrekte opdracht, tenzij ik op grond van de wet- of regelgeving verplicht ben anders te handelen. Hoe ik met (persoons)gegevens om ga is op te vragen bij mij, ik zend je graag mijn privacybeleid toe.

#### **Bevoegde rechter & toepasselijk recht**

Als wij in conflict komen zoek ik graag eerst samen met jou naar een oplossing. Alleen als dit niet lukt gaan we naar de rechter. De rechter in Oost-Brabant van de Rechtbank Eindhoven is dan bevoegd om kennis te nemen van ons geschil. Op onze overeenkomst en op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.