

# Algemene voorwaarden Gevoelsdier 2020-1

## Artikel 1 - Definities

- 1.1 Gevoelsdier:** de natuurlijke of rechtspersoon, hierna te noemen ondernemer, die zijn bedrijf maakt ten behoeve van het tijdelijk huisvesten, verzorgen en/of uitlaten en/of transporteren van gastdieren.
- 1.2 Klant:** natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep en/of bedrijf die met de ondernemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan.
- 1.3 Gastdier:** het huisdier van de klant, waarvoor een overeenkomst wordt/is gesloten.
- 1.4 Overeenkomst:** de overeenkomst tussen de ondernemer en de klant, waarbij de ondernemer zich verplicht het gastdier gedurende een bepaalde periode te verzorgen en/of uit te laten en/of te transporteren tegen een door de klant te betalen bedrag.
- 1.5 Overeenkomst op afstand:** elke overeenkomst waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken met communicatie op afstand, waarbij de ondernemer het systeem daartoe heeft georganiseerd.
- 1.6 Verzorging:** de door de ondernemer uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van het welzijn van het gastdier.
- 1.7 Huisvesting:** Het tijdelijk ter beschikking stellen van ruimte ten behoeve van het verblijf en de verzorging van het gastdier.
- 1.8 Uitlaten:** de door de ondernemer uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van het al dan niet aangelijnd in de buitenlucht laten wandelen van het gastdier, hetzij solo, hetzij in een groep.
- 1.9 Transport:** de door de ondernemer uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van het verplaatsen van het gastdier in een daartoe ingericht voertuig.
- 1.10 Reservering:** de afspraak tussen de ondernemer en de klant om het gastdier gedurende een overeengekomen toekomstige periode bepaalde services te verlenen tegen de tarieven, die op het moment van reservering golden.
- 1.11 Verzorgingsperiode:** De vooraf afgesproken periode waarin de ondernemer de verzorging van het gastdier op zich neemt.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

- 2.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de klant met betrekking tot de services van het gastdier.
- 2.2** Op alle overeenkomsten alsmede op de Algemene Voorwaarden zijn de bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek van toepassing.

## Artikel 3 - Aanbod

- 3.1** De ondernemer brengt het aanbod mondeling, dan wel schriftelijk/elektronisch uit.
- 3.2** Het aanbod omvat in elk geval de volgende onderdelen:
- de periode waarvoor de gevraagde services geldt, de prijs en de wijze van betaling hiervan
  - de eventuele vereiste parasietenbestrijding en vaccinaties
  - de gevallen waarbij verdere verzorging van het gastdier kan worden beëindigd
  - de plicht van de klant om de naam van een contactpersoon en de eigen dierenarts door te geven voor spoedoverleg in geval van bijzondere omstandigheden
  - de vermelding van het bestaan van de op de overeenkomst van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden
- 3.3** Een schriftelijk aanbod door de ondernemer wordt voorzien van een dagtekening en is geldig gedurende zeven dagen na deze dagtekening.
- 3.4** Het schriftelijke/elektronische aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden.

## Artikel 4 - Overeenkomst

- 4.1** De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke, dan wel elektronische aanvaarding van het aanbod. Hierna ontvangt de klant een overeenkomst welke naar waarheid ingevuld dient te worden en te worden ondertekend door beide partijen.
- 4.2** Indien er sprake is van een overeenkomst op afstand, dan geldt voor de klant een bedenktijd van zeven werkdagen vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst.

## **Artikel 5 - Prijs en prijswijzigingen**

- 5.1** De prijs die de klant moet betalen wordt vastgelegd in de gesloten overeenkomst. De prijs bevat de kosten van verzorging en (wanneer van toepassing) de verschuldigde 21% BTW.
- 5.2** Optredende prijsstijgingen tussen het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten en het moment waarop deze wordt uitgevoerd zijn niet van invloed op de overeengekomen prijs.
- 5.3** Het tweede lid is niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien, zoals verhoging van de BTW.
- 5.4** Bij een overeengekomen verlenging van de verzorging van het gastdier geldt dezelfde prijs per eenheid als de overeengekomen prijs voor de periode dat het gastdier al werd verzorgd, echter met een maximum van één verlengingsperiode ingeval de prijs voor die service tussentijds wordt verhoogd.

## **Artikel 6 - Betalingen**

- 6.1** De hondenuitlaat-, huisdieroppas- en alle overige overeengekomen services worden *vooraf* per e-mail gefactureerd.
- 6.2** De betaling dient tenminste 21 dagen voor aanvang van de reserveringsperiode te worden voldaan (m.u.v. de uitlaatservice), tenzij de boekingsdatum dit niet toelaat, of partijen anders overeen zijn gekomen.
- 6.3** Indien betaling niet heeft plaatsgevonden vóór aanvang van de overeengekomen verzorgingsperiode, behoudt de ondernemer zich het recht voor de verzorging van het gastdier te weigeren.
- 6.4** De klant is in verzuim vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de klant de gelegenheid 7 dagen de tijd om de betaling te voldoen indien de startdatum van de verzorgingsperiode nog niet is ingegaan.
- 6.5** De klant ontvangt een bewijs van betaling van de ondernemer ingeval van contante betaling.
- 6.6** Eventuele buitengerechterlijke of gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de klant. Deze kosten zijn onderworpen aan wettelijke grenzen.

## **Artikel 7 - Annuleringsvoorwaarden**

- 7.1 Annulering Honden-uitlaatservice:** kosteloos annuleren kan tot maximaal 36 uur voor aanvang. Hierna worden de afgesproken kosten van de wandeling voor 75% doorberekend.
- 7.2 Annulering meerdaagse oppasservice:** kosteloos annuleren kan tot uiterlijk 65 dagen voor aanvang van de afgesproken periode. Tot 30 dagen voor aanvang wordt 50% van de afgesproken kosten doorberekend. Bij annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de afgesproken periode wordt 75% van de afgesproken kosten doorberekend.
- 7.3 Annulering dagopvang:** Kosteloos annuleren kan tot 21 dagen voor aanvang van de afgesproken datum. Bij annulering binnen 21 dagen voor aanvang wordt 50% van de afgesproken kosten doorberekend.
- 7.4** Indien de klant de afgesproken verzorgingsperiode vroegtijdig wil beëindigen, vindt geen restitutie van de vooraf afgesproken kosten plaats tenzij partijen anders overeengekomen zijn.
- 7.5** Annulering door de klant dient via de email doorgegeven en door de ondernemer bevestigd te worden.
- 7.6** De ondernemer behoudt zich het recht voor om een reservering te annuleren in het geval zich een overmacht situatie voordoet, zulks ter beoordeling van de ondernemer, en/of het programma te wijzigen wanneer de omstandigheden dit vereisen. Wanneer een reservering wordt geannuleerd door de ondernemer, wordt het volledige bedrag voor de betreffende reservering gerestitueerd of kwijtgescholden, of wordt er in overleg een alternatieve datum gepland.

## **Artikel 8 - Verantwoordelijkheden, rechten en plichten van de ondernemer**

- 8.1** De ondernemer verplicht zich om conform de gesloten overeenkomst gedurende de desbetreffende periode de verzorging te verlenen op een wijze zoals het een vakbekwame ondernemer betaamt.
- 8.2** De ondernemer zal waar mogelijk rekening houden met de individuele wensen van de klant ten aanzien van de verzorging van het gastdier. Voor zover die wensen afwijken van de gebruikelijke gang van zaken, worden deze schriftelijk vastgelegd.
- 8.3** Mocht het gastdier tijdens de verzorging of wandeling dusdanig atypisch of probleem gevend gedrag vertonen

dat niet vooraf is vermeld, behoudt de ondernemer zich te allen tijde het recht voor om de verzorging/wandeling te beëindigen zonder restitutie van de door de klant gemaakte kosten.

**8.4** De ondernemer heeft te allen tijde het recht om wandelingen, verzorging en/of transport af te zeggen, te staken of voor een probleemoplossend middel te kiezen, wanneer – ter beoordeling van de ondernemer – het welzijn van het gastdier in het geding is, bijvoorbeeld als gevolg van slechte/extreme weersomstandigheden, zoals sneeuw, ijs, ijzel, extreme regenval, extreme warmte, koude, storm e.d.

**8.5** Indien door onvoorziene omstandigheden of overmacht (bijv. calamiteiten, ziekte, autopech, e.d.) de ondernemer niet bij machte is om de overeengekomen services te verlenen of voort te zetten, zal de ondernemer de klant hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen. Eventuele schade als gevolg hiervan kan niet verhaald worden op ondernemer.

**8.6** De eventueel afgegeven huissleutel door de klant wordt door de ondernemer met de grootst mogelijke zorg in bewaring gehouden en wordt alleen gebruikt voor de overeengekomen verzorging van het gastdier. De ondernemer zal de klant een zogenaamde sleutelverklaring overleggen, welke door de klant en de ondernemer ondertekend dient te worden.

**8.8** Indien de noodzaak zich voordoet het dier elders onder te brengen (zie 8.5 & 9.12), zal ondernemer er alles aan doen om te voorkomen dat het welzijn van het dier op enige wijze in het geding komt.

**8.9** Ondernemer behoudt zich te allen tijde het recht voor om een aanvraag te weigeren zonder opgave van reden.

## **Artikel 9 - Verantwoordelijkheden en plichten van de klant**

**9.1** De klant moet, uiterlijk bij overdracht van het gastdier aan de ondernemer, de ondernemer alle informatie verstrekken met betrekking tot gezondheid en gedrag, die van belang is voor een goede en verantwoorde verzorging van het dier.

**9.2** De ondernemer mag ervan uit gaan dat alle mondelinge en schriftelijk door de klant verstrekte informatie juist is.

**9.3** De klant is verplicht bij de overdracht van het gastdier aan de ondernemer te zorgen dat het dier behandeld is tegen- en vrij is van- parasieten zoals vlooiën, teken, luizen en wormen.

Indien ondernemer tijdens het verblijf van het gastdier toch aanwezige parasieten constateert, zal het gastdier hiertegen behandeld worden op kosten van de klant.

**9.4** De klant dient de ondernemer zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van loopsheid of eventuele ziekten van het gastdier.

**9.5** De klant is aansprakelijk voor de gevolgen wanneer de ondernemer schade ondervindt als gevolg van het niet of onjuist vermelden van informatie over het gastdier.

**9.6** Er dient voldoende voer, medicatie en / of verzorgingsmateriaal zoals kattenbakgrit of bodembedekking en alles wat nodig is om het dier adequaat te verzorgen tijdens de afwezigheid van de eigenaar aanwezig te zijn. Indien ondernemer genooddaakt is deze zaken aan te schaffen, worden de kosten verhaald op de eigenaar.

**9.7** bij verzorging van katten of kleine huisdieren dient de klant te zorgen voor de aanwezigheid van een veilige, goed sluitbare vervoersbox om het dier te kunnen vervoeren in geval van nood.

**9.8** Honden dienen voorzien te zijn van een identificatiechip en in bezit van een geldig dierenpaspoort.

Tevens dienen zij voorzien te zijn van goed passend materieel zoals halsband of tuig om te voorkomen dat het dier hieruit kan ontsnappen. Slipketting of andere dieronvriendelijke materialen worden niet geaccepteerd door ondernemer.

**9.9** De klant verplicht zich ervoor te zorgen dat het gastdier aanwezig is op de afgesproken dag(en) en tijd(en). Indien het gastdier niet aanwezig is worden de afgesproken kosten conform de overeenkomst in rekening gebracht bij de klant.

**9.10** De klant verplicht zich ervoor te zorgen dat de ondernemer in het geval van verzorging aan huis toegang heeft tot de plaats waar het dier zich bevindt.

**9.11** De klant is zelf uitdrukkelijk verantwoordelijk voor het controleren op eventuele fouten van de door de ondernemer gereserveerde data die de klant hetzij mondeling, hetzij schriftelijk aan de ondernemer heeft doorgegeven. Hierna zal de ondernemer een schriftelijke bevestiging toesturen aan de klant die vervolgens deze bevestiging schriftelijk (uitsluitend via e-mail) dient te accorderen.

**9.12** Indien klant, zonder overleg met ondernemer, niet op de afgesproken dag terug is om het gastdier op te halen dan wel in ontvangst te nemen, behoudt ondernemer zich het recht voor het dier elders onder te brengen. De kosten hiervoor zullen worden verhaald op de klant.

**9.13** Indien de klant één of meer verplichtingen uit de overeenkomst of Algemene Voorwaarden niet (volledig) nakomt, is de ondernemer gerechtigd om haar verplichtingen op te schorten dan wel de overeenkomst te beëindigen.

#### **Artikel 10 - Ziekte van het gastdier**

**10.1** De klant blijft te allen tijde aansprakelijk voor medische kosten door ziekte of letsel van het dier, tenzij door klant onomstotelijk kan worden bewezen dat ondernemer onzorgvuldig heeft gehandeld en de ziekte of letsel van het dier daardoor is ontstaan. Om in aanmerking te komen voor een vergoeding, dient de klant binnen 7 dagen na beëindiging van de verzorgingsperiode een schriftelijke klacht in te dienen bij de ondernemer.

**10.2** De klant dient alle eventuele ziekte(n) en/of afwijking(en) vooraf aan de ondernemer kenbaar te maken. Dit zal schriftelijk worden vastgelegd in de overeenkomst.

**10.3** Indien het gastdier tijdens de overeengekomen verzorgingsperiode -ter beoordeling van de ondernemer- medische hulp nodig heeft zal de ondernemer de klant of de opgegeven contactpersoon daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

**10.4** Het is de ondernemer toegestaan om bij een spoed- of noodgeval (of een redelijk vermoeden daarvan) het gastdier direct, zonder overleg met de klant, naar de dichtstbijzijnde dierenarts te brengen dan wel te laten vervoeren. De hieraan verbonden kosten zijn altijd voor rekening van de klant.

**10.5** Wanneer blijkt dat voor het herstelproces van het gastdier veterinaire maatregelen nodig zijn, wordt dit gemeld bij de klant of bij de door de klant aangewezen contactpersoon. Wanneer het niet lukt om op een redelijke termijn contact op te nemen met de klant of de contactpersoon en hierdoor een vertraging optreedt in de noodzakelijke behandeling van het gastdier, kan dit de ondernemer niet aangerekend worden. Mocht de behandelend dierenarts een dergelijke vertraging niet dulden, dan machtigt de klant automatisch de ondernemer om de behandeling op kosten van de klant, terstond uit te laten voeren.

**10.6** De ondernemer mag, na consultatie en op voorschrift van de dierenarts/dierenkliniek, het gastdier medicamenten (laten) toedienen.

**10.7** De ondernemer zal bij teruggave van het gastdier aan de klant schriftelijk melding maken van de tijdens het verblijf bij de ondernemer ontstane ziekte / letsel en de daarmee samenhangende bijzonderheden. Ook van het raadplegen van een dierenarts wordt schriftelijk melding gemaakt.

#### **Artikel 11 – Overlijden van het gastdier**

**11.1** De ondernemer stelt in geval van overlijden van het gastdier de klant of diens contactpersoon hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte en de ondernemer zal het stoffelijk overschot onverwijld overdragen aan de klant. Mocht deze overdracht niet direct kunnen plaatsvinden, dan zal de ondernemer de klant schriftelijk op de hoogte brengen waar en tot wanneer het stoffelijk overschot opgehaald kan worden.

De kosten van deze bewaring en de daaropvolgende maatregelen zoals crematie, begraving of destructie komen te allen tijde voor rekening van de klant.

**11.2** Op verzoek van de klant kan de ondernemer zorgdragen dat het stoffelijk overschot op kosten van de klant wordt gecremeerd of begraven.

**11.3** In geval de klant de ondernemer aansprakelijk stelt voor het overlijden van het gastdier tijdens de verzorging, wandeling en/of transport, heeft de ondernemer het recht om een dierenarts sectie te laten verrichten. De ondernemer zal de klant of de door deze aangewezen contactpersoon vooraf in kennis stellen van een voorgenomen sectie. De kosten van de sectie komen voor rekening van de ondernemer.

**11.4** De klant kan:

- sectie laten verrichten op zijn overleden huisdier door de eigen dierenarts, indien de ondernemer besluit geen sectie uit te laten voeren
- door de eigen dierenarts een contra-expertise naar de doodsoorzaak laten uitvoeren.

In beide gevallen komen de onderzoekskosten en andere bijkomende kosten voor rekening van de klant.

#### **Artikel 12 - Aansprakelijkheid**

**12.1** De mogelijke aansprakelijkheid van de ondernemer zal beperkt blijven tot de periode waarin het gastdier aan de zorgen van de ondernemer werd toevertrouwd.

**12.2** De ondernemer zal de klant of de eventueel door hem aangewezen contactpersoon in geval van onvoorziene omstandigheden, hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.

**12.3** De klant blijft te allen tijde volledig aansprakelijk voor schade die het dier aanbrengt aan personen, andere dieren of materieel, tenzij onomstotelijk kan worden vastgesteld dat de ondernemer onzorgvuldig heeft gehandeld en dat de schade daardoor is ontstaan. Om in aanmerking te komen voor een vergoeding, dient de klant binnen 7 dagen na beëindiging van de verzorgingsperiode een schriftelijke klacht in te dienen bij de ondernemer.

**12.4** De klant is aansprakelijk voor aantoonbare schade, geleden door ondernemer of derden, veroorzaakt door het gastdier van de klant. Eventuele kosten van medische zorg en schade aan derden worden op de klant verhaald.

**12.5** De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade bij inbraak in het huis van de klant, tenzij aantoonbaar gebruik is gemaakt van de bij ondernemer aanwezige sleutel die door nalatigheid van de ondernemer in handen is gekomen van derden.

**12.6** De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade aan woning of inboedel tenzij de klant kan bewijzen dat de ondernemer persoonlijk de schade heeft veroorzaakt.

**12.7** Indien aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade wordt geclaimd door de klant, zal de aansprakelijkheid beperkt zijn tot vergoeding van de direct ontstane schade, of uitkering van de schade vanuit de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van de ondernemer.

**12.8** De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade in geval zich calamiteiten hebben voorgedaan waardoor de ondernemer aantoonbaar niet in staat was de opdracht op de afgesproken manier uit te voeren.

**12.9** De ondernemer zal het gastdier niet on-aangelijnd buiten laten of uit zijn haar verblijf laten, tenzij de klant hier nadrukkelijk toestemming voor heeft gegeven én de omstandigheden naar beoordeling van de ondernemer zich hiervoor lenen. Tevens zal de ondernemer de nodige maatregelen treffen om te voorkomen dat het gastdier kan ontsnappen.

**12.10** De ondernemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het weglopen van het gastdier. Mocht dit onverhoopt het geval zijn, zal de ondernemer alles in het werk stellen het gastdier terug te vinden.

### **Artikel 13 - Klachten**

**13.1** Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moet schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven, omgaand, doch uiterlijk binnen 7 dagen na het verstrijken van de verzorgingsperiode, worden ingediend bij de ondernemer. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klant zijn rechten verliest.

### **Artikel 14 - Schade en verzekeringen**

**14.1** De eigenaar van het gastdier is volgens de Nederlandse wet aansprakelijk voor de materiële en immateriële schade die zijn/haar dier toebrengt aan derden of aan eigendommen (waaronder honden) van derden. De ondernemer mag er derhalve vanuit gaan dat de eigenaar een WA-aansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten, waarbij huisdieren zijn meeverzekerd.

### **Artikel 15 - Privacy / Wet Bescherming Persoonsgegevens**

**15.1** De door de klant verstrekte gegevens worden opgenomen in de geautomatiseerde administratie van de ondernemer. De gegevens worden gebruikt voor een verantwoord klantenbeheer en een verantwoorde bedrijfsvoering. Persoonlijke gegevens worden niet verstrekt aan derden, met uitzondering van dierenarts of pension wanneer dit noodzakelijk is.

### **Artikel 16 - Afwijking van de Algemene Voorwaarden**

**16.1** Individuele afwijkingen moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en de klant worden vastgelegd.

### **Artikel 17 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden**

**17.1** De ondernemer behoudt zich te allen tijde het recht voor de Algemene Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden tenminste tien kalenderdagen voor inwerkingtreding bekend gemaakt door persoonlijke kennisgeving of algemene publicatie op de website van Gevoelsdier.