

algemene voorwaarden

Bestemd voor Het HondenHotel te Rhenen

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Dierenpension: de natuurlijke of rechtspersoon en zijn medewerkers, hierna te noemen de ondernemer, die zijn bedrijf maakt van het tijdelijk huisvesten en verzorgen van gastdieren.

Eigenaar van het dier: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die met de ondernemer een pensionovereenkomst aangaat of wil aangaan.

Gastdier: het dier van de eigenaar, waarvoor een pensionovereenkomst wordt/is gesloten.

Pensionovereenkomst: de overeenkomst tussen de pensionhouder en de eigenaar van het dier, waarbij de pensionhouder zich verplicht het gastdier gedurende een bepaalde periode te huisvesten en te verzorgen tegen een door de eigenaar van het dier te betalen prijs.

Pensionovereenkomst op afstand: elke pensionovereenkomst waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, waarbij de pensionhouder het systeem daartoe heeft georganiseerd.

Verzorging: de door de pensionhouder uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van het welzijn van het gastdier.

Huisvesting: het tijdelijk ter beschikking stellen van gebouwen, kennels en/of terrein ten behoeve van het verblijf en de verzorging van het gastdier.

Reservering: de afspraak tussen de pensionhouder en de eigenaar van het dier om het gastdier gedurende een overeengekomen periode huisvesting te verlenen in het dierenpension tegen het op het moment van in ontvangst nemen van het dier geldende tarief.

Vaccinatie: de op het moment van de pensionovereenkomst geldende vaccinatieverplichtingen, waarover de pensionhouder de eigenaar van het dier informeert en waaraan deze moet voldoen.

Machtiging: een door de eigenaar van het dier aan de pensionhouder schriftelijk verstrekte volmacht, die de pensionhouder verplicht om voor rekening van de eigenaar van het dier deskundige (veterinaire) hulp in te roepen wanneer er duidelijke symptomen zijn dat het welzijn van het gastdier in gevaar is.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de pensionhouder en de eigenaar van het dier met betrekking tot de huisvesting van een gastdier in een dierenpension.

Artikel 3 – Het aanbod

1. De pensionhouder brengt een aanbod mondeling, dan wel schriftelijk/elektronisch uit.
2. Het aanbod omvat in elk geval de volgende onderdelen:
 - de periode waarvoor de gevraagde reservering geldt;
 - de prijs en de wijze van betaling hiervan;
 - de in de sector vereiste vaccinaties;
 - de gevallen waarin de huisvesting van het gastdier kan worden geweigerd;
 - de zorg van de eigenaar van het dier om de naam van een contactpersoon en/of de eigen dierenarts door te geven voor spoedoverleg in bijzondere omstandigheden;
 - de vermelding van de naam van de dierenarts/dierenkliniek die de pensionhouder zal inschakelen wanneer het welzijn van het gastdier dit nodig maakt;
 - de vermelding van het al dan niet aanwezig zijn van een quarantaineafdeling;
 - de vermelding van het bestaan van de op de overeenkomst van toepassing zijnde algemene voorwaarden.
3. Een schriftelijk aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk zoals in het desbetreffende aanbod beschreven wordt, nadat de eigenaar van het dier het aanbod heeft ontvangen.
4. Het schriftelijke of elektronische aanbod wordt uitgebracht nadat de eigenaar van het dier heeft ingestemd met de op dat moment geldende versie van de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden waarmee de eigenaar op dat moment heeft ingestemd, zijn van toepassing op het aanbod.

Artikel 4 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod.
2. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de eigenaar van het dier schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.
3. Er geldt na bevestiging vanuit de pensionhouder geen bedenktijd.
4. Bij het wijzigen van de al geplaatste reservering worden per aanpassing, € 9,50 administratiekosten in rekening gebracht.

Artikel 5 – De prijs en de prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vastgelegd in de gesloten overeenkomst. De prijs bevat de kosten van verzorging, voeding en huisvesting van het gastdier en de verschuldigde BTW.
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.
3. Het tweede lid is niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien, zoals verhoging van de BTW.
4. Bij een overeengekomen verlenging van de huisvesting van het gastdier geldt voor de verlengde periode de op dat moment geldende dagprijs. Indien deze dagprijs hoger is dan de oorspronkelijk overeengekomen dagprijs, geldt de hogere, actuele dagprijs vanaf de datum waarop de verlenging ingaat.

Artikel 6 – De aanbetaling

Nadat de pensionovereenkomst tot stand is gekomen, kan de pensionhouder een aanbetaling vragen van € 50,00 per hond. Wanneer dit bedrag hoger zou zijn dan de totaal te betalen pensionprijs omdat voor slechts een korte periode wordt gereserveerd, wordt de aanbetaling direct aangepast naar het volledige verschuldigde bedrag. Dit bedrag blijft ten alle tijden gezien en gehanteerd als aanbetaling. Deze voorwaarden gelden eveneens voor het aanvragen van dagopvang. De totale kosten per dag voor de dagopvang worden na betaling ook gezien als aanbetaling en worden als zodanig behandeld volgens de bovengenoemde regels.

Artikel 7 – De betaling

1. Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling van het nog openstaande bedrag, onder aftrek van een eventueel gedane aanbetaling, plaats in contanten of in pinbetaling vóór de aanvang van de pensionperiode. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemeraangegeven bank- of girorekening of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Het vervroegd afhalen van het gastdier geeft geen recht op gedeeltelijke teruggaaf van de pensionprijs.
3. De eigenaar van het dier ontvangt een bewijs van betaling van de pensionhouder.

Artikel 8 – Niet-tijdige betaling

1. De hond wordt niet aangenomen wanneer er niet vooraf betaald kan worden.

Artikel 9 – De annuleringsregeling

Bij annulering door de eigenaar van het dier gelden voor deze de volgende betalingsverplichtingen:

- Annuleren tot 2 maanden vóór het ingaan van de overeenkomst; de aanbetaling
- Annuleren vanaf 2 maanden tot 1 maand vóór het ingaan van de overeenkomst; 50% van de prijs
- Annuleren vanaf 1 maand tot 2 weken vóór het ingaan van de overeenkomst; 75% van de prijs
- Annuleren binnen 2 weken vóór het ingaan van de overeenkomst; 100% van de prijs.

Deze annuleringsregeling geldt ook voor het annuleren van enkele dagen van een pensionperiode en bij het inkorten of verschuiven van de pensionperiode. De reeds geboekte dagen die komen te vervallen door verschuiving of annulering worden eveneens volgens bovenstaande regels afgehandeld.

1. Verschuiven van pensionperiode

Het is mogelijk om de pensionperiode te verschuiven. Hierbij dient echter minstens één dag van de reeds geplaatste reservering behouden te blijven. De geannuleerde dagen door het verschuiven worden volgens bovenstaande regels afgehandeld.

2. Omboeken van een pensionperiode

Omboeken waarbij geen enkele reeds geboekte dag van kracht blijft, is niet mogelijk. Bij omboeken vervalt de oorspronkelijke reservering volledig en geldt de annuleringsregeling zoals hierboven beschreven.

Artikel 10 – Rechten en plichten van de pensionhouder

1. De pensionhouder verplicht zich om conform de gesloten pensionovereenkomst gedurende de overeengekomen periode de overeengekomen verzorging en huisvesting te verlenen op een wijze, zoals het een vakbekwame pensionhouder betaamt.
 2. De pensionhouder zal zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van de eigenaar van het dier ten aanzien van de huisvesting en verzorging van het gastdier.
- Voor zover die wensen afwijken van de gebruikelijke gang van zaken, worden deze schriftelijk vastgelegd en ter kennis gebracht van een ieder die betrokken is bij de huisvesting en verzorging van het gastdier.

Artikel 11 – Verantwoordelijkheden en plichten van de eigenaar van het dier

1. De eigenaar van het dier moet, uiterlijk bij aanvang van het verblijf van het gastdier aan de pensionhouder alle gevraagde informatie verstrekken, die van belang is voor een goede en verantwoorde huisvesting en verzorging van het huisdier. Dit zoveel mogelijk onder overlegging van de op die informatie betrekking hebbende documenten.
2. De pensionhouder is verplicht bij het ondertekenen van de pensionovereenkomst, doch uiterlijk bij de aanvang van het verblijf van het gastdier in het dierenpension, het bewijs af te geven dat het gastdier de op dat moment in de sector vereiste vaccinaties heeft ondergaan. Voor honden betreft dit in elk geval de ziekte van Carré, parvovirusinfectie, kennelhoest, ziekte van weil en H.C.C.
3. De eigenaar van het dier is aansprakelijk voor de gevolgen wanneer de pensionhouder schade ondervindt als gevolg van het niet vermelden van gegevens of het verstrekken van onjuiste gegevens over het gastdier.

Artikel 12 – Ziekte van het gastdier

1. Op basis van een vooraf daartoe door de eigenaar van het dier afgegeven machtiging is de pensionhouder verplicht om bij ziekte van het gastdier (of een redelijk vermoeden daarvan) de in het aanbod genoemde dierenarts/dierenkliniek te consulteren. Verder is de pensionhouder verplicht om in dat geval al die maatregelen te nemen, die hem in de gegeven situatie juist voorkomen. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de eigenaar van het dier.
3. De kosten voor het vervoeren van het gastdier naar een dierenarts/dierenkliniek zijn voor rekening van de eigenaar van het dier.
2. Wanneer blijkt dat voor het herstelproces van het gastdier kostbare veterinaire maatregelen nodig zijn, wordt dit gemeld bij de eigenaar van het dier of bij de door de eigenaar van het dier aangewezen contactpersoon. Wanneer de hiermee verbonden contacten, ondanks alle pogingen daartoe, niet vlot tot stand kunnen komen en als gevolg daarvan een eventuele vertraging optreedt in de behandeling van het gastdier, kan de pensionhouder dit niet worden toegerekend.
3. De pensionhouder mag, na consultatie en op voorschrift van de dierenarts/dierenkliniek, het gastdier kalmerende of andere medicamenten (laten) toedienen.
4. Ziekte, besmetting of het oplopen van een aandoening tijdens het verblijf van het dier in het pension is voor risico van de eigenaar van het dier. Het pension is hiervoor niet aansprakelijk, tenzij de ziekte, besmetting of aandoening het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of aantoonbare nalatigheid van het pension. De kosten die voortvloeien uit ziekte of een aandoening van het dier, waaronder kosten van een dierenarts, medicatie, behandeling en eventuele noodzakelijke verzorging, zijn voor rekening van de eigenaar.
5. De pensionhouder is bij teruggave van het gastdier aan de eigenaar van het dier verplicht mondeling of des gewenst, schriftelijk melding te maken van met ziekte samenhangende bijzonderheden bij het gastdier tijdens het verblijf. Van het raadplegen van een dierenarts wordt in het verslag in elk geval melding gemaakt.

Artikel 13 – Overlijden van het gastdier

1. De pensionhouder stelt na het overlijden van het gastdier de eigenaar van het dier of diens contactpersoon hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De eigenaar van het dier, die zelf over het stoffelijke overschot van het overleden gastdier wil beschikken, kan dit binnen 1 week na de mededeling van de pensionhouder op een afgesproken plaats ophalen. Gebeurt dit niet, dan zal de pensionhouder het stoffelijke overschot via de destructie laten verwijderen.
2. Indien het gastdier tijdens het verblijf in het dierenpension overlijdt, kan de pensionhouder door een dierenarts sectie laten verrichten. De pensionhouder zal de eigenaar van het dier of de door deze aangewezen contactpersoon vooraf in kennis stellen van een voorgenomen sectie. De kosten van de sectie komen voor rekening van de pensionhouder.
3. De eigenaar van het dier kan:
 - sectie laten verrichten op zijn overleden gastdier door de eigen dierenarts, indien de pensionhouder besluit geen sectie uit te voeren;
 - door de eigen dierenarts een contraexpertise naar de doodsoorzaak laten uitvoeren.In beide gevallen komen de onderzoekskosten en andere kosten voor rekening van de eigenaar van het dier.
4. Op verzoek van de eigenaar van het dier, kan de pensionhouder zorg dragen dat het stoffelijke overschot, op kosten van de eigenaar van het dier, wordt gecremeerd of begraven.

Artikel 14 – Gevolgen van het niet nakomen van de pensionovereenkomst

1. Indien de eigenaar van het dier zich zonder bericht niet op de in de pensionovereenkomst overeengekomen aanvangsdatum met het gastdier bij het dierenpension meldt, is de pensionhouder:
 - niet verplicht om de gereserveerde ruimte nog langer voor de eigenaar van het dier beschikbaar te houden;
 - gerechtigd om 100% van de pensionprijs voor de gereserveerde periode in rekening te brengen.
2. Indien de eigenaar van het dier zonder bericht het gastdier niet na beëindiging van de pensionovereenkomst bij het dierenpension ophaalt, zal de pensionhouder de eigenaar van het dier aanmanen om het gastdier op te halen. Die aanmaning geschiedt mondeling, per email of brief. Een kopie van deze brief kan worden verzonden naar de eventueel door de eigenaar van het dier aangewezen contactpersoon. Wanneer de eigenaar van het dier, niet op het eerst mogelijke haalmoment van het pension het gastdier op komt halen, heeft de pensionhouder het recht het gastdier naar een asiel of andere opvang te brengen. De eigenaar van het dier blijft daarbij gehouden om de verlengde pensionprijs te betalen, vermeerderd met de eventuele transport en asielkosten.
3. Voor het geval er in het dierenpension geen opnamecapaciteit meer is op het moment dat de eigenaar van het dier zich op de in de pensionovereenkomst overeengekomen aanvangsdatum met het gastdier bij het dierenpension meldt, is de pensionhouder verplicht zorg te dragen dat er binnen een redelijke termijn na het tijdstip van aanmelden een goede opvang voor het gastdier geregeld is. De eigenaar van het dier wordt hiervan op de hoogte gesteld.
4. De eigenaar van het dier is in verzuim vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum, dit is ten alle tijden het brengmoment. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid de kosten voor het ophalen van het gastdier te voldoen.
5. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, kan tot gerechtelijke of buitengerechtelijke incasso worden overgegaan. De hiervoor in redelijkheid gemaakte kosten zijn voor rekening van de eigenaar van het dier. De pensionhouder is tevens gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid

1. De pensionhouder zal de eigenaar van het dier of de eventueel door hem aangewezen contactpersoon, in geval van onvoorziene omstandigheden, hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
2. De eigenaar van het dier is tegenover de pensionhouder aansprakelijk voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt.
3. Het verblijf van het gastdier in het dierenpension geschiedt voor eigen risico van de eigenaar. De pensionhouder is niet aansprakelijk voor schade, letsel, ziekte, vermissing of overlijden van het gastdier, ongeacht de oorzaak, tenzij sprake is van een toerekenbare tekortkoming of aantoonbare nalatigheid van de pensionhouder. De pensionhouder is eveneens niet aansprakelijk voor schade aan persoonlijke eigendommen die de eigenaar bij of voor het gastdier in het dierenpension achterlaat, waaronder eigendommen waaraan het gastdier gehecht is, indien deze schade wordt veroorzaakt door het gastdier zelf of door andere gastdieren.
4. Het aansprakelijkheidsrecht van de pensionhouder wordt altijd boven gesteld ten opzichte van de eigenaar en het gastdier.

Artikel 16 – 10-Dagen kaart voor dagopvang

1. Geldigheid van de 10-dagenkaart: De 10-dagenkaart is een persoonlijke kaart die uitsluitend gebruikt kan worden voor dagopvang van honden. De kaart is één jaar geldig vanaf de datum van aanschaf en kan alleen worden gebruikt door de eigenaar van de hond(en) waarvoor de kaart is aangeschaft.
2. Gebruik van de Kaart: De 10-dagenkaart is uitsluitend geldig voor de dagopvang van honden en kan niet worden ingewisseld tegen andere diensten of contanten.
3. Persoonsgebonden: De kaart is persoonsgebonden en kan uitsluitend worden gebruikt voor de hond(en) van de eigenaar die de kaart heeft aangeschaft. De kaart kan niet aan derden worden doorgegeven of overgedragen.
4. Annulering van een reservering: U kunt een gereserveerde dagopvang die in het laagseizoen valt, tot 24 uur voor de geplande dag annuleren. Dit betekent dat u de annulering uiterlijk vóór 10.00 uur op de voorafgaande dag moet doorgeven. Annuleert u na 10.00 uur op de voorafgaande dag, dan worden de kosten van de gereserveerde dagopvang volledig in rekening gebracht.
5. Openingstijden voor brengen en halen: De honden kunnen uitsluitend binnen de aangegeven openingstijden van het hondenhotel, uitsluitend voor de dagopvang, worden gebracht en opgehaald. Buiten deze tijden is het niet mogelijk om honden in of uit te laten checken.
6. Geen restitutie of ruiling: De 10-dagenkaart kan na aankoop niet worden geretourneerd of geruild voor geld of andere diensten.
7. Verlies van de kaart: Bij verlies van de 10-dagenkaart kan er geen vervangende kaart verstrekt worden en blijven de voorwaarden van de kaart van kracht.

Artikel 17 – Klachten

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven bij voorkeur schriftelijk of elektronisch tijdig doch uiterlijk binnen 5 dagen na het verstrijken van de pensionovereenkomst worden ingediend bij de pensionhouder. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de eigenaar van het dier zijn rechten verliest.

Artikel 18– Afwijking van de Algemene Voorwaarden

Individuele afwijkingen moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de pensionhouder en de eigenaar van het dier worden vastgelegd.

Artikel 19 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden kunnen ten alle tijden gewijzigd worden.