

#### Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 **The Animal Nanny | Personal Pet Care Services:** de natuurlijke of rechtspersoon en zijn medewerkers, hierna te noemen ondernemer, die zijn bedrijf maakt ten behoeve van het tijdelijk verzorgen en/of uitlaten en/of transporteren van gastdieren.
- 1.2 **Consument:** 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 consument, waarvoor een overeenkomst wordt/is gesloten.
- 1.4 **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen de ondernemer en de consument, 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 consument te betalen prijs.
- 1.5 **Overeenkomst op afstand:** elke overeenkomst waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een 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 **Uitlaten:** de door de ondernemer uit te voeren werkzaamheden ten behoeve het al dan niet aangelijnd in de buitenlucht laten wandelen van het gastdier, hetzij solo, hetzij in een groep.
- 1.8 **Transport:** de door de ondernemer uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van het verplaatsen van het gastdier in een daartoe ingericht voertuig.
- 1.9 **Reservering:** de afspraak tussen de ondernemer en de consument om het gastdier gedurende een overeengekomen toekomstige periode bepaalde services te verlenen tegen de tarieven die op het moment van reservering golden.
- 1.10 **Vaccinaties:** de op het moment van de overeenkomst geldende vaccinatieverplichtingen, waarover de ondernemer de consument informeert en waaraan de consument moet voldoen.

#### Artikel 2 - Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument 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 vaccinaties;
  - de gevallen waarbij services van het gastdier kunnen worden geweigerd;
  - de zorg van de consument om de naam van een contactpersoon en/of de eigen dierenarts door te geven voor spoedoverleg in geval van bijzondere omstandigheden;
  - de vermelding van de naam van de dierenarts/dierenkliniek die de ondernemer zal inschakelen wanneer het welzijn van het gastdier dit nodig maakt;
  - de vermelding van het bestaan van de op de overeenkomst van toepassing zijn de Algemene Voorwaarden.
- 3.3 Een schriftelijk aanbod door de ondernemer wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende dertig 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 aanvaarding van het aanbod, welke door de consument bevestigd wordt door een handtekening onder de schriftelijke overeenkomst.
- 4.2 Indien er sprake is van een overeenkomst op afstand, dan geldt voor de consument een bedenktijd van vijf werkdagen.

#### Artikel 5 – De prijs en prijswijzigingen

- 5.1 De prijs die de consument moet betalen wordt vastgelegd in de gesloten overeenkomst. De prijs bevat de kosten van verzorging en transport van het gastdier en 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.
- 5.5 Ondernemer is verplicht om een schriftelijke prijsopgave te overhandigen indien gewenst door opdrachtgever/consument.

#### Artikel 6 – Betalingen

- 6.1 De hondenuitlaat-, huisdieroppas- en taxi-service worden achteraf per email gefactureerd.
- 6.2 De consument ontvangt een bewijs van betaling van de ondernemer ingeval van contante betaling.
- 6.3 De consument verplicht zich om de verschuldigde bedragen binnen veertien dagen na dagtekening factuur te voldoen.

#### Artikel 7 – Niet tijdige betaling

- 7.1 De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
- 7.2 Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald en de consument stemt niet in met voorlegging aan de Geschillencommissie conform artikel 17.4, of in geval dit niet voorgelegd kan worden aan die Geschillencommissie, tot gerechtelijke of buitengerechtelijke incasso worden overgegaan. De hiervoor in redelijkheid gemaakte kosten zijn voor rekening van de consument. De ondernemer is tevens gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

#### Artikel 8 – De annuleringsregeling

- 8.1 **Annulering Hondenuitlaatservice (zowel solo- als groepswandelingen):** kosteloos annuleren kan tot maximaal drie dagen (72 uur) voor aanvang. Hierna worden de kosten van de wandeling voor 100% doorberekend. Dit geldt niet voor abonneementhouders, daar geldt dat restitutie bij annulering niet mogelijk is.
- 8.2 **Annulering Pet Sitting:** kosteloos annuleren kan tot maximaal 14 dagen voor aanvang. Hierna worden de kosten van de wandeling voor 50% (tussen 7 en 14 dagen) of 100% (7 dagen of minder) doorberekend (van de afgesproken prijs per bezoek).
- 8.3 **Annuleringen door de consument** dient via de email doorgegeven en door ons bevestigd te worden.
- 8.4 De ondernemer behoudt zich het recht voor om een reservering te annuleren in het geval zich een overmachtsituatie 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 geannuleerd of wordt er in overleg een alternatieve datum gepland.

#### Artikel 9 – Verantwoordelijkheden en plichten van de ondernemer

9.1 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.

9.2 De ondernemer zal zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van de consument ten aanzien van de 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 verzorging van het gastdier.

9.3 De ondernemer laat uw hond bij een groepswandeling ongeveer een uur uit. De tijdsduur bij individuele wandelingen wordt met de consument op maat afgesproken.

9.4 Mocht het gastdier tijdens de verzorging of wandeling dusdanig atypisch of probleem gevend gedrag te zien geven, behoudt de ondernemer zich ten alle tijde het recht voor om terstond voor die specifieke hond de verzorging/wandeling te beëindigen.

9.5 De ondernemer heeft ten alle 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.

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

9.7 De ondernemer dient zijn vervoermiddel regelmatig te inspecteren, te reinigen en te desinfecteren.

9.8 De eventueel afgegeven huissleutel door de consument wordt door de ondernemer met de grootst mogelijke zorg in bewaring gehouden en wordt alleen gebruikt voor het ophalen en thuisbrengen van het gastdier. De sleutels zullen gecodeerd worden bewaard. De ondernemer zal de consument een zogenaamde sleutelverklaring overleggen, welke door de consument en de ondernemer ondertekend dient te worden.

#### Artikel 10 – Verantwoordelijkheden en plichten van de consument

10.1 De consument moet, uiterlijk bij overdracht van het gastdier aan de ondernemer, de ondernemer alle gevraagde informatie verstrekken die van belang is voor een goede en verantwoorde verzorging van het huisdier. Dit zoveel mogelijk onder overlegging van de op die informatie betrekking hebbende documenten. De ondernemer mag er vanuit gaan dat niet gedocumenteerde informatie en door de consument verstrekte informatie juist is.

10.2 De consument is verplicht bij het ondertekenen van de overeenkomst, doch uiterlijk bij de overdracht van het gastdier aan de ondernemer, 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 Hondenziekte (de ziekte van Carré), Leptospirose (ziekte van Weil), Parvo en Virale Hepatitis (HCC) en Kennelhoest. Deze vaccinaties worden door de dierenarts in een zogenaamde cocktailenting gegeven. Voor katten betreft dit in elk geval Panleukopenie (kattenziekte) en niesziekte. Andere diersoorten die ter verzorging aan de ondernemer worden aangeboden, gelden de vaccinaties voor die specifieke dieren. Daarnaast dienen de gastdieren vrij te zijn van luizen, teken, vlooiën en wormen.

10.3 De consument dient de ondernemer zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van loopseheid of eventuele ziekten van het gastdier.

10.4 De consument is aansprakelijk voor de gevolgen wanneer de ondernemer schade ondervindt als gevolg van het niet vermelden van

gegevens of het verstrekken van onjuiste gegevens over het gastdier, tenzij dit de consument niet is toe te rekenen.

10.5 De consument 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 consument.

10.6 De consument verplicht zich er voor te zorgen dat de ondernemer vervolgens ook toegang heeft tot de plaats waar het dier zich bevindt. Zie anders artikel 10.5.

10.7 Ingeval de consument het gastdier de onder artikel 10.2 vereiste vaccinaties om zijn moverende reden(en) niet of niet tijdig heeft gegeven, kan de ondernemer voor de gevolgen hiervan niet aansprakelijk worden gesteld.

10.8 De consument is zelf uitdrukkelijk verantwoordelijk voor het controleren op eventuele fouten van de door de ondernemer gereserveerde data die de consument hetzij telefonisch, hetzij schriftelijk (w.o. ook het zgn. klantenaccount) aan de ondernemer heeft doorgegeven. Hierna zal de ondernemer een schriftelijke bevestiging toesturen aan de consument die vervolgens deze bevestiging schriftelijk (uitsluitend via e-mail) dient te accorderen.

#### Artikel 11 – Ziekte van het gastdier

11.1 De consument dient eventuele ziekte(n) en/of afwijking(en) vooraf aan de ondernemer kenbaar te maken.

11.2 Op basis van een vooraf daartoe door de consument afgegeven machtiging, is de ondernemer verplicht om bij ziekte van het gastdier (of een redelijk vermoeden daarvan) tijdens de verzorging, wandeling en/of transport in de overeenkomst genoemde dierenarts/dierenkliniek te consulteren, tenzij er sprake is van een spoed- of noodgeval, in welk geval de ondernemer de dichtstbijzijnde dierenarts/dierenkliniek zal consulteren. Verder is de ondernemer 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 consument.

11.3 Wanneer blijkt dat voor het herstelproces van het gastdier kostbare veterinaire maatregelen nodig zijn, wordt dit gemeld bij de consument of bij de door de consument 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 ondernemer dit niet worden toegerekend. Mocht de betrokken dierenarts een dergelijke vertraging niet dulden, dan machtigt de consument automatisch de ondernemer bij deze om de behandeling op kosten van de consument, terstond uit te laten voeren.

11.4 De ondernemer mag, na consultatie en op voorschrift van de dierenarts/dierenkliniek, het gastdier kalmerende of andere medicamenten (laten) toedienen.

11.5 De ondernemer is bij teruggave van het gastdier aan de consument verplicht schriftelijk melding te maken van de tijdens het verblijf bij de ondernemer ontstane ziekte en de daarmee samenhangende bijzonderheden. Van het raadplegen van een dierenarts wordt in het verslag in elk geval melding gemaakt.

#### Artikel 12 – Overlijden van het gastdier

12.1 De ondernemer stelt na het overlijden van het gastdier de consument of diens contactpersoon hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte en zal de ondernemer het stoffelijk overschot onverwijld overdragen aan de consument. Mocht deze overdracht niet direct kunnen plaatsvinden, dan zal de ondernemer de consument schriftelijk op de hoogte brengen waar het stoffelijk overschot opgehaald kan worden. Mocht dit niet binnen 1 week na mededeling van de ondernemer door de consument zijn opgehaald, dan zal de bewaarnemer het stoffelijk overschot via destructie laten verwijderen. De kosten van (tijdelijke) opslag en eventuele destructie van het stoffelijke overschot komen ten alle tijde voor rekening van de consument.

12.2 Ingeval de consument 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 consument 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.

12.3 De consument 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 consument.

12.4 Op verzoek van de consument kan de ondernemer zorgdragen dat het stoffelijke overschot op kosten van de consument wordt gecremeerd of begraven. Kosten hiervoor dienen vooraf aan de ondernemer betaald te worden.

#### Artikel 13 – Aansprakelijkheid

13.1 De ondernemer is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan hem of aan personen in zijn dienst, dan wel aan personen die in zijn opdracht incidenteel werkzaamheden verrichten, is toe te rekenen.

13.2 De ondernemer zal de consument of de eventueel door hem aangewezen contactpersoon ingeval van onvoorziene omstandigheden, hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.

13.3 De consument is aansprakelijk voor aantoonbare schade, geleden door ondernemer of derden, veroorzaakt door het gastdier van de consument. Eventuele kosten van medische zorg en schade aan derden worden op de consument verhaald. Indien niet duidelijk is welk gastdier de veroorzaker van de schade is, worden de kosten tussen de consumenten van de betreffende betrokken en gecontracteerde gastdieren gedeeld.

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

13.5 De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade aan woning of inboedel ten gevolge van het ophalen of thuisbrengen en/of de verzorging van de gastdieren, tenzij de consument kan bewijzen dat de ondernemer persoonlijk de schade heeft veroorzaakt.

13.6 Indien aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade geclaimd door de consument al moet worden aangenomen, zal de aansprakelijkheid beperkt zijn tot vergoeding van de direct ontstane schade, of uitkering van de schade vanuit de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van de ondernemer, indien een dergelijke verzekering door ondernemer werd afgesloten.

13.7 De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het in gebreke blijven bij het uitvoeren van de opdracht ten gevolge van ziekte, arbeidsongeschiktheid, persoonlijke onmisbaarheid en in geval zich calamiteiten hebben voorgedaan waardoor de ondernemer aantoonbaar niet in staat was de opdracht uit te voeren.

13.8 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.

13.9 De ondernemer zal hiertoe het gastdier voorzien van een halsband waaraan bevestigd een zgn. penning met daarop de naam, adresgegevens en telefoonnummer van de ondernemer.

13.10 De aansprakelijkheid van de ondernemer zal beperkt blijven tot de periode waarin het gastdier aan de zorgen van de ondernemer werd toevertrouwd. De voorgaande bepalingen onder artikel 13 blijven onverkort van kracht.

#### Artikel 14 – Klachten

14.1 Klacht over de uitvoering van de overeenkomst moet schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven, omgaand doch uiterlijk binnen 14 dagen na het verstrijken van de overeenkomst, worden ingediend bij de ondernemer. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten verliest.

#### Artikel 15 – Schade en verzekeringen

15.1 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 consument een WA-aansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten, waarbij huisdieren zijn meeverzekerd.

#### Artikel 16 – Geschillen en toepasselijk recht

16.1 Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst kunnen zowel door de consument als door de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie voor de Gezelschapsdierenbranche, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

16.2 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.

16.3 Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

16.4 Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de genoemde termijn, vrij zal voelen het geschil bij de burgerlijke rechter aanhangig te maken.

16.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van het voor haar geldende reglement. Op verzoek wordt dit reglement toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie hebben het karakter van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding (het zogenaamde klachtengeld) verschuldigd.

16.6 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### Artikel 17 – Afwijking van de Algemene Voorwaarden

17.1 Individuele afwijkingen moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd.

#### Artikel 18 – Wijzing van de Algemene Voorwaarden

18.1 De ondernemer behoudt zich ten alle tijde het recht voor de Algemene Voorwaarden te wijzigen.