

# algemene voorwaarden

## DE WITTE HOEVE

### dierenpension

#### Artikel 01 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 01.1. 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.
- 01.2. Consument: 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.
- 01.3. Gastdier: het huisdier van de consument, waarvoor een pensionovereenkomst wordt/is gesloten.
- 01.4. Pensionovereenkomst: de overeenkomst tussen de ondernemer en de consument, waarbij de ondernemer zich verplicht het gastdier gedurende een bepaalde periode te huisvesten en te verzorgen tegen een door de consument te betalen prijs.
- 01.5. Verzorging: de door de ondernemer uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van het welzijn van het gastdier.
- 01.6. Huisvesting: het tijdelijk ter beschikking stellen van gebouwen, kennels en/of terrein ten behoeve van het verblijf en de verzorging van het gastdier.
- 01.7. Reservering: de afspraak tussen de ondernemer en de consument 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.
- 01.8. Vaccinatie: de op het moment van de pensionovereenkomst geldende vaccinatieverplichtingen, waarover de ondernemer de consument informeert en waaraan de consument moet voldoen.
- 01.9. Machtiging: een door de consument aan de ondernemer schriftelijk verstrekte volmacht, die de ondernemer verplicht om voor rekening van de consument deskundige (veterinaire) hulp in te roepen wanneer er duidelijke symptomen zijn dat het welzijn van het gastdier in gevaar is.

#### Artikel 02 – Toepasselijkheid

02.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, tussen de ondernemer en de consument met betrekking tot de huisvesting van een gastdier in een dierenpension.

#### Artikel 03 – Het aanbod

- 03.1. De ondernemer brengt een aanbod mondeling, dan wel schriftelijk/elektronisch uit.
- 03.2. 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 consument 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 ondernemer zal inschakelen wanneer het welzijn van het gastdier dit nodig maakt;
  - de vermelding van het bestaan van de op de overeenkomst van toepassing zijnde algemene voorwaarden.
- 03.3. Een aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende veertien dagen nadat de consument het aanbod heeft ontvangen.
- 03.4. Een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden wordt op het eerste verzoek schriftelijk of langs elektronische weg aan de consument verstrekt

#### Artikel 04 – De overeenkomst

- 04.1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod.
- 04.2. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument mondeling, dan wel schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.
- 04.3. Indien er sprake is van een overeenkomst op afstand, dan geldt voor de consument een bedenktijd van zeven werkdagen.

#### Artikel 05 – De prijs en de prijswijzigingen

- 05.1. De vermelde prijs geldt per kalenderdag per gastdier, tenzij anders is aangegeven.
- 05.2. De prijs bevat de kosten van verzorging, voeding en huisvesting van het gastdier en de verschuldigde BTW. Tenzij partijen anders zijn overeengekomen.

05.3. 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.

05.4. Het derde lid is niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien, zoals verhoging van de BTW.

05.5. Bij een overeengekomen verlenging van de huisvesting van het gastdier geldt dezelfde prijs per dag als de overeengekomen prijs voor de periode dat het gastdier al in het pension zat.

#### Artikel 06 – De aanbetaling

06.1. Nadat de pensionovereenkomst tot stand is gekomen, kan de ondernemer een aanbetaling vragen van 25% van de pensionprijs met een minimum van € 50,00 per hond, € 25,00 per kat en € 10,00 per klein knaagdier. Wanneer een van deze bedragen hoger zou zijn dan de totaal te betalen pensionprijs omdat voor slechts een korte periode wordt gereserveerd, wordt de aanbetaling verhoudingsgewijs aangepast.

#### Artikel 07 – De betaling

07.1. Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling van het nog openstaande bedrag, onder aftrek van een eventueel gedane aanbetaling, plaats in contanten direct bij beëindiging van de pensionovereenkomst. Tenzij partijen anders overeengekomen zijn omvat contante betaling ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.

07.2. Het vervoegd afhalen van het gastdier geeft geen recht op gedeeltelijke terugaaf van de pensionprijs, tenzij partijen anders overeengekomen zijn.

07.3. Het dierenpension heeft altijd recht om betalingen vooraf, of het stellen van zekerheid te eisen, of anderszins afwijkende betalingsvoorwaarden te stellen, in geval gerede twijfel bestaat dat de klant niet of niet volledig zal betalen.

#### Artikel 8 – Niet-tijdige betaling

08.1. 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 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

08.2. 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 consument, met een minimum van € 225,-. 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 09 – De annuleringsregeling

09.1. Bij annulering door de consument gelden voor deze de volgende betalingsverplichtingen:

- annulering tot 2 maanden vóór het ingaan van de overeenkomst: de aanbetaling
- annulering tot 1 maand vóór het ingaan van de overeenkomst: 50% van de pensionprijs
- annulering tot 2 weken vóór het ingaan van de overeenkomst: 75% van de pensionprijs
- annulering binnen 2 weken vóór het ingaan van de overeenkomst 100% van de pensionprijs.

#### Artikel 10 – Rechten en plichten van de ondernemer

10.1. De ondernemer 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 ondernemer betaamt.

10.2. De ondernemer zal zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van de consument ten aanzien van de huisvesting en verzorging van het gastdier. Voor zover die wensen afwijken van de gebruikelijke gang van zaken, worden deze mondeling dan wel schriftelijk overeengekomen 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 consument**

11.1. De consument moet, uiterlijk bij aanvang van het verblijf van het gastdier aan de ondernemer 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.

11.2. De consument is verplicht, 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 en kennelhoest en voor katten betreft dit in elk geval infectieuze gastroënteritis en niesziekte.

11.3. 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.

## **Artikel 12 – Ziekte van het gastdier**

12.1. De consument machtigt de ondernemer en de ondernemer is verplicht om bij ziekte van het gastdier (of een redelijk vermoeden daarvan) een dierenarts/dierenkliniek te 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.

12.2. 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.

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

12.4. De ondernemer is bij teruggave van het gastdier aan de consument verplicht melding te maken van met ziekte samenhangende bijzonderheden bij het gastdier tijdens het verblijf. Van het raadplegen van een dierenarts wordt in elk geval melding gemaakt.

## **Artikel 13 – Overlijden van het gastdier**

13.1. De ondernemer stelt na het overlijden van het gastdier de consument of diens contactpersoon hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De consument, die zelf over het stoffelijke overschot van het overleden gastdier wil beschikken, kan dit binnen 1 week na de mededeling van de ondernemer op een afgesproken plaats ophalen. Gebeurt dit niet, dan zal de ondernemer het stoffelijke overschot via de destructie laten verwijderen.

13.2. Indien het gastdier tijdens het verblijf in het dierenpension overlijdt, kan de ondernemer door een dierenarts sectie 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.

13.3. De consument kan:

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

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

## **Artikel 14 – Gevolgen van het niet nakomen van de pensionovereenkomst**

14.1. Indien de consument zich zonder bericht niet overeengekomen aanvangsdatum met het gastdier bij het dierenpension meldt, is de ondernemer:

- niet verplicht om de gereserveerde ruimte nog langer voor de consument beschikbaar te houden;
- gerechtigd om 100% van de pensionprijs voor de gereserveerde periode in rekening te brengen.

Bovenstaande geldt niet als het de consument niet is toe te rekenen. In navolgende gevallen:

- plotseling opgetreden ziekte van of ongeval van de eigenaar van de hond of van een van zijn gezinsleden.
- ziekte of sterfgeval van een familielid in de eerste graad.
- ziekte of sterfgeval van de onder te brengen gastdier.

De consument dient hiervoor wel een bewijsstuk te overhandigen aan het dierenpension. Mits het een en ander ten genoegen van het dierenpension wordt aangetoond.

14.2. Indien de consument zonder bericht het gastdier niet binnen 1 week na beëindiging van de pensionovereenkomst bij het dierenpension ophaalt, zal de ondernemer de consument aanmanen om het gastdier op te halen. Die aanmaning geschiedt per aangetekende brief met bericht van ontvangst. Een kopie van deze brief wordt gezonden naar de eventueel door de consument aangewezen contactpersoon. Wanneer de consument, dan wel de contactpersoon, binnen 2 weken na ontvangst van de brief geen gevolg geeft aan de sommatie, heeft de ondernemer het recht het gastdier naar een gecertificeerd asiel te brengen. De consument blijft daarbij steeds gehouden om de uiteindelijke pensionprijs (d.w.z. inclusief de periode van verlenging) te betalen, vermeerderd met de eventuele asielenkosten.

14.3. Voor het geval er in het dierenpension geen opnamecapaciteit meer is op het moment dat de consument zich op de in de pensionovereenkomst overeengekomen aanvangsdatum met het gastdier bij het dierenpension meldt, is de ondernemer verplicht zorg te dragen dat er binnen een redelijke termijn na het tijdstip van aanmelden een goede opvang voor het gastdier geregeld is. De consument wordt hiervan op de hoogte gesteld.

## **Artikel 15 – Aansprakelijkheid**

15.1. 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. Mits het een en ander ten genoegen van het dierenpension wordt aangetoond. De door het dierenpension verschuldigde schadevergoeding zal echter nooit meer bedragen dan de door de consument aan het dierenpension betaalde pensionprijs.

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

15.3. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt.

15.4. De ondernemer is tegenover de consument niet aansprakelijk voor door andere gastdieren aangerichte schade aan persoonlijke bezittingen, die de consument in het dierenpension achterlaat vanwege de gehechtheid daaraan van het gastdier.

## **Artikel 16 – Klachten**

16.1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven schriftelijk of elektronisch tijdig doch uiterlijk binnen 14 dagen na het verstrijken van de pensionovereenkomst worden ingediend bij de ondernemer. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten verliest.

## **Artikel 17 – Geschillen**

17.1. Op alle rechtsbetrekkingen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

17.2. In geval van geschillen is in eerste aanleg bevoegd de rechter binnen wiens gebied het dierenpension is gevestigd, tenzij de klant binnen één maand nadat het dierenpension schriftelijk aan de klant heeft meegedeeld het geschil voor te zullen leggen aan deze rechter, alsnog kiest voor behandeling van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.

17.2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten

17.3. Nietigheid of vernietiging van een deel van deze algemene voorwaarden heeft niet de nietigheid, vernietiging van alle bepaling van deze algemene voorwaarden tot gevolg.

## **Artikel 18 – Afwijking van de Algemene Voorwaarden**

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

## **Artikel 19 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden**

19.1. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Brabant

19.2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met klant.

19.3. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.