

ALGEMENE VOORWAARDEN

BESTEMD VOOR HONDENUITLAATSERVICES DIE LID ZIJN VAN DE
VERENIGING LANDELIJKE ORGANISATIE DIBEVO



Deze Algemene Voorwaarden van de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal Economische Raad en treden in werking op 1 maart 2017. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt. De voorwaarden zijn gedeponeerd onder nummer 40506478 bij de Kamer van Koophandel te Amersfoort.



Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Hondenuitlaatservice: De natuurlijke of rechtspersoon en zijn medewerkers, hierna te noemen de ondernemer, die zijn bedrijf maakt van het uitlaten en verzorgen van gastdieren en lid is van de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo te Amersfoort.

Consument: De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die met de ondernemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan voor het uitlaten van het huisdier.

Gastdier: Het huisdier van de consument, waarvoor een overeenkomst voor het uitlaten van het huisdier wordt/is gesloten.

Hondenuitlaatovereenkomst: De overeenkomst tussen de ondernemer en de consument, waarbij de ondernemer zich verplicht het gastdier gedurende een bepaalde periode uit te laten en te verzorgen een door de consument te betalen prijs.

Hondenuitlaatovereenkomst op afstand: Elke hondenuitlaattovereenkomst waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, waarbij de ondernemer het systeem daartoe heeft georganiseerd.

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

Vervoer en uitlaten: Het tijdelijk ter beschikking stellen van een verblijf in het vervoermiddel ten behoeve van het vervoeren van het gastdier. Het uitlaten van het gastdier op een daartoe bestemde locatie.

Reservering: De afspraak tussen de ondernemer en de consument om het gastdier gedurende een overeengekomen periode uit te laten en te verzorgen op het moment van in ontvangst nemen van het dier geldende tarief.

Vaccinatie: De op het moment van de hondenuitlaattovereenkomst geldende vaccinatieverplichtingen, waarover de ondernemer de consument informeert en waaraan de consument moet voldoen.

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 2 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument met betrekking tot het uitlaten van een gastdier.

Artikel 3 – Het aanbod

- De ondernemer brengt een aanbod mondeling, dan wel schriftelijk/electronisch uit.
- Het aanbod omvat in elk geval de volgende onderdelen:
 - de periode waarvoor de gevraagde diensten van uitlaten gastdier geldt;
 - de prijs en de wijze van betaling hiervan;
 - de in de sector vereiste vaccinaties;
 - de gevallen waarin het uitlaten 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.

- Een schriftelijk aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende dertig dagen nadat de consument het aanbod heeft ontvangen.
- Het schriftelijke/electronische aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 4 – De overeenkomst

- De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod.
- Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.
- Indien er sprake is van een overeenkomst op afstand, dan geldt voor de consument een bedenktijd van (14) veertien werkdagen vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst.

Artikel 5 – De prijs en de prijswijzigingen

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

Artikel 6 – De betaling

- Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling plaats zoals overeengekomen en schriftelijk is vastgelegd in de overeenkomst tussen de hondenuitlaatservice en de consument. Contante betaling omvat 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.
- Het afzeggen van de gemaakte afspraak tot uitlaten van het gastdier geeft geen recht op gedeeltelijke teruggaaf van de uitlaatprijs, tenzij partijen anders overeengekomen zijn.
- De consument ontvangt een bewijs van betaling van de ondernemer.

Artikel 7 – Niet-tijdige betaling

- 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.
- 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, kan tot gerechtelijke of buitengerechtelijke incasso worden overgegaan. De hiervoor in redelijkheid gemaakte kosten zijn voor rekening van de consument. Deze kosten zijn onderworpen aan wettelijke grenzen. 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 – Annuleren

Een hondenuitlaatafspraak moet minstens 36 uur van tevoren afgezegd worden. Is dit niet het geval, dan wordt 100% van de prijs in rekening gebracht bij de consument.

Artikel 9 – Rechten en plichten van de ondernemer

- De ondernemer verplicht zich om conform de gesloten hondenuitlaattovereenkomst gedurende de overeengekomen periode de overeengekomen verzorging en het uitlaten van het gastdier te verlenen op een wijze, zoals het een vakbekwame ondernemer betaamt.
- De ondernemer zal zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van de consument ten aanzien van het uitlaten 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 het uitlaten en de verzorging van het gastdier.

Artikel 10 – Verantwoordelijkheden en plichten van de consument

1. De consument moet, uiterlijk bij aanvang van het ingaan van de hondenuitlaatovereenkomst, aan de ondernemer alle gevraagde informatie verstrekken, die van belang is voor een goed en verantwoord uitlaten en verzorgen van het gastdier. Dit zoveel mogelijk onder overlegging van de op die informatie betrekking hebbende documenten.
2. De consument is verplicht bij het ondertekenen van de hondenuitlaatovereenkomst, doch uiterlijk bij de aanvang van de eerste maal dat het gastdier wordt uitgelaten, 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 en parvovirusinfectie.
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 11 – Ziekte van het gastdier

1. 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) de in het aanbod genoemde 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.
2. De ondernemer mag, na consultatie en op voorschrift van de dierenarts/dierenkliniek, het gastdier kalmerende of andere medicamenten (laten) toedienen.
3. De ondernemer is bij teruggave van het gastdier aan de consument verplicht 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 12 – Overlijden van het gastdier

Indien het gastdier tijdens het uitlaten of vervoer overlijdt, stelt de ondernemer na het overlijden van het gastdier de consument of diens contactpersoon hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Het stoffelijke overschot van het overleden gastdier wordt zo spoedig mogelijk overgedragen aan de consument of de contactpersoon.

Artikel 13 – Gevolgen van het niet nakomen van de hondenuitlaatserviceovereenkomst

Indien de ondernemer het gastdier, zonder hiervan bericht te hebben ontvangen van de consument, zoals aangegeven in de hondenuitlaatovereenkomst niet kan ophalen bij de consument is de ondernemer:

- niet verplicht om de gereserveerde uitlaatserviceplek nog langer voor de consument beschikbaar te houden;
 - gerechtigd om 100% van de hondenuitlaattuitlaatprijs voor de gereserveerde dag/periode in rekening te brengen.
- Bovenstaande geldt niet als het de consument niet is toe te rekenen.

Artikel 14 – Aansprakelijkheid

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. Voor een vergoeding van de schade die het gevolg is van de tekortkoming van de ondernemer of aan personen in zijn dienst, komt de consument in aanmerking mits de consument binnen 30 dagen nadat de schade is ontstaan deze schriftelijk aan de ondernemer kenbaar maakt. De schadevergoedingsverplichting is beperkt tot ten hoogste het bedrag van de factuurwaarde van de door ondernemer geleverde dienst.
2. De ondernemer zal de consument of de eventueel door hem aangewezen contactpersoon, in geval van onvoorzien omstandigheden, hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
3. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door onaanangepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt.
4. De ondernemer is tegenover de consument niet aansprakelijk voor door andere gastdieren aangerichte schade aan persoonlijke bezittingen.

Artikel 15 – Klachten

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

Artikel 16 – Geschillen

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van de hondenuitlaatserviceovereenkomst kunnen zowel door de consument als door de ondernemer worden voorgelegd aan Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo, Computerweg 16 3821 AB te Amersfoort.
2. Een geschil wordt door Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan heeft de consument 12 maanden, na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, de tijd om deze klacht schriftelijk of in een andere, door Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo te bepalen vorm bij de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo aanhangig te maken.

4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo, 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.
5. De beslissingen van de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo hebben het karakter van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding van € 100,00 (het zogenaamde klachtengeld) verschuldigd. Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo zal de klacht in behandeling nemen nadat het bedrag van € 100,00 is gestort op rekening van Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 17 – Nakominggarantie

De Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo staat voor de consument borg voor de nakoming van het door de geschillencommissie gewezen bindend advies.

Artikel 18 – Afwijking van de Algemene Voorwaarden

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