

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## HUISDIERSERVICE ANDERS & MEER

### Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

*Huisdierservice:*

De natuurlijke of rechtspersoon en zijn medewerkers, hierna te noemen de ondernemer, die zijn bedrijf maakt van het verzorgen van huisdieren bij de consument aan huis.

*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 verzorgen van aanwezige huisdieren.

*Gastdier:*

Het huisdier of meerdere huisdieren van de consument, waarvoor een overeenkomst voor het verzorgen ervan wordt/is gesloten.

*Zorgovereenkomst:*

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

*Zorgovereenkomst op afstand:*

Elke zorgovereenkomst 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.

*Reservering:*

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

*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

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

### Artikel 3 – Het aanbod

1. De ondernemer brengt een aanbod mondeling, dan wel schriftelijk/ elektronisch uit.
2. Het aanbod omvat in elk geval de volgende onderdelen:
  - De periode waarvoor de gevraagde diensten voor het verzorgen van het gastdier geldt;
  - De prijs en wijze van betaling hiervan;
  - De zorg van de consument om de naam van een contactpersoon door te geven voor spoedoverleg in bijzondere omstandigheden en in geval van ernstige calamiteiten waarbij ondernemer niet meer in staat is de benodigde zorg aan het gastdier te kunnen verlenen;
  - Een 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.

3. Een schriftelijk aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 30 dagen nadat de consument het aanbod heeft ontvangen.
4. Het schriftelijke/ elektronische aanbod gaat vergezeld met een exemplaar van deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 4 – De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod.
2. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.
3. 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**

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vastgelegd in de gesloten overeenkomst. De prijs bevat de kosten van verzorging van het gastdier bij de consument aan huis.
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.

#### **Artikel 6 – De betaling**

1. Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling voorafgaand aan de opdracht plaats zoals overeengekomen en schriftelijk is vastgelegd in de overeenkomst tussen de ondernemer en de consument.
2. Bijschrijving van het verschuldigde bedrag kan overgemaakt worden op de bankrekening van ondernemer welke is vermeld op de factuur of contant worden voldaan.
3. Het op het allerlaatst afzeggen van de gemaakte afspraak tot verzorgen van het gastdier geeft geen recht tot teruggaaf van de reeds betaalde factuur, tenzij beide partijen anders overeengekomen zijn.
4. Bij eerdere (vakantie) terugkeer consument wordt geen geld geretourneerd.
5. De consument ontvangt een bewijs van betaling van de ondernemer.

#### **Artikel 7 - Niet- tijdige betaling**

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.
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, 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. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.

#### **Artikel 8 – Rechten en plichten van de ondernemer**

1. De ondernemer verplicht zich om conform de gesloten zorgovereenkomst gedurende de overeengekomen periode de overeengekomen verzorging van het gastdier te verlenen op een wijze, zoals het een vakbekwame ondernemer betaamt. Ondernemer heeft diverse beroepsgerichte opleidingen gevolgd en kennis in huis, dieren op een verantwoorde en professionele manier te kunnen verzorgen.
2. De ondernemer zal zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van de consument ten aanzien van het verzorgen 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.

3. Ondernemer hecht veel waarde aan de privacy van de consument. Ondernemer hanteert een geheimhoudingsplicht en bekijkt zorgvuldig of foto's en video's die ondernemer maakt van gastdier vrij zijn van privacy gevoelige informatie of beelden.
4. Indien door onvoorziene omstandigheden of door overmacht, (calamiteiten, ziekte, overlijden) ondernemer niet bij machte meer is om zorg te verlenen, zal zowel consument als diens contactpersoon hiervan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld worden. Eventuele schade als gevolg hiervan kan niet verhaald worden op ondernemer.

#### **Artikel 9 – Verantwoordelijkheden en plichten van de consument**

1. De consument moet, uiterlijk bij aanvang van het ingaan van de zorgovereenkomst, aan de ondernemer alle gevraagde informatie verstrekken, die van belang is voor een goed en verantwoord verzorgen van het gastdier. Dit zoveel mogelijk onder overlegging van de op die informatie betrekking hebbende documenten.
2. 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 10 – 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 ervan) 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. Consument wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht van calamiteiten.

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

1. Indien het gastdier tijdens de overeengekomen overeenkomst overlijdt, stelt de ondernemer na het overlijden van het gastdier de consument en diens contactpersoon hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Het stoffelijk overschot van het overleden gastdier wordt zo spoedig mogelijk overgedragen aan de consument, diens contactpersoon of aan de in het aanbod genoemde dierenarts/ dierenkliniek.

#### **Artikel 12 – 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 onvoorziene omstandigheden, hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
3. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt.

#### **Artikel 13 – Klachten**

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

#### **Artikel 14 – Afwijking van de Algemene Voorwaarden**

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