

Algemene voorwaarden dagopvang en pension.

De Stichting regionaal dierenverzorgingscentrum 'De Ark' (hierna te noemen 'De Ark') verplicht zich het gastdier naar beste vermogen en behoren te verzorgen. Zij behoudt zich het recht voor, deze verzorging te doen plaatsvinden op de wijze die zij het beste acht.

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.

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.

Gastdier: Het huisdier van de consument, waarvoor een pensionovereenkomst wordt/is gesloten.

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.

Verzorging: De door de ondernemer 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 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.

Vaccinatie: De op het moment van de pensionovereenkomst 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 de huisvesting van een gastdier in de dagopvang en het dierenpension.

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 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 aanwezig zijn van een quarantaineruimte een isolatieruimte en een ruimte voor zieke (geen besmettelijke) dieren, dan wel de mogelijkheid deze ruimtes in te richten;
 - 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 dertig dagen nadat de consument het aanbod heeft ontvangen.
 4. Het schriftelijke/elektronische aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 4 – De overeenkomst

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

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 van invloed op de overeengekomen prijs. De consument heeft de mogelijkheid om binnen 14 dagen na het bekend maken van de prijswijziging de overeenkomst kosteloos op te zeggen.
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 dezelfde prijs per dag als de overeengekomen prijs voor de periode dat het gastdier al in het pension zat.

Artikel 6 - Soorten opvang

1. Dagopvang;

- Bij dagopvang wordt bij voorkeur gewerkt met een vast abonnement. Daarnaast kan er gebruikt worden gemaakt van een strippenkaart en kan er, bij uitzondering, per opvangdag afgerekend worden.
- Bij een vast abonnement is de consument ervan verzekerd dat er plaats is voor het gastdier op de vooraf overeengekomen vaste dagen.
- Bij een vast abonnement kunnen de vaste dagen geruild worden in de lopende maand, dit mits er ruimte is in de opvang. Een ruiling kan alleen voorafgaande aan de opvang dag aangevraagd worden, dus niet met terugwerkende kracht.
- De opzegtermijn bij een vast abonnement is 1 maand per de 1^e van de maand.
- Opvang van een dier vindt altijd plaats na een reservering en op basis van beschikbaarheid. Een reservering kan uitsluitend per email plaats vinden. Bij de aanvraag in het onderwerp het woord 'dagopvang', vermelden. Daarnaast in de mail de achternaam, postcode, diernaam en gewenste dag vermelden. Pas na een bevestiging is de reservering definitief.
- Een gereserveerde dag bij het gebruik van een strippenkaart wordt altijd berekend, ook als u deze dag om welke reden dan ook niet afneemt. Wel is er de mogelijkheid om, bij beschikbaarheid, de dag te ruilen met een andere dag in de lopende maand.
- Een wijziging in opvangdagen waarbij het aantal dagen gelijk blijft kan per direct ingaan mits er ruimte is in de opvang.

- Als een dier dat gebruik maakt van een vast abonnement van de dagopvang, gebruik gaat maken van het pension worden de kosten van de dagopvang, die in die periode plaats zou vinden, in mindering gebracht op het verschuldigde bedrag van het pension.
- Bij dagopvang kan ook gebruik worden gemaakt van een strippenkaart. Een strippenkaart kan voor 5, 10 of 20 dagen gekocht worden. De geldigheid van een strippenkaart is 1 jaar na afgifte. Er vindt geen restitutie plaats over niet afgenomen dagen.
- Bij dagopvang via een strippenkaart kunnen de dagen maximaal 1 maand van te voren aangevraagd worden. Dit omdat dagopvang via een abonnement voorrang heeft.
- Bij dagopvang kan er bij hoge uitzondering per keer contant of per pin betaald worden. Dit kan alleen als het gastdier niet geregeld komt en na overleg met 'De Ark'.
- Halen en brengen van het gastdier voor de dagopvang kan tussen 7.00-11.00 uur en 16.30-18.30 uur. In het weekend en tijdens feestdagen zijn de breng- en haaltijden tussen 8.30-11.00 uur en 16.00-17.00 uur.

2. Pensionopvang;

- Bij opvang in het pension kan er per overnachting opvang afgenomen worden.
- Het brengen/halen van het gastdier vindt plaats tussen 8.30 uur en 11.00 uur. Zo kan uw dier al mee in de structuur van de dag voordat het de nacht in het pension gaat doorbrengen. Ook geeft het extra rust voor de al aanwezige dieren.

Artikel 7 – Het aanbod en de reservering

Nadat er een aanvraag voor een reservering wordt gedaan krijgt de consument een aanbod. De consument kan dit aanbod aannemen door 50% van de totaalsom te voldoen. Dit kan via bijgevoegde betaallink of door het bedrag handmatig over te maken onder vermelding van het reserveringsnummer. Het aanbod blijft een week geldig. Heeft de consument in die periode geen aanbetaling gedaan dan komt het aanbod automatisch te vervallen, dus zonder dat daar een bericht over wordt verstuurd. Na betaling van de aanbetaling is de pensionovereenkomst tot stand gekomen.

Artikel 8 – De betaling

1. De betaling van het resterende bedrag van 50% wordt voldaan 1 maand voorafgaande aan de datum van de pensionopvang..
2. Het vervroegd afhalen van het gastdier geeft geen recht op gedeeltelijke teruggaaf van de pensionprijs, tenzij partijen anders overeengekomen zijn.
3. De consument ontvangt, op aanvraag, een bewijs van betaling van de ondernemer.
4. Als het gastdier uit het pension voor 11.00 uur opgehaald wordt, dan wordt de dag van halen niet berekend.

Artikel 9 – Niet-tijdige betaling

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum. De ondernemer kan na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering sturen 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, 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 10 – De annuleringsregeling

Een annulering moet altijd schriftelijk gedaan worden.

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

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

Bovenstaande geldt niet bij overlijden van het gastdier.

Er vindt geen restitutie plaats als blijkt dat de inenting van het gastdier niet voldoet aan de gestelde voorwaarden zoals vermeld in deze overeenkomst.

Artikel 11 – Rechten en plichten van de ondernemer

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.
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 schriftelijk vastgelegd en ter kennis gebracht van een ieder die betrokken is bij de huisvesting en verzorging van het gastdier. Medicijnen en speciaal dieetvoer kunt u meegeven voor uw dier. De consument dient ervoor te zorgen dat er juiste instructies voor de hoeveelheid en het gebruik doorgegeven wordt. Medicijnen dienen in de originele verpakking te worden aangeleverd. Indien er niet voldoende dieetvoer wordt meegegeven zal De Ark voor voer zorgen, de kosten hiervan zullen aan u berekend worden en dienen bij het ophalen van het dier per pin of contant te worden voldaan.

Artikel 12 – Verantwoordelijkheden en plichten van de consument

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.
2. De consument 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.

Honden: -Grote Cocktail (DHP) eens per 3 jaar
 -Kleine Cocktail (L4) eens per jaar
 -Kennelhoest en neusenting eens per jaar

Wij gaan ook akkoord met een tieter bepaling. Let op! Zowel de Ziekte van Weil als de Kennelhoest kunnen niet getieterd worden. Hiervoor zal de hond dus nog jaarlijks geënt moeten worden.

Katten: -Katten -en niesziekte enting eens per jaar.

De vaccinaties dienen uiterlijk twee weken voor de aanvang van de opvangperiode plaats te hebben gehad.

3. Het gastdier moet voorzien zijn van een registratienummer (chip).
4. Het gastdier moet vlo- en wormvrij zijn op het moment dat de opvangperiode begint. Als dit niet het geval is heeft de ondernemer het recht om het dier alsnog te behandelen, dit ter bescherming van de andere dieren. De kosten hiervan worden in rekening gebracht bij de consument.

5. 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.

6. De consument geeft voor de aanvang van de opvangperiode schriftelijk een voor noodgevallen (calamiteiten en overlijden gastdier) goed terugvaladres door, die op de hoogte is van de wensen van de consument.

Artikel 13 – 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 en dienen bij het ophalen van het gastdier per pin of contant te worden voldaan. Bij een bezoek aan de dierenarts wordt €20,00 euro per uur berekend als er iemand van 'de Ark' mee gaat.

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.

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

4. 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 14– Overlijden van het gastdier

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 na twee weken via de destructie laten verwijderen. De kosten hiervoor worden in rekening gebracht bij de consument.

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.

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 contraexpertise naar de doodsoorzaak laten uitvoeren. In beide gevallen komen de onderzoekskosten en andere kosten voor rekening van de consument.

4. Op verzoek van de consument kan de ondernemer zorgdragen dat het stoffelijke overschot op kosten van de consument wordt gecremeerd of begraven.

Artikel 15– Gevolgen van het niet nakomen van de pensionovereenkomst

1. Indien de consument zich zonder bericht niet op de in de pensionovereenkomst 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 bij overlijden van het gastdier.

2. Indien de consument zonder bericht het gastdier niet binnen 2 weken 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 op te nemen in asiel 'De Ark' en gaan de eigendomsrechten van het dier over naar 'De Ark'. De Ark is dan gerechtigd een andere eigenaar te zoeken voor het dier. De consument blijft daarbij steeds gehouden om de uiteindelijke pensionprijs (d.w.z inclusief de periode van verlenging) te betalen, vermeerderd met de eventuele asiel kosten. De asiel kosten zijn onder andere afstandskosten en een gezondheidsverklaring van de dierenarts.

Artikel 16 – 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 14 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 welke oorzaak dan ook, door het gastdier is veroorzaakt.

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.

5. De consument vraagt bij het ophalen van het gastdier actief naar het eventuele zelf meegenomen voer dat wellicht over is. Het nasturen van eigen voer dan wel hetgeen waar het in bewaard is komt voor rekening van de consument. Hetzelfde geldt voor eventuele medicatie en het paspoort.

Artikel 17 – Voorbehoud van opname

De ondernemer behoudt zich altijd het recht voor te weigeren dieren in de opvang of pension te nemen, indien zij meent dat het dier een bedreiging vormt voor de gezondheid van de overige dieren dan wel personeel.

Artikel 18 – Klachten

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 19 – Geschillen

1. Geschillen tussen consument en de beheerder over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomsten kunnen zowel door de consument als door de beheerder worden voorgelegd aan het stichtingsbestuur.

2. Een geschil wordt door het bestuur slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de beheerder heeft ingediend.

3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan heeft de consument 3 maanden, na de datum waarop de consument de klacht bij de beheerder indiende, de tijd om deze klacht schriftelijk bij het bestuur aanhangig te maken.