



# Algemene voorwaarden Dierenhotel 't Gooi en Dibevo

## Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Gastdier:</i>	uw huisdier waarvoor een pensionovereenkomst wordt/is gesloten.
<i>Pensionovereenkomst:</i>	de overeenkomst tussen Dierenhotel 't Gooi en u als klant, waarbij wij ons verplichten uw huisdier gedurende een bepaalde periode te huisvesten en te verzorgen tegen een door u te betalen prijs.
<i>Pensionovereenkomst op afstand:</i>	elke pensionovereenkomst waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand.
<i>Verzorging:</i>	de door ons uit te voeren werkzaamheden voor het welzijn van uw huisdier.
<i>Huisvesting:</i>	het tijdelijk ter beschikking stellen van gebouwen, kennels en/of terrein voor het verblijf en de verzorging van uw huisdier.
<i>Reservering:</i>	de afspraak tussen Dierenhotel 't Gooi en u als klant 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.
<i>Vaccinatie:</i>	de op het moment van de pensionovereenkomst geldende vaccinatieverplichtingen, waarover wij u informeren en waaraan u als klant moet voldoen.
<i>Machtiging:</i>	een door u als klant aan ons schriftelijk verstrekte volmacht, die ons verplicht om voor uw rekening deskundige (veterinaire) hulp in te roepen wanneer er duidelijke signalen zijn dat het welzijn van uw huisdier in gevaar is.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Dierenhotel 't Gooi en u als klant met betrekking tot de huisvesting van uw huisdier in ons dierenpension.

## Artikel 3 - Aanbod

- Dierenhotel 't Gooi zorgt voor een mondeling of schriftelijk/elektronisch aanbod.
- 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 vereiste vaccinaties;
  - de gevallen waarin de huisvesting van het gastdier kan worden geweigerd;
  - de verantwoordelijkheid van u als klant 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 die Dierenhotel 't Gooi zal inschakelen wanneer het welzijn van het gastdier dit nodig maakt;
  - de vermelding van het aanwezig zijn van een quarantainruimte, 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.
- Een schriftelijk aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende dertig dagen nadat u als klant het aanbod heeft ontvangen.
  - Het schriftelijke/elektronische 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 u als klant schriftelijk of per mail een bevestiging hiervan, eventueel in de vorm van een factuur.

## Artikel 5 - De prijs en de prijswijzigingen

- De prijs die u 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.
- 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 - De aanbetaling

In de periode van 1 juni t/m 1 september vragen wij bij elke reservering 30 procent van het totale factuurbedrag als aanbetaling. Deze aanbetaling kunt u voldoen via de bank, iDEAL of eventueel tijdens onze openingstijden aan de balie.

## Artikel 7 - De betaling

- 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. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door Dierenhotel 't Gooi aangegeven bank- of girorekening of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
- Bij het eerder ophalen van uw huisdier geven we geen geld terug.
- Uw reservering is definitief wanneer we uw aanbetaling en een getekend exemplaar van de e-mailbevestiging via e-mail of post ontvangen hebben.
- U ontvangt een bewijs van betaling van Dierenhotel 't Gooi.

## Artikel 8 - Niet-tijdige betaling

1. U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum. Dierenhotel 't Gooi zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft u als klant de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering niet is betaald en u niet instemt 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 u als klant. Deze kosten zijn onderworpen aan wettelijke grenzen. Dierenhotel 't Gooi is tevens gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
3. Voor zover een hond in een inrichting verblijft, laat de beheerder een hond inenten tegen de volgende ziekten:
  - parvovirusinfectie of Parvo (Canine parvo virus (CPV-2))
  - de ziekte van Carré of hondenziekte (Canine Distemper (CD))
  - besmettelijke hepatitis (Hepatitis Contagiosa)
4. Voor zover een kat in een inrichting verblijft, laat de beheerder een kat inenten tegen de volgende ziekten:
  - kattenziekte (Feline panleukopenia virus)
  - niesziekte (Feline herpes- en calicivirus)

## Artikel 9 - Annuleringsregeling

Bij annulering door u als klant geldt een betalingsverplichting.

- 75% van de totale verblijfskosten bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van het pensionverblijf.
- 30% van de totale verblijfskosten bij annulering binnen 1 maand voor aanvang van het pensionverblijf.

U ontvangt uw aanbetaling terug bij:

- Overlijden huisdier (verklaring van de dierenarts).
- Overlijden in de eerste graad binnen uw familie.

**Let op:** wanneer u niet annuleert en ook niet komt opdagen op de afgesproken datum, dan geldt wel onze betalingsverplichting. Denkt u er dus aan om op tijd te annuleren wanneer u uw huisdier(en) niet brengt.

## Artikel 10 - Rechten en plichten van Dierenhotel 't Gooi

1. Dierenhotel 't Gooi verplicht zich om volgens de gesloten pensionovereenkomst gedurende de overeengekomen periode de overeengekomen verzorging en huisvesting te verlenen op de wijze zoals het een vakbekwame ondernemer betaamt.
2. Dierenhotel 't Gooi zal zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van u als klant 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 gedeeld met iedereen die betrokken is bij de huisvesting en verzorging van het gastdier.

## Artikel 11 - Verantwoordelijkheden en plichten van u als klant

1. U als klant moet, uiterlijk bij aanvang van het verblijf van het gastdier aan Dierenhotel 't Gooi, alle gevraagde informatie verstrekken die van belang is voor een goede en verantwoorde huisvesting en verzorging van het huisdier.
2. U als klant bent verplicht bij het ondertekenen van de pensionovereenkomst, en uiterlijk bij de aanvang van het verblijf van het gastdier in Dierenhotel 't Gooi, het bewijs af te geven dat het gastdier de op dat moment vereiste vaccinaties heeft ondergaan. Voor honden betreft dit in elk geval de ziekte van Carré en parvovirusinfectie en voor katten betreft dit in elk geval infectieuze gastroënteritis en niesziekte.
3. U als klant bent aansprakelijk voor de gevolgen wanneer Dierenhotel 't Gooi schade ondervindt als gevolg van het niet vermelden van gegevens of het verstrekken van onjuiste gegevens over het gastdier, tenzij dit u niet is toe te rekenen.

## Artikel 12 - Ziekte van het gastdier

1. Op basis van een vooraf daartoe door u afgegeven machtiging is Dierenhotel 't Gooi verplicht om bij ziekte van het gastdier (of een redelijk vermoeden daarvan) de in het aanbod genoemde dierenarts te consulteren.

Verder is Dierenhotel 't Gooi verplicht om in dat geval al die maatregelen te nemen die ons in de gegeven situatie juist voorkomen. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van u als klant.

2. Wanneer blijkt dat voor het herstelproces van het gastdier kostbare veterinaire maatregelen nodig zijn, wordt dit gemeld bij u als klant of bij de door u 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 Dierenhotel 't Gooi dit niet worden toegerekend.
3. Dierenhotel 't Gooi mag, na consultatie en op voorschrift van de dierenarts, het gastdier kalmerende of andere medicamenten (laten) toedienen.
4. Dierenhotel 't Gooi is bij teruggave van het gastdier aan u als klant verplicht schriftelijk melding te maken van met ziekte samenhangende bijzonderheden van het gastdier tijdens het verblijf. Van het raadplegen van een dierenarts wordt in het verslag in elk geval melding gemaakt.

## Artikel 13 - Overlijden van het gastdier

1. Dierenhotel 't Gooi stelt na het overlijden van het gastdier u als klant of de aangewezen contactpersoon hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. U kunt, wanneer u zelf over het stoffelijke overschot van uw overleden huisdier wilt beschikken, hem of haar binnen 1 week na de mededeling van Dierenhotel 't Gooi op een afgesproken plaats ophalen. Gebeurt dit niet, dan zal Dierenhotel 't Gooi het stoffelijke overschot via destructie laten verwijderen.
2. Indien het gastdier tijdens het verblijf in het dierenpension overlijdt, kan Dierenhotel 't Gooi door een dierenarts sectie laten verrichten. Dierenhotel 't Gooi zal u of de door u aangewezen contactpersoon vooraf in kennis stellen van een voorgenomen sectie. De kosten van de sectie komen voor rekening van Dierenhotel 't Gooi.
3. U als klant kunt:
  - sectie laten verrichten op uw overleden huisdier door de eigen dierenarts, indien Dierenhotel 't Gooi 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 uw rekening.
4. Op uw verzoek kan Dierenhotel 't Gooi ervoor zorgen dat het stoffelijke overschot op uw kosten wordt gecremeerd of begraven.

## Artikel 14 - Gevolgen van het niet nakomen van de pensionovereenkomst

1. Wanneer u zich zonder bericht niet op de in de pensionovereenkomst overeengekomen aanvangsdatum met het gastdier bij het dierenpension meldt, is Dierenhotel 't Gooi:
  - niet verplicht om de gereserveerde ruimte nog langer voor uw dier beschikbaar te houden;
  - gerechtigd om 100% van de pensionprijs voor de gereserveerde periode in rekening te brengen.
2. Bovenstaande geldt niet als het u als klant niet is toe te rekenen. Indien u zonder bericht het gastdier niet binnen 1 week na beëindiging van de pensionovereenkomst bij ons ophaalt, zal Dierenhotel 't Gooi u als klant 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 u aangewezen contactpersoon. Wanneer u of de contactpersoon binnen 2 weken na ontvangst van de brief geen gevolg geeft aan de sommatie, heeft Dierenhotel 't Gooi het recht het gastdier naar een gecertificeerd asiel te brengen. U bent daarbij verplicht om de uiteindelijke pensionprijs (d.w.z. inclusief de periode van verlenging) te betalen, vermeerderd met de eventuele asielkosten.
3. Voor het geval er in het dierenpension geen opnamecapaciteit meer is op het moment dat u zich op de in de pensionovereenkomst overeengekomen aanvangsdatum met het gastdier bij ons meldt, is Dierenhotel 't Gooi verplicht om binnen een redelijke termijn na het tijdstip van aanmelden een goede opvang voor het gastdier te regelen. U krijgt hier dan bericht over.

### **Artikel 15 - Aansprakelijkheid**

1. Dierenhotel 't Gooi is tegenover u als klant 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 Dierenhotel 't Gooi of aan personen in zijn dienst, komt u als klant in aanmerking mits u binnen 30 dagen nadat de schade is ontstaan deze schriftelijk aan Dierenhotel 't Gooi kenbaar maakt. De schadevergoedingsverplichting is beperkt tot ten hoogste het bedrag van de factuurwaarde van de door ondernemer geleverde dienst.
2. Dierenhotel 't Gooi zal u als klant of de eventueel door u aangewezen contactpersoon, in geval van onvoorziene omstandigheden, hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
3. U bent tegenover Dierenhotel 't Gooi aansprakelijk voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt.
4. Dierenhotel 't Gooi is tegenover u als klant niet aansprakelijk voor door andere gastdieren aangerichte schade aan persoonlijke bezittingen die u in het dierenpension achterlaat vanwege de gehechtheid daaraan van het gastdier.

### **Artikel 16 - Klachten**

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven - bij voorkeur schriftelijk of elektronisch - tijdig, maar uiterlijk binnen 14 dagen na het verstrijken van de pensionovereenkomst worden ingediend bij Dierenhotel 't Gooi. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat u uw rechten verliest.

### **Artikel 17 - Geschillen**

1. Geschillen tussen u als klant en Dierenhotel 't Gooi over de totstandkoming of uitvoering van de pensionovereenkomsten kunnen zowel door u als door Dierenhotel 't Gooi worden voorgelegd aan Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdieren, Postbus 94, 3800 AB Amersfoort.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen wanneer u als klant uw klacht eerst bij Dierenhotel 't Gooi heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan heeft u als klant 3 maanden, na de datum waarop u de klacht bij Dierenhotel 't Gooi indiende, de tijd om deze klacht schriftelijk of in een andere, door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie neer te leggen.
4. Wanneer u als klant een geschil neerlegt bij de Geschillencommissie, is Dierenhotel 't Gooi aan deze keuze gebonden. Wanneer Dierenhotel 't Gooi een geschil wil neerleggen bij de Geschillencommissie, moet hij u vragen om u binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. Dierenhotel 't Gooi moet daarbij aankondigen, dat ze zich na het verstrijken van de genoemde termijn vrij zal voelen het geschil bij de burgerlijke rechter aanhangig te maken.
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.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

### **Artikel 18 - Nakominggarantie**

De Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo staat voor u als klant borg voor de nakoming van het door de Geschillencommissie gegeven bindend advies.

### **Artikel 19 - Afwijking van de algemene voorwaarden**

Individuele afwijkingen moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen Dierenhotel 't Gooi en u als klant worden vastgelegd.

### **Artikel 20 - Wijziging van de algemene voorwaarden**

De Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo zal haar algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.