

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **Artikel 1 – Toepasselijkheid**

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

### **Artikel 2 – Het aanbod**

1. Willemsshoeve 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 Willemsshoeve 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 3 – 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 werkdagen vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst.

#### **Artikel 4 – 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 niet van invloed op de overeengekomen prijs.
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 5 – De betaling**

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. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door Willemsshoeve aangegeven bank- of girorekening of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen. Dit moet voorafgaand gebeurd zijn bij het ophalen van het gastdier.
2. Het vervoegd afhalen van het gastdier geeft geen recht op gedeeltelijke teruggaaf van de pensionprijs, tenzij partijen anders overeengekomen zijn.

#### **Artikel 6 – Rechten en plichten van Willemsshoeve.**

1. Willemsshoeve 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. Willemsshoeve 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.
3. Willemsshoeve mag ten alle tijden een gastdier weigeren om in het pension te nemen.
4. Willemsshoeve is niet verplicht om foto's en filmpjes van het gastdier naar de consument te sturen.

#### **Artikel 7 – Verantwoordelijkheden en plichten van de consument**

1. De consument moet, uiterlijk bij aanvang van het verblijf van het gastdier aan Willemsshoeve 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. Voor honden betreft dit in elk geval parvovirus infectie, hondenziekte en kennelhoest.
3. De consument is aansprakelijk voor de gevolgen wanneer Willemsshoeve 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 8 – Ziekte van het gastdier**

1. Op basis van een vooraf daartoe door de consument afgegeven machtiging is Willemsshoeve verplicht om bij ziekte van het gastdier (of een redelijk vermoeden daarvan) de in het aanbod genoemde dierenarts/dierenkliniek te consulteren. Verder is Willemsshoeve 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. 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 Willemsshoeve dit niet worden toegerekend.
3. Willemsshoeve mag, na consultatie en op voorschrift van de dierenarts/ dierenkliniek, het gastdier kalmerende of andere medicamenten (laten) toedienen.
4. Willemsshoeve 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 9 – Overlijden van het gastdier**

1. Willemsshoeve 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 Willemsshoeve op een afgesproken plaats ophalen. Gebeurt dit niet, dan zal Willemsshoeve het stoffelijke overschot via de destructie laten verwijderen, op kosten van de consument.
2. Op verzoek van de consument kan Willemsshoeve zorgdragen dat het stoffelijke overschot op kosten van de consument wordt gecremeerd of begraven.

### **Artikel 10 – 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 Willemsshoeve:

– 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.

2. Indien de consument zonder bericht het gastdier niet binnen 1 week na beëindiging van de pensionovereenkomst bij het dierenpension ophaalt en het verschuldigde bedrag niet volledig heeft betaald op de afgesproken datum, zal Willemsshoeve de consument aanmanen om het gastdier op te halen. Dit gebeurt via WhatsApp of e-mail. Wanneer de consument, binnen 2 dagen na ontvangst van het bericht geen gevolg geeft aan de sommatie, doet de eigenaar afstand van het gastdier en wordt Willemsshoeve de nieuwe eigenaar van het gastdier. Willemsshoeve is vanaf dat moment vrij om te doen met het gastdier wat zij zelf willen. De consument blijft daarbij steeds gehouden om de uiteindelijke pensionprijs (d.w.z. inclusief de periode van verlenging) te betalen, vermeerderd met de eventuele kosten en een

toeslag van €5,00 per dag. Bovenstaande geldt bij het niet ophalen van het gastdier en bij het niet betalen van de verschuldigde pensionprijs.

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 Willemsshoeve 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 11 – Aansprakelijkheid**

1. De consument is tegenover Willemsshoeve aansprakelijk voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt.
2. Willemsshoeve 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 12 – 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 pensionovereenkomst worden ingediend bij Willemsshoeve. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten verliest. Gebruikte definities In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: Dierenpension: De natuurlijke of rechtspersoon en zijn medewerkers, hierna te noemen Willemsshoeve, 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 Willemsshoeve een pensionovereenkomst aangaat of wil aangaan. Gastdier: Het huisdier van de consument, waarvoor een pensionovereenkomst wordt/is gesloten. Pensionovereenkomst: De overeenkomst tussen Willemsshoeve en de consument, waarbij Willemsshoeve zich verplicht het gastdier gedurende een bepaalde periode te huisvesten en te verzorgen tegen een door de consument te betalen prijs. Pensionovereenkomst op afstand: Elke pensionovereenkomst waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, waarbij Willemsshoeve het systeem daartoe heeft georganiseerd. Verzorging: De door Willemsshoeve 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 Willemsshoeve 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 Willemsshoeve de consument informeert en waaraan de consument moet voldoen. Machtiging: Een door de consument aan Willemsshoeve schriftelijk verstrekte volmacht, die Willemsshoeve 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.

Het ondertekenen van deze algemene voorwaarden gaat automatisch bij het maken van een reservering en hoeft dus niet schriftelijk worden ondertekent.