

# ALGEMENE VOORWAARDEN

Cats en Zo gevestigd te Maasbracht, Maasstraat 73, 6051 CL

## Artikel 1 – Definities In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.Dierenpension:** De natuurlijke of rechtspersoon hierna te noemen de ondernemer, die zijn bedrijf maakt van het tijdelijk huisvesten en verzorgen van gastdieren.
- 2.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.
- 3.Gastdier:** Het huisdier van de consument, waarvoor een pensionovereenkomst wordt/is gesloten.
- 4.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.
- 5.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 de ondernemer het systeem daartoe heeft georganiseerd.
- 6.Verzorging:** De door de ondernemer uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van het welzijn van het gastdier.
- 7.Huisvesting:** Het tijdelijk ter beschikking stellen van gebouwen, kennels en/of terrein ten behoeve van het verblijf en de verzorging van het gastdier.
- 8.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.
- 9.Vaccinatie:** De op het moment van de pensionovereenkomst geldende vaccinatieverplichtingen, waarover de ondernemer de consument informeert en waaraan de consument moet voldoen.
- 10.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. Dit geschiedt middels het AVG- formulier.

## 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 een 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 het kattenpension vereiste vaccinaties – de gevallen waarin de huisvesting van het gastdier kan worden geweigerd en 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. ( zie reserveringsformulier)
- 3.Deze Algemene Voorwaarden staan vermeldt en ter inzage op het reserveringsformulier. De consument dient voor akkoord te tekenen bij de te maken boeking/reservering.

## 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.

3. Indien er sprake is van een overeenkomst op afstand, dan geldt voor de consument een bedenktijd van 5 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, voeding en huisvesting van het gastdier.
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. 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**

Nadat de pensionovereenkomst tot stand is gekomen, kan de ondernemer een aanbetaling vragen van € 25,00 per kat. Wanneer een van deze bedragen hoger zou zijn dan de totaal te betalen pensionprijs omdat voor slechts een korte periode wordt gereserveerd, wordt de aanbetaling verhoudingsgewijs verrekend.

#### **Artikel 7 – De betaling**

1. Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling van het nog openstaande bedrag, onder aftrek van een eventueel gedane aanbetaling van €25,-, plaats in contanten direct bij beëindiging van de pensionovereenkomst. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bankrekening of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Het vervroegd afhalen van het gastdier geeft geen recht op gedeeltelijke teruggaaf van de pensionprijs, tenzij partijen anders overeengekomen zijn.

#### **Artikel 8 – De annuleringsregeling**

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

**Annulering binnen 3 weken vóór het ingaan van de overeenkomst: 25% van de prijs – Annulering binnen 2 weken vóór het ingaan van de overeenkomst: 50% van de prijs – Annulering binnen 1 week vóór het ingaan van de overeenkomst: 100% van de prijs.** Annuleren dient altijd schriftelijk of via de elektronische weg te gaan. Let op ! U ontvangt een bevestiging van annuleren. Dan pas is uw annulering definitief.

Het komt tegenwoordig helaas steeds vaker voor dat klanten zonder afmelding niet op een afspraak verschijnen of niet tijdig afzeggen. Gezien de drukte in het pension ervaren wij dit als zeer vervelend omdat wij dan andere gasten hadden kunnen helpen.

Wij hanteren daarom **m.i.v. 1 januari 2022** een No Show Tarief als schadevergoeding voor het niet nakomen van afspraken. **Het No Show Tarief is 100%.**

#### **Artikel 9– 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.

## **Artikel 10 – 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 document reserveringen. 2. De consument is verplicht bij het ondertekenen schriftelijk of digitaal akkoord 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. Op de website [www.catsenzo.com](http://www.catsenzo.com) staan **alle** verplichte inentingingen voor katten betreft opname in pension Cats en Zo. 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 middels AVG – formulier is de ondernemer verplicht om bij ziekte van het gastdier (of een redelijk vermoeden daarvan) de genoemde dierenarts/dierenkliniek Hoogveld of andere dienstdoende dierenarts 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. 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 of mondeling melding te maken van met ziekte samenhangende bijzonderheden bij het gastdier tijdens het verblijf. Van het raadplegen van een dierenarts wordt door de dierenarts schriftelijkverslag gemaakt voor de consument.

**Artikel 12 – 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, kan zelf over het stoffelijke overschot van het overleden gastdier beschikken. De ondernemer geeft het stoffelijk overschot in bewaring bij dierenarts/kliniek Het Hoogveld. 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.

## **Artikel 13– 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 als het de consument niet is toe te rekenen. 2. Indien de consument zonder bericht het gastdier niet binnen 1 week 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. Wanneer de consument, binnen 2

weken na ontvangst van de brief geen gevolg geeft aan de sommatie, heeft de ondernemer het recht het gastdier naar een gecertificeerd asiel te brengen. 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.

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 de ondernemer 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 14 – Aansprakelijkheid**

1. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt. 2. 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.

#### **Artikel 15 – Klachten**

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven bij 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 16 - Algemene Voorwaarden Cats en Zo**

- De algemene voorwaarden kunnen op verzoek van de klant worden toegestuurd.
- De algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij KvK en kunnen worden ingezien.
- De algemene voorwaarden zijn terug te lezen en op [www.catsenzo.com](http://www.catsenzo.com)