

Artikel 1 – Definities

1.1 **Dierenpension:** De natuurlijke of rechtspersoon, die zijn bedrijf maakt van het tijdelijk huisvesten en verzorgen van gastdieren.

1.2 **Gastdier:** Het huisdier van de klant waarvoor de pensionovereenkomst wordt/is gesloten.

1.3 **Klant:** De natuurlijke – of rechtspersoon, die met het dierenpension een pensionovereenkomst heeft gesloten.

1.4 **Gastheer:** degene die bevoegd is om namens het dierenpension de pensionovereenkomst met de klant af te sluiten en uit te voeren.

1.5 **Pensionovereenkomst:** De overeenkomst tussen het dierenpension en de klant, waarbij het dierenpension zich verplicht het gastdier gedurende een bepaalde periode te huisvesten en te verzorgen tegen een door de klant te betalen prijs.

1.6 **Verzorging:** De door het dierenpension uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van de verzorging van het gastdier, e.e.a. als nader bepaald in deze algemene voorwaarden.

1.7 **Huisvesting:** Het tijdelijk ter beschikking stellen van gebouwen, kennels en/of terrein ten behoeve van het verblijf en de verzorging van het gastdier.

Artikel 2 – Algemeen

2.1 Op de overeenkomsten zijn de navolgende algemene voorwaarden van toepassing, tenzij daarvan, uitsluitend schriftelijk, is afgeweken.

2.2 Het dierenpension stelt bezoekers in de gelegenheid om op afgesproken tijden een kennismakingsdag in te plannen. Tijdens deze dag kan een deel van het dierenpension bezichtigd worden, mits de bezetting van de gasten dit toelaat.

Artikel 3 – Inschrijving

3.1 Van iedere reservering van een gastdier voor een verblijf in het dierenpension wordt door de gastheer een persoonlijk account aangemaakt via de website. Bij het maken van een reservering wordt aan

3.2 de klant een exemplaar van deze algemene voorwaarden ter inzage aangeboden op de internetsite. Bij het invullen en versturen van het reserveringsformulier gaat de klant akkoord met deze algemene voorwaarden.

3.3 Het persoonlijk account en het reserveringsformulier bevatten in ieder geval de volledige naam en het adres van de klant, adres waar de klant bereikbaar is gedurende de pensionperiode, de contactgegevens van de eigen dierenarts, de naam van het gastdier, gegevens ten aanzien van het ras, geslacht, de leeftijd en eventuele bijzondere kenmerken van het gastdier en de door de klant gewenste duur van het verblijf van het gastdier. De door de klant verschuldigde prijs per dag, dat het verblijf van het gastdier duurt, staat beschreven op de internetsite.

3.4 Bij inschrijving ter plekke wordt het persoonlijke account en het reserveringsformulier door de gastheer en de klant gezamenlijk aangemaakt op de website. Alleen door het aanmaken van een persoonlijk account en reserveringsformulier kan iemand klant worden en gebruik maken van onze diensten.

3.5 Bij telefonische reservering wordt het persoonlijke account geraadpleegd en via de website de reservering ingevuld en verzonden. Hiervan ontvangt de klant via de mail een bevestiging. Wanneer het dierenpension dit reserveringsformulier niet ontvangt via de website, komt er geen reservering tot stand en is er dus geen overeenkomst.

3.6 Bij reservering via internet zonder overleg met het dierenpension is het dierenpension gerechtigd de reservering ongedaan te maken als deze in een periode valt welke reeds volgeboekt is. Een geplaatste reservering staat dan ook altijd in eerste instantie als Concept vast. Ook als de kennismakingsdag plaatsvindt nadat het reserveringsformulier in is gevuld en het blijkt dat het dier ongeschikt is voor opvang in roedelvorm, is het dierenpension gerechtigd de reservering ongedaan te maken.

Artikel 4 – Reserveringssom en Annulering

4.1 Na reservering door de klant is het dierenpension gerechtigd van de klant een betaling te verlangen voor de werkelijke aanvang van het verblijf. Voor alle gemaakte reserveringen is na bevestiging hiervan een aanbetaling van 20% vereist, welke binnen 20 dagen voldaan dient te worden middels IDEal via het persoonlijke account. De klant ontvangt hiervan een mail met desbetreffende link naar het betaalsysteem.

4.2 Indien deze reserveringssom 14 dagen voor de aanvang van de huisvesting van het gastdier niet is voldaan, is het dierenpension gerechtigd de reservering ongedaan te maken. Bezwaren tegen de hoogte van de reserveringssom/factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Het niet betalen van een reserveringssom houdt niet in dat een reservering kosteloos geannuleerd kan worden. De annuleringskosten blijven in deze van kracht, plus overige annuleringskosten.

4.3 De reserveringssom wordt bij de beëindiging van de pensionovereenkomst verrekend met het totale bedrag wat de klant aan het dierenpension schuldig is. Dit resterende bedrag wordt contant of via IDEal voldaan bij het halen van het gastdier. Het is niet mogelijk om een betaling achteraf via bankoverschrijving te voldoen.

4.4 Indien een reservering ongedaan gemaakt wordt heeft de klant geen recht op teruggave van de reeds voldane reserveringssom. De 20% aanbetalingskosten staan gelijk aan de annuleringskosten indien de reservering ongedaan gemaakt wordt tot 21 dagen voor aanvang. Is er geen reserveringssom voldaan dan blijven de annuleringskosten open staan.

4.5 Indien een reservering ongedaan wordt gemaakt binnen 7 dagen voor de overeengekomen aanvang van de eerste brengdag van het verblijf van het gastdier, is de klant aan het dierenpension de gehele som (100%) van het gereserveerde pensionverblijf verschuldigd. Indien een reservering ongedaan wordt gemaakt binnen 21 dagen voor de overeengekomen aanvang van de eerste brengdag van het verblijf van het gastdier, is de klant aan het dierenpension 50% van de gehele som van het gereserveerde pensionverblijf verschuldigd. Uitzondering hierop is het overlijden van het gastdier. De klant moet hiervoor wel een bewijsstuk van een dierenarts overhandigen aan het dierenpension. Reserveringen die langer dan 21 dagen vooraf aan de overeengekomen aanvang van

de eerste brengdag van het verblijf van het gastdier worden geannuleerd, is de klant aan het dierenpension 20% van de gehele som van het gereserveerde pensionverblijf verschuldigd.

4.6 Het is mogelijk om bij een reservering een [annuleringsverzekering](#) af te sluiten. Met deze eenmalige annuleringsverzekering worden de annuleringskosten beperkt, ongeacht de termijn van annulering voor aanvang van de periode of reden van annulering. De kosten en voorwaarden van de annuleringsverzekering worden getoond op de website en in het reserveringssysteem. Een annuleringsverzekering dient bij de reserveringsaanvraag aangevinkt te worden, deze kan niet achteraf toegevoegd worden.

Artikel 5 – Betaling

5.1 De op de website vermelde prijs per dag geldt per gastdier, tenzij anders aangegeven. In deze prijs zijn begrepen de kosten van verzorging, voeding en huisvesting van het gastdier en de verschuldigde BTW zoals aangegeven op de website. Het dierenpension is gerechtigd om een prijsverhoging door te voeren. Gemaakte reserveringen zijn onder voorbehoud van een eventuele prijsstijging. Indien de klant zich niet kan vinden in de prijsverhoging is de klant gerechtigd kosteloos van de reeds gemaakt reservering af te zien. Prijswijzigingen worden kenbaar gemaakt op de website en via het persoonlijk account van de eigenaar.

5.2 Het dierenpension is verplicht op een duidelijk zichtbare plaats een prijslijst op te hangen in een voor de klant toegankelijke ruimte van het dierenpension, dan wel een prijslijst aan de klant te overhandigen indien hier vraag naar is, dan wel zichtbaar te maken op de website.

5.3 Betaling van hetgeen de klant op grond van de pensionovereenkomst aan het dierenpension verschuldigd is, geschiedt direct bij de beëindiging van de pensionovereenkomst à contant of iDeal, met een maximale betaalperiode van twee weken. Ingeval gerede twijfel bestaat dat de klant niet of niet volledig zal betalen is het Dierenpension gerechtigd het gastdier aan te houden tot er betaald is. Wordt er niet binnen de genoemde termijn betaald dan is het dierenpension gerechtigd kosten in rekening te brengen conform de Wettelijke rente Handelstransacties en Niet-Handelstransacties.

5.4 Het vervroegd afhalen van het gastdier geeft geen recht op gedeeltelijke teruggaaf van de pensionprijs, tenzij partijen anders overeengekomen zijn. Bij het eventueel vervroegd afhalen van het gastdier door de klant is het dierenpension gerechtigd de resterende dagen van het overeengekomen verblijf aan de klant in rekening te brengen tegen de overeengekomen prijs per dag. De dag van brengen en de dag van halen worden beiden gerekend als één dag.

5.5 Op **zondag en feestdagen** is het dierenpension gesloten voor halen en brengen. Hieronder vallen onder andere Eerste en Tweede Kerstdag, Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Tweede Pinksterdag en Hemelvaartsdag. Het dierenpension is uiteraard gewoon geopend voor de verzorging van haar gastdieren.

5.6 De klant ontvangt een bewijs van betaling van het dierenpension. Deze is ten alle tijden in te zien in het persoonlijk account.

5.7 In geval van niet tijdige betaling door de klant is het dierenpension gerechtigd alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten aan de klant in rekening te brengen met een minimum van € 250,-.

5.8 Het dierenpension heeft altijd het recht om betaling vooraf, of het stellen van zekerheid te eisen, of anderszins afwijkende betalingsvoorwaarden te stellen, ingeval gereede twijfel bestaat dat de klant niet of niet volledig zal betalen.

Artikel 6 – Rechten en plichten van het Dierenpension

6.1 Het dierenpension verplicht zich om op basis van de gesloten pensionovereenkomst gedurende de overeengekomen periode de overeengekomen diensten te verlenen.

6.2 Het dierenpension verplicht zich tot het zorgvuldig huisvesten, voeden en verzorgen van het gastdier, dat bij haar verblijft. Het dierenpension zal zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van de klant ten aanzien van de huisvesting en verzorging van het gastdier.

6.3 Het dierenpension mag, na consultatie van een dierenarts, het gastdier medicijnen toe (laten) dienen, indien dit naar het oordeel van het dierenpension en dierenarts noodzakelijk is.

6.4 Indien de klant zich niet op de overeengekomen aanvangsdatum van het verblijf van het gastdier met het aangemelde gastdier bij het dierenpension meldt, mag het dierenpension de pensionovereenkomst als ontbonden beschouwen. In dat geval is de klant aan het dierenpension wel verplicht de gehele gereserveerde periode te betalen conform het gestelde in art. 4.4.

6.5 Het dierenpension is gerechtigd de toegang tot het dierenpension te weigeren voor het gastdier indien het gastdier niet beschikt over de wettelijke, dan wel door het dierenpension verplicht gestelde, inentingen, titerbepaling of aanvullende bepalingen. Het dierenpension is tevens gerechtigd de toegang tot het dierenpension te weigeren voor de klant indien deze ongewenst en ongepast gedrag vertoont, of zich niet houdt aan de huisregels van Faunatuurlijk.

6.6 Over de periode die het gastdier na de beëindiging van de overeenkomst in het dierenpension verblijft, is de klant de prijs per dag aan het dierenpension verschuldigd die in de overeenkomst is overeengekomen.

6.7 Indien de klant zonder bericht het gastdier niet binnen 14 dagen na beëindiging van de pensionovereenkomst bij het dierenpension ophaalt, zal de pensionhouder de klant per aangetekend schrijven sommeren om het gastdier op te halen binnen 48 uur. Ingeval de klant dit niet doet, heeft de pensionhouder het recht het dier naar een asiel te brengen. De klant blijft daarbij steeds gehouden om de volledige pensionprijs te betalen vermeerderd met de eventuele asielkosten.

6.8 Het dierenpension is bij teruggave van het gastdier aan de klant verplicht melding te maken van bijzonderheden van het gastdier tijdens het verblijf, voor zover deze bekend zijn.

6.9 Wanneer het gastdier tijdens het pensionverblijf gedrag heeft vertoond, waardoor het huisvesten in het dierenpension niet wenselijk/verantwoord is, is het dierenpension gerechtigd, het betreffende dier in de toekomst geen onderdak meer te verlenen.

6.10 Het dierenpension is tegenover de klant 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.

6.11 Het dierenpension is gerechtigd om, na overleg en contact met de eigenaar, extra schoonmaakkosten in rekening te brengen mocht blijken dat het gastdier absoluut niet zindelijk is. Uitzonderingen hierop zijn uiteraard puppy's en gezondheidsproblemen waardoor een dier in huis blijft plassen en/of ontlasten. De hoogte van de toeslag is afhankelijk van de mate waarop het gastdier zichzelf en de omgeving blijft bevuilden.

Artikel 7 – Rechten en plichten van de klant

7.1 De klant is verplicht bij aanvang van het verblijf van het gastdier alle gegevens en bescheiden aan het dierenpension te (ver)melden, welke noodzakelijk zijn voor een goede en verantwoorde huisvesting en verzorging van het gastdier in het dierenpension. Deze gegevens worden door de klant aangedragen middels het persoonlijke account op de website. Het verantwoording voor het up-to-date houden van het persoonlijk account is aan de klant.

7.2 De klant is aansprakelijk jegens het dierenpension voor schade, die ondervonden wordt ten gevolge van het niet (ver)melden, dan wel het geven van onjuiste gegevens en documenten met betrekking tot het gastdier. Deze schade wordt verhaald op de klant.

7.3 De klant is aansprakelijk jegens het dierenpension voor de gemaakte kosten voor het herstellen c.q. vervangen van schade aangericht door het gastdier. Deze kosten worden aan het eind van de opvangperiode in rekening gebracht bij de eigenaar en dienen direct te worden voldaan bij het halen van het gastdier. Deze kosten kunt u naderhand vaak via uw WA-verzekering terugvorderen. Bij aantoonbaar sloopgedrag aan het verblijf brengen wij standaard een vergoeding van **€ 100,-** in rekening, naar gelang de ernst van het sloopgedrag zullen grotere schadeposten vooraf worden gemeld. Bij het vervangen van specifieke inrichting zoals hondenmanden, huisraad etc. wordt de vervangingswaarde in rekening gebracht. De klant wordt via de e-mail op de hoogte gebracht van de afwijkende eindfactuur als deze hoger afwijkt als deze **€ 100,-**, zodat hiermee rekening gehouden kan worden bij het halen van het gastdier.

7.4 De klant is verplicht bij het akkoord gaan met de pensionovereenkomst, doch uiterlijk bij de aanvang van het verblijf van het gastdier in het dierenpension het bewijs van inenting of titerbepaling af te geven in de vorm van een dierenpaspoort of patiëntenkaart van de dierenarts.

7.5 De klant is verantwoordelijk voor het bewijs van inenting of titerbepaling. Blijkt bij aanvang van de pensionperiode dat het paspoort c.q. vaccinatieboekje niet de correcte vaccinaties of titerbepaling bevat dan is de klant verantwoordelijk voor de eventuele gevolgen. Het gastdier zal per direct in opdracht van het dierenpension getiterd en/of gevaccineerd worden en solitair opgevangen worden volgens de wettelijke richtlijnen. Alle hierdoor bijkomstige kosten worden in rekening gebracht bij de klant. Blijkt dat het dierenpension een boete opgelegd krijgt door de LID/AID, wordt deze boete tevens in rekening gebracht bij de klant.

7.6 De klant dient zich te houden aan de door het dierenpension vastgestelde openingstijden en afspraken. Komt het voor dat de klant zich zonder berichtgeving buiten openingstijden aandient, dan wordt er **€ 100,-** in rekening gebracht.

Artikel 8 – Ziekte en/of overlijden van het gastdier

8.1 De klant machtigt hierdoor het dierenpension om in geval van ziekte en/of verwonding van het gastdier (of een redelijk vermoeden van ziekte) tijdens het verblijf van het gastdier in het

dierenpension op kosten van de klant een dierenarts te consulteren en die maatregelen te nemen, die haar in de gegeven situatie juist voorkomen.

8.2 Indien het gastdier tijdens het verblijf in het dierenpension onverhoopt komt te overlijden, dan licht het dierenpension de klant, tenzij anders overeengekomen, per direct in.

8.3 Indien het gastdier tijdens het verblijf in het dierenpension onverhoopt verwond en/of ziek raakt door het niet vermelden van alle gegevens en bescheiden, welke noodzakelijk zijn voor een goede en verantwoorde huisvesting en verzorging van het gastdier in het dierenpension, is het dierenpension gemachtigd op kosten van de klant een dierenarts te consulteren en die maatregelen te nemen, die haar in de gegeven situatie juist voorkomen.

8.4 De klant neemt bij deze kennis van het feit dat de honden in het pension in groepen gehuisvest worden en dat er derhalve, ondanks zorgvuldig inschatten van gedrag bij plaatsing in de groep, bij- en/of speelincidenten kunnen voorkomen. Het pension kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige kosten, die voortvloeien uit de gevolgen van een eventueel bij- en/of speelincident, daar de klant op de hoogte is van de risico's van groepsgedrag.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

9.1 Een tekortkoming in uitvoering van de pensionovereenkomst kan het dierenpension niet worden toegerekend, indien zij niet te wijten is aan zijn schuld, noch volgens de wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer voor zijn rekening komt of het gevolg is van onvoorziene omstandigheden bij het dierenpension en/of bij personen en/of diensten en/of instellingen, waarvan het dierenpension gebruik wenst te maken bij de nakoming van de pensionovereenkomst.

9.2 Het dierenpension zal ernaar streven de klant, in geval van een onvoorziene omstandigheid hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

9.3 Het dierenpension is niet aansprakelijk voor door de klant of derden geleden directe of indirecte schade, die verband houdt met een tekortkoming door het dierenpension en/of door haar ingeschakelde hulppersonen en derden bij de uitvoering van de pensionovereenkomst, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van uitsluitend het dierenpension. Het dierenpension is niet aansprakelijk voor opzet of grove schuld van de door haar ingeschakelde hulppersonen of derden bij de uitvoering van de pensionovereenkomst.

9.4 Ingeval het dierenpension aansprakelijk kan worden gehouden voor enige schade, die de klant lijdt als gevolg van niet-nakoming door het dierenpension van haar verplichtingen uit de pensionovereenkomst, blijft de schadevergoeding ten alle tijde beperkt tot de overeengekomen pensioenprijs, met daarbij een maximum van bedrag € 100,00 (zegge: honderd Euro).

9.5 De klant vrijwaart het dierenpension voor alle schades en rechtsoverdrachten van derden en is uit hoofde van de pensionovereenkomst gehouden gevolg te geven aan de oproep in vrijwaring door het dierenpension.

9.6 De klant is tegenover het dierenpension aansprakelijk voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt.

9.7 Het dierenpension is tegenover de klant 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 10 – 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 het dierenpension. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten verliest.

Artikel 11 – Force Majeure

11.1 Geen van de partijen is aansprakelijk voor een contractuele tekortkoming indien deze is veroorzaakt door force majeure.

11.2 Onder force majeure vallen alle omstandigheden welke buiten de controle van een partij vallen en welke blijvend of tijdelijk de uitvoering van de overeenkomst verhinderen, alsmede voor zover niet reeds hieronder inbegrepen, oorlog (inclusief een dreiging daarvan), rellen, stakingen, geforceerde sluitingen en natuurrampen, zoals maar niet beperkt tot aardbevingen, overstromingen, stormen en orkanen met een naam, transport problemen, brand, economische crisis, noodtoestand, nucleaire dreiging, terrorisme, pandemie (uitgeroepen door de WHO of niet), faillissement (van een leverancier), gewijzigde overheidsmaatregelen en andere belangrijke verstoringen van de bedrijfsvoering van het dierenpension of haar leveranciers.

11.3 In het geval de overeenkomst niet kan worden uitgevoerd als gevolg van force majeure aan de zijde van het dierenpension, heeft het dierenpension het recht om de overeenkomst, zonder gerechtelijke tussenkomst, op te schorten voor een maximale periode van 6 maanden of om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder gehouden te zijn tot het betalen van enige vergoeding aan de klant.

11.4 Indien het dierenpension zich ongewenst in een situatie bevindt door overmacht wanneer een tekortkoming **niet** aan het dierenpension kan worden toegerekend, is het dierenpension gerechtigd alle reserveringen vanaf het moment van overmacht te annuleren volgens art. 11.3. Gastdieren die zich op dat moment in de opvang begeven dienen binnen 24 uur na berichtgeving opgehaald te zijn, zij het door de eigenaar zelf of een daarvoor aangewezen noodadres.

Artikel 12 – Disclaimer website en social media

Faunatuurlijk behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten en andere rechten voor met betrekking tot alle op of via deze website én social media zoals [Facebook](#) aangeboden informatie (waaronder alle teksten, grafisch materiaal en logo's). Het is niet toegestaan informatie op deze website over te kopiëren, te downloaden of op enigerlei wijze openbaar te maken, te verspreiden of te veeleenvoudigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Faunatuurlijk.

Artikel 13 – Geschillen en toepasselijk recht

13.1 Geschillen tussen de klant en het dierenpension over de totstandkoming of uitvoering van de pensionovereenkomsten kunnen zowel door de klant als door het dierenpension worden voorgelegd aan Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdieren.

13.2 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de klant zijn klacht eerst bij het dierenpension heeft ingediend.

13.3 Leidt de klacht niet tot een oplossing dan heeft de klant 3 maanden, na de datum waarop de klant de klacht bij het dierenpension indiende, de tijd om deze klacht schriftelijk of in een andere, door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig te maken.

13.4 Wanneer de klant een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is het dierenpension aan deze keuze gebonden. Indien het dierenpension een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de klant vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Het dierenpension dient daarbij aan te kondigen, dat zij zich na het verstrijken van de genoemde termijn vrij zal voelen het geschil bij de burgerlijke rechter aanhangig te maken.

13.5 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.

13.6 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

13.7 Op de pensionovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

13.8 Nietigheid of vernietiging van een deel van deze Algemene Voorwaarden heeft niet de nietigheid, vernietiging van alle bepalingen van deze Algemene Voorwaarden tot gevolg.