

Algemene Voorwaarden Honden Service Centrum

Bedrijfsgegevens

Honden Service Centrum

Plantage 91, 8212 VG Lelystad

KvK-nummer: 93785062

BTW-nummer: NL005043673B09

IBAN: NL85RABO0107876299

Telefoon: +31 6 17709895

E-mail: info@doggyservices.nl

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld conform de toepasselijke Nederlandse wet- en regelgeving.

Artikel 1 - Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Honden Service Centrum en de klant.

1.2 Honden Service Centrum biedt diensten aan op het gebied van hondenuitlaatservice, gedragsbegeleiding en klantgerichte ondersteuning.

1.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen bindend indien schriftelijk overeengekomen.

1.4 In alle gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, beslist Honden Service Centrum.

Artikel 2 - Diensten

2.1 De hondenuitlaatservice vindt plaats in groepsverband of individueel, afhankelijk van het gekozen abonnement.

2.2 De totale duur op de wandellocatie bedraagt gemiddeld 45 minuten, gerekend vanaf aanvang van het uitladen tot en met voltooiing van het inladen. De haal- en brengtijd van en naar de klant valt hier niet onder.

2.3 De samenstelling van groepen wordt bepaald op basis van grootte, gedrag, leeftijd en compatibiliteit van de honden.

2.4 Indien de hond tijdens een wandeling gewond raakt of ernstige ziekteverschijnselen vertoont, zal Honden Service Centrum direct contact opnemen met de eigenaar. Indien nodig wordt de hond naar een dierenarts gebracht.

2.5 De kosten van een dierenartsbezoek zijn voor rekening van de eigenaar, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Honden Service Centrum.

2.6 Indien medische informatie noodzakelijk is voor de zorg of behandeling van de hond, geeft de klant Honden Service Centrum toestemming om deze op te vragen bij een dierenarts, conform de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).

2.6a De klant gaat akkoord met het volgens advies van een dierenarts actueel en volledig gevaccineerd houden van de hond, inclusief inenting tegen kennelhoest. Indien de dierenarts schriftelijk verklaart dat inenten medisch onverantwoord is, kan hiervan worden afgeweken.

2.6b Titeren ter vervanging van reguliere entingen is toegestaan indien uitgevoerd door een erkende dierenarts en voorzien van bewijs.

2.7 Zieke honden worden door de eigenaar vooraf afgemeld. Indien een hond zichtbaar ziek is of ziekteverschijnselen vertoont bij aanvang van de wandeling, zal deze niet worden meegenomen.

2.8 Indien de eigenaar bewust verzwijgt dat de hond ziek is, kunnen alle daaruit voortvloeiende dierenartskosten – inclusief eventuele kosten voor andere meelopende honden – volledig (100%) op de eigenaar worden verhaald. De klant gaat bij voorbaat akkoord met het doorbelasten van deze kosten.

De beoordeling of sprake is van bewuste verzwijging ligt bij de begeleider die op dat moment met de hond loopt, mits het aannemelijk is dat de eigenaar redelijkerwijs van de ziekte op de hoogte kon zijn. Deze beoordeling geldt als bindend binnen de interne bedrijfsvoering van Honden Service Centrum.

Indien andere honden hierdoor komen te overlijden, geldt – tenzij de rechter anders bepaalt – een schadevergoeding van maximaal € 2.500 per getroffen hond, ter dekking van emotionele schade en kosten voor de andere klant.

Artikel 2a – Hitteprotocol

2a.1 Vanaf een buitentemperatuur van 20°C geldt een signaalwaarde voor verhoogde waakzaamheid. Honden Service Centrum beoordeelt vanaf deze temperatuur actief de weersomstandigheden en het welzijn van de honden. Het bereiken van 20°C betekent niet automatisch dat een wandeling wordt verkort.

2a.2 Voor het bepalen van het hitterisico wordt de KNMI Hittekracht als leidende indicator gebruikt. Hierbij worden naast de temperatuur ook weersfactoren zoals zonnestraling, luchtvochtigheid en wind meegenomen.

Honden Service Centrum beoordeelt de Hittekracht gedurende het reguliere uitvoeringsblok van 10:00 tot 16:00 uur en past de dienstverlening zo nodig aan op de omstandigheden die gelden op het moment waarop de betreffende honden worden vervoerd en uitgelaten.

2a.3 Bij Hittekracht 4 kan Honden Service Centrum de duur of intensiteit van een wandeling inkorten of aanpassen wanneer de omstandigheden of het welzijn van één of meerdere honden daar aanleiding toe geven.

2a.4 Bij Hittekracht 5 of hoger worden geen normale groepswandelingen uitgevoerd. Er worden uitsluitend individuele plas- en poeprondes uitgevoerd van maximaal 10 minuten per hond, waarbij waar nodig gelegenheid wordt geboden om water te drinken.

2a.5 Honden Service Centrum kan ongeacht de gemeten temperatuur of Hittekracht eerder of strengere maatregelen nemen wanneer dit voor het welzijn of de veiligheid van een hond noodzakelijk wordt geacht. Hierbij kan onder andere rekening worden gehouden met ras, leeftijd, gezondheid en gedrag van de hond, de aanwezigheid van schaduw en de omstandigheden tijdens het vervoer.

2a.6 Indien een normale wandeling wegens hitte niet kan worden uitgevoerd, wordt dit aangemerkt als overmacht en biedt Honden Service Centrum als alternatief een individuele plas- en poepronde aan.

Indien de klant ervoor kiest deze aangeboden alternatieve ronde niet af te nemen, ontvangt de klant 1 Snuffelpunt.

Artikel 3 – Abonnementen en strippenkaarten

3.1 Klanten kunnen kiezen uit strippenkaarten (5 of 10), of een abonnement per maand, 6 maanden of 12 maanden. Een 6-maandenabonnement loopt onafgebroken gedurende 6 aaneengesloten maanden. Een jaarabonnement loopt onafgebroken gedurende 12 aaneengesloten maanden.

Losse wandelingen zijn alleen beschikbaar als extra bijboeking binnen een lopend contract of als eenmalige proefwandeling voor nieuwe klanten.

3.2 Bij een 10-strippenkaart, 6-maandenabonnement en 12-maandenabonnement geldt een gereduceerd tarief ten opzichte van de 5-strippenkaart. De actuele tarieven en bijbehorende reducties zijn terug te vinden op de website van Honden Service Centrum.

3.3 – Strippenkaart met intentieverklaring

Een klant kan een strippenkaart afnemen in combinatie met een schriftelijke intentieverklaring voor het aansluitend aangaan van een 6-maandenabonnement of 12-maandenabonnement.

Bij ondertekening van deze intentieverklaring wordt eenmalig op de betreffende strippenkaart het tarief toegepast dat hoort bij het gekozen 6-maanden- of 12-maandenabonnement.

3.4 – Doorlopen en omzetten abonnement

Na afloop van een 6-maanden- of jaarabonnement wordt het abonnement automatisch omgezet naar een maandelijks abonnement met het op dat moment geldende maandtarief, tenzij uiterlijk 14 dagen voor het einde van de contractperiode schriftelijk wordt opgezegd.

Maandabonnementen zijn schriftelijk opzegbaar met een opzegtermijn van één maand. Honden Service Centrum hanteert hierbij een aanvullende coulancetermijn van 5 werkdagen na het verstrijken van de kalendermaand. Een opzegging die binnen deze 5 werkdagen wordt ontvangen, wordt voor de berekening van de opzegtermijn behandeld alsof deze uiterlijk op de laatste dag van de voorafgaande kalendermaand is ontvangen.

3.5 – Ondersteuningskorting

Honden Service Centrum kan een ondersteuningskorting aanbieden aan klanten die tot één van de onderstaande doelgroepen behoren:

- Pensioengerechtigden: personen die de pensioengerechtigde leeftijd hebben bereikt. Voor deze doelgroep geldt geen aanvullende eis van medische noodzaak.
- Wajong: personen met een Wajong-uitkering die vanwege een medische of lichamelijke beperking ondersteuning nodig hebben bij het uitlaten van hun hond.
- Bijstand: personen met een bijstandsuitkering die vanwege een medische of lichamelijke beperking ondersteuning nodig hebben bij het uitlaten van hun hond.

Het ontvangen van een Wajong- of bijstandsuitkering geeft op zichzelf geen recht op de ondersteuningskorting. Bij deze doelgroepen moet tevens sprake zijn van een beperking waardoor ondersteuning bij het uitlaten van de hond noodzakelijk is.

Honden Service Centrum gaat bij de beoordeling van de ondersteuningskorting uit van de juistheid van de door de klant verstrekte informatie en voert hierop geen periodieke controle uit.

Indien achteraf blijkt dat de klant bewust onjuiste of misleidende informatie heeft verstrekt om voor de ondersteuningskorting in aanmerking te komen, vervalt het recht op deze korting met terugwerkende kracht tot de aanvangsdatum van de overeenkomst waarop de korting is toegepast.

Honden Service Centrum is in dat geval gerechtigd het verschil tussen het daadwerkelijk betaalde tarief en het reguliere tarief dat zonder de ondersteuningskorting verschuldigd zou zijn geweest, over de betreffende periode alsnog bij de klant in rekening te brengen.

De ondersteuningskorting is uitsluitend van toepassing op een 6-maandenabonnement of 12-maandenabonnement.

Na afloop van deze contractperiode vervalt de ondersteuningskorting. Indien de overeenkomst wordt voortgezet als maandabonnement, geldt vanaf dat moment het op dat moment geldende reguliere tarief voor een maandabonnement.

3.6 Het aantal wandelingen per week wordt bij aanvang overeengekomen. Extra wandelingen kunnen worden bijgeboekt.

3.7 – Extra wandelingen

- Minimaal 7 dagen van tevoren geboekt: hetzelfde kortingstarief als het lopende contract.
- Binnen 7 dagen geboekt: standaard basistarief per wandeling.

Artikel 4 – Tarieven en betaling

4.1 Alle tarieven zijn inclusief btw.

4.2 Betaling geschiedt vooraf per maand, via automatische incasso of overboeking.

4.3 – Uitblijven van betaling

Indien een betaling niet tijdig is ontvangen, ontvangt de klant eerst een kosteloze betalingsherinnering.

Indien betaling vervolgens uitblijft, kan Honden Service Centrum een tweede en laatste betalingsherinnering sturen. Voor zover wettelijk vereist wordt de klant daarbij een termijn van 14 dagen geboden om de openstaande vordering alsnog zonder incassokosten te voldoen.

Indien na het verstrijken van de wettelijk vereiste betalingstermijn niet volledig is betaald, kan Honden Service Centrum de wettelijk toegestane buitengerechtigde incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen.

Honden Service Centrum behoudt zich bij betalingsachterstand het recht voor de dienstverlening tijdelijk op te schorten totdat de verschuldigde bedragen zijn voldaan.

Indien betaling uitblijft, kan Honden Service Centrum de vordering ter incasso uit handen geven aan een derde partij. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de klant voor zover deze kosten op grond van de wet aan de klant in rekening mogen worden gebracht.

Honden Service Centrum is tevens gerechtigd een opeisbare vordering over te dragen of te verkopen aan een derde partij, voor zover dit wettelijk is toegestaan. Vanaf een rechtsgeldige overdracht kan deze derde partij de vordering als schuldeiser verder innen.

4.4 – Brandstoftoeslag

Vanwege de brandstofkosten die Honden Service Centrum maakt voor het vervoer van honden kan een tijdelijke brandstoftoeslag van € 0,50 per uitgevoerde wandeling in rekening worden gebracht.

Voor het bepalen of de brandstoftoeslag van toepassing is, wordt gebruikgemaakt van de Gemiddelde Landelijke Adviesprijs (GLA) voor diesel zoals gepubliceerd door UnitedConsumers.

Na afloop van iedere kalendermaand wordt gekeken naar de gemiddelde GLA voor diesel over de volledige afgesloten kalendermaand.

Indien deze gemiddelde dieselprijs € 1,80 per liter of hoger bedraagt, wordt in de daaropvolgende kalendermaand een brandstoftoeslag van € 0,50 per uitgevoerde wandeling in rekening gebracht.

Indien de gemiddelde dieselprijs over de volledige afgesloten kalendermaand lager is dan € 1,80 per liter, wordt in de daaropvolgende kalendermaand geen brandstoftoeslag in rekening gebracht.

De brandstoftoeslag wordt iedere kalendermaand opnieuw vastgesteld en kan daardoor worden ingevoerd, vervallen en opnieuw van toepassing worden indien het landelijke maandgemiddelde daar aanleiding toe geeft.

De brandstoftoeslag staat los van het reguliere tarief voor de wandeling.

Indien UnitedConsumers de GLA voor diesel niet langer publiceert of deze structureel niet meer beschikbaar is, gebruikt Honden Service Centrum een naar aard en berekeningswijze zo veel mogelijk vergelijkbare, onafhankelijk gepubliceerde landelijke referentieprijs voor diesel. De klant wordt vooraf geïnformeerd welke vervangende bron wordt gebruikt.

Artikel 5 – Opzegging en beëindiging

5.1 – Opzegging door de klant

Abonnementen zijn niet tussentijds opzegbaar, tenzij sprake is van:

- overlijden van hond of eigenaar;

- verhuizing buiten het verzorgingsgebied van Honden Service Centrum, zijnde Lelystad en Almere;
- onvrijwillige werkloosheid van de contractant;
- herplaatsing van de hond.

Bij onvrijwillige werkloosheid van de contractant kan Honden Service Centrum ter verificatie verzoeken de beëindigingsbrief van het dienstverband in te zien.

De beëindigingsbrief wordt uitsluitend ingezien ter vaststelling van de onvrijwillige beëindiging van het dienstverband en wordt niet gekopieerd, gefotografeerd, digitaal opgeslagen of op andere wijze opgenomen in de administratie van Honden Service Centrum.

In de administratie wordt uitsluitend vastgelegd dat de opzeggingsgrond is gecontroleerd en akkoord bevonden.

Bij herplaatsing van de hond geldt een opzegtermijn van één maand.

Maandabonnementen zijn schriftelijk opzegbaar met een opzegtermijn van één maand. Honden Service Centrum hanteert hierbij een aanvullende coulancetermijn van 5 werkdagen na het verstrijken van de kalendermaand. Een opzegging die binnen deze 5 werkdagen wordt ontvangen, wordt voor de berekening van de opzegtermijn behandeld alsof deze uiterlijk op de laatste dag van de voorafgaande kalendermaand is ontvangen.

5.2 - Beëindiging door Honden Service Centrum

Honden Service Centrum is gerechtigd een abonnement eenzijdig op te zeggen en de dienstverlening te staken indien sprake is van een ernstig verstoorde klantrelatie, waarbij naar het oordeel van Honden Service Centrum herstel niet meer mogelijk is.

De beoordeling van mogelijke herstelopties ligt volledig bij Honden Service Centrum.

Artikel 6 - Snuffelpunten

6.1 - Toekenning bij vrije dagen en vakantie

Bij een vrije dag vanuit Honden Service Centrum ontvangt de klant 10 Snuffelpunten per gemiste wandeldag.

Bij een tijdig gemelde vrije dag of vakantie van de klant ontvangt de klant 10 Snuffelpunten per gemiste wandeldag.

Vakantie dient minimaal één maand vooraf te worden gemeld.

6.2 - Ziekte van de hond

Bij ziekte van de hond ontvangt de klant:

- dag 1 tot en met 14: 1 Snuffelpunt per gemiste wandeldag;
- vanaf dag 15: 10 Snuffelpunten per gemiste wandeldag.

6.3 - Geplande operatie

Bij een geplande operatie van de hond die minimaal 7 dagen vooraf is gemeld, ontvangt de klant vanaf de eerste gemiste wandeldag 10 Snuffelpunten per gemiste wandeldag gedurende de herstelperiode.

Indien de geplande operatie minder dan 7 dagen vooraf wordt gemeld, geldt de normale ziekteregeling van artikel 6.2.

6.4 - Te laat gemelde vakantie

Te laat gemelde vakanties geven geen recht op Snuffelpunten.

6.5 - Inwisselen van Snuffelpunten

Snuffelpunten kunnen als volgt worden ingewisseld:

- 10 Snuffelpunten = 1 wandeling
- 15 Snuffelpunten = maximaal 12 uur opvang/verzorging
- 20 Snuffelpunten = maximaal 24 uur opvang/verzorging

Opvang/verzorging via Snuffelpunten is uitsluitend beschikbaar voor klanten met een lopende overeenkomst bij Honden Service Centrum.

Opvang/verzorging kan uitsluitend worden ingewisseld indien Honden Service Centrum gedurende de betreffende periode geen andere hond in opvang/verzorging heeft.

Eventuele overige mogelijkheden voor het besteden van Snuffelpunten worden gepubliceerd op de website van Honden Service Centrum.

6.6 - Geldigheid van Snuffelpunten

Snuffelpunten vervallen automatisch na 30 dagen zonder klantactiviteit.

Een vooraf bij Honden Service Centrum gemelde vakantie wordt niet aangemerkt als inactiviteit voor deze vervaltermijn.

Zolang de klant actief blijft of sprake is van een vooraf gemelde vakantie, blijven de opgebouwde Snuffelpunten behouden.

6.7 - Einde klantrelatie en misbruik

Bij beëindiging van de klantrelatie vervalt het volledige saldo aan Snuffelpunten.

Snuffelpunten kunnen niet worden uitbetaald, omgezet in geld of na beëindiging van de klantrelatie worden ingewisseld.

Bij misbruik van het Snuffelpunten-systeem kan het puntensaldo eveneens vervallen.

Artikel 7 - Aansprakelijkheid en gedrag

7.1 Honden dienen sociaal te zijn naar mens en dier en mogen geen gevaar vormen voor andere honden in de groep. Indien een hond niet voldoende sociaal gedrag vertoont, kan Honden Service Centrum besluiten de hond alleen individueel te laten meelopen en – indien wenselijk en haalbaar – begeleiding of training aan te bieden om sociaal gedrag te verbeteren.

7.2 Honden Service Centrum is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door of aan de hond, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

7.3 Klant blijft te allen tijde aansprakelijk voor schade aan derden veroorzaakt door zijn/haar hond.

Artikel 8 - Privacy en beeldmateriaal

8.1 Tijdens de wandelingen kunnen foto's en video's worden gemaakt voor social media, website of intern gebruik.

8.2 Bij ondertekening van het contract geeft de klant toestemming voor het gebruik van dit beeldmateriaal, tenzij schriftelijk bezwaar is ingediend.

Artikel 9 - Slotbepalingen

9.1 Op deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

9.2 Eventuele geschillen worden in eerste instantie in overleg met de klant behandeld. Indien nodig wordt de zaak voorgelegd aan de bevoegde rechter in Lelystad.

9.3 - Algemene voorwaarden en wijzigingen

De algemene voorwaarden van Honden Service Centrum zijn van toepassing op iedere overeenkomst en iedere afname van een dienst of product van Honden Service Centrum.

Honden Service Centrum stelt de geldende algemene voorwaarden op een voor de klant toegankelijke wijze beschikbaar.

De algemene voorwaarden zijn te raadplegen via de website van Honden Service Centrum en worden bij het afsluiten van een contract aan de klant verstrekt.

Bij de afname van een los product of een losse dienst worden de algemene voorwaarden tevens bij of via de factuur beschikbaar gesteld.

Door het aangaan of voortzetten van een overeenkomst dan wel het afnemen van een product of dienst waarop de algemene voorwaarden van toepassing zijn, aanvaardt de klant de geldende algemene voorwaarden.

Honden Service Centrum behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden jaarlijks per 1 januari aan te passen.

Indien sprake is van wettelijke wijzigingen, uitzonderlijke bedrijfseconomische omstandigheden of andere onvoorziene omstandigheden die een eerdere aanpassing noodzakelijk maken, kunnen de algemene voorwaarden tussentijds worden gewijzigd.

Honden Service Centrum spant zich in om wijzigingen tijdig en duidelijk aan bestaande klanten kenbaar te maken via WhatsApp of, indien WhatsApp niet beschikbaar is, per e-mail.

De actuele algemene voorwaarden zijn daarnaast via de website van Honden Service Centrum beschikbaar.

Indien een wijziging voor een bestaande klant nadelig is, heeft de klant vanaf de bekendmaking één maand de mogelijkheid de overeenkomst op te zeggen.

Gedurende deze opzegtermijn blijven voor deze klant de voorwaarden en afspraken gelden die vóór de wijziging van toepassing waren.

Indien de klant niet binnen deze termijn opzegt en de overeenkomst na afloop van deze termijn voortzet, worden de gewijzigde algemene voorwaarden vanaf dat moment op de overeenkomst toegepast.