ALGEMENE VOORWAARDEN

bestemd voor dierenpensions die lid zijn van de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo

de geschillencommissie

Deze Algemene Voorwaarden van de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg van de Sociaal Economische Raad en treden in werking op 1 november 2007. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt. De voorwaarden zijn gedeponeerd onder nummer 40506478 bij de Kamer van Koophandel te Amersfoort.

BRANCHEORGANISATIE Dibevo

Artikel 1 – Definities
In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
Dierenpension: de natuurlijke of rechtspersoon en zijn medewerkers, hierna te noemen de ondernemer, die zijn bedrijf maakt van het tijdelijk huisvesten en verzorgen van gastdieren en lid is van de Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo te Amersfoort.
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.
Gastdier: het huisdier van de consument, waarvoor een pensionovereenkomst wordt/is gesloten.
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.
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.
Verzorging: de door de ondernemer 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 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.
Vaccinatie: de op het moment van de pensionovereenkomst geldende vaccinatieverplichtingen, waarover de ondernemer de consument informeert en waaraan de consument moet voldoen.
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.

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 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 die de ondernemer zal inschakelen wanneer het welzijn van het gastdier dit nodig maakt;
   - de vermelding van het al dan niet aanwezig zijn van een quarantaineafdeling;
   - 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 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, 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 zeven werkdagen.

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 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 6 – De aanbetaling
Nadat de pensionovereenkomst tot stand is gekomen, kan de ondernemer een aanbetaling vragen van € 50,00 per hond, € 25,00 per kat en € 10,00 per vogel of per klein knaagdier. 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 aangepast.

Artikel 7 – 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 de ondernemer aangegeven bank- of girorekening 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.
3. De consument ontvangt een bewijs van betaling van de ondernemer.

Artikel 8 – Niet-tijdige betaling
1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald en de consument stemt niet in 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 de consument. De ondernemer is tevens gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

Artikel 9 – De annuleringsregeling
Bij annulering door de consument gelden voor deze de volgende betalingsverplichtingen:
- Annulering tot 2 maanden vóór het ingaan van de overeenkomst: de aanbetaling
- Annulering tot 1 maand vóór het ingaan van de overeenkomst: 50% van de prijs
- Annulering tot 2 weken vóór het ingaan van de overeenkomst:75% van de prijs
- Annulering binnen 2 weken vóór het ingaan van de overeenkomst: 100% van de prijs.

Artikel 10 – 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. 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.

Artikel 11 – 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 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 de ziekte van Carré en parvovirusinfectie en voor katten betreft dit in elk geval infectieuze gastroënteritis en niesziekte.
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 12 – Ziekte van het gastdier

1. Op basis van een vooraf daartoe door de consument afgegeven machtiging is de ondernemer verplicht om bij ziekte van het gastdier (of een redelijk vermoeden daarvan) de in het aanbod genoemde dierenarts/dierenkliniek 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 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 13 – 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, die zelf over het stoffelijke overschot van het overleden gastdier wil beschikken, kan dit binnen 1 week na de mededeling van de ondernemer op een afgesproken plaats ophalen. Gebeurt dit niet, dan zal de ondernemer het stoffelijke overschot via de destructie laten verwijderen.
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.
4. Op verzoek van de consument kan de ondernemer zorgdragen dat het stoffelijke overschot op kosten van de consument wordt gecremeerd of begraven.

Artikel 14 – 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. Een kopie van deze brief wordt gezonden naar de eventueel door de consument aangewezen contactpersoon. Wanneer de consument, dan wel de contactpersoon, 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 asielkosten.
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 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 15 – Aansprakelijkheid

1. De ondernemer is tegenover de consument 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.
2. De ondernemer zal de consument of de eventueel door hem aangewezen contactpersoon, in geval van onvoorziene omstandigheden, hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
3. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van het gastdier is veroorzaakt.
4. 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 16 – 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 de ondernemer. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten verliest.

Artikel 17 – Geschillen

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van de pensionovereenkomsten kunnen zowel door de consument als door de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie voor de Gezelschapsdierenbranche, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen, dat hij 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 de consument borg voor de nakoming van het door de geschillencommissie gewezen bindend advies.

Artikel 19 – Afwijking van de Algemene Voorwaarden

Individuele afwijkingen moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd.

Artikel 20 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden

De Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.