



Algemene voorwaarden

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Ondernemer: Esmee Martens, handelend onder de naam Pupper Club.

Opdrachtgever: de eigenaar of verantwoordelijke van de hond die gebruikmaakt van de diensten van de ondernemer.

Hond: de hond waarvoor de opdrachtgever de diensten van de ondernemer afneemt.

Diensten: alle werkzaamheden die door de ondernemer worden uitgevoerd, waaronder hondenuitlaatservice wandelingen, ophalen, vervoer en terugbrengen van de hond, dagopvang en vakantieopvang en eventueel overeengekomen aanvullende diensten.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen ondernemer en opdrachtgever met betrekking tot de afgesproken dienstverlening.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, afspraken en overeenkomsten tussen de ondernemer en de opdrachtgever.
2. Door gebruik te maken van de diensten van de ondernemer verklaart de opdrachtgever akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze vooraf schriftelijk met de ondernemer zijn overeengekomen.

Artikel 3 – Aanmelding en intake

1. Voor aanvang van de dienstverlening verstrekt de opdrachtgever alle informatie die redelijkerwijs relevant is voor een veilige en goede verzorging van de hond.
2. De opdrachtgever verstrekt in ieder geval informatie over:

- medische aandoeningen;
 - medicatie;
 - allergieën;
 - gedrag tegenover mensen en andere honden;
 - angst, agressie of ander afwijkend gedrag;
 - vlucht- of weglappend gedrag;
 - loopsheid;
 - relevante eerdere incidenten;
 - bijzonderheden tijdens het wandelen of vervoer.
3. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie.
 4. Wanneer relevante informatie niet of onjuist wordt verstrekt, kan de ondernemer de dienstverlening opschorten of beëindigen.
 5. De ondernemer kan besluiten een hond niet aan te nemen wanneer zij van mening is dat de hond niet veilig of verantwoord kan worden uitgelaten, vervoerd of gecombineerd met andere honden.

Artikel 4 – Kennismaking en proefwandeling

1. Voorafgaand aan een structurele dienstverlening kan een kennismaking en/of proefwandeling plaatsvinden.
2. Tijdens de kennismaking beoordeelt de ondernemer of de hond en de dienstverlening bij elkaar passen.
3. De ondernemer behoudt zich het recht voor om na de kennismaking of proefwandeling te besluiten de dienstverlening niet voort te zetten wanneer daar naar haar oordeel een veiligheids- of andere gegronde reden voor bestaat.

Artikel 5 – Uitvoering van de dienstverlening

1. De ondernemer zal de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.
2. De ondernemer bepaalt, rekening houdend met het welzijn en de veiligheid van de hond, de praktische invulling van de wandeling.
3. De ondernemer kan een wandeling aanpassen, inkorten, verplaatsen of annuleren wanneer omstandigheden dit naar haar/zijn oordeel noodzakelijk maken, bijvoorbeeld door extreem weer, ziekte, een onveilige situatie of het gedrag van de hond.
4. De ondernemer is niet verplicht een hond los te laten lopen. Of een hond los kan lopen wordt per hond en per situatie beoordeeld.
5. De ondernemer kan honden individueel of in groepsverband uitlaten, afhankelijk van de vooraf gemaakte afspraak.

Artikel 6 – Ophalen en terugbrengen

1. Indien afgesproken haalt de ondernemer de hond op bij het door de opdrachtgever opgegeven adres en brengt de hond na afloop terug.
2. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de hond op het afgesproken tijdstip beschikbaar is.

3. Wanneer de hond niet beschikbaar is op het afgesproken moment, kan de ondernemer de wandeling als uitgevoerd beschouwen indien zij de tijd voor de hond heeft gereserveerd en redelijkerwijs niet meer voor een andere klant kan worden ingezet.
4. De opdrachtgever informeert de ondernemer over bijzonderheden met betrekking tot de toegang tot de woning, waaronder alarmen, sleutels, toegangscode's en andere relevante informatie.

Artikel 7 – Vervoer

1. Indien vervoer onderdeel is van de dienstverlening, wordt de hond vervoerd op een wijze die naar het oordeel van de ondernemer passend en veilig is.
2. De ondernemer kan gebruikmaken van een eigen voertuig of een ander geschikt voertuig.
3. De opdrachtgever informeert de ondernemer vooraf over omstandigheden die van belang kunnen zijn voor veilig vervoer, zoals wagenziekte, angst voor auto's of ander relevant gedrag.
4. De ondernemer kan besluiten een hond niet te vervoeren wanneer dit naar haar oordeel niet veilig of verantwoord kan plaatsvinden.

Artikel 8 – Gezondheid en dierenarts

1. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de gezondheid van de hond en verstrekt de ondernemer alle relevante medische informatie.
2. Wanneer een hond tijdens de dienstverlening ziek wordt, gewond raakt of een andere acute medische situatie ontstaat, zal de ondernemer naar redelijkheid handelen.
3. Indien noodzakelijk en wanneer de situatie daarom vraagt, kan de ondernemer contact opnemen met de opdrachtgever en/of een dierenarts.
4. Indien de opdrachtgever niet bereikbaar is en naar het oordeel van de ondernemer spoedeisende veterinaire zorg noodzakelijk is, mag de ondernemer de hond naar een dierenarts brengen.
5. De kosten van noodzakelijke veterinaire behandeling komen voor rekening van de opdrachtgever, tenzij sprake is van aantoonbare opzet of bewuste roekeloosheid van de ondernemer.

Artikel 9 – Vaccinaties, parasieten en besmettelijke aandoeningen

1. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het nemen van passende preventieve maatregelen tegen besmettelijke aandoeningen en parasieten.
2. De opdrachtgever meldt het onmiddellijk wanneer de hond een besmettelijke aandoening heeft of hiervan wordt verdacht.
3. Een hond met een besmettelijke aandoening, ernstige diarree, braken of een andere situatie waarbij deelname aan de dienstverlening onverantwoord is, mag niet worden aangeboden voor een wandeling.
4. Indien de ondernemer van mening is dat deelname aan de dienstverlening vanwege gezondheidsrisico's niet verantwoord is, kan de wandeling worden geweigerd.

Artikel 10 – Loopsheid

1. De opdrachtgever dient de ondernemer te informeren wanneer een teef loops is.
2. De ondernemer bepaalt vervolgens of en op welke wijze de wandeling kan plaatsvinden.
3. Tijdens de loopsheid kan de hond tijdelijk individueel worden uitgelaten of kan de dienstverlening worden aangepast wanneer dit voor de ondernemer mogelijk is.

Artikel 11 – Gedrag en veiligheid

1. De opdrachtgever is verplicht de ondernemer volledig te informeren over agressief, angstig, reactief, vluchtgericht of ander gedrag dat relevant kan zijn voor de veiligheid.
2. Wanneer gedrag tijdens de dienstverlening leidt tot een onveilige situatie, mag de ondernemer de wandeling beëindigen of aanpassen.
3. Indien een hond structureel een gevaar vormt voor zichzelf, andere honden, mensen of de ondernemer, kan de ondernemer de dienstverlening beëindigen.
4. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor schade die ontstaat doordat relevante gedragsinformatie niet, onvolledig of onjuist is verstrekt, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 12 – Sleutels en toegang

1. Indien de opdrachtgever een sleutel, toegangscode of andere toegangsmogelijkheid verstrekt, zal de ondernemer hier zorgvuldig mee omgaan.
2. Adresgegevens en sleutels zullen door de ondernemer niet worden verstrekt aan derden, tenzij dit schriftelijk overeengekomen is met de opdrachtgever.
3. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het correct functioneren van sloten, deuren, hekken en andere toegangsmiddelen.
4. De ondernemer meldt verlies van een sleutel of toegangsmiddel zo spoedig mogelijk aan de opdrachtgever.

Artikel 13 – Tarieven en betaling

1. De actuele tarieven worden vooraf aan de opdrachtgever gecommuniceerd.
2. Tenzij anders overeengekomen zijn de tarieven inclusief btw indien en voor zover de ondernemer btw verschuldigd is.
3. Betaling vindt plaats volgens de op de factuur of in de overeenkomst aangegeven betaaltermijn.
4. Indien betaling niet tijdig plaatsvindt, kan de ondernemer de dienstverlening opschorten totdat betaling heeft plaatsgevonden.
5. Eventuele wettelijke rente en incassokosten kunnen bij te late betaling aan de opdrachtgever worden doorberekend, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 14 – Annulering

1. De opdrachtgever kan een geplande wandeling annuleren telefonisch of via WhatsApp annuleren.
2. Bij annulering tot 24 uur voor de afgesproken starttijd worden geen kosten in rekening gebracht.
3. Bij annulering korter dan 24 uur voor de afgesproken starttijd wordt 100% van het afgesproken tarief in rekening gebracht.
4. Wanneer de hond niet aanwezig is op het afgesproken tijdstip en de ondernemer daardoor niet kan wandelen, kan dit worden beschouwd als een te late annulering.
5. De ondernemer kan vanwege bijzondere omstandigheden afwijken van het annuleringsbeleid.

Artikel 15 – Vakantie, ziekte en verhindering

1. De ondernemer kan wegens vakantie, ziekte, privéomstandigheden, extreem weer of andere omstandigheden verhinderd zijn de dienstverlening uit te voeren.
2. De ondernemer informeert de opdrachtgever zo spoedig mogelijk wanneer een afspraak hierdoor niet kan doorgaan.
3. Indien mogelijk wordt in overleg een vervangend moment afgesproken.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid

1. De ondernemer zal de dienstverlening zorgvuldig uitvoeren.
2. De ondernemer is, binnen de grenzen van de wet, niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door omstandigheden die niet aan haar kunnen worden toegerekend.
3. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade die rechtstreeks voortvloeit uit onjuiste, onvolledige of verzwegen informatie van de opdrachtgever over de hond.
4. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onvoorzienbaar gedrag van de hond, voor zover de ondernemer redelijkerwijs heeft gehandeld en geen sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
5. De aansprakelijkheid van de ondernemer is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van de ondernemer wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel toepasselijke eigen risico, tenzij een wettelijke regeling een ruimere aansprakelijkheid voorschrijft.
6. Geen van de bepalingen in deze algemene voorwaarden is bedoeld om wettelijke aansprakelijkheid uit te sluiten of te beperken wanneer dit wettelijk niet is toegestaan.

Artikel 17 – Schade veroorzaakt door de hond

1. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor schade die door de hond wordt veroorzaakt, voor zover de wet deze verantwoordelijkheid bij de eigenaar of bezitter van het dier legt.

2. De opdrachtgever dient de ondernemer onmiddellijk te informeren over bekende risico's, waaronder bijtincidenten, agressief gedrag of eerdere schadegevallen.
3. Indien de hond schade veroorzaakt aan eigendommen van de ondernemer of derden, kan de opdrachtgever hiervoor aansprakelijk zijn voor zover dit wettelijk is bepaald.

Artikel 18 – Vermissing of ontsnapping

1. De ondernemer neemt redelijke maatregelen om te voorkomen dat een hond ontsnapt of vermist raakt.
2. Mocht een hond onverhoopt ontsnappen, dan zal de ondernemer zo snel mogelijk passende maatregelen nemen om de hond terug te vinden en de opdrachtgever informeren.
3. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de hond correct geregistreerd en identificeerbaar is en dat de contactgegevens van de opdrachtgever actueel zijn.
4. De opdrachtgever verstrekt relevante informatie die kan helpen bij het terugvinden van de hond, zoals recente foto's en herkenbare kenmerken.

Artikel 19 – Foto's en sociale media

1. De ondernemer kan tijdens wandelingen foto's of video's maken voor promotionele doeleinden.
2. Foto's of video's van een hond worden alleen gepubliceerd wanneer de opdrachtgever daarvoor toestemming heeft gegeven.
3. De opdrachtgever kan een eerder gegeven toestemming intrekken voor toekomstig gebruik.

Artikel 20 – Privacy

1. De ondernemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de dienstverlening, administratie, communicatie en wettelijke verplichtingen.
2. De ondernemer behandelt persoonsgegevens zorgvuldig en overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving.

Artikel 21 – Beëindiging van de dienstverlening

1. Zowel de opdrachtgever als de ondernemer kan de dienstverlening op ieder moment beëindigen.
2. De ondernemer kan de dienstverlening per direct beëindigen wanneer sprake is van een ernstige veiligheidskwestie, agressief gedrag, het niet verstrekken van noodzakelijke informatie, structurele betalingsproblemen of een andere zwaarwegende reden.

Artikel 22 – Klachten

1. Klachten over de dienstverlening worden zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de klacht aan de ondernemer gemeld.

2. De opdrachtgever geeft de ondernemer de mogelijkheid om de klacht te onderzoeken en, indien mogelijk, op te lossen.
3. Klachten kunnen worden ingediend via info@pupper-club.nl.

Artikel 23 – Overmacht

1. De ondernemer is niet gehouden tot het uitvoeren van een verplichting wanneer zij daartoe verhinderd is door omstandigheden die redelijkerwijs niet voor haar rekening komen.
2. Onder overmacht kunnen onder andere vallen: ernstige ziekte, ongeval, extreme weersomstandigheden, verkeersproblemen, overheidsmaatregelen en andere onvoorziene omstandigheden.

Artikel 24 – Wijziging van de algemene voorwaarden

1. De ondernemer kan deze algemene voorwaarden wijzigen.
2. Bij klanten worden wijzigingen tijdig meegedeeld.
3. De meest recente versie van de algemene voorwaarden is beschikbaar via <https://pupper-club.nl>.

Artikel 25 – Toepasselijk recht

1. Op de overeenkomst tussen de ondernemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden bij voorkeur eerst in onderling overleg opgelost.
3. Indien een geschil niet onderling kan worden opgelost, wordt het voorgelegd aan de bevoegde rechter, voor zover de wet dit toestaat.