**Algemene voorwaarden**

De algemene voorwaarden dienen zorgvuldig gelezen te worden. Met het gebruiken van de diensten van Woef & Welzijn gaat u akkoord met de algemene voorwaarden in dit document. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten aan Woef & Welzijn.

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden verstaan we onder:

1.1 Opdrachtnemer: De persoon van het dienstverlenende bedrijf Woef & Welzijn.

1.2 Opdrachtgever: De eigenaar van de hond (Hondenbezitter).

1.3 Derde partij: Partij die door de opdrachtnemer wordt ingeschakeld.

1.4 Paspoort: Europees dierenpaspoort.

1.5 Chip- en registratieverplichting: Chip dient te voldoen aan ISO-standaarden 11784, 11785 en dient geregistreerd te zijn bij een Nederlandse databank.

1.6 Vaccinaties: Honden dienen o.a. ingeënt te zijn tegen: de ziekte van Parvo, hondenziekte, ziekte van Weil en leverziekte. Hiertegen is de hond geënt met de cocktail-enting.

1.7 Opdracht: Halen, brengen, uitlaten en masseren van de hond(en).

Artikel 2 – Algemeen

2.1 Op de opdracht zijn deze algemene voorwaarden van toepassing, tenzij daarvan uitdrukkelijk is afgeweken. Afwijking van de algemene voorwaarden in enigerlei vorm is echter alleen mogelijk indien dit schriftelijk is vastgelegd en ondertekend is door zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer.

2.2 opdrachtnemer behoudt zich ten allen tijden het recht voor de algemene voorwaarden en de prijsopgaven te wijzigen. Wijzigingen in de algemene voorwaarden en de prijsopgaven zullen door de opdrachtnemer tijdig aan de opdrachtgever kenbaar worden gemaakt, waarna de opdrachtgever 30 dagen de tijd heeft om de overeenkomst kosteloos te beëindigen. De opdrachtgever kan bij wijziging van de algemene voorwaarden en de prijsopgaven geen aanspraak meer maken op informatie verstrekt in eerdere uitgaven van deze documenten.

2.3 De hond die meegaat met de individuele wandeling of gemasseerd wordt dient de basiscommando’s te kennen. Als de hond naar het professionele oordeel van de opdrachtnemer niet voldoende basiscommando’s kent, kan worden uitgesloten van de wandeling.

2.4 Een hond met een ernstige vorm van gedragsproblemen kan worden uitgesloten voor een individuele wandeling of een massage door de opdrachtnemer.

2.5 Bij toestemming van de opdrachtgever voor het los laten lopen van de hond, tijdens de individuele wandeling, is bij een bekeuring van de hondenwacht de rekening voor de opdrachtgever.

2.6 De opdrachtnemer is gerechtigd zich te laten vervangen tijdens de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 3 - Gezondheid

3.1 De opdrachtgever machtigt de opdrachtnemer om in geval van calamiteiten op kosten van de opdrachtgever een dierenarts te consulteren (indien mogelijk na telefonisch overleg met de opdrachtgever) en maatregelen te nemen die haar in de gegeven situatie voorkomen. In geval van een noodsituatie zal een dierenambulance worden gebeld op kosten van de opdrachtgever en/of een dichtbij zijnde dierenarts worden geconsulteerd. Dit kan een andere dierenarts zijn dan vooraf is aangegeven door de opdrachtgever.

3.2 De verantwoordelijkheid van de inentingen, controleren op vlooien en teken ligt ten allen tijden bij de opdrachtgever en/of eigenaar van de hond. De hond die meegaat met de individuele wandeling of een massage krijgt, dient ingeënt te zijn met o.a. de cocktailenting. Tevens dient de hond preventief behandeld te zijn tegen vlooien, teken en wormen. Uitsluitend na schriftelijk akkoord van de opdrachtnemer kan van deze bepaling worden afgeweken.

3.3 De hond die kennelhoest of vlooien heeft of waarvan de opdrachtnemer vermoedt dat de hond kennelhoest of vlooien heeft, kan worden geweigerd voor de individuele wandeling of massage. De weigering kan op elk moment plaatsvinden; ook als de opdrachtnemer kennelhoest of vlooien constateert of vermoedt bij het ophalen van de hond. De kosten van de gereserveerde wandeling worden wel in rekening gebracht.

3.4 de opdrachtgever verplicht zich om de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van loopsheid en eventuele ziektes van de hond, waarvoor een wandelkaart of massagekaart is afgesloten. Mocht de hond tijdens een wandeling worden gedekt dan is de opdrachtnemer niet aansprakelijk voor de gevolgen van de dekking. Bij een loopse teef loopt de geldigheid van de wandelkaart en massagekaart door. Bij ziektes wordt met toestemming van de opdrachtnemer de geldigheid van de wandelkaart of massagekaart stil gelegd.

3.5 De opdrachtnemer zal er zorg voor dragen dat de hond(en), tijdens en na de wandeling, de mogelijkheid krijgen water te drinken. Ook krijgen de honden een hondenkoekje van de opdrachtnemer, tenzij een allergie vooraf aan de opdrachtnemer is gemeld.

Artikel 4 - Rechten en plichten opdrachtgever

4.1 Bij afname van een individuele wandeling of massage worden de algemene voorwaarden overhandigd samen met het intakeformulier en zo nodig de sleutelovereenkomst, deze dienen correct te worden ingevuld. Voor een structurele afspraak, wandelkaart of massagekaart wordt een of meerdere vaste dagen in de week afgesproken. Dagen wisselen kan, mits in diezelfde week plek is, anders vervalt het recht om te wisselen.

4.2 De opdrachtgever is aansprakelijk, tegenover de opdrachtnemer voor schade die ondervonden wordt ten aanzien van het niet (ver)melden van informatie, dan wel het geven van onjuiste of onvolledige informatie met betrekking tot contactgegevens, ophaaladres en de hond(en), waarvoor een dienst afgesloten is.

4.3 De opdrachtgever verplicht zich ervoor te zorgen dat de opdrachtnemer toegang heeft tot de plaats waar de hond, waarvoor de overeenkomst is getekend, zich bevindt. Bij het niet verlenen van de toegang, worden de kosten voor de opdracht wel in rekening gebracht.

4.4 Het annuleren van een individuele wandeling of massage dient minimaal 24 uur van tevoren via e-mail of telefoon te worden doorgegeven aan de opdrachtnemer. Uiterlijk voor 09:00 ’s ochtends, dienen annuleringen voor de volgende dag te worden doorgegeven, anders worden de kosten voor de opdracht 100% in rekening gebracht.

4.5 De opdrachtgever dient minimaal WA-verzekerd te zijn voor de hond.

4.6 De opdrachtgever blijft ten allen tijden zelf aansprakelijk voor de hond, waarvoor een afspraak is gemaakt.

Artikel 5 - Rechten en plichten opdrachtnemer

5.1 De hond wordt op het adres van de opdrachtgever opgehaald en teruggebracht door de

opdrachtnemer bij een individuele wandeling.

5.2 De opdrachtgever wordt wanneer nodig door de opdrachtnemer op de hoogte gehouden van de

gezondheid en het gedrag van de hond, ten tijden van de uitvoering van de opdracht.

5.3 De opdrachtnemer verplicht zich om de hond, waarvoor de overeenkomst is afgesloten, op het

afgesproken moment uit te laten en/of een massage te geven.

5.4. De opdrachtnemer spant zich in om naar haar best mogelijke kunnen, zorg te dragen voor het

welzijn en de veiligheid van de hond.

5.5 De opdrachtnemer behoudt zich ten allen tijden het recht voor de opdracht per direct stop te zetten, wanneer de opdrachtnemer van mening is dat het onverantwoordelijk is de hond uit te laten.

5.6 De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor, om zonder opgave van reden, honden te weigeren.

5.7 De uitvoering van de opdracht gaat op weekenden en/of officiële feestdagen niet door, mits de opdrachtnemer dit anders vermeld of afspreekt met de opdrachtnemer. De gemiste wandelingen worden niet in rekening gebracht. Op officiële feestdagen of weekenden zijn de tarieven hoger.

5.8 Bij het afmelden van de hond door de opdrachtgever, bijvoorbeeld door afwezigheid in verband met vakantie, loopt de geldigheid van de wandelkaart of massagekaart voor de opdracht door.

5.9 De opdrachtnemer is gerechtigd de opdracht te annuleren, dit zal altijd tijdig kenbaar gemaakt worden, tenzij er sprake is van overmacht. In dit geval worden geannuleerde wandelingen of massages niet in rekening gebracht.

5.10 De opdrachtnemer is gerechtigd, wanneer de opdracht niet of slecht uit te voeren is door hevige weersomstandigheden, de wandelingen te staken (annulering) dan wel aan te passen (verplaatsing).

Artikel 6 - Schade aan de woning

6.1 De opdrachtnemer is in het bezit van een huissleutel en/of alarmcodes, waarvoor het sleutelcontract is getekend. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de kosten van een beveiligingsdienst bij een ‘vals alarm’, schade aan of een inbraak in de woning, tenzij aantoonbaar gemaakt kan worden, dat het direct te wijten is aan een grove toerekenbare fout van de opdrachtnemer.

6.2 De opdrachtnemer is eveneens niet aansprakelijk voor schade aan woning/inboedel door een natte/vieze hond. De hond zal indien nodig worden afgedroogd met een handdoek en zo schoon als mogelijk weer binnen worden gebracht.

Artikel 7 - Betalingen en termijnen

7.1 De geldende prijzen zijn te vinden op www.woefenwelzijn.nl onder het kopje tarieven voor de bijbehorende dienst. Alle prijzen zijn vermeld inclusief 21% btw.

7.2 De betaling dient contant of via een overboeking te worden voldaan.

7.3 Het betalingstermijn is 7 dagen. Indien de betaling uitblijft, stuurt de opdrachtnemer een eerste betalingsherinnering. Bij elke tweede betalingsherinnering is de opdrachtnemer gerechtigd € 12,50 administratiekosten in rekening te brengen. Indien betaling opnieuw uitblijft, zullen ook de buitengerechtelijke incassokosten en de wettelijke rente in rekening worden gebracht. Vanaf de eerste betalingsherinnering tot aan de betaling van de openstaande factuur, schort de opdrachtnemer haar verplichtingen op en wordt de hond(en) niet opgehaald of behandeld. Indien u de betaling door omstandigheden niet meteen of volledig kunt betalen en u dit binnen de betalingstermijn laat weten, kan er worden gekeken naar de mogelijkheid tot een betalingsregeling.

Artikel 8 - Aansprakelijkheid

8.1 De opdrachtgever zal de opdrachtnemer in geval van een onvoorziene omstandigheid conform artikel 9 van deze algemene voorwaarden (overmacht), hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.

8.2 De opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies van de hond en/of toebehoren. Uiteraard doet de opdrachtnemer er alles aan het verlies van hond en/of toebehoren te voorkomen.

8.3 De opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor ziektes, en/of verwondingen die uw hond op kan lopen of aan andere honden kan toebrengen, infecties of andere aandoeningen. Uiteraard zal Woef & Welzijn er alles aan doen dit te voorkomen.

8.4 Iedere aansprakelijkheid van de opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat haar bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering uitbetaalt in het desbetreffende geval. De totale aansprakelijkheid van de opdrachtnemer zal in geen geval meer bedragen dan € 5.000,- per aanspraak en € 20.000,- per jaar.

8.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de opdrachtnemer meldt.

8.6 Bij het overhandigen van de sleutel(s) van uw woning of plek waar de hond zich bevindt, gaat u akkoord met de voorwaarden zoals op het sleutelcontract staat. Bij verlies of diefstal van de huissleutel zal de opdrachtnemer de eigenaar hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen. De opdrachtnemer kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade als gevolg hiervan, tenzij aantoonbaar gemaakt kan worden, dat het te wijten is aan misbruik door de aan haar ter beschikking gestelde sleutel.

Artikel 9 - Overmacht

9.1 In geval van overmacht zal de uitvoering van de opdracht per direct worden opgeschort tot de overmacht situatie niet meer bestaat. De opdracht of overeenkomst kan door elk der partijen schriftelijk worden ontbonden of ingetrokken, indien ten gevolge van een overmachtssituatie de nakoming van de overeenkomst definitief onmogelijk is geworden. (Vooruit-) betalingen zullen op eerste aangeven van de opdrachtnemer onverwijld worden terugbetaald of betaald; dit geldt ook indien gedurende een periode van opschorting door overmacht geen mogelijkheid meer bestaat om geheel of gedeeltelijk aan de voorwaarden van de opdracht of overeenkomst te kunnen voldoen. Onder overmacht wordt verstaan de onmogelijkheid om binnen de redelijke grenzen de overeengekomen verplichtingen te voldoen als gevolg van een onvoorziene omstandigheid, die buiten de schuld van de opdrachtnemer of de opdrachtgever en ook niet volgens de wet, overeenkomt of maatschappelijk gebruik voor rekening van de opdrachtnemer of de opdrachtgever komt en waarvan de gevolgen niet konden worden vermeden of verholpen.

Artikel 10 - Klachten, annulering, opzegging en verzuim

10.1 Klachten over de uitvoering van de opdracht dienen door de opdrachtgever onverwijld aan

De opdrachtnemer te worden gemeld. Een klacht schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

10.2 De opdrachtgever heeft op ieder moment het recht om de overeenkomst op te zeggen. De opdrachtnemer hanteert een opzegtermijn van 1 maand. Alle betaalde bedragen worden na opzegging niet terugbetaald.

10.3 De opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.

10.4 De opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen, waardoor het uitvoeren van de opdracht niet meer mogelijk is.

10.5 De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om schadevergoeding te vorderen.

Artikel 11 – Privacyverklaring

11.1 Voor zover door de opdrachtnemer persoonsgegevens worden verwerkt, geldt dit artikel. Onder persoonsgegevens wordt verstaan: voornaam, achternaam, adres, telefoonnummer, emailadres en bankrekeningnummer. De opdrachtnemer is de ‘verantwoordelijke’ en een derde partij de ‘verwerker’ conform de geldende privacyregelgeving. Bij de eventuele verwerking van persoonsgegevens draagt de opdrachtnemer de volledige verantwoordelijkheid voor de verwerking en is aansprakelijk voor (het gestelde doel van) de verwerking, het gebruik en de inhoud van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden, de duur van de opslag van de persoonsgegevens, de wijze van verwerking en de ingezette middelen. De opdrachtgever is tegenover de opdrachtnemer aansprakelijk zoals in de overeenkomst en in de privacywetgeving is bepaald.

11.2 De opdrachtnemer staat ervoor in dat de persoonsgegevens rechtmatig worden verwerkt en bewaard. Persoonsgegevens worden maximaal 2 jaar na het einde van de overeenkomst bewaard, tenzij de gegevens langer moeten worden bewaard in het kader van wettelijke verplichtingen. De opdrachtnemer zal op verzoek van de opdrachtgever verklaren dat de persoonsgegevens zijn vernietigd. Verzoeken met betrekking tot het inzien, wijzigen of vernietigen van persoonsgegevens worden direct aan de opdrachtnemer doorgegeven.

11.3 De opdrachtnemer en derde partijen spannen zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Derde partij zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken in opdracht van de opdrachtnemer en in overeenstemming met de instructies van de opdrachtnemer, zoals is vastgelegd in de verwerkingsovereenkomst. Derde partij voert de verwerking slechts uit in opdracht van de opdrachtnemer en zal geen persoonsgegevens langer verwerken dan noodzakelijk is voor de opdracht. Derde partij is verplicht om eventuele datalekken, waarbij persoonsgegevens betrokken zijn, waarvoor opdrachtnemer verantwoordelijk is in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, binnen 48 uur te melden aan de opdrachtnemer. Onder data lek wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking die leidt tot de aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van persoonsgegevens.

11.4. De opdrachtnemer en derde partijen verwerken de persoonsgegevens slechts binnen de landen van de Europese Unie.

11.5. Alle persoonsgegevens die de opdrachtnemer en de opdrachtgever uitwisselen vallen onder een geheimhoudingsplicht tegenover derden. Partijen zullen alles in het werk stellen om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie ter kennis of in handen van derden komt. Eén en ander geldt niet indien de partij die openbaar maakt aantoont dat bepaalde informatie al publiekelijk bekend is of al in zijn bezit was, anders dan door schending van een geheimhoudingsverplichting.

11.6. De opdrachtnemer bewaart de persoonsgegevens digitaal en beveiligd deze met een wachtwoord. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het periodiek wijzigen van het wachtwoord.

11.7 Dit privacy-artikel prevaleert bij strijdige bepalingen boven alle overige overeenkomsten met de opdrachtnemer gesloten, waar het om de verwerking van persoonsgegevens gaat.

11.8 Foto’s en video’s van de hond(en) welke worden gemaakt, tijdens uitvoering van de opdracht en/of massage mogen worden gebruikt voor promotiedoeleinden, tenzij de opdrachtgever duidelijk aan geeft hier niet mee akkoord te zijn. Dit zal dan worden vermeld en ondertekend door beide partijen op het intakeformulier.

Artikel 12 – Oppas

12.1 De Opdrachtnemer draagt ten tijde van de oppas zorg voor het uitlaten, eten geven en geven van persoonlijke aandacht aan de hond, zij doet dit in huiselijke sfeer. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van eventuele medicatie en voldoende voeding voor de duur van de oppas. In het geval dat blijkt dat er niet voldoende voeding en/of medicatie voor de hond is aangeleverd, kan de opdrachtnemer op kosten van de opdrachtgever meer voeding en/of medicatie aanschaffen. Zo nodig zal de opdrachtnemer vragen om andere benodigdheden voor de hond.

12.2 De oppas dient tijdig te worden geannuleerd door de opdrachtgever. Voor oppas in perioden van officiële schoolvakanties dient de opdrachtgever uiterlijk 8 weken van tevoren te annuleren. Bij annuleringen na deze 8 weken worden onderstaande kosten in rekening gebracht:

- 0 tot 2 weken voor aanvang oppas 75% van het opvangtarief

- 2 tot 6 weken voor aanvang oppas 50% van het opvangtarief

- 6 tot 8 weken voor aanvang oppas 25% van het opvangtarief

Voor oppas buiten perioden van officiële schoolvakanties dient de opdrachtgever uiterlijk 4 weken van tevoren te annuleren. Bij annuleringen na de 4 weken worden onderstaande kosten in rekening gebracht:

- 0 tot 2 weken voor aanvang oppas 50% van het opvangtarief

- 2 tot 4 weken voor aanvang oppas 25% van het opvangtarief

12.3 Voor een tweede hond van hetzelfde adres wordt 25% korting in rekening gebracht.

12.4 Artikel 1 tot en met artikel 11 zijn ook van toepassing bij enkel gebruik van de oppas.