



Algemene voorwaarden Dierenhotel 't Gooi en Dibevo

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Huisdier:</i>	Uw huisdier waarvoor een pensionovereenkomst wordt/is gesloten.
<i>Pensionovereenkomst:</i>	De overeenkomst tussen Dierenhotel 't Gooi en u als klant, waarbij wij ons verplichten uw huisdier gedurende een bepaalde periode te huisvesten en te verzorgen tegen een door u te betalen prijs.
<i>Pensionovereenkomst op afstand:</i>	Elke pensionovereenkomst waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand.
<i>Verzorging:</i>	De door ons uit te voeren werkzaamheden voor het welzijn van uw huisdier.
<i>Huisvesting:</i>	Het tijdelijk ter beschikking stellen van gebouwen, kennels en/of terrein voor het verblijf en de verzorging van uw huisdier.
<i>Reservering:</i>	De afspraak tussen Dierenhotel 't Gooi en u als klant om uw huisdier gedurende een overeengekomen periode huisvesting te verlenen in het dierenpension tegen het op het moment van in ontvangst nemen van het dier geldende tarief.
<i>Vaccinatie:</i>	De op het moment van de pensionovereenkomst geldende vaccinatieverplichtingen, waarover wij u informeren en waaraan u als klant moet voldoen.
<i>Machtiging:</i>	Een door u als klant aan ons schriftelijk verstrekte volmacht, die ons verplicht om voor uw rekening deskundige (veterinaire) hulp in te roepen wanneer er duidelijke signalen zijn dat het welzijn van uw huisdier in gevaar is.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Dierenhotel 't Gooi en u als klant met betrekking tot de huisvesting van uw huisdier in ons dierenpension.

Artikel 3 - Aanbod

- Dierenhotel 't Gooi zorgt voor een mondeling of schriftelijk/elektronisch aanbod. 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 vereiste vaccinaties;
 - de gevallen waarin de huisvesting van uw huisdier kan worden geweigerd;
 - de verantwoordelijkheid van u als klant 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 die Dierenhotel 't Gooi zal inschakelen wanneer het welzijn van uw huisdier dit nodig maakt;
 - de vermelding van het aanwezig zijn van een quarantaineruimte, een isolatieruimte en een ruimte voor zieke (geen besmettelijke) dieren, dan wel de mogelijkheid deze ruimtes in te richten;
 - de vermelding van het bestaan van de op de overeenkomst van toepassing zijnde algemene voorwaarden.
- U als klant ontvangt van ons een schriftelijk aanbod met datum, dat dertig dagen geldig blijft vanaf het moment dat u het ontvangt.
 - Het schriftelijke/elektronische aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 - De overeenkomst

- De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod.
- Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt u als klant schriftelijk of per mail een bevestiging, eventueel in de vorm van een factuur.

Artikel 5 - De prijs en de prijswijzigingen

- De prijs wordt vastgelegd in de gesloten overeenkomst en bevat de kosten van verzorging, voeding en huisvesting van uw huisdier en de verschuldigde btw.
- 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.
- Het tweede lid is niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien, zoals een verhoging van de btw.
- Bij een overeengekomen verlenging van de huisvesting van uw huisdier geldt dezelfde prijs per dag als de overeengekomen prijs voor de periode dat uw huisdier al in het pension zat.

Artikel 6 - De aanbetaling

[Bij elke reservering voor een verblijf in de periode van 1 juni t/m 1 september vragen wij 30 procent van het totale factuurbedrag als aanbetaling. Deze aanbetaling kunt u voldoen via de bank, iDEAL of eventueel tijdens onze openingstijden aan de balie.](#)

Artikel 7 - De betaling

- Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling van het nog openstaande bedrag, onder aftrek van een eventueel gedane aanbetaling, plaats direct bij de beëindiging van de pensionovereenkomst. Dit kan een contante betaling zijn, maar ook de bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door Dierenhotel 't Gooi aangegeven bankrekening, of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
- Bij het eerder ophalen van uw huisdier geven we geen geld terug.
- U ontvangt een bewijs van betaling van Dierenhotel 't Gooi.

Artikel 8 - Niet-tijdige betaling

1. U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de afgesproken betalingsdatum. Dierenhotel 't Gooi zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft u als klant de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering niet is betaald en u niet instemt 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 uw rekening. Deze kosten zijn onderworpen aan wettelijke grenzen. Dierenhotel 't Gooi 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 - Annuleringsregeling

Wanneer u als klant annuleert, geldt een betalingsverplichting. Deze geldt ook wanneer u zonder annuleren niet komt opdagen op de afgesproken datum (zie ook Artikel 14).

1. Regulier (buiten de hieronder aangegeven vakantieperiodes).

- Betalingsverplichting: 75% van de totale verblijfskosten bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van het pensionverblijf.
- Betalingsverplichting: 30% van de totale verblijfskosten bij annulering binnen 1 maand tot 14 dagen voor aanvang van het pensionverblijf.

2. Tijdens de schoolvakanties in Nederland & in de periode 1 juli t/m 15 september.

- Geen betalingsverplichting (kosteloos): tot 2 maanden voor aanvang van de reservering.
- Betalingsverplichting: 100% van de totaal gereserveerde periode bij aanpassingen en/of annulering van de reservering binnen 2 maanden voor aanvang van de reservering.

Artikel 10 - Rechten en plichten van Dierenhotel 't Gooi

1. Dierenhotel 't Gooi verplicht zich om volgens de gesloten pensionovereenkomst gedurende de overeengekomen periode de overeengekomen verzorging en huisvesting te verlenen op de wijze zoals het een vakbekwame ondernemer betaamt.
2. Dierenhotel 't Gooi zal zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van u als klant ten aanzien van de huisvesting en verzorging van uw huisdier. Voor zover die wensen afwijken van de gebruikelijke gang van zaken, worden deze schriftelijk vastgelegd en gedeeld met iedereen die betrokken is bij de huisvesting en verzorging van uw huisdier.

Artikel 11 - Verantwoordelijkheden en plichten van u als klant

1. U als klant moet, uiterlijk bij aanvang van het verblijf van uw huisdier, aan Dierenhotel 't Gooi alle gevraagde informatie verstrekken die van belang is voor een goede en verantwoorde huisvesting en verzorging van uw huisdier. Relevante documenten horen hier ook bij.
2. U als klant bent verplicht bij het ondertekenen van de pensionovereenkomst, en uiterlijk bij de aanvang van het verblijf van uw huisdier in Dierenhotel 't Gooi, het bewijs af te geven dat uw huisdier de op dat moment vereiste vaccinaties heeft ondergaan. Voor honden betreft dit in elk geval de ziekte van Carré, kennelhoest, hepatitis en het parvovirus. Voor katten betreft dit in elk geval infectieuze gastro-enteritis en niesziekte. Voor uitgebreide informatie over de vaccinatieverplichting kunt ook kijken op onze website: <https://www.dierenhotel.nl/verblijf/inentingen/>.
3. U als klant bent aansprakelijk voor de gevolgen wanneer Dierenhotel 't Gooi schade ondervindt als gevolg van het niet vermelden van gegevens of het verstrekken van onjuiste gegevens over uw huisdier, tenzij dit u niet is toe te rekenen.

Artikel 12 - Ziekte van uw huisdier

1. Op basis van een vooraf daartoe door u afgegeven machtiging is Dierenhotel 't Gooi verplicht om bij ziekte van uw huisdier (of een redelijk vermoeden daarvan) de in het aanbod genoemde dierenarts te consulteren. Verder is Dierenhotel 't Gooi verplicht om in dat geval al die maatregelen te nemen die ons in de gegeven situatie juist voorkomen. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van u als klant.
2. Wanneer blijkt dat voor het herstelproces van uw huisdier kostbare veterinaire maatregelen nodig zijn, wordt dit gemeld bij u als klant of bij de door u 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 uw huisdier, kan Dierenhotel 't Gooi dit niet worden toegerekend.
3. Dierenhotel 't Gooi mag, na consultatie en op voorschrift van de dierenarts, uw huisdier kalmerende of andere medicamenten (laten) toedienen.
4. Dierenhotel 't Gooi is bij het teruggeven van uw huisdier aan u als klant verplicht schriftelijk melding te maken van met ziekte samenhangende bijzonderheden van uw huisdier tijdens het verblijf. Van het raadplegen van een dierenarts wordt in het verslag in elk geval melding gemaakt.

Artikel 13 - Overlijden van uw huisdier

1. Mocht uw huisdier overlijden, dan stelt Dierenhotel 't Gooi u als klant of de aangewezen contactpersoon zo spoedig mogelijk op de hoogte. U kunt uw overleden huisdier binnen 1 week na de mededeling van Dierenhotel 't Gooi op een afgesproken plaats ophalen. Gebeurt dit niet, dan zal Dierenhotel 't Gooi het stoffelijke overschot via destructie laten verwijderen.
2. Indien uw huisdier tijdens het verblijf in het dierenpension overlijdt, kan Dierenhotel 't Gooi door een dierenarts sectie laten verrichten. Dierenhotel 't Gooi zal u of de door u aangewezen contactpersoon hiervan vooraf in kennis stellen. De kosten van de sectie komen voor rekening van Dierenhotel 't Gooi.
3. U als klant kunt:
 - sectie laten verrichten op uw overleden huisdier door de eigen dierenarts, indien Dierenhotel 't Gooi besluit geen sectie uit te voeren;
 - door de eigen dierenarts een contra-expertise naar de doodsoorzaak laten uitvoeren.In beide gevallen komen de onderzoeks- en andere kosten voor uw rekening.
4. Op uw verzoek kan Dierenhotel 't Gooi ervoor zorgen dat het stoffelijk overschot op uw kosten wordt gecremeerd of begraven.

Artikel 14 - Gevolgen van het niet nakomen van de pensionovereenkomst

1. Wanneer u zich zonder bericht niet op de in de pensionovereenkomst overeengekomen aanvangsdatum met uw huisdier bij het dierenpension meldt, is Dierenhotel 't Gooi:
 - niet verplicht om de gereserveerde ruimte voor uw dier beschikbaar te houden;
 - gerechtigd om 100% van de pensionprijs voor de gereserveerde periode in rekening te brengen.Bovenstaande geldt niet als dit u als klant niet is toe te rekenen.
2. Indien u zonder bericht uw huisdier niet binnen 1 week na beëindiging van de pensionovereenkomst bij ons ophaalt, zal Dierenhotel 't Gooi u als klant aanmanen om uw huisdier op te halen. Die aanmaning geschiedt per aangetekende brief met bericht van ontvangst. Een kopie van deze brief wordt gezonden naar de eventueel door u aangewezen contactpersoon. Wanneer u of de contactpersoon binnen 2 weken na ontvangst van de brief geen gevolg geeft aan de sommatie, heeft Dierenhotel 't Gooi het recht uw huisdier naar een gecertificeerd asiel te brengen. U bent daarbij verplicht om de uiteindelijke pensionprijs (d.w.z.

inclusief de periode van verlenging) te betalen, vermeerderd met de eventuele asielkosten.

3. Wanneer er in het dierenpension geen opnamecapaciteit meer is op het moment dat u zich op de in de pensionovereenkomst overeengekomen aanvangsdatum met uw huisdier bij ons meldt, is Dierenhotel 't Gooi verplicht om binnen een redelijke termijn na het tijdstip van aanmelden een goede opvang voor uw huisdier te regelen. U krijgt hier dan vanzelfsprekend bericht over.

Artikel 15 - Aansprakelijkheid

1. Dierenhotel 't Gooi is tegenover u als klant 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. Voor een vergoeding van de schade die het gevolg is van de tekortkoming van Dierenhotel 't Gooi of aan personen in zijn dienst, komt u in aanmerking wanneer u dit binnen 30 dagen nadat de schade is ontstaan schriftelijk aan Dierenhotel 't Gooi kenbaar maakt. De schadevergoedingsverplichting is beperkt tot ten hoogste het bedrag van de factuurwaarde van de door ondernemer geleverde dienst.
2. Dierenhotel 't Gooi zal u als klant of de door u aangewezen contactpersoon zo spoedig mogelijk in kennis stellen van eventueel onvoorziene omstandigheden.
3. U bent tegenover Dierenhotel 't Gooi aansprakelijk voor schade die door onaangepast of afwijkend gedrag van uw huisdier is veroorzaakt.
4. Dierenhotel 't Gooi is niet aansprakelijk voor door andere gastdieren aangerichte schade aan persoonlijke bezittingen die u in het dierenpension achterlaat vanwege de gehechtheid daaraan van uw huisdier.

Artikel 16 - Klachten

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven - bij voorkeur schriftelijk of elektronisch - tijdig, maar uiterlijk binnen 14 dagen na het verstrijken van de pensionovereenkomst worden ingediend bij Dierenhotel 't Gooi. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat u uw rechten verliest.

Artikel 17 - Geschillen

1. Geschillen tussen u als klant en Dierenhotel 't Gooi over de totstandkoming of uitvoering van de pensionovereenkomsten kunnen zowel door u als door Dierenhotel 't Gooi worden voorgelegd aan Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdieren, Postbus 94, 3800 AB Amersfoort.
2. Een geschil wordt uitsluitend door de Geschillencommissie in behandeling genomen wanneer u als klant uw klacht eerst bij Dierenhotel 't Gooi heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan heeft u als klant 3 maanden de tijd, vanaf de datum waarop u de klacht bij Dierenhotel 't Gooi indiende, om deze klacht schriftelijk of in een andere, door de Geschillencommissie te bepalen, vorm bij de Geschillencommissie neer te leggen.
4. Wanneer u als klant een geschil neerlegt bij de Geschillencommissie, is Dierenhotel 't Gooi aan deze keuze gebonden. Wanneer Dierenhotel 't Gooi een geschil wil neerleggen bij de Geschillencommissie, moet hij u als klant vragen binnen 5 weken aan te geven of u akkoord gaat. Dierenhotel 't Gooi moet daarbij aankondigen 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 u als klant 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 Dierenhotel 't Gooi en u als klant worden vastgelegd.

Artikel 20 - Algemene voorwaarden dagopvang

Wanneer u als klant gebruikmaakt van de dagopvang voor uw huisdier, geldt het volgende:

1. U kunt uw hond brengen voor de dagopvang van maandag t/m vrijdag vanaf 06.30 uur. Honden moeten uiterlijk om 20.00 uur weer zijn opgehaald.
2. Indien u buiten de reguliere openingstijden zelf toegang krijgt tot het terrein van Dierenhotel 't Gooi, ontvangt u daarvoor een sleutel en/of toegangsdruppel. U blijft te allen tijde persoonlijk verantwoordelijk voor het gebruik hiervan. Het is niet toegestaan deze aan derden over te dragen, tenzij bij ziekte en na overleg met Dierenhotel 't Gooi.
3. Bij verlies of vermissing dient u dit direct te melden. De sleutel en druppel mogen geen herkenbare gegevens bevatten, zoals de naam van Dierenhotel 't Gooi of de alarmcode. Het toegangshek en de kennel dienen na elk gebruik goed te worden afgesloten.
4. Bij beëindiging van de opvang dient de sleutel direct te worden ingeleverd. Voor ontvangst van de sleutel wordt een borg van € 50,00 gevraagd.
5. Annulering van de dagopvang van uw huisdier is kosteloos tot uiterlijk de dag voor de aanvangsdatum 's morgens 8.00 uur. Daarna betaalt u het afgesproken tarief, tenzij er gegronde redenen zijn voor de annulering. Neem in dat geval contact met ons op.

Uitzonderingen op de algemene voorwaarden van Dibevo zijn in deze algemene voorwaarden van Dierenpension 't Gooi in blauw weergegeven.