



ALGEMENE VOORWAARDEN CATSITTER – 2024

Voor een goede samenwerking vindt Catsitter een heldere werkwijze en duidelijke afspraken belangrijk. Daarom heeft zij deze algemene voorwaarden opgesteld, op basis waarvan zij haar oppasdiensten verleent.

Artikel 1 - Definities

1.1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Catsitter: degene die haar bedrijf maakt ten behoeve van het tijdelijk verzorgen van gastdieren op het adres van de klant.
- Gastdier: het huisdier van de klant waarvoor een overeenkomst wordt/is gesloten.
- Inschrijfformulier: het document waarin de overeengekomen afspraken over de verzorging van het gastdier van de klant tijdens een opdracht vastgelegd worden.
- Klant: degene die met Catsitter een overeenkomst aan gaat voor de verzorging van het gastdier(en).
- Kennismakingsgesprek: bij nieuwe klanten komt Catsitter eenmalig langs om kennis te maken met de klant en diens gastdier(en). Dit gesprek verplicht een klant niet tot een opdracht.
- Opdracht: de overeenkomst tussen Catsitter en de klant om gedurende een overeengekomen toekomstige periode een oppasdienst voor het gastdier(en) te verlenen, in overeenstemming met de afspraken vastgelegd in het inschrijfformulier en tegen de tarieven die op het moment van de aanvraag gelden.
- Sleutelovereenkomst: het document waarin de verantwoordelijkheden van Catsitter met betrekking tot de huissleutel van de klant tijdens een opdracht opgenomen zijn.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten tussen Catsitter en de klant.

2.2 Op alle opdrachten, alsmede op de algemene voorwaarden, is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 3 - Inschrijfformulier en sleutelovereenkomst

3.1. Voor elke nieuwe klant wordt een inschrijfformulier en sleutelovereenkomst ingevuld en ondertekend door zowel de klant als Catsitter. Dit gebeurt tijdens het kennismakingsgesprek. Bij alle opdrachten zijn zowel dit inschrijfformulier als de sleutelovereenkomst van kracht.

3.2. Na het kennismakingsgesprek stuurt Catsitter de klant eenmalig een kopie van het

inschrijfformulier en de sleutelovereenkomst per email.

3.3. Voor iedere nieuwe opdracht neemt Catsitter van tevoren contact op om af te stemmen of er nog actuele wijzigingen zijn, bijvoorbeeld t.a.v. voeding of medicatie.

Artikel 4 - Oppasopdrachten

4.1. Opdrachten kunnen via email, telefoon of Whatsapp aangevraagd worden door de klant. U bent altijd zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de juiste vertrek- en aankomstdatum aan Catsitter.

4.2. Opdrachten van bestaande klanten zijn definitief nadat Catsitter een bevestiging heeft gestuurd via email.

4.3. Uitsluitend bij nieuwe klanten geldt dat bij de eerste aanvraag de gewenste oppasperiode door Catsitter gereserveerd wordt in de agenda. Na het kennismakingsgesprek wordt de periode bevestigd via email. Als de klant binnen drie dagen akkoord gaat met de bevestiging per email, dan wordt de reservering definitief een opdracht. Indien deze bevestiging niet binnen 3 dagen plaatsvindt, geeft Catsitter de gereserveerde periode weer vrij.

Artikel 5 - Prijs en prijswijzigingen

5.1 De prijs die de klant moet betalen wordt gecommuniceerd in de opdrachtbevestigings-email. De prijs omvat de kosten van de opdracht alsmede een kilometervergoeding en is altijd inclusief BTW.

5.2 Op feestdagen geldt een extra toeslag van €5,00. Feestdagen zijn: Nieuwjaarsdag, Goede vrijdag, Pasen (eerste en tweede Paasdag), Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Pinksteren (eerste en tweede Pinksterdag), Kerstmis (eerste en tweede Kerstdag) en Oudejaarsdag.

5.3 Prijsstijgingen tussen het moment waarop de opdracht wordt gesloten en het moment waarop de opdracht wordt uitgevoerd, zijn niet van invloed op de reeds overeengekomen opdracht.

5.4 Catsitter is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven te verhogen.

Artikel 6 - Betaling

6.1 Voor aanvang van de opdracht ontvangt u een tikkie of betaalverzoek met daarin het verschuldigde totaalbedrag voor de oppasperiode. U dient dit bedrag binnen 14 dagen, doch uiterlijk 3 dagen voor aanvang van de opdracht te betalen.

6.2. Op aanvraag kan Catsitter een factuur sturen per email.

6.3. Catsitter is gerechtigd om haar diensten te staken en de opdracht te ontbinden als vooraf niet aan de betalingsverplichting is voldaan.

6.4. Bij wanbetaling of te laat betalen komen alle administratieve, gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten om tot inning van het verschuldigde bedrag te komen voor rekening van de klant.

Artikel 7 - Annulering, later vertrekken en/of eerder terugkomen

7.1 Bij annulering door de klant van een (deel van de) opdracht zijn de volgende annuleringskosten van toepassing:

- Tot 4 weken voor het ingaan van de opdracht kunt u kosteloos annuleren.
- Binnen 4 weken tot 1 week voor het ingaan van de opdracht wordt 50% van de overeengekomen prijs in rekening gebracht.
- Binnen 1 week tot aan vertrek van de opdracht wordt 100% van de overeengekomen prijs in rekening gebracht.

7.2 Als zich wijzigingen voordoen tijdens de oppasperiode (u vertrekt later en/of komt eerder terug dan afgesproken), heeft u geen recht op terugbetaling van een deel van het bedrag.

7.3 De klant dient een latere terugkomst van vakantie en/of vertragingen zo spoedig mogelijk te melden bij Catsitter. Catsitter bekijkt dan of zij ruimte heeft om de verzorging van het gastdier voort te zetten. Indien dit het geval is, wordt de opdrachtperiode automatisch verlengd. De meerkosten zullen achteraf in rekening worden gebracht.

Artikel 8 - Verantwoordelijkheden en plichten van Catsitter

8.1 Catsitter zal zich inspannen om de overeengekomen opdracht met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren. Catsitter staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle opdrachten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.

8.2 Bij overmacht door bijvoorbeeld (ernstige) ziekte of ongeval van Catsitter, of andere omstandigheden waardoor oppassen onmogelijk wordt, behoudt Catsitter het recht om de opdracht te ontbinden. U ontvangt in dat geval volledige teruggave van het bedrag voor de periode waarin geen opdracht is uitgevoerd. Indien mogelijk, en met uw instemming, zal Catsitter proberen vervangende zorg te regelen. De kosten of een eventuele meerprijs voor deze zorg is voor rekening van de klant. In dit geval gelden ook de algemene voorwaarden van de vervangende oppasser en niet die van Catsitter.

8.3 De afgegeven huissleutel door de klant wordt door Catsitter met de grootst mogelijke zorg in bewaring gehouden en wordt alleen gebruikt om toegang tot de woning te krijgen om de gastdieren te verzorgen. De sleutels zullen gecodeerd worden bewaard. Catsitter werkt met een sleutelovereenkomst, welke door de klant en Catsitter ondertekend dient te worden.

Artikel 9 - Verantwoordelijkheden en plichten van de klant

9.1 De klant dient, uiterlijk bij aanvang van de opdracht, alle actuele informatie aan Catsitter te verstrekken die van belang is voor een goede en verantwoorde verzorging van het gastdier(en). Dit waar mogelijk met onderbouwing van schriftelijke documenten. Catsitter mag er vanuit gaan dat alle verstrekte informatie juist en volledig is.

9.2 De klant dient ervoor te zorgen dat het gastdier(en) vrij is van luizen, teken, vlooiën en wormen.

9.3 De klant dient Catsitter zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk bij aanvang van de opdracht, op de hoogte te stellen van eventuele ziekten of gezondheidsproblemen van het gastdier(en).

9.4 De klant is aansprakelijk voor de gevolgen wanneer Catsitter schade ondervindt als gevolg van het niet vermelden van (medische) gegevens of het verstrekken van onjuiste informatie over het gastdier(en), tenzij er sprake is van overmacht.

9.5 De klant verplicht zich ervoor te zorgen dat Catsitter toegang heeft tot de plaats waar het gastdier(en) zich bevindt. Deze toegang geldt ook voor medicijnen, voedsel, water, schoonmaakbenodigdheden, etc.

9.6. De klant zorgt dat er voldoende eten, verzorgingsmaterialen en eventuele medicatie voor het gastdier voorhanden is voor de opdrachtperiode. Indien er tijdens de opdrachtperiode extra inkopen voor het gastdier moeten worden gedaan door Catsitter, dan zullen de hieraan verbonden kosten en werkzaamheden worden doorberekend aan de klant, conform de op de website vermelde tarieven.

Artikel 10 - Ziekte van het gastdier

10.1 Catsitter verplicht zich om bij ziekte van het gastdier (of een redelijk vermoeden daarvan) tijdens de verzorging de op het inschrijfformulier vermelde dierenarts/dierenkliniek te consulteren, tenzij er sprake is van een spoed- of noodgeval, in welk geval Catsitter de dichtstbijzijnde dierenarts/dierenkliniek zal consulteren. Verder zal Catsitter in dat geval alle maatregelen nemen die haar in de gegeven situatie als juist voorkomen. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de klant.

10.2 Wanneer blijkt dat voor het herstelproces van het gastdier kostbare veterinaire maatregelen nodig zijn, wordt dit gemeld bij de klant of bij de door de klant aangewezen contactpersoon. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de klant.

Artikel 11 - Overlijden van het gastdier

11.1 Catsitter stelt na het overlijden van het gastdier de klant of diens contactpersoon hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Catsitter zal het stoffelijk overschot onverwijld overdragen aan de (contactpersoon van de) klant, dan wel de klant op de hoogte brengen waar het stoffelijk overschot opgehaald kan worden. De kosten van (tijdelijke) opslag van het stoffelijke overschot zijn voor rekening van de klant.

11.2. Op verzoek van de klant kan Catsitter ervoor zorgdragen dat het stoffelijk overschot wordt gecremeerd of begraven. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de klant en dienen vooraf aan Catsitter betaald te worden.

11.3 In het geval de klant Catsitter aansprakelijk stelt voor het overlijden van het gastdier tijdens de verzorging en/of het transport naar de dierenarts, heeft Catsitter het recht om een dierenarts sectie te laten verrichten. Catsitter zal de klant vooraf in kennis stellen van een voorgenomen sectie.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid

12.1 Catsitter is tegenover de klant alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan Catsitter, dan wel personen die in haar opdracht werkzaamheden verrichten, is toe te rekenen.

12.2 De klant is aansprakelijk voor aantoonbare schade, geleden door Catsitter of derden, veroorzaakt door het gastdier van de klant. Eventuele kosten van medische zorg en schade aan derden worden op de klant verhaald.

12.3 Catsitter is niet aansprakelijk voor schade bij inbraak in het huis van de klant, tenzij aantoonbaar gebruik is gemaakt van de bij Catsitter aanwezige sleutel die door nalatigheid van Catsitter in handen is gekomen van derden.

12.4 Indien aansprakelijkheid van Catsitter voor schade geclaimd door de klant gegrond wordt verklaard, zal de aansprakelijkheid beperkt zijn tot alleen vergoeding van de direct ontstane schade, of uitkering van de schade vanuit de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Catsitter, indien een dergelijke verzekering door ondernemer werd afgesloten.

12.5 Catsitter kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het weglopen van het gastdier(en). Mocht dit onverhoopt het geval zijn, zal Catsitter alles in het werk stellen het gastdier terug te vinden.

Artikel 13 - Schade en verzekeringen

13.1 De klant is volgens de Nederlandse wet aansprakelijk voor de materiële en immateriële schade die zijn/haar dier toebrengt aan derden of eigendommen van derden. De klant is zelf te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle schade die zijn/haar dier veroorzaakt, waaronder ook (letsel)schade aan personen en andere dieren.

13.2 De klant dient een inboedelverzekering te hebben en W.A. verzekerd te zijn, met dekking voor schade veroorzaakt door huisdieren.

Artikel 14 - Klachten

14.1 Klachten over de uitvoering van de opdracht moeten volledig en duidelijk omschreven zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na het verstrijken van de opdracht, worden ingediend bij Catsitter per email. Het niet tijdig indienen van de klacht zal tot gevolg hebben dat de klant zijn rechten verliest.

Artikel 15 - Afwijkingen van de algemene voorwaarden

15.1 Afwijken van de algemene voorwaarden is alleen mogelijk indien dit schriftelijk dan wel elektronisch is vastgelegd en ondertekend door zowel Catsitter als de klant.

Artikel 16 - Wijziging van de algemene voorwaarden

16.1 Catsitter behoudt zich te allen tijde het recht voor de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal Catsitter haar klanten van tevoren per email informeren over de wijzigingen. Tussen deze email en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal tenminste één maand zitten. Indien de wijzigingen tot gevolg hebben dat aan de klant een dienst wordt geleverd die wezenlijk afwijkt van de oorspronkelijke dienst, heeft de klant het recht een lopende overeenkomst met Catsitter te ontbinden, per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.