



**Walk&Care**

## ***Algemene Voorwaarden Uitlaatservice***

### **1. Definities**

Hond

Waar de term hond wordt toegepast kan dit ook in meervoud worden gezien, indien het om meerdere honden van één en dezelfde klant gaat.

Hondenuitlaatservice

De service waarbij Walk&Care de hond van de klant thuis ophaalt, in groepsverband uitlaat en vervolgens weer thuisbrengt.

Deelname

De hond van de klant gaat mee met de hondenuitlaatservice voor een wandeling in groepsverband.

Bevestigingsmail

De e-mail die Walk&Care na het kennismakingsgesprek met de klant stuurt ter bevestiging van de deelname aan de hondenuitlaatservice.

### **2. Toepasselijkheid**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere hond die meegaat met de hondenuitlaatservice van Walk&Care.

### **3. Aanbod**

1. Walk&Care doet in een persoonlijk kennismakingsgesprek met de klant een mondeling voorstel tot deelname van diens hond aan de hondenuitlaatservice.

2. De hond wordt gedurende circa 45-60 minuten uitgelaten in groepsverband. In verband met de ophaal- en terugbrengtijden van de diverse honden is het mogelijk dat de hond tot 2,5 uur van huis is.

3. In het voorstel zijn diverse prijs-, abonnements- en serviceconstructies mogelijk.

3.1 Prijzen en abonnementen

De klant kan kiezen tussen losse uitlaatbeurten, het gebruik van een 10-strippenkaart of het aangaan van een abonnement voor 3, 4 of 5 keer per week deelname aan de hondenuitlaatservice.

3.2 Extra services

De klant kan kiezen of de hond tegen betaling tegen parasieten behandeld wordt.

### **4. Overeenkomst deelname**

1. Walk&Care bevestigt de deelname aan de hondenuitlaatservice per e-mail middels de bevestigingsmail.

2. In de bevestigingsmail staat per wanneer, hoe vaak, op welke dagen en tegen welke prijs de hond van de klant mee zal gaan.

3. De bevestigingsmail wordt vergezeld door het uitgewerkte intakeformulier.

4. Op het intakeformulier staan de algemene gegevens van de klant, zoals naam, adres, postcode, woonplaats, (mobiele) telefoonnummers, e-mailadres van de klant, dierenartsgegevens en alle gegevens van de hond, zoals naam, leeftijd, ras en bijzonderheden op het gebied van gedrag of medische geschiedenis. Op het intakeformulier staat ook vermeld of Walk&Care al dan niet in bezit is van de sleutel van de klant.



**Walk&Care**

## ***Algemene Voorwaarden Uitlaatservice***

4.1 De klant dient volledig te zijn met het verstrekken van alle relevante gegevens omtrent zijn hond (e.g. gedrag, medische geschiedenis), die van toepassing op en van betekenis voor de deelname van zijn hond aan de hondenuitlaatservice zijn. Walk&Care baseert hier haar oordeel op of deelname mogelijk is en gebruikt deze gegevens voor het intakeformulier.

4.2 Alleen honden die beschikken over geldige inentingspapieren (inclusief kennelhoest) kunnen deelnemen aan de hondenuitlaatservice van Walk&Care. De eigenaar is verantwoordelijk voor tijdige en correcte inenting.

4.3 Alleen honden die correct en tijdig behandeld zijn tegen parasieten (vlooiën, teken en wormen) kunnen deelnemen aan de hondenuitlaatservice van Walk&Care.

4.4 Mocht blijken dat de hond niet mee kan in de groep, om welke reden dan ook, dan heeft Walk&Care het recht de hond te weigeren.

4.5 Indien blijkt dat een hond een (besmettelijke) ziekte, plaag of kwaal heeft, te wijten aan niet tijdige of correcte inenting of antiparasitaire behandeling, kan Walk&Care de daaruit voortvloeiende kosten en gederfde inkomsten op de eigenaar verhalen.

5. De klant dient vòòr eerste deelname aan de hondenuitlaatservice het intakeformulier ondertekend te hebben geretourneerd aan Walk&Care, per post op Loevensteinlaan 79, 4902 WP Oosterhout of per e-mail.

6. Met het retourneren van het intakeformulier bevestigt de klant de deelname van diens hond aan de hondenuitlaatservice van Walk&Care, gaat hij akkoord met de gegevens in de bevestigingmail en op het intakeformulier en met de algemene voorwaarden van de hondenuitlaatservice.

### **5. Duur en beëindiging overeenkomst**

1. Een 10-strippenkaart heeft een geldigheid van 13 weken.

2. Stilzwijgend wordt overgegaan op een volgende strippenkaart.

3. Beëindiging van de 10-strippenkaart dient schriftelijk of per e-mail te worden aangegeven.

4. Bij beëindiging van de 10-strippenkaart vindt er geen retournering van geld plaats indien de klant nog ongebruikte strippen heeft.

5. Walk&Care hanteert 3 soorten abonnementen met alle een geldigheid van 4 weken:

- 4-wekenabonnement waarbij de hond 3 keer per week deelneemt aan de hondenuitlaatservice

- 4-wekenabonnement waarbij de hond 4 keer per week deelneemt aan de hondenuitlaatservice

- 4-wekenabonnement waarbij de hond 5 keer per week deelneemt aan de hondenuitlaatservice

6. Stilzwijgend wordt het abonnement verlengd.

7. Beëindiging van het abonnement dient schriftelijk of per e-mail te worden aangegeven, waarbij een opzegtermijn van minimaal een maand in acht dient te worden genomen.

8. Bij beëindiging van het abonnement vindt er geen retournering van geld plaats indien het abonnement nog niet is afgelopen.

9. De geldigheid van zowel de strippenkaarten als de abonnementen wordt opgeschort bij:

- loopsheid van een teef

- langdurige ziekte van de hond (meer dan een week)

- door de klant opgegeven vakanties (minimaal twee weken van tevoren)

10. Tijdens officiële feestdagen en eventuele nader te bepalen dagen, zal Walk&Care gesloten zijn, zonder dat dit zal leiden tot vermindering of restitutie van het abonnement.



**Walk&Care**

## ***Algemene Voorwaarden Uitlaatservice***

### **6. Prijzen en prijswijzigingen**

1. De prijs wordt voorafgaande aan de deelname besproken. De actuele prijzen staan te allen tijde op de website [www.walk-care.nl](http://www.walk-care.nl).
2. Standaard is de prijs inclusief BTW en reiskosten.
3. Bij uitzondering is het mogelijk dat Walk&Care, in overleg met de klant, een prijs op maat maakt.
4. De vooraf besproken prijs wordt bevestigd middels de gespecificeerde factuur die de klant voorafgaande aan de deelname krijgt toegestuurd.
5. Bij prijswijzigingen wordt de klant minimaal een maand van tevoren op de hoogte gesteld.

### **7. Betalingsvoorwaarden**

1. Walk&Care stuurt de klant per e-mail factuur die de klant binnen 10 dagen dient te voldoen.
2. Wanneer de betalingstermijn van 10 dagen is verstreken zonder dat betaling heeft plaatsgevonden, volgt een herinnering.
3. Indien betaling na herinnering alsnog achterwege blijft in de 10 daarop volgende dagen, volgt ingebrekestelling, vermeerderd met EUR 12,50 administratiekosten.
4. Indien de vordering uit handen gegeven moet worden, zal de dienstbetrekking met onmiddellijke ingang eindigen en zullen ook de incassokosten op de klant worden verhaald.

### **8. Annulerings- en wijzigingsvoorwaarden**

1. Een hond met een abonnement heeft te allen tijde voorrang op deelname aan de uitlaatservice ten opzichte van een hond met een strippenkaart.
2. Bij gebruik van losse uitlaatbeurten en strippenkaarten kan de klant tot 15.00 uur de dag ervoor kosteloos de geplande deelname annuleren. In alle andere gevallen zal de deelname doorberekend worden aan de klant.
3. Bij gebruik van abonnementen kan de klant te allen tijde annuleren. De kosten zullen echter worden doorberekend. In artikel 5.9 worden de gevallen benoemd, die hierop een uitzondering vormen.
4. Bij gebruik van abonnementen kan de klant tot twee weken van tevoren de vaste dag wijzigen. Daarna worden de vaste dagen doorberekend en de extra dag tegen het abonnementstarief extra gerekend.
5. Walk&Care kan te allen tijde de hondenuitlaatservice annuleren in geval van onvoorziene omstandigheden (zoals onveilige weersomstandigheden of ziekte van personeel). Bij gebruik van losse uitlaatbeurten en strippenkaarten worden de kosten in zulke gevallen niet doorberekend aan de klant.

### **9. Aansprakelijkheid**

1. De klant blijft te allen tijde aansprakelijk als eigenaar van de hond alsook de eventuele schade die de hond toebrengt.
2. Walk&Care is niet aansprakelijk voor (vervolg)schade aan de hond door ziekte, letsel en/of aandoeningen die de hond tijdens de wandeling of vervoer oploopt. Walk&Care zal te allen tijde alles in het werk stellen om dit te voorkomen.
3. De sleutels in bezit van Walk&Care worden zorgvuldig bewaard en niet gelabeld met adres. Walk&Care is niet aansprakelijk bij beschadiging, vermissing of diefstal van goederen in, aan of om het huis en het erf van de klant.



**Walk&Care**

## ***Algemene Voorwaarden Uitlaatservice***

4. De eigenaar accepteert dat de hond vies/nat kan zijn bij het thuisbrengen door Walk&Care. Walk&Care draagt zorg voor een korte verzorging (de eigenaar dient daartoe een handdoek klaar te leggen), maar aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid ten aanzien van de vies geworden hond.

### **10. Klachten**

1. Een klacht dient de klant binnen 24 uur telefonisch en binnen 48 uur schriftelijk aan Walk&Care mede te delen.
2. Walk&Care zal na ontvangst van de klacht binnen 24 uur reageren op de klacht en, binnen alle redelijkheid en billijkheid, binnen 48 uur een geschikte oplossing bieden.
3. Indien er geschillen ontstaan, wordt wederzijds een deskundige aangesteld. Indien deze deskundigen het niet eens kunnen worden, wordt met wederzijdse overeenstemming een derde deskundige aangewezen. Het oordeel van deze derde is bepalend.

### **11. Bijkomende activiteiten en kosten gedurende de afwezigheid van de klant**

1. Bij ziekte of letsel van een dier tijdens de deelname neemt Walk&Care contact op met de klant over de te ondernemen acties. Indien de klant onbereikbaar is, onderneemt Walk&Care de in haar ogen benodigde acties.
2. Indien Walk&Care het nodig acht, zal Walk&Care de hond (met of zonder overleg met de klant) ter beoordeling en eventuele behandeling naar een dierenarts brengen op rekening van de klant.
3. De extra tijd en kosten die voortkomen uit 11.1 en/of 11.2 zullen worden doorberekend aan de klant.