

ALGEMENE VOORWAARDEN DAGOPVANG DOA

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Startdatum:	De begindatum van het abonnement.
DOA dagopvang:	Het bedrijfsmatig verzorgen en opvangen van honden vanaf de leeftijd vanaf 5 maanden binnen het gebouw van DOA aan de Ookmeerweg 271 in Amsterdam.
Overeenkomst:	De overeenkomst tussen de eigenaar van de hond en DOA, waarin het afgenomen abonnement is omschreven.
Eigenaar:	De eigenaar van de hond die in de dagopvang komt.
Partijen:	DOA en de eigenaar van de hond.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.
Wenperiode	Proefperiode van opvangen van de hond die aanvangt op de startdatum.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst.
2. De overeenkomst wordt gesloten tussen DOA en de eigenaar.
3. De overeenkomst heeft altijd betrekking op 1 hond. Als de eigenaar meerdere honden in de dagopvang wil laten opnemen, zijn meerdere overeenkomsten nodig.

ARTIKEL 3 – Informatieverstrekking

1. Indien een eigenaar interesse heeft gebruik te maken van de dagopvang, verstrekt DOA de eigenaar een informatiepakket, waarin een omschrijving van de dienstverlening beschreven staat die voldoende gedetailleerd is om de eigenaar bij zijn oriëntatie in staat te stellen een nadere keus te maken tussen verschillende opvanglocaties.
2. Het informatiepakket wordt schriftelijk verstrekt.
3. Na kennisname van het informatiepakket heeft de eigenaar de mogelijkheid zich aan te melden bij DOA als geïnteresseerde voor de dagopvang, door het insturen van een inschrijfformulier dat onderdeel is van het informatiepakket.

ARTIKEL 4 – Aanmelding

1. De eigenaar meldt zich via een inschrijfformulier aan bij DOA als geïnteresseerde voor dagopvang voor zijn hond.
2. DOA bevestigt schriftelijk de aanmelding, mits het formulier volledig is ingevuld en de eventuele benodigde bijlagen zijn meegestuurd.
3. De aanmelding verplicht noch de eigenaar noch DOA tot het aangaan van een Overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de eigenaar aan DOA om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van dagopvang door DOA.

4. Na ontvangst van de aanmelding kan DOA de eigenaar direct een aanbod doen. Dit is inclusief een wenperiode om te beoordelen of de hond geschikt is voor de dagopvang. DOA plaatst de eigenaar op een wachtlijst, indien er geen plek is in de opvang op de dagen die de eigenaar wenst.
5. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt DOA de eigenaar hiervan schriftelijk in kennis. Zodra een eigenaar in verband met zijn positie op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal DOA de eigenaar alsnog een aanbod zoals beschreven in artikel 5 doen.

ARTIKEL 5 – Aanbod

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan DOA de eigenaar een aanbod doen.
2. Het aanbod bevat:
 - a. Naam, ras, geslacht en geboortedatum van de hond;
 - b. De beschikbare startdatum;
 - c. De beschikbare opvangdagen;
 - d. De beschikbare opvangvorm;
 - e. De prijs behorende bij het aanbod;
 - f. De looptijd van de overeenkomst;
 - g. Een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
 - h. Een dagtekening.
3. Het aanbod vindt schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.
4. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan DOA de eigenaar een redelijke termijn stelt, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.
5. Door het accepteren van het aanbod, komt een overeenkomst tot stand die ingaat op de startdatum. Tot aan de startdatum kunnen beide partijen de overeenkomst annuleren.

ARTIKEL 6 – Plaatsingsgesprek

1. DOA nodigt de eigenaar na acceptatie van het aanbod en voor de startdatum uit voor een gesprek.
2. In dit gesprek komt het volgende aan de orde:
 - a. Het aanbod dat is gedaan door DOA en geaccepteerd door de eigenaar;
 - b. De aanvang en duur van de wenperiode; en het mogelijke risico dat de hond niet geschikt is voor de dagopvang en daarmee niet langer gebruik kan maken van de dagopvang;
 - c. De spelregels van de dagopvang;
 - d. De algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van de hond (persoonlijkheid, fysieke gesteldheid en dergelijke);
 - e. De individuele wensen van de eigenaar en in hoeverre DOA hiermee rekening kan houden;
 - f. De wijze van communicatie;
 - g. Het maken van foto's en/of video's van de hond;
 - h. De wettelijke aansprakelijkheid van de eigenaar.
 - i. De verplichte inentingen.
3. DOA bevestigt de tijdens het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk aan de eigenaar.

ARTIKEL 7 – Duur van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de totale levensduur van de hond.

ARTIKEL 8 – Wijzigen van de overeenkomst

1. De eigenaar heeft het recht een aanvraag te doen voor een structurele wijziging van de opvangdagen. Incidentele wijzigingen zijn niet mogelijk. Bij de aanvraag van een structurele wijziging:
 - a) DOA kan de eigenaar direct een aanbod doen. DOA plaatst de eigenaar op een wachtlijst, indien er geen plek is in de opvang op de dagen die de eigenaar wenst.
 - b) Bij plaatsing op een wachtlijst stelt DOA de eigenaar hiervan schriftelijk in kennis. Zodra een eigenaar in verband met zijn positie op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal DOA de eigenaar alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen.
2. De eigenaar kan de overeenkomst niet overdragen op een andere hond of een andere eigenaar.
3. DOA heeft het recht om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de DOA dagopvang in gevaar brengen.
4. Wijzigingen van de overeenkomst kondigt DOA tijdig van tevoren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
5. In het geval dat de wijziging van de overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen dagopvang, dan heeft de eigenaar de bevoegdheid om de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

ARTIKEL 9 – Einde van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van de hond. De overeenkomst kan niet worden overgezet naar een andere hond.
2. De overeenkomst eindigt met onmiddellijke ingang indien volgens de beoordeling van DOA tijdens de wenperiode is gebleken dat de hond niet geschikt is voor de opvang in de DOA dagopvang zoals in de overeenkomst is beschreven.
3. Daarnaast eindigt de overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van partijen.
4. DOA is slechts bevoegd de overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - a) De situatie dat de eigenaar gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
 - b) Zich niet houdt aan de inentingsverplichtingen;
 - c) Voortdurende van situaties als genoemd in artikel 10 lid 2;
 - d) De situatie genoemd in artikel 10 lid 3;
 - e) De omstandigheid dat DOA vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de overeenkomst uit te voeren;
 - f) Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar de hond is geplaatst in gevaar brengt.
5. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere partij gerichte gemotiveerde Schriftelijke verklaring:

- a) met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand, in geval van opzegging door de eigenaar, waarbij de kalendermaand altijd gerekend wordt vanaf de eerste dag van de maand;
 - b) met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door DOA;
 - c) met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door DOA op grond van artikel 10 lid 3.
6. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de eigenaar voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de eigenaar of DOA de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.
7. Bij een onmiddellijke opzegging duurt de betalingsverplichting van de eigenaar tot aan de opzegdatum.

ARTIKEL 10- Toegankelijkheid

1. De DOA dagopvang is in beginsel toegankelijk voor de hond zolang hierover een overeenkomst bestaat tussen DOA en de eigenaar.
2. DOA heeft het recht de hond en/of de eigenaar de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van de hond redelijkerwijs niet van DOA mag worden verwacht en de hond niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
 - a) De hond ziek, besmettelijk of anderszins extra verzorgingsbehoefstig is;
 - b) Het ontbreken van de juiste inentingen in het paspoort
 - c) De hond en/of de eigenaar een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van mens of dier, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van DOA mag worden verwacht;
 - d) De opvang van de hond een normale opvang van de andere honden onevenredig verzwakt of belemmert;
 - e) Indien de hond niet past binnen de dagopvang, tijdens de wenperiode wordt hier door DOA een inschatting van gemaakt.
 - f) Bij drie bijtincidenten, zowel in het geval van bijtincidenten bij mens als mede bij hond.
3. Agressief of aanstootgevend gedrag van de eigenaar kan aanleiding zijn de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.
4. In geval DOA de hond en/of de eigenaar de toegang tot de locatie weigert, treedt DOA met de eigenaar in overleg om te zoeken naar een voor alle partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
5. Indien een acceptabele oplossing niet wordt bereikt, kan DOA de verdere toegang weigeren en de overeenkomst opzeggen.

ARTIKEL 11 – Verplichtingen van DOA

1. DOA is op grond van de overeenkomst gehouden om dagopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. DOA staat er voor in dat de DOA dagopvang:
 - a) overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;

- b) verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
 - c) de huisvesting geschikt is voor een verantwoorde dagopvang voor honden.
3. DOA houdt rekening met de individuele wensen van de eigenaar voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

ARTIKEL 12 – Verplichtingen van de eigenaar

1. De eigenaar meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van de hond reeds bij de aanmelding en totdat het abonnement wordt beëindigd.
2. De eigenaar draagt zorg dat DOA beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de eigenaar.
3. De eigenaar houdt zich aan de regels die binnen de DOA dagopvang gelden.
4. De eigenaar brengt en haalt de hond op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die de hond namens hem brengen en halen.
5. De eigenaar legt de bevoegdheid van anderen dan de eigenaar om de hond van de Dagopvang te halen schriftelijk vast en overlegt dit aan DOA.
6. De eigenaar betaalt DOA conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

ARTIKEL 13 – Medische voorwaarden

1. De volgende entingen zijn verplicht voor honden in de dagopvang:
 - Cocktailenting
 - Ziekte van Weil
 - Kennelhoest of para-influenzaDe entingen moeten minimaal drie weken voor de eerste opvangdag zijn gegeven.
2. Geldigheidsduur van entingen mogen niet verlopen tijdens een opvangdag. Indien een enting niet op tijd is vernieuwd, zal DOA de toegang tot de dagopvang weigeren.
3. Wanneer de hond een besmettelijke ziekte heeft kan hij/zij niet naar de dagopvang komen (tenzij eerst in overleg met DOA). De eigenaar voorziet DOA van een dierenartsverklaring of een gelijkwaardig bewijs dat de hond ziektevrij is indien eigenaar weer gebruik wil maken van de dagopvang.
4. De eigenaar informeert DOA altijd indien de hond tijdelijk of structureel extra zorg of observatie nodig heeft.
5. Indien gedurende de opvangdag de hond medische zorg nodig heeft, zal DOA de eigen DOA-dierenarts inschakelen. Indien de eigenaar niet bereikbaar is, machtigt de eigenaar de dierenarts van DOA noodzakelijke medische handelingen te verrichten. Deze komen voor rekening van de eigenaar.

ARTIKEL 14 – Aansprakelijkheid

1. Verblijf in de dagopvang geschiedt op eigen risico en verantwoordelijkheid. De eigenaar blijft te allen tijde aansprakelijk voor het gedrag van zijn/haar dier(en).
2. De eigenaar dient een aansprakelijkheidsverzekering voor derden (WAP) afgesloten te hebben, welke ook voor zijn/haar dier geldig is.
3. Een tekortkoming in uitvoering van de overeenkomst kan DOA niet worden toegerekend, indien zij niet te wijten is aan haar schuld, noch volgens de wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer voor haar rekening komt of het gevolg is van onvoorziene

omstandigheden bij DOA en/of bij personen en/of diensten en/of instellingen, waarvan DOA gebruik wenst te maken bij de nakoming van de overeenkomst.

4. DOA zal ernaar streven de eigenaar, in geval van een onvoorziene omstandigheid hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.
5. DOA is niet aansprakelijk voor door de eigenaar of derden geleden directe of indirecte schade, die verband houdt met een tekortkoming door DOA en/of door haar ingeschakelde hulppersonen en derden bij de uitvoering van de overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van uitsluitend DOA. DOA is niet aansprakelijk voor opzet of grove schuld van de door haar ingeschakelde hulppersonen of derden bij de uitvoering van de overeenkomst.
6. Ingeval DOA aansprakelijk kan worden gehouden voor enige schade, die de eigenaar lijdt als gevolg van niet-nakoming door DOA van haar verplichtingen uit de overeenkomst, blijft de schadevergoeding ten alle tijde beperkt tot het overeengekomen dagopvangtarief.
7. De eigenaar vrijwaart DOA voor alle schades en rechtsvorderingen van derden.

ARTIKEL 15 – De prijs en wijziging van de prijs

1. De prijs die de eigenaar voor de DOA dagopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. DOA is bevoegd om de overeengekomen prijs drie maanden na de startdatum aan te passen, waaronder te verhogen. DOA kondigt een dergelijke prijswijzigingen van tevoren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

ARTIKEL 16 – De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De eigenaar betaalt op basis van een schriftelijke factuur en uiterlijk vermelde vervaldatum.
2. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de eigenaar van rechtswege in verzuim.
3. DOA zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een schriftelijke betalingsherinnering en geeft de eigenaar de gelegenheid binnen 10 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt DOA de eigenaar in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van DOA op grond van artikel 9 lid 4 sub a.
4. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt DOA rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
5. Door DOA gemaakte buitengerechtelijke kosten om betaling van een schuld van de eigenaar af te dwingen, kunnen aan de eigenaar in rekening worden gebracht. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen.
6. Een gedane betaling strekt in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde kosten en rente en vervolgens ter voldoening van de oudst openstaande schulden.

ARTIKEL 17- Gebruik DOA-pension

1. De eigenaar kan zeven maanden van tevoren reserveren voor het DOA-pension in plaats van de reguliere zes maanden.
2. Per dagopvang-dag die in een pensionperiode valt kan de eigenaar € 10,00 korting claimen na afloop van het pensionverblijf. De aanvraag voor deze korting moet binnen 1 maand na de ophaaldatum uit het pension via een mail worden gestuurd. De korting zal dan op de eerstvolgende dagopvangfactuur in mindering worden gebracht.
3. Deze korting geldt alleen bij het gebruik van het DOA-pension.

4. De korting geldt alleen voor de hond waarvoor een abonnement bij de DOA dagopvang is afgesloten.

ARTIKEL 18- Overnachten in de dagopvang

1. Overnachten in de dagopvang is alleen mogelijk tussen twee opeenvolgende opvangdagen. Hiervoor wordt een nachttarief berekend.
2. Mocht een hond door overmacht moeten overnachten in de dagopvang zonder dat er sprake is van een opeenvolgende dagopvangdag, dan dient de eigenaar de hond de volgende dag voor 08.00 uur op te halen. Op zaterdag is de ophaaltijd om 09.00 uur.

ARTIKEL 19 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij DOA. De eigenaar moet de klacht indienen binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is.
2. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling. In dit geval zal het geschil aan een onafhankelijke derde worden voorgelegd die daarover een uitspraak gaat doen. Gezamenlijk wordt bepaald welke mediator aanvaardbaar is voor beide partijen.

ARTIKEL 20 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst.
2. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over de overeenkomst, niet tegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie, zoals bedoeld in artikel 19 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

ARTIKEL 21 – Aanvullingen

Individuele aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen DOA en de eigenaar overeengekomen worden.