Algemene Voorwaarden Hendrika's Kattenzorg



Artikel 1 – Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, overeenkomsten, aanvragen en reserveringen van Hendrika's Kattenzorg, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

1.2 Door het ondertekenen van de overeenkomst verklaart de opdrachtgever kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en hiermee akkoord te gaan. De algemene voorwaarden maken daarmee onderdeel uit van de overeenkomst tussen de opdrachtgever en Hendrika's Kattenzorg.

1.3 De overeenkomst die tijdens het kennismakingsgesprek wordt ingevuld en ondertekend, blijft van kracht zolang de opdrachtgever gebruikmaakt van de diensten van Hendrika's Kattenzorg, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

1.4 De gemaakte afspraken over de verzorging van het huisdier worden vastgelegd in de overeenkomst. De persoonlijke wensen, bijzonderheden en instructies van de opdrachtgever zoals daarin opgenomen, vormen samen met deze algemene voorwaarden de basis voor de dienstverlening.

1.5 Hendrika's Kattenzorg houdt de afgesproken oppasmomenten bij in haar administratie.

1.6 Hendrika's Kattenzorg behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. De meest recente versie wordt beschikbaar gesteld via de website van Hendrika's Kattenzorg.

Artikel 2 – Aanvragen, reserveringen en planning

2.1 Een aanvraag voor kattenoppas kan maximaal zes maanden vóór de gewenste startdatum worden ingediend.

2.2 Aanvragen die meer dan zes maanden vóór de gewenste startdatum worden gedaan, worden niet in behandeling genomen. Dit is noodzakelijk om de planning van Hendrika's Kattenzorg beheersbaar te houden en voldoende ruimte te houden voor de eigen planning en werkzaamheden.

2.3 Zodra de planning van Hendrika's Kattenzorg voor een bepaalde periode bekend is, kunnen reserveringen voor die periode worden aangevraagd.

2.4 Een aanvraag is niet automatisch een reservering. Een oppasperiode is pas definitief wanneer deze door Hendrika's Kattenzorg is bevestigd.

2.5 Hendrika's Kattenzorg behoudt zich het recht voor om een aanvraag te weigeren wanneer de gewenste periode niet beschikbaar is of wanneer de aanvraag niet binnen de planning of dienstverlening van Hendrika's Kattenzorg past.
2.6 Voor nieuwe klanten vindt voorafgaand aan de eerste oppasperiode een kennismakingsgesprek plaats. Tijdens dit gesprek worden de verzorgingsafspraken, bijzonderheden, toegang tot de woning en overige belangrijke zaken besproken.

Artikel 3 – Verzorging en diensten
3.1 Hendrika's Kattenzorg verzorgt katten aan huis volgens de wensen en instructies van de opdrachtgever, zoals besproken tijdens het kennismakingsgesprek en vastgelegd in de overeenkomst.
3.2 Tijdens een oppasperiode vindt minimaal één bezoek per dag plaats, tenzij schriftelijk anders is afgesproken of de opdrachtgever zelf op de overige dagen voor het huisdier zorgt.
3.3 De reguliere kattenoppas omvat, voor zover van toepassing:

- de eerste kennismaking;
- een sleutellabel;
- basiszorg en aandacht voor het huisdier;
- het geven van eten en drinken;
- het uitscheppen van de kattenbak;
- het opruimen van ongelukjes;
- het water geven van kamerplanten;
- het binnen- en buitenzetten van containers;
- het verzamelen en binnen leggen van post;
- het openen en sluiten van gordijnen;
- het aan- en uitzetten van verlichting;
- overige vooraf besproken praktische werkzaamheden.

3.4 Hendrika's Kattenzorg verzorgt in eerste instantie katten. In overleg kunnen ook kleine knaagdieren, konijnen, vissen en/of vogels worden verzorgd. Deze dieren worden uitsluitend verzorgd in combinatie met de verzorging van de kat(ten), tenzij vooraf anders overeengekomen.
3.5 Werkzaamheden die niet tot de reguliere dienstverlening behoren, kunnen in overleg en tegen een aanvullend tarief worden uitgevoerd.

Artikel 4 – Ziekte, dierenarts en noodsituaties
4.1 Wanneer Hendrika's Kattenzorg tijdens een bezoek merkt dat een huisdier ziek is, gewond is of mogelijk medische zorg nodig heeft, wordt gehandeld naar het belang van het dier.
4.2 Indien mogelijk wordt eerst contact opgenomen met de opdrachtgever of de door de opdrachtgever opgegeven contactpersoon.
4.3 Wanneer de situatie dit noodzakelijk maakt, kan Hendrika's Kattenzorg zonder voorafgaand overleg met de opdrachtgever besluiten een dierenarts te bezoeken.

4.4 In een acute of levensbedreigende situatie heeft het welzijn van het dier voorrang op het vooraf verkrijgen van toestemming.
4.5 Wanneer de eigen dierenarts niet beschikbaar is, kan Hendrika's Kattenzorg een andere dierenarts bezoeken.
4.6 De kosten van een dierenarts, medicijnen, onderzoeken, behandelingen, vervoer en overige door de dierenarts gemaakte kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.
4.7 Voor een extra bezoek aan de dierenarts wordt € 20,- per bezoek in rekening gebracht, exclusief de kosten van de dierenarts en overige gemaakte kosten.
4.8 De opdrachtgever geeft Hendrika's Kattenzorg vooraf alle relevante informatie over de gezondheid, medicatie, aandoeningen, dieetvoeding, gedrag en overige bijzonderheden van het huisdier.

Artikel 5 – Back-up bij ziekte, overmacht en andere onvoorziene omstandigheden
5.1 De opdrachtgever is verplicht om voor iedere oppasperiode een back-up/contactpersoon aan te wijzen die tijdens de volledige oppasperiode bereikbaar en beschikbaar is.
5.2 Deze back-up/contactpersoon moet in staat zijn om, indien noodzakelijk, de verzorging van het huisdier tijdelijk over te nemen wanneer Hendrika's Kattenzorg door overmacht of andere onvoorziene omstandigheden niet in staat is de afgesproken zorg uit te voeren.
5.3 Het regelen en beschikbaar houden van deze back-up is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.
5.4 Hendrika's Kattenzorg zal zich bij ziekte, calamiteiten of andere onvoorziene omstandigheden inspannen om, waar redelijkerwijs mogelijk, een passende oplossing of vervanging te regelen.
5.5 Wanneer vervanging niet mogelijk is, kan de opgegeven back-up/contactpersoon worden gevraagd de verzorging van het huisdier over te nemen.
5.6 De opdrachtgever kan Hendrika's Kattenzorg niet verplichten om in geval van overmacht of andere onvoorziene omstandigheden zelf een vervangende oppas te vinden wanneer dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
5.7 Hendrika's Kattenzorg kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die rechtstreeks voortvloeit uit omstandigheden die redelijkerwijs niet aan Hendrika's Kattenzorg kunnen worden toegerekend.

Artikel 6 – Verplichtingen van de opdrachtgever
6.1 De opdrachtgever zorgt ervoor dat de woning tijdens de afgesproken oppasperiode toegankelijk is voor Hendrika's Kattenzorg.
6.2 De opdrachtgever zorgt ervoor dat deuren, sloten, sleutels en andere toegangsvoorzieningen goed functioneren.
6.3 De opdrachtgever verstrekt alle informatie die noodzakelijk is voor een goede verzorging van het huisdier.
6.4 De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle noodzakelijke verzorgingsmiddelen voldoende aanwezig zijn en gemakkelijk vindbaar zijn.

Hieronder vallen onder andere:

- voldoende voer;
- voldoende kattengrit;
- kattenbakschep;
- zakjes of pedaalemmerzakjes;
- voldoende medicatie;
- schaar, kam en/of borstel indien nodig;
- stofzuiger;
- veger en blik;
- vuilniszakken;
- keukenpapier en/of schoonmaakdoekjes;
- dierenpaspoort;
- reismand;
- overige middelen die noodzakelijk zijn voor een goede verzorging.

6.5 Wanneer noodzakelijke middelen ontbreken, mag Hendrika's Kattenzorg deze indien noodzakelijk voor de verzorging aanschaffen. De gemaakte kosten worden aan de opdrachtgever doorberekend.
6.6 De opdrachtgever is verplicht Hendrika's Kattenzorg volledig en naar waarheid te informeren over de gezondheid, het gedrag, medicatie, voeding en eventuele bijzonderheden of risico's van het huisdier.
6.7 De opdrachtgever zorgt ervoor dat eventuele andere personen die tijdens de oppasperiode toegang hebben tot de woning, zoals familieleden, vrienden, logés, werklieden of andere sleutelhouders, op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken.
6.8 De opdrachtgever informeert Hendrika's Kattenzorg bij vertrek en bij thuiskomst via WhatsApp, e-mail of telefoon.

Artikel 7 – Sleutelbeheer en toegang tot de woning
7.1 De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar stellen van een werkende sleutel.
7.2 Vanwege de toenemende drukte is het niet mogelijk voor Hendrika's Kattenzorg om bij iedere opdrachtgever sleutels persoonlijk op te halen of terug te brengen.
7.3 De opdrachtgever zorgt daarom zelf voor het brengen van de sleutel naar Hendrika's Kattenzorg of voor een veilige manier waarop Hendrika's Kattenzorg toegang tot de woning kan verkrijgen.
7.4 Mogelijke oplossingen zijn bijvoorbeeld:

- een sleutelkastje;
- een vooraf afgesproken geheime plek;
- de sleutel vooraf bij Hendrika's Kattenzorg afgeven;
- de sleutel in eigen beheer houden wanneer dit praktisch mogelijk is.

7.5 Na afloop van de oppasperiode kan de opdrachtgever de sleutel, indien gewenst, zelf bij Hendrika's Kattenzorg ophalen.

7.6 In overleg kan de sleutel na afloop van de oppasperiode door Hendrika's Kattenzorg worden teruggelegd op de vooraf afgesproken plek, bijvoorbeeld in een sleutelkastje, op een geheime plek of door de sleutel door de brievenbus te doen.
7.7 De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de gekozen manier van sleutelbeheer en dient ervoor te zorgen dat deze veilig en geschikt is.
7.8 Wanneer bij aanvang van de oppasperiode geen toegang tot de woning kan worden verkregen doordat de sleutel ontbreekt, niet werkt of niet op de afgesproken plaats aanwezig is, is dit de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Eventuele extra kosten of bezoeken die hierdoor ontstaan, kunnen aan de opdrachtgever worden doorberekend.
7.9 Hendrika's Kattenzorg gaat zorgvuldig om met sleutels die aan haar zijn toevertrouwd. Bij verlies of schade is Hendrika's Kattenzorg uitsluitend aansprakelijk wanneer aantoonbaar sprake is van aan haar toe te rekenen nalatigheid en voor zover aansprakelijkheid wettelijk is toegestaan.

Artikel 8 – Revalidatie en herstel van de opdrachtgever
8.1 Hendrika's Kattenzorg biedt ook zorg aan huis wanneer de opdrachtgever zelf thuis is, maar tijdelijk niet in staat is om de verzorging van het huisdier volledig uit te voeren.
8.2 Deze dienstverlening kan bijvoorbeeld bestaan uit het geven van eten en drinken, het schoonmaken van de kattenbak en andere vooraf afgesproken basiszorg.
8.3 De tarieven voor deze dienstverlening worden vooraf in overleg vastgesteld en zijn afhankelijk van de aard, omvang en duur van de werkzaamheden.

Artikel 9 – Tarieven
9.1 De actuele tarieven worden tijdens het kennismakingsgesprek besproken en kunnen op verzoek per e-mail worden toegestuurd.
9.2 De overeengekomen prijs omvat de verzorging en diensten zoals beschreven in de overeenkomst en deze algemene voorwaarden.
9.3 Extra werkzaamheden of diensten die niet in de oorspronkelijke overeenkomst zijn opgenomen, kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht.
9.4 Wanneer tijdens de oppasperiode extra werkzaamheden worden uitgevoerd, kan na afloop een aangepaste of aanvullende factuur worden verzonden.
9.5 Voor bezoeken op officieel erkende Nederlandse feestdagen wordt een toeslag van € 5,- per bezoek in rekening gebracht.
9.6 Hendrika's Kattenzorg behoudt zich het recht voor haar tarieven te wijzigen. Nieuwe tarieven worden vooraf kenbaar gemaakt via e-mail, WhatsApp of de website.
9.7 Tariefwijzigingen gelden niet met terugwerkende kracht voor reeds bevestigde oppasperiodes, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 10 – Betaling
10.1 Betaling kan plaatsvinden via een digitale factuur, betaalverzoek of contante betaling.

10.2 Facturen dienen binnen zeven dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
10.3 Wanneer betaling niet tijdig wordt voldaan, kan Hendrika's Kattenzorg een betalingsherinnering sturen.
10.4 Wanneer betaling ook na een redelijke herinnering uitblijft, kan de vordering ter incasso worden overgedragen. Eventuele wettelijk toegestane incassokosten kunnen voor rekening van de opdrachtgever komen.

Artikel 11 – Annulering en wijziging
11.1 Annulering dient schriftelijk te gebeuren via e-mail of WhatsApp.
11.2 Bij annulering gelden de volgende kosten:

- meer dan 7 dagen vóór aanvang: **kosteloos**;
- 3 tot en met 7 dagen vóór aanvang: **50% van het overeengekomen bedrag**;
- minder dan 3 dagen vóór aanvang: **100% van het overeengekomen bedrag**.

11.3 Wanneer de oppasperiode eenmaal is begonnen en de opdrachtgever de periode voortijdig beëindigt, blijft het overeengekomen bedrag voor de resterende periode in beginsel verschuldigd.
11.4 In bijzondere omstandigheden kan Hendrika's Kattenzorg besluiten geheel of gedeeltelijk van de annuleringskosten af te wijken. Dit wordt per situatie beoordeeld.
11.5 Wanneer tijdens een afgesproken oppasperiode zonder voorafgaand overleg een derde de zorg van het huisdier overneemt, blijft de overeengekomen betalingsverplichting bestaan.

Artikel 12 – Bereikbaarheid, updates en openingstijden
12.1 Hendrika's Kattenzorg is bereikbaar binnen de volgende openingstijden:
Maandag t/m vrijdag: 09.00 – 18.00 uur
Zaterdag: 13.00 – 16.00 uur
Zondag: gesloten
12.2 Op zondag vindt uitsluitend een kort zorgmoment van maximaal 10 minuten plaats. Dit bezoek is gericht op de noodzakelijke basiszorg: het controleren van de kat(ten), het geven van voer en vers water, het controleren van de kattenbak en een korte aai en aandacht.
Wil de opdrachtgever op zondag dezelfde uitgebreide aandacht en verzorging als op de overige dagen, dan geldt hiervoor een toeslag van € 5,- per bezoek (+10 minuten) en is alleen mogelijk mits de planning dit toelaat.
Op zondag worden geen foto's, filmpjes of andere reguliere updates verstuurd. De telefoon van Hendrika's Kattenzorg staat op zondag uit om ruimte te bieden voor de eigen tijd en het gezin. De opdrachtgever kan erop vertrouwen dat de kat(ten) ook op zondag de zorg en aandacht krijgen die zij nodig hebben.
12.3 Buiten de genoemde openingstijden kunnen berichten en telefoontjes later worden beantwoord. Ook kan het voorkomen dat ik niet direct reageer, ik ben naast kattenoppas ook gewoon nog vrouw en mem 😊 .

12.4 Bij een noodsituatie waarbij het welzijn van een dier in het geding is, wordt uiteraard zo snel mogelijk gehandeld.
12.5 Tijdens drukke periodes, waaronder schoolvakanties en feestdagen, kan het voorkomen dat een dagelijkse update, foto of filmpje niet direct wordt verstuurd.
12.6 Het niet ontvangen van een dagelijkse update betekent niet dat de afgesproken zorg niet is uitgevoerd. Aan het uitblijven van een update kunnen geen rechten worden ontleend.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid
13.1 Hendrika's Kattenzorg voert haar werkzaamheden zorgvuldig en naar beste inzicht uit.
13.2 Hendrika's Kattenzorg is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die aantoonbaar het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, voor zover deze aansprakelijkheid wettelijk kan worden beperkt.
13.3 Hendrika's Kattenzorg is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
13.4 Voor zover wettelijk toegestaan is de aansprakelijkheid van Hendrika's Kattenzorg beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht in rekening is gebracht.
13.5 Deze beperking geldt niet voor zover een wettelijke regeling bepaalt dat aansprakelijkheid niet mag worden uitgesloten of beperkt.
13.6 Hendrika's Kattenzorg is niet aansprakelijk voor ziekte, letsel of overlijden van een huisdier wanneer dit het gevolg is van omstandigheden die niet aan Hendrika's Kattenzorg kunnen worden toegerekend.
13.7 Hendrika's Kattenzorg is niet aansprakelijk voor het weglopen van een huisdier dat tijdens de oppasperiode vrij buiten mag komen, tenzij het weglopen aantoonbaar het gevolg is van onzorgvuldig handelen of nalaten van Hendrika's Kattenzorg.
13.8 Hendrika's Kattenzorg is niet aansprakelijk voor besmetting met vlooien, wormen of andere parasieten, tenzij aantoonbaar sprake is van nalatig handelen van Hendrika's Kattenzorg.
13.9 Indien een huisdier schade veroorzaakt aan Hendrika's Kattenzorg, derden, de woning of eigendommen, is de opdrachtgever hiervoor verantwoordelijk voor zover deze schade op grond van de wet aan de opdrachtgever kan worden toegerekend.
13.10 Hendrika's Kattenzorg is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuiste, onvolledige of achtergehouden informatie van de opdrachtgever.

Artikel 14 – Privacy en foto's
14.1 Hendrika's Kattenzorg respecteert de privacy van haar opdrachtgevers en gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie.
14.2 Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor zover noodzakelijk voor de uitvoering en administratie van de overeenkomst en worden niet langer bewaard dan noodzakelijk, tenzij een wettelijke bewaarplicht van toepassing is.
14.3 Vertrouwelijke informatie over de opdrachtgever, de woning of het huisdier wordt niet met derden gedeeld, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst,

bijvoorbeeld bij een dierenartsbezoek of noodsituatie, of wanneer Hendrika’s Kattenzorg hiertoe wettelijk verplicht is.
14.4 Foto's en filmpjes van huisdieren worden uitsluitend op sociale media of andere openbare kanalen gedeeld wanneer de opdrachtgever hiervoor toestemming heeft gegeven.
14.5 Cameratoezicht mag geen ongerechtvaardigde inbreuk maken op de persoonlijke levenssfeer van Hendrika's Kattenzorg tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Het zonder voorafgaande toestemming live bekijken of opnemen van ruimtes waarin Hendrika's Kattenzorg haar werkzaamheden uitvoert, zoals een woonkamer, keuken, slaapkamer of badkamer, is niet toegestaan.
14.6 Indien sprake is van bewust of zonder toestemming gemaakte opnames die een ernstige inbreuk maken op de persoonlijke levenssfeer van Hendrika's Kattenzorg, behoudt zij zich het recht voor de dienstverlening per direct te beëindigen. In dat geval bestaat in beginsel geen recht op restitutie van reeds overeengekomen oppaskosten, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

Artikel 15 – Overmacht
15.1 Hendrika’s Kattenzorg kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het niet of niet volledig kunnen uitvoeren van de overeenkomst wanneer sprake is van overmacht.
15.2 Onder overmacht wordt onder andere verstaan: ongeval, calamiteiten, extreme weersomstandigheden, overheidsmaatregelen en andere omstandigheden waarop Hendrika’s Kattenzorg redelijkerwijs geen invloed heeft.
15.3 In geval van overmacht zal Hendrika’s Kattenzorg zich inspannen om, waar redelijkerwijs mogelijk, een passende oplossing te vinden.
15.4 Indien de zorg niet kan worden overgenomen door Hendrika’s Kattenzorg of een vervanger, kan de door de opdrachtgever opgegeven back-up/contactpersoon worden gevraagd de zorg over te nemen.
15.5 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van een back-up die de zorg in een dergelijke situatie kan overnemen.

Artikel 16 – Klachten en geschillen
16.1 Hendrika’s Kattenzorg streeft ernaar eventuele klachten of geschillen eerst in goed overleg met de opdrachtgever op te lossen.
16.2 Klachten dienen zo spoedig mogelijk na ontdekking van het probleem aan Hendrika’s Kattenzorg te worden gemeld, zodat de mogelijkheid bestaat om de situatie te bespreken en waar mogelijk op te lossen.
16.3 Indien een geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, gelden de wettelijke regels met betrekking tot de bevoegde rechter.
16.4 Op alle overeenkomsten tussen Hendrika’s Kattenzorg en de opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Hendrika’s Kattenzorg
Hoofdweg 125
8474 CC Oldeholtpade
KvK-nummer: 95274537