

Algemene Voorwaarden Fefera Pet Care

Mevrouw F. Schepers handelend onder de naam Fefera Pet Care (hierna: Fefera Pet Care) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 82900876 en is gevestigd aan Zanderijweg 19 (6717BM) te Ede.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Fefera Pet Care.
3. **Diensten:** Fefera Pet Care biedt dierenoppas en/of verzorging aan alsmede dieren(gedrag) advies en/of voorlichting.
4. **Dienstverlener:** Fefera Pet Care biedt Diensten aan Opdrachtgever aan hierna: Fefera Pet Care.
5. **Dier:** alle diersoorten waarvoor Opdrachtgever gebruik maakt van de dienstverlening van Fefera Pet Care.
6. **Opdrachtgever:** de persoon die Fefera Pet Care heeft aangesteld of waaraan Fefera Pet Care een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
7. **Overeenkomst:** elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en Fefera Pet Care, alsmede voorstellen van Fefera Pet Care voor Diensten die door Fefera Pet Care aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Fefera Pet Care waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Fefera Pet Care, elke Overeenkomst tussen Fefera Pet Care en Opdrachtgever en op elke dienst die door Fefera Pet Care wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Fefera Pet Care aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met Fefera Pet Care is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door Fefera Pet Care gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Fefera Pet Care is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Fefera Pet Care het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor Fefera Pet Care gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.

4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Eventuele vastgelegde tijden in het aanbod van Fefera Pet Care zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van Fefera Pet Care heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Fefera Pet Care te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. Fefera Pet Care heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.
3. Fefera Pet Care is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de kosten zoals uiteengezet in het annuleringsbeleid (Artikel 5.6) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
5. Elke Overeenkomst die met Fefera Pet Care wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan Fefera Pet Care wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met Fefera Pet Care is verbonden.
6. Opdrachtgever zijnde een Consument heeft gedurende de wettelijke termijn van 14 dagen recht op herroeping, tenzij Fefera Pet Care met toestemming van Opdrachtgever reeds aanvang heeft gemaakt met de Dienstverlening. Het meegeven van een dier in het kader van de Opdracht, alsmede het door Fefera Pet Care zijn gestart van Diensten op het adres van Opdrachtgever, is nadrukkelijk de hiervoor genoemde toestemming. Opdrachtgever ziet door middel van deze toestemming af van haar herroepingsrecht.
7. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
8. Fefera Pet Care kan Opdrachtgever vragen om een intakeformulier in te vullen alvorens de Overeenkomst tot stand komt.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een onbepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Fefera Pet Care van Opdrachtgever verkrijgt.
2. Reserveringen betreffende de oppas- en/of verzorgingsservice kunnen uitsluitend worden gemaakt door een email te sturen naar feferapetcare@gmail.com, met daarin vermeld: datum en (geschatte) tijdstip van vertrek, soort en aantal bezoeken op een dag, datum en (geschatte) tijdstip van thuiskomst, diersoort en aantal dieren.
3. Voor de eerste opdracht zal er een intakeformulier ingevuld en ondertekend worden. Bij opdrachten die daarop volgen zal de betaling van de factuur of de ondertekende Overeenkomst als opdracht gelden. Het intakeformulier is tot 3 jaar geldig, hierna zal er een nieuw intakeformulier opgesteld worden.
4. Zowel Opdrachtgever als Fefera Pet Care kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
5. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover Fefera Pet Care ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
6. In geval van een voortijdige annulering van de Overeenkomst door Opdrachtgever is Opdrachtgever kosten verschuldigd aan Fefera Pet Care, volgens het volgende annuleringsbeleid:

- a. Bij annulering tussen 30 en 14 dagen voor de datum van aanvang dienstverlening is opdrachtgever 20% van het overeengekomen bedrag verschuldigd.
 - b. Bij annulering tussen 14 en 3 dagen voor de datum van aanvang dienstverlening is opdrachtgever 40% van het overeengekomen bedrag verschuldigd.
 - c. Bij annulering korter dan 3 dagen voor de datum van aanvang dienstverlening is opdrachtgever 60% van het overeengekomen bedrag verschuldigd.
7. Indien Opdrachtgever de Overeenkomst gedeeltelijk beëindigd, bijvoorbeeld door afbreken van vakantie en eerder thuiskomen, is restitutie niet mogelijk. Het is wel mogelijk de openstaande bezoeken door te schuiven naar een volgende oppasperiode. Opdrachtgever dient dit expliciet te verzoeken binnen 7 dagen, anders vervalt het recht op doorschuiven. Deze bezoeken dienen wel binnen één jaar plaats te vinden en komen anders te vervallen. Opdrachtgever dient echter wel Fefera Pet Care minimaal 24 uur voor thuiskomt op de hoogte te brengen van het verkorten van de oppasperiode. Bij verzuim hiervan worden openstaande bezoeken niet doorgeschoven. Indien er inmiddels andere tarieven gelden wordt het originele bedrag als korting gegeven op de nieuwe factuur.
 8. Zowel Opdrachtgever als Fefera Pet Care kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk, schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval Fefera Pet Care in surseance van betaling verkeert, (persoonlijk) faillissement is aangevraagd door een van de partijen of de onderneming van Fefera Pet Care eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Fefera Pet Care nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening

1. Fefera Pet Care zal zich inspannen om de overeengekomen Dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Fefera Pet Care staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen dat uitvoerig is beschreven.
2. De Overeenkomst op basis waarvan Fefera Pet Care de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.
3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Fefera Pet Care aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. Fefera Pet Care heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is Fefera Pet Care niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor Fefera Pet Care, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een aanvullende factuur.
5. Fefera Pet Care is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Fefera Pet Care Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de eventuele bijzonderheden.
7. Nimmer is Fefera Pet Care de eigenaar of bezitter van een Dier.
8. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Fefera Pet Care.

Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Fefera Pet Care verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan is Fefera Pet Care gerechtigd om de Diensten op te schorten tot het moment dat de informatie is ontvangen. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.

2. Fefera Pet Care is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Fefera Pet Care verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie.
3. Fefera Pet Care kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Fefera Pet Care gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Fefera Pet Care.
4. Opdrachtgever is verplicht in het bezit te zijn van een aansprakelijkheidsverzekering, waar schade veroorzaakt door het Dier onder valt. Opdrachtgever is zelf te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle schade die het Dier veroorzaakt. Hieronder wordt tevens verstaan (letsel)schade aan personen en andere Dieren.
5. Indien Opdrachtgever een sleutel ter bewaarneming geeft aan Fefera Pet Care, kan Opdrachtgever gevraagd worden hiervoor een nader sleutelformulier te ondertekenen waarin nadere afspraken omtrent het gebruik en het bewaren van de sleutel zijn vastgelegd.

Artikel 8 - Verzorging en gezondheid van Dieren aan huis

1. Een oppasperiode bestaat altijd uit aaneengesloten dagen, bezoeken om de dag zijn niet mogelijk. Het eerste oppasbezoek zal, voor zover mogelijk, binnen 24 uur na vertrek van Opdrachtgever zijn en het laatste bezoek maximaal 24 uur voor thuiskomst van Opdrachtgever.
2. Wanneer de temperatuur onder het vriespunt of boven de 25°C komt, zullen Dieren die buiten in een hok verblijven twee keer per dag bezocht worden. Opdrachtgever dient hiervoor een extra factuur na afloop van de verzorgingsperiode te voldoen.
3. Tijdens de oppasperiode zal Fefera Pet Care optreden als enige verzorger. Fefera Pet Care kan hierop in overleg met Opdrachtgever een uitzondering maken onder bijzondere omstandigheden en na vastlegging in de Overeenkomst.
4. Fefera Pet Care past niet op kittens jonger dan 4 maanden indien er geen volwassen katten aanwezig zijn.
5. Opdrachtgever verplicht zich ervoor te zorgen dat Fefera Pet Care toegang heeft tot de plaats waar het te verzorgen Dier, waarvoor de Overeenkomst is afgesloten, zich bevindt. De toegang geldt tevens voor medicijnen, voedsel, warm water, schoonmaak benodigdheden etc. en toegang tot benodigdheden waar extra diensten voor zijn afgenomen (bv. voer overige huisdieren, sleutel brievenbus, afvalcontainers).
6. Fefera Pet Care adviseert om de Dieren tijdens de oppasperiode toegang te geven tot alle ruimtes waartoe het Dier normaal gesproken verblijft. Fefera Pet Care gaat niet in op verzoeken om Dieren tijdens de oppasperiode op te sluiten in één ruimte. Wanneer de Dieren normaal gesproken naar buiten kunnen/vrij rond kunnen lopen, dient dit ook tijdens de oppasperiode te kunnen. Waarbij het de voorkeur heeft dat de Dieren buiten in een afgesloten tuin, balkon of ren kunnen verblijven. Bij medische of andere gegronde redenen kan hierop in overleg een uitzondering worden gemaakt. Deze uitzondering zal schriftelijk worden vastgelegd.
7. Voor de huisvesting van Dieren houdt Fefera Pet Care richtlijnen van de Dierenbescherming en de Faculteit Diergeneeskunde aan. Hieruit volgt voor katten, konijnen en knaagdieren een optimale omgevingstemperatuur van 18°C tot en met 21°C. Voor buiten gehouden Dieren geldt dat zij toegang dienen te hebben tot een beschutte plek zoals een garage, schuur of schuilhok, waarbij de temperatuur niet onder de 15°C komt en niet boven de 30°C. Daarnaast dienen er maatregelen getroffen te worden waarbij de Dieren zichzelf warm kunnen houden of juist af kunnen koelen wanneer de minimale of maximale waardes worden overschreden. Indien de temperatuur in huis onder de 18°C zal Fefera Pet Care the thermostaat zelf bedienen. Indien de temperatuur herhaaldelijk en na de eerste waarschuwing steeds onder de 18°C is, is Fefera Pet Care gerechtigd haar bezoeken in te korten en/of helemaal te staken. Fefera Pet Care is dan nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.
8. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor aanwezigheid van voldoende voedsel, alle dierbenodigdheden, speelgoed, schoonmaak benodigdheden en eventuele medicijnen voor de periode van verzorging door Fefera Pet Care. Raadpleeg hiervoor de checklist voor de betreffende diersoort welke te vinden is op de website en/of u ter beschikking wordt gesteld. Benodigdheden van de checklist die niet aanwezig zijn, zullen gekocht worden of de specifieke dienst zal niet uitgevoerd worden. De Opdrachtgever dient een extra factuur na afloop van de verzorgingsperiode te voldoen indien Fefera Pet Care extra benodigdheden heeft aangeschaft.

9. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor het schoon achterlaten van dierbenodigdheden (kattenbakken, hokken, voer- en drinkbakjes etc.). Indien Opdrachtgever hierin in gebreke blijft en Fefera Pet Care extra tijd kwijt is, omdat zij dierbenodigdheden moet schoonmaken, zal dit middels een aanvullende factuur in rekening worden gebracht.
10. Het te verzorgen Dier dient 24 uur per dag toegang te hebben tot al haar bronnen. Voor katten zijn dit bronnen zoals kattenbakken, krabpalen, slaapplekken, water en voeding. Voor konijnen en cavia's zijn dit bronnen zoals een ren of uitloop mogelijkheid, knaagmogelijkheden, water, voeding en hooi.
11. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het nemen van preventieve maatregelen om ziekte van het Dier te voorkomen. Fefera Pet Care adviseert de volgende maatregelen.
 - a. Katten: jaarlijkse controle door een dierenarts, jaarlijkse vaccinaties tegen katten- en niesziekte (of een geldige titerbepaling), 4x per jaar ontwormen en 6 tot 12 keer per jaar toedienen van een antivlooien/teken middel;
 - b. Konijnen: jaarlijkse controle door een dierenarts, jaarlijkse vaccinaties tegen Myxomatose en RHD 1&2;
 - c. Overige Dieren: overleg hiervoor met uw eigen dierenarts.
12. De vaccinatieboekjes/dierenpaspoorten dienen door Opdrachtgever klaargelegd te worden.
13. Fefera Pet Care is niet aansprakelijk voor ontstane ziektes, verwondingen of infecties met parasieten aan het Dier tijdens en na de oppasperiode.
14. Opdrachtgever is verplicht alle medische aandoeningen van het Dier voor het aangaan van de Overeenkomst, kenbaar te maken aan Fefera Pet Care. Fefera Pet Care zal bij constatering van ziekte, verwondingen en/of kwalen van het Dier altijd eerst contact opnemen met Opdrachtgever of de contactpersoon. Indien noodzakelijk kan Fefera Pet Care een dierenarts consulteren. De hierbij gemaakte kosten komen voor rekening van Opdrachtgever. Fefera Pet Care zal dan gebruik maken van een dierenkliniek die op dat moment voorhanden is en zal zo veel mogelijk rekening houden met de wensen van de eigenaar met betrekking tot de keuze van de dierenarts. Bij levensbedreigende situaties voor het Dier zal Fefera Pet Care altijd eerst handelen in het belang van het te verzorgen Dier. Fefera Pet Care zal in geval van sterfte eerst contact opnemen met Opdrachtgever alvorens te handelen. Opdrachtgever dient voor de extra tijd en werkzaamheden, conform de diensten en tarievenlijst, een extra factuur na afloop van de verzorgingsperiode te voldoen.
15. Opdrachtgever dient medische aandoeningen en/of ziekte en/of verandering in gedrag van het Dier uiterlijk 24 uur voorafgaand een afgesproken Dienst door te geven aan Fefera Pet Care.
16. Opdrachtgever bericht Fefera Pet Care direct (of uiterlijk 12 uur) na thuiskomst telefonisch, per SMS, APP bericht of e-mail, over de thuiskomst.

Artikel 9 - Verzorging en gezondheid van Dieren in knaagdieren pension

1. Een pensionperiode bestaat altijd uit aaneengesloten dagen, met een minimum van 3 dagen. De eerste en laatste dag worden volledig in rekening gebracht ongeacht het tijdstip van brengen/ophalen van het Dier.
2. Opdrachtgever kan het Dier alleen op afspraak brengen en ophalen.
3. Cavia's dienen in een reismandje gebracht te worden door Opdrachtgever en worden gedurende de pensionperiode in een verblijf van Fefera Pet Care ondergebracht.
4. Andere knaagdieren dienen in hun eigen kooi gebracht te worden door Opdrachtgever, waar ze gedurende de pensionperiode in zullen verblijven. Deze dient volledig schoongemaakt te zijn, anders kan Fefera Pet Care het Dier alsnog weigeren of dient er een extra factuur te worden voldaan voor het door Fefera Pet Care schoonmaken van de kooi.
5. Het pension bevindt zich op de 2^{de} etage. Opdrachtgever dient het Dier en/of kooi zelf de trappen op te dragen.
6. In koude periodes wordt het pension verwarmt tot minimaal 18°C. In de zomermaanden is de pensionruimte te warm voor knaagdieren en is het pension gesloten.
7. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor het meebrengen van voldoende voedsel, eventuele snacks en medicijnen voor de pensionperiode bij Fefera Pet Care.
8. Fefera Pet Care draagt zorg voor vers hooi, groenten en water, conform de Knaagdieren Pension tarieven.
9. Opdrachtgever is verplicht alle medische aandoeningen van het Dier voor het aangaan van de Overeenkomst, kenbaar te maken aan Fefera Pet Care.
10. Fefera Pet Care verzorgt geen Dier met een besmettelijke ziekte.

11. Opdrachtgever dient medische aandoeningen en/of ziekte en/of verandering in gedrag van het Dier uiterlijk 24 uur voorafgaand een afgesproken Dienst door te geven aan Fefera Pet Care.
12. Fefera Pet Care zal bij constatering van ziekte, verwondingen en/of kwalen van het Dier altijd eerst contact opnemen met Opdrachtgever of de contactpersoon. Indien noodzakelijk kan Fefera Pet Care een dierenarts consulteren. De hierbij gemaakte kosten komen voor rekening van Opdrachtgever. Fefera Pet Care zal dan gebruik maken van een dierenkliniek die op dat moment voorhanden is en zal zo veel mogelijk rekening houden met de wensen van de eigenaar met betrekking tot de keuze van de dierenarts. Bij levensbedreigende situaties voor het Dier zal Fefera Pet Care altijd eerst handelen in het belang van het te verzorgen Dier. Fefera Pet Care zal in geval van sterfte eerst contact opnemen met Opdrachtgever alvorens te handelen. Opdrachtgever dient voor de extra tijd en werkzaamheden, conform de diensten en tarievenlijst, een extra factuur na afloop van de verzorgingsperiode te voldoen.
13. Fefera Pet Care gaat hygiënisch om met het Dier om ziektes zoveel mogelijk te voorkomen.
14. Fefera Pet Care is niet aansprakelijk voor ontstane ziektes, verwondingen of infecties met parasieten aan het Dier tijdens en na de oppasperiode.

Artikel 10 - Sleutelbeheer

1. Bij uitgifte en inname van de huissleutel van de Opdrachtgever kan er een sleutelformulier door beide partijen ondertekend worden.
2. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor de afgifte van de huissleutel. Voor het eventuele ophalen en terugbrengen van de huissleutel zal een vergoeding berekend worden. Opdrachtgever kan er voor kiezen om de sleutel voor langere tijd bij Fefera Pet Care achter te laten. Het in beheer houden van de sleutel is gratis.
3. Indien op verzoek van Opdrachtgever de huissleutel voor de oppasperiode bij Fefera Pet Care wordt afgegeven, dan wel in haar brievenbus wordt gedeponereerd, zal Fefera Pet Care via e-mail, SMS of APP bericht naar Opdrachtgever de ontvangst bevestigen.
4. Indien op verzoek van Opdrachtgever de huissleutel na de oppasperiode weer bij Opdrachtgever wordt afgegeven, dan wel in diens brievenbus wordt gedeponereerd, zal Opdrachtgever via e-mail, SMS of APP bericht naar Fefera Pet Care de ontvangst bevestigen.
5. Huissleutels worden door Fefera Pet Care nooit voorzien van achternaam of adres, zodat ze niet naar het huis van Opdrachtgever herleid kunnen worden.
6. Huissleutels worden enkel teruggebracht of in de brievenbus gedeponereerd door Fefera Pet Care indien Opdrachtgever dit via e-mail, SMS of APP bericht heeft verzocht. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat bij vertraging de verzorging niet voortgezet kan worden, indien sleutel bij het laatste bezoek wordt achtergelaten en Opdrachtgever nog niet thuis is.
7. Opdrachtgever dient er voor te zorgen dat er altijd een reserve huissleutel aanwezig is bij een contactpersoon, binnen een afstand van maximaal 10 kilometer van het huis van Opdrachtgever, in geval van vermissing of defect aan de sleutel.

Artikel 11 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het geldende tarief. Fefera Pet Care is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.

Artikel 12 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in beginsel inclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. Fefera Pet Care voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen (uur)tarief. Fefera Pet Care werkt met een vooruitbetaling. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, doch uiterlijk 3 dagen voor de eerste dag van de dienstverlening.
3. Reistijd ten behoeve van Opdrachtgever, en met reizen gerelateerde kosten worden aan Opdrachtgever doorberekend, tenzij anders overeengekomen.

4. Indien Fefera Pet Care kosten heeft moeten maken voor bijvoorbeeld voeding of een dierenarts zal Opdrachtgever deze kosten moeten vergoeden.
5. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontlelen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
6. Fefera Pet Care is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatietarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
7. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Fefera Pet Care.

Artikel 13 - Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting zal Opdrachtgever eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien Opdrachtgever binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.
2. Levering van Diensten door Fefera Pet Care worden opgeschort totdat de volledige factuur is voldaan.
3. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Fefera Pet Care zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
4. Indien Fefera Pet Care meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 14 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Fefera Pet Care gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Fefera Pet Care de betrokkene hierover informeren.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verstrekking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Fefera Pet Care verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Fefera Pet Care tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien Fefera Pet Care op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 15 - Opschorting en ontbinding

1. Fefera Pet Care heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar verplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor Fefera Pet Care gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.
2. Fefera Pet Care is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk, althans per e-mail, worden bevestigd.
3. Fefera Pet Care is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om Fefera Pet Care te vergoeden voor elk financieel verlies dat Fefera Pet Care lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever volgens het annuleringsbeleid.
5. In het geval het Dier van Opdrachtgever agressief gedrag vertoont jegens Fefera Pet Care, trainers, andere opdrachtgevers of andere dieren is Fefera Pet Care gerechtigd de overeenkomst met Opdrachtgever te ontbinden.

Artikel 16 - Overmacht

1. Fefera Pet Care is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Fefera Pet Care wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: overheidsmaatregelen, weersomstandigheden, ziekte van Fefera Pet Care en/of door haar ingeschakelde derden, overige situaties die naar het oordeel van Fefera Pet Care buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. Fefera Pet Care is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen of schade die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

Artikel 17 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van Fefera Pet Care alleen geacht te bestaan indien Fefera Pet Care dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.
2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Fefera Pet Care, is Fefera Pet Care uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Fefera Pet Care binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en Fefera Pet Care deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat Fefera Pet Care in staat is om adequaat te reageren.
3. Indien het verrichten van Diensten door Fefera Pet Care leidt tot aansprakelijkheid van Fefera Pet Care, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst is gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens Fefera Pet Care. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel. De aansprakelijkheid van Fefera Pet Care is in ieder geval beperkt tot het schadebedrag dat door de verzekeringsmaatschappij maximaal wordt uitgekeerd per gebeurtenis per jaar.
4. Fefera Pet Care sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Fefera Pet Care is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.
5. Fefera Pet Care is nimmer aansprakelijk voor enig letsel, in welke vorm dan ook, dat het Dier lijdt ten gevolge van deelname aan de Dienst. Ook indien een Dier tijdens of na gebruikmaking van de Dienst van Fefera Pet Care komt te overlijden, is Fefera Pet Care hiervoor niet aansprakelijk, behoudens opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid van Fefera Pet Care.
6. Fefera Pet Care is niet aansprakelijk voor enig letsel ontstaan door het geven van de medicatie aan het Dier, in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Fefera Pet Care voor alle schade ontstaan ten gevolge van het geven van medicatie.
7. Fefera Pet Care is niet aansprakelijk voor vermissing van het Dier tijdens de dienstverlening. Hiertoe verplicht de Opdrachtgever zichzelf tot het identificeren van het Dier door middel van een chip, tatoeage, penning of ring en registratie hiervan.

8. Opdrachtgever blijft te allen tijde aansprakelijk voor de daden van het Dier en eventuele materiële en immateriële aangerichte schade aangericht door het Dier aan Fefera Pet Care, anderen, andere dieren of aan de eigendommen van Fefera Pet Care of anderen, óók wanneer het Dier los loopt tijdens de door Fefera Pet Care verleende Diensten. Fefera Pet Care is niet aansprakelijk voor schade die dieren aan elkaar hebben toegebracht.
9. Opdrachtgever accepteert dat het Dier vies en/of nat kan zijn. Fefera Pet Care kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade aan het huis en/of inboedel, aangericht door een nat of vies Dier.
10. Fefera Pet Care is niet aansprakelijk bij inbraak in het huis van de Opdrachtgever, tenzij aantoonbaar gebruik is gemaakt van de bij Fefera Pet Care aanwezige sleutel, welke door nalatigheid van Fefera Pet Care in handen is gekomen van derden.
11. Fefera Pet Care is niet aansprakelijk voor schade in, aan of rond, de onroerende zaak van waaruit de Dienst door Fefera Pet Care moet worden uitgevoerd, dan wel schade aan roerende zaken welke zich hier bevinden.
12. Fefera Pet Care is niet aansprakelijk voor diefstal, verduistering dan wel vermissing van zaken of goederen uit de roerende zaak van waaruit de Dienst door Opdrachtnemer moet worden uitgevoerd.
13. Indien Opdrachtgever wenst dat Fefera Pet Care de locatie van Opdrachtgever afsluit, maakt Fefera Pet Care gebruik van de door Opdrachtgever verstrekte sleutels en/of codes. Voor alle schade voortvloeiende uit het kwijtraken van de verstrekte sleutels is Fefera Pet Care niet aansprakelijk.
14. Indien Fefera Pet Care op verzoek van Opdrachtgever het alarm dient in- of uit te schakelen voor en na het uitvoeren van de Dienst behoort dit niet tot de verplichtingen van Fefera Pet Care zoals voortvloeiend uit de Overeenkomst. Het in- en uitschakelen van een alarm of beveiligingsinstallatie maakt derhalve geen deel uit van de Overeenkomst. Indien het in- of uitschakelen onverhoopt niet of niet volledig juist wordt uitgevoerd, is Fefera Pet Care hiervoor nimmer aansprakelijk.
15. Indien door onvoorziene omstandigheden of door overmacht Fefera Pet Care (bijv. calamiteiten, ziekte, e.d.) niet bij machte is om oppas- en/of verzorgingsdiensten te verlenen, zal Fefera Pet Care de Opdrachtgever hiervan, zo spoedig als mogelijk is, in kennis stellen. Daarbij zal Fefera Pet Care trachten voor vervanging te zorgen, zodat de oppas- en/of verzorgingsdiensten voortgezet kunnen worden. Eventuele schade als gevolg hiervan kan niet worden verhaald op Fefera Pet Care.
16. Fefera Pet Care staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Fefera Pet Care verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
17. Fefera Pet Care is niet aansprakelijk voor schade aan/in de woning en/of inboedel van Opdrachtgever veroorzaakt door het Dier van Opdrachtgever.
18. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Fefera Pet Care vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Fefera Pet Care binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Fefera Pet Care.

Artikel 18 - Geheimhouding

1. Fefera Pet Care en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan Fefera Pet Care bekend gemaakt is en/of op andere wijze door Fefera Pet Care is verkregen.
2. Indien Fefera Pet Care op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en Fefera Pet Care zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Fefera Pet Care niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.
3. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door Fefera Pet Care aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van Fefera Pet Care vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal Fefera Pet Care vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van Fefera Pet Care is verspreid.

4. De geheimhoudingsverplichting leggen Fefera Pet Care en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

Artikel 19 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan Fefera Pet Care verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan Fefera Pet Care zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
2. Opdrachtgever vrijwaart Fefera Pet Care van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Opdrachtgever vrijwaart Fefera Pet Care voor alle aanspraken van Opdrachtgever en derden, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Opdrachtgever vrijwaart Fefera Pet Care voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever.
5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Fefera Pet Care verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
6. Opdrachtgever vrijwaart Fefera Pet Care voor alle aanspraken van derden bijvoorbeeld tot vergoeding van schade, als gevolg van gedragingen van het Dier waarvoor de eigenaar van het Dier aansprakelijk zou zijn op welke grond dan ook.
7. Opdrachtgever vrijwaart Fefera Pet Care voor alle schade ontstaan ten gevolge van het niet aangelijnd/los laten lopen van het Dier, alsmede het weglopen van het Dier. Fefera Pet Care is niet aansprakelijk voor de gevolgen die hieruit voortvloeien.

Artikel 20 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van Fefera Pet Care of anderszins klachten heeft over de uitvoering van haar opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via feferapetcare@gmail.com met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Fefera Pet Care de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. Fefera Pet Care zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 21 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Fefera Pet Care en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Fefera Pet Care heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Fefera Pet Care en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Gelderland, locatie Arnhem, tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Ede, 21 november 2023