

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Definities

- De eigenaar: De persoon die eigenaar/bezitter is van de hond en wettelijk gezien aansprakelijk is voor de hond.
- Hondora Walks: De uitlaatservice van Daniek den Hollander. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Hondora Walks treedt uitsluitend op als opdrachtnemer en nimmer als juridisch eigenaar of bezitter van de hond.
- De hond: De hond of honden die worden uitgelaten door Hondora Walks.
- Overeenkomst: De afspraak tussen Hondora Walks en de eigenaar betreffende het verlenen van hondenuitlaat-, oppas- en zorgdiensten.
- Diensten: Alle door Hondora Walks aangeboden diensten, waaronder het Wijkronkje, het Natuur- & Parkuitje, Oppas & Zorg aan huis, Zorg bij herstel & Lijnrust, en de Noodservice.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- **2.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en diensten van Hondora Walks.
- **2.2** Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze vooraf schriftelijk of digitaal (via email of whatsapp) door Hondora Walks zijn bevestigd.

Artikel 3. Aanvraag, Planning en Beschikbaarheid

- **3.1** Omdat Hondora Walks flexibel werkt in combinatie met een onregelmatig werkrooster, worden diensten te allen tijde geleverd op basis van actuele beschikbaarheid.
- **3.2** Een aanvraag door de eigenaar is pas definitief zodra Hondora Walks deze uitdrukkelijk schriftelijk of digitaal (Via WhatsApp/Email) heeft bevestigd.
- **3.3** Hondora Walks behoudt zich het recht voor om een reeds geplande dienst wegens onvoorziene rooster wijzigingen te verzetten of te annuleren. Dit wordt indien mogelijk uiterlijk 24 uur van tevoren aan de eigenaar gecommuniceerd. Hondora Walks is in dat geval niet aansprakelijk voor gevolgschade of gemiste diensten.

Artikel 4. Omschrijving en uitvoering van de diensten en veiligheid.

- **4.1** Hondora Walks behoudt zich te allen tijde het recht voor om een hond of een opdracht te weigeren, dan wel de overeenkomst met onmiddellijke ingang (per direct) te beëindigen, zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele gevolgschade, indien:

A) Er sprake is van agressief, onvoorspelbaar, loopsheid of anderszins gevaar zettend gedrag van de hond.

B) Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt over het karakter, de medische achtergrond of het gedrag van de hond.

C) De veiligheid van de hond, de begeleider, andere dieren of de omgeving naar het redelijke professionele oordeel van Hondora Walks onvoldoende kan worden gewaarborgd.

D) Er sprake is van het structureel niet nakomen van gemaakte afspraken of de betalingsverplichtingen door de eigenaar.

- **4.2** Honden worden te allen tijde veilig vervoerd op de achterbank van de auto, vastgezet in een hondentuig.
- **4.3** Er worden maximaal 2 honden tegelijkertijd in de auto vervoerd. Indien een huishouden over meer dan 2 honden beschikt die mee moeten op een uitje, zal Hondora Walks twee keer moeten rijden. In dat geval is de eigenaar verplicht om de dienst voor minimaal 2 uur te boeken (zie ook Artikel 6.6)
- **4.4** Aangezien de diensten (kunnen) plaatsvinden in een wolvengebied, worden honden tijdens de wandeling in dit gebied te allen tijde aangeliend gehouden aan een lange sleeplijn.
- **4.5.1** Honden worden buiten het wolvengebied pas losgelaten wanneer Hondora Walks de situatie ter plaatse als volledig veilig en verantwoord inschat. Het loslaten van de hond gebeurt uitsluitend indien Hondora Walks dit naar redelijkheid, ervaring en vakbekwaamheid verantwoord acht.
- **4.5.2** Hondora Walks geeft geen garantie dat een hond los kan lopen, met andere honden kan socialiseren of geschikt is voor bepaalde wandelomstandigheden. Dit wordt per situatie beoordeeld op basis van veiligheid, gedrag en welzijn van de hond.
- **4.6** Bij de 'Bos- & Parkwandeling' (of het 'Natuur- & Parkuitje') is de reistijd van en naar de wandel- of recreatie locatie uitdrukkelijk inbegrepen in de totale duur van de geboekte dienst (zoals gecommuniceerd op de website als een blokduur van bijvoorbeeld 1,5 uur). De daadwerkelijke wandeltijd is derhalve afhankelijk van de afstand naar de locatie.

- **4.7** Om het welzijn van de hond te waarborgen en efficiënt te kunnen plannen, hanteert Hondora Walks een maximale reistijd van 15 minuten (enkele reis) vanaf het ophalen van de hond naar de specifieke bos- of park locatie.
- **4.8** Onder de Noodservice wordt verstaan: een acute aanvraag voor een Dienst die binnen 24 uur voor de gewenste aanvang door de eigenaar wordt ingediend.

A) Deze service is uitsluitend bedoeld voor onvoorziene, urgente situaties en calamiteiten aan de zijde van de eigenaar.

B) De Noodservice is nadrukkelijk niet bedoeld als reguliere en structurele opvangvoorziening. Hondora Walks behoudt zich te allen tijde het recht voor om een noodaanvraag te weigeren indien de capaciteit dit niet toelaat, of indien naar oordeel van Hondora Walks geen sprake is van een daadwerkelijke noodsituatie.

C) Voor deze service geldt een specifiek, verhoogd spoedtarief (beschikbaar op de website). Na digitale bevestiging door Hondora Walks vervalt het recht op kosteloos annuleren direct (conform Artikel 8.3).

- **4.9** Hondora Walks is niet gehouden tot de uitvoering van diensten indien er sprake is van overmacht, waaronder mede begrepen ziekte, ongeval, extreme weersomstandigheden (zoals extreme hitte of gladheid), onvoorziene verkeerssituaties, voertuigpech, overheidsmaatregelen of andere omstandigheden die buiten de redelijke invloedssfeer van Hondora Walks liggen.
- **4.10** De eigenaar verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met het vervoer van de hond per auto ten behoeve van de uitvoering van de diensten.
- **4.11** In geval van ziekte, vakantie of overmacht heeft Hondora Walks het recht om – indien redelijkerwijs mogelijk en in voorafgaand overleg met de Eigenaar – de Dienst te laten plaatsvinden onder toezicht van een door haar aangewezen, geschikte en gekwalificeerde vervanger.

Artikel 5. Verplichtingen van de Eigenaar (Gezondheid, gedrag en uitrusting)

- **5.1** De eigenaar draagt er zorg voor dat de hond tijdig is gevaccineerd (reguliere vaccinaties) of getiterd en aantoonbaar vrij is van vlooien, teken en wormen.
- **5.2** De eigenaar is verplicht om bijzonderheden met betrekking tot gezondheid, loopsheid, gedrag, agressie, angst of medische behandeling direct bij aanvraag te melden.
- **5.3** De hond dient tijdens de dienst te zijn voorzien van een goed passende halsband of een goed passend hondentuig. Het gebruik van slipkettingen, prikbanden of andere dieronvriendelijke correctiemiddelen is strikt niet toegestaan. Indien de hond niet over de juiste, veilige uitrusting beschikt, kan de dienst worden geweigerd of gestaakt, waarbij de kosten van de geplande dienst in rekening kunnen gebracht worden.

- **5.4** Ter verhoging van de veiligheid voorziet Hondora Walks de honden tijdens de wandeling van een eigen GPS- of veiligheidstracker. De eigenaar geeft hier uitdrukkelijk toestemming voor. Na de dienst worden deze weer meegenomen door Hondora Walks.
- **5.5** Indien de hond gedrag vertoont dat gevaarlijk is voor de veiligheid van de begeleider, behoudt Hondora Walks zich het recht voor de dienst per direct te staken. De eigenaar blijft in dat geval de kosten van de reeds geplande dienst verschuldigd.
- **5.6** De Eigenaar dient tijdens de uren dat de Dienst wordt uitgevoerd te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn (of een noodcontactpersoon op te geven) voor overleg bij calamiteiten of medische noodgevallen.

Artikel 6. Tarieven, facturatie en betaling

- **6.1** Alle tarieven staan vermeld op de website van Hondora Walks. Hondora Walks behoudt zich het recht voor tarieven periodiek aan te passen. Tariefwijzigingen worden tijdig gecommuniceerd.
- **6.2** Regulieren diensten (wijkwandelingen, natuuruitjes, flexkaarten en standaard oppasdiensten) worden vooraf betaald via de website van Hondora Walks.
- **6.3** Diensten die afwijken van het standaard aanbod, maatwerkzorg, spoedaanvragen, aanvullende begeleiding en reiskosten worden achteraf gefactureerd op basis van de gemaakte afspraken.
- **6.4** Facturen worden digitaal verzonden en dienen binnen de gestelde betalingstermijn te worden voldaan.
- **6.5** Voor de factuur geldt een strikte betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
- **6.6** Indien de eigenaar de factuur niet binnen 14 dagen voldoet, is deze in verzuim. Hondora Walks heeft vanaf dat moment het recht om alle geplande diensten en wandelingen per direct op te schorten totdat de volledige betaling is ontvangen.
- **6.7** Binnen een straal van 7 kilometer vanaf postcode 8162 (Epe) worden geen reiskosten gerekend. Buiten deze zone wordt een vergoeding van €0,25 per gereden kilometer in rekening gebracht, berekend via de snelste route in Google Maps. Voor wandelingen geldt een maximale reistijd van 20 minuten vanaf Epe.
- **6.8** Indien er sprake is van meer dan 2 honden binnen één huishouden die gebruikmaken van een extern uitje, dient er wegens de transportcapaciteit (zoals beschreven in Artikel 4.2) verplicht een boeking van minimaal 2 uur te worden geplaatst en afgenomen.

- **6.9** Hondora Walks behoudt zich het recht voor de samenwerking per direct te beëindigen indien er sprake is van het structureel niet nakomen van gemaakte afspraken of de gestelde betalingsverplichtingen door de eigenaar.

Artikel 7. Acties, voordeelregelingen

- **7.1** Hondora Walks behoudt zich te allen tijde het recht voor om tarieven, diensten, toeslagen, acties, kortingsregelingen, voordeelkaarten, spaarsystemen of tijdelijke aanbiedingen te wijzigen, aan te passen of te beëindigen.
- **7.2** Alle op de website, sociale media of andere communicatie vermelde tijden gelden als richttijd en kunnen door planning, verkeer, weersomstandigheden, spoedsituaties of andere onvoorziene omstandigheden afwijken.
- **7.3** Acties, kennismakingskortingen, voordeelregelingen en tijdelijke aanbiedingen zijn uitsluitend geldig gedurende de aangegeven actieperiode en kunnen niet met andere aanbiedingen worden gecombineerd, tenzij nadrukkelijk anders vermeld.
- **7.4** Kortingskaarten, flexkaarten, strippenkaarten, spaarsystemen en opgebouwde tegoeden zijn persoonlijk, niet overdraagbaar en niet inwisselbaar voor contant geld.
- **7.5** Flexkaarten, strippenkaarten en andere voordeelbundels worden vooraf gefactureerd en dienen volledig te zijn voldaan vóór ingebruikname. De eerste ingeplande dienst dient plaats te vinden binnen 30 dagen na factuurdatum. De geldigheidsduur gaat in vanaf de datum van de eerste ingeplande dienst.
- **7.6** Niet gebruikte wandelingen, tegoeden of voordelen vervallen automatisch na afloop van de geldigheidsduur. Restitutie van ongebruikte diensten, tegoeden of kortingen is niet mogelijk.
- **7.7** Hondora Walks behoudt zich daarnaast het recht voor om in individuele situaties maatwerkprijzen of afwijkende tarieven toe te passen, afhankelijk van de zorgvraag, medische begeleiding, reistijd, gedrag van de hond of andere bijzondere omstandigheden.
- **7.8** Indien betaling uitblijft, behoudt Hondora Walks zich het recht voor wettelijke rente en eventuele incassokosten in rekening te brengen.
- **7.9** Hondora Walks behoudt zich het recht voor om bij nieuwe klanten, spoedaanvragen of langdurige diensten een (gedeeltelijke) vooruitbetaling te verlangen.
- **7.10** Bevestigingen, wijzigingen en annuleringen via WhatsApp of e-mail worden beschouwd als rechtsgeldige communicatie.
- **7.11** Aan acties, aanbiedingen, kortingen of promotionele communicatie kunnen geen blijvende rechten worden ontleend.

Artikel 8. Annulering en wijziging

- **8.1** Annulering van een gepland wijkronkje, natuur-uitje of oppasdienst kan tot 24 voor aanvang kosteloos plaatsvinden.
- **8.2** Bij annulering binnen 24 uur vóór aanvang van de dienst is de eigenaar 100% van het geldende tarief verschuldigd.
- **8.3** Gezien de directe impact op de planning, is de Noodservice (aanvragen binnen 24 uur) vanaf het moment van digitale bevestiging door Hondora Walks niet meer kosteloos te annuleren. Bij annulering wordt 100% van het tarief doorberekend.

Artikel 9. Sleutelbeheer en toegang tot de woning

- **9.1** Indien Hondora Walks de woning van de eigenaar zelfstandig moet betreden, wordt er vooraf een sleutelovereenkomst afgesproken.
- **9.2** Hondora Walks verplicht zich ertoe de sleutel zorgvuldig te bewaren en deze nooit te voorzien van een adreslabel (uitsluitend de naam van de hond).
- **9.3** Hondora Walks is niet aansprakelijk voor diefstal of inbraak in de woning van de eigenaar, tenzij aantoonbaar is dat dit het gevolg is van grove nalatigheid door Hondora Walks.
- **9.4** Hondora Walks is niet aansprakelijk voor schade die de hond binnenshuis veroorzaakt, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Hondora Walks.
- **9.5** Hondora Walks verplicht zich ertoe de hond na een buitenactiviteit bij nat weer handdoekdroog in de woning achter te laten. Hondora Walks is echter nimmer aansprakelijk voor schade aan spullen, vloeren, muren of het interieur in of rondom de woning die veroorzaakt is door een natte, vieze of rullende hond na thuiskomst.
- **9.6** Indien de overeenkomst tussen de eigenaar en Hondora Walks definitief wordt beëindigd, zal Hondora Walks de ter beschikking gestelde sleutel binnen één week na de laatste dienst persoonlijk of op een vooraf afgesproken wijze retourneren aan de eigenaar.

Artikel 10. Calamiteiten en medische noodgevallen

- **10.1** Bij extreme weersomstandigheden heeft Hondora Walks het recht om de geplande dienst aan te passen ter bescherming van de hond en de begeleider. Een

Natuur- of Boswandeling kan in deze situaties worden ingekort, omgezet naar een korter Wijk rondje, of worden vervangen door een kort plas rondje in combinatie met mentale stimulatie (denkspellen/hersenvoer) binnenshuis of op locatie. In geval van een aangepast zorgprogramma blijft het oorspronkelijke tarief van toepassing.

- **10.2** Indien de hond tijdens de zorgperiode acute medische hulp nodig heeft, is Hondora Walks gemachtigd om direct een dierenarts in te schakelen. Hierbij zal in eerste instantie contact worden gezocht met de voor de hond bekende (eigen) dierenarts van de eigenaar. Mocht deze dierenarts echter te ver weg zijn (gezien de urgentie van de situatie), niet tijdig beschikbaar zijn, of buiten openingstijden vallen, is Hondora Walks gerechtigd om een andere, nabijgelegen dierenarts of spoedkliniek in te schakelen. Alle hiermee gemoeide medische kosten en transportkosten zijn te allen tijde volledig voor rekening van de eigenaar.
- **10.3** In noodsituaties of situaties waarin direct handelen noodzakelijk is, is Hondora Walks gerechtigd om naar eigen professionele inzicht te handelen in het belang van de veiligheid, gezondheid en het welzijn van de hond.
- **10.4** Indien Hondora Walks op verzoek van de eigenaar medicatie toedient of medische verzorging uitvoert, zal dit zorgvuldig gebeuren conform de verstrekte instructies. Hondora Walks is echter niet aansprakelijk voor onverwachte bijwerkingen, complicaties of reacties op de medicatie of behandeling.

Artikel 11, Aansprakelijkheid en schade

- **11.1** De eigenaar blijft volgens de Nederlandse wet (artikel 6:179 BW) te allen tijde risicoaansprakelijk voor de hond. De eigenaar is verplicht te beschikken over een geldende WA-verzekering waarin de hond is meeverzekerd.
- **11.2** Schade veroorzaakt door de hond aan derden, andere dieren, eigendommen of voertuigen blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de eigenaar.
- **11.3** Hondora Walks is niet aansprakelijk voor blessures, ziekte of het verergeren van bestaande medische klachten (zoals bij lijnrust), voor zover Hondora Walks heeft gehandeld overeenkomstig de door de eigenaar of dierenarts verstrekte instructies.
- **11.4** Hondora Walks wandelt 1-op-1 en kan daardoor loopse teven meenemen. Hondora Walks is niet aansprakelijk voor een eventuele ongewenste dekking door loslopende honden van derden, mits Hondora Walks er alles aan heeft gedaan dit te voorkomen.
- **11.5** Hondora Walks is niet aansprakelijk voor vermissing, ontsnapping, verwonding of overlijden van de hond, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
- **11.6** Indien de hond van de eigenaar tijdens de dienstverlening een ander dier of een persoon aanvalt, óf zelf wordt aangevallen door een ander dier, zijn alle daaruit voortvloeiende (medische) kosten te allen tijde volledig voor rekening van de

eigenaar. Dit omvat zowel de dierenartskosten voor de eigen hond als de eventuele schade- en medische kosten van de tegenpartij. Hondora Walks is voor dergelijke incidenten nimmer aansprakelijk, tenzij de eigenaar onomstotelijk kan bewijzen dat het incident het directe gevolg is van grove nalatigheid of opzet door Hondora Walks.

Artikel 12. Privacy en Persoonsgegevens.

- **12.1** Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor uitvoering van de overeenkomst en worden niet verstrekt aan derden, behoudens indien noodzakelijk voor uitvoering van de dienstverlening of wettelijke verplichtingen.
- **12.2** Tenzij de eigenaar vooraf bezwaar maakt, mag Hondora Walks foto's of video's van de hond maken tijdens de uitvoering van de diensten.
- **12.3** Hondora Walks heeft het recht dit beeldmateriaal te gebruiken voor promotionele doeleinden, waaronder de website of sociale media van Hondora Walks.
- **12.4** Indien de eigenaar hier vooraf bezwaar tegen maakt, dient dit voorafgaand of tijdens de samenwerking uitdrukkelijk schriftelijk of digitaal (via e-mail of WhatsApp) kenbaar te worden gemaakt aan Hondora Walks. In dat geval zal er geen beeldmateriaal van de desbetreffende hond(en) publiekelijk worden gedeeld.