

# Algemene Voorwaarden

Laatst gewijzigd op 08-12-2024



STARS kattenoppas is gevestigd aan Aristoteleslaan 30, 2408 DT te Alphen aan den Rijn, hierna te noemen 'STARS'. STARS biedt verzorging van katten als service aan huis en is werkzaam in Alphen aan den Rijn/Nieuwkoop en omstreken. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen gelden, in alle gevallen waarbij gebruik wordt gemaakt van de diensten van STARS, onderstaande algemene voorwaarden:

## Artikel 1: Algemeen

- 1.1 STARS is niet aansprakelijk voor inbraak, diefstal of andere schade aan de woning tijdens jouw afwezigheid met uitzondering van door STARS zelf direct aangebrachte schade.
- 1.2 STARS is niet aansprakelijk voor ziekte en/of overlijden van jouw huisdier.
- 1.3 STARS is niet aansprakelijk voor het weggelopen van huisdieren die naar buiten mogen tijdens jouw afwezigheid.
- 1.4 STARS is niet aansprakelijk voor besmetting van uw huisdier met vlooiën en/of wormen.
- 1.5 STARS behoudt zich het recht voor klanten te weigeren.
- 1.6 STARS behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden op enig moment aan te passen welke je direct kunt inzien op de website: [www.starskattenzorg.nl](http://www.starskattenzorg.nl)
- 1.7 Het service gebied van STARS bestaat uit Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop en directe omgeving. STARS brengt € 0,40 reiskosten per kilometer in rekening (heen en terug) vanaf het vestigingsadres. De kilometer afstand wordt berekend aan de hand van Google Maps routeplanner.
- 1.8 Bij het vermoeden op mishandeling/verwaarlozing verplicht STARS zich tot het melden hiervan bij de dierenbescherming.

## Artikel 2: Verzorging en diensten

- 2.1 STARS maakt voor een oppasperiode gebruik van een overeenkomst.
- 2.2 STARS verzorgt de kat(ten) naar jouw wensen zoals aangegeven en voor akkoord ondertekend in de overeenkomst opgesteld n.a.v. de informatie tijdens het kennismakingsgesprek. Eén bezoek per dag is minimaal tenzij iemand anders de overige dagen jouw dier(en) komt verzorgen.
- 2.3 Inbegrepen bij de prijs van het oppassen zijn: eerste kennismaking, sleutelbeheer, primaire zorg en aandacht voor jouw huisdier(en), bijhouden kattenbak(ken), toedienen eventuele medicatie, opruimen 'ongelukjes', zo nodig aanvegen of stofzuigen, de post wegleggen, wekelijks planten water geven, eventuele wensen m.b.t. het openen/sluiten van gordijnen of zonwering en aan/uitzetten van verlichting en het retour brengen van de sleutel.
- 2.4 STARS verzorgt in eerste instantie alleen katten maar kan in overleg ook voor uw kleine knaagdieren, reptielen, vissen en/of vogels zorgen.
- 2.5 STARS zal bij ziekte of vermoeden op ziekte van jouw huisdier de dierenarts bezoeken. Indien jij of opgegeven contactpersoon bereikbaar is zal dit eerst overlegd worden. Eventueel hieruit voortvloeiende kosten zullen bij eigenaar in rekening worden gebracht, tezamen met het dierenartsbezoek-tarief en reiskosten voor deze extra dienst per dierenartsbezoek. Je wordt hiervan op de hoogte gesteld tenzij anders afgesproken. In levensbedreigende situaties zal STARS eerst handelen alvorens contact met jou (of de opgegeven contactpersoon) op te nemen. In geval van afwezigheid van de eigen dierenarts zal STARS een bezoek brengen aan een andere dierenarts.
- 2.6 Het advies van de dierenarts zal ten alle tijden opgevolgd worden. Als dit betekent dat er meer bezoeken per dag nodig zijn voor verzorging of medicatie zal STARS hiervoor zorg dragen en zal de eigenaar de kosten van de extra bezoeken volgens gelden tarieven vergoeden aan STARS.
- 2.7 Bij geboorte van kittens (verwacht of onverwacht) beslist STARS zelf of extra bezoek nodig is. Dit zal meegedeeld worden. Indien meer dan twee bezoeken per dag nodig zijn i.v.m. ziekte van één of meerdere kittens of de moederpoes of bijvoeding van één of meerdere kittens zal STARS de moederpoes en kittens mogen verplaatsen naar een locatie waar meer toezicht en zorg mogelijk is. Voor kattenzorg wordt een extra tarief gerekend.
- 2.8 In principe is er één persoon die bij STARS werkt en jouw huisdier(en) verzorgt. Wij leiden ook dierenverzorgers op, dus het kan gebeuren dat een stagiair meeloopt. Bij ziekte of andere vorm van overmacht zal STARS zelf zorgen voor tijdelijke of structurele vervanging en zal jou daarvan, indien mogelijk, op de hoogte stellen.

## Artikel 3: Verplichtingen eigenaar

- 3.1 De eigenaar dient te zorgen dat het huis toegankelijk is voor de oppas en dat toegangsdeur, sleutel en slot goed functioneren en dient de huissleutel(s) beschikbaar te stellen aan STARS.
- 3.2 Indien de huissleutel(s) door STARS in beheer wordt gehouden voor meerdere oppasperiodes zal een sleutelverklaring worden opgesteld.
- 3.3 De eigenaar dient te zorgen dat de kat(ten) **ontwormt en ontvlooid** is/zijn voor de start van de oppasperiode.
- 3.4 De eigenaar dient een contactpersoon aan te wijzen. Dit in geval van noodsituaties zoals brand, inbraak, ziekte/overlijden van een huisdier of uitgestelde thuiskomst van de eigenaar.
- 3.5 Een eigenaar die gebruik wil maken van de oppas wordt verzocht dit minimaal zeven dagen voor de gewenste start van de oppas kenbaar te maken aan STARS middels e-mail, tekstbericht of telefoon. Dit i.v.m. het kennismakingsgesprek en het tekenen van de overeenkomst en de aanbetaling. In uitzonderlijke (nood)gevallen kan hier van worden afgeweken.
- 3.6 De eigenaar dient STARS te voorzien van volledige informatie nodig voor een goede verzorging van de huisdier(en). Dit houdt ook contact-informatie in van eventuele andere verzorgers, voor of na STARS.

- 3.7 De eigenaar dient te zorgen dat alle noodzakelijke middelen aanwezig zijn en binnen handbereik/in het zicht zijn voor de verzorging van de kat(ten) en eventueel ander(e) huisdier(en). Wanneer deze middelen niet (duidelijk zichtbaar of toereikend) aanwezig zijn zal STARS deze naar eigen inzicht en aanschaffen waarbij de kosten voor de eigenaar zijn. Onder noodzakelijke middelen wordt verstaan; **voldoende eten en drinken, kattengrit en schepje en (boterham)zakjes voor het uitscheppen van de kattenbak, voldoende medicatie, schaar, afwasborstel, stofzuiger/bezem en stoffer en blik, vuilniszakken, keukenpapier en/of andere schoonmaakdoekjes** en alle andere middelen noodzakelijk voor een goede verzorging van je huisdier(en) en een schone werkplek. Zo ook het **paspoort/entingsboekje** van de kat(ten).
- 3.8 Eventuele logées, werklieden en andere sleutelhouders dienen op de hoogte te zijn van de oppasperiode en afspraken die je met STARS maakt. Tevens dient STARS op de hoogte gesteld te worden van sleutelhouders die in de woning aanwezig kunnen zijn tijdens de oppasperiode.
- 3.9 De eigenaar dient STARS te **berichten bij vertrek én thuiskomst**, via tekstbericht. Bij geen bericht zal de oppas worden voortgezet waarbij de gemaakte kosten op eigenaar worden verhaald.
- 3.10 De eigenaar dient STARS op de hoogte te stellen van camera's in en om het huis (ook ringbel). Opnames van de werkzaamheden van het personeel van STARS zijn verboden en strijdig met de privacywetgeving.

#### **Artikel 4: Tarieven**

- 4.1 Tarieven worden besproken tijdens het kennismakingsgesprek.
- 4.2 Tarieven zijn incl. reiskosten binnen een straal van 2 km vanaf het vestigingsadres. Daarbuiten brengt STARS reiskosten in rekening. Tarieven staan vermeld op [www.starskattenzorg.nl](http://www.starskattenzorg.nl). Eventuele parkeerkosten worden tevens in rekening gebracht.
- 4.3 Inbegrepen is de verzorging zoals omschreven in artikel 2.
- 4.4 Door het ondertekenen van de overeenkomst verplicht de eigenaar zich tot betaling van het afgesproken bedrag. Na afloop van de oppasperiode zal, wanneer extra diensten t.o.v. van de overeenkomst verleend zijn, een aangepaste bedrag gedeclareerd worden.
- 4.5 STARS behoudt zich het recht voor de tarieven op enig moment te wijzigen of aan te passen en zal die bekend maken op de website: [www.starskattenzorg.nl](http://www.starskattenzorg.nl). Tarieven die zijn afgesproken voor een verzorgingsperiode zullen niet aangepast worden.

#### **Artikel 5: Wijze van betaling**

- 5.1 Een aanbetaling van de helft van het afgesproken bedrag dient door eigenaar vooraf te worden voldaan. Dit zal tenminste zeven dagen voor de oppasperiode betaald moeten zijn.
- 5.2 Pas na ontvangst van de aanbetaling is de boeking definitief.
- 5.3 De resterende kosten dienen binnen zeven dagen na het beëindigen van de oppasperiode voldaan te zijn.
- 5.4 Bij te late betaling zal € 15,- administratiekosten in rekening worden gebracht.
- 5.5 Klanten die eerder te laat betaald hebben zullen daarna volledig vooruit moeten betalen.

#### **Artikel 6: Annulering**

- 6.1 De eigenaar kan en mag annuleren tot 28 dagen voor aanvang van de verzorging. De eigenaar heeft dan recht op restitutie van de aanbetaling minus € 15,- administratiekosten. Indien nog geen aanbetaling is gedaan zal € 15,- administratiekosten in rekening worden gebracht.
- 6.2 Indien de eigenaar tussen 28 tot zeven dagen voor aanvang van de verzorging annuleert heeft hij/zij geen recht op restitutie van de aanbetaling met een maximum van € 50,-. Indien nog geen aanbetaling is gedaan wordt € 50,- in rekening gebracht.
- 6.3 Vanaf zeven dagen voor aanvang van de oppasperiode of als deze al is ingegaan heeft de eigenaar geen recht op restitutie. Eigenaar zal alsnog de (resterende) oppasperiode de zorg voor één kat, 1x daags, aan STARS verschuldigd zijn.
- 6.4 Wanneer derden (ongevraagd) de zorg overnemen, zal STARS toch blijven komen en/of blijft de betalings-verplichting bestaan.
- 6.5 Bij recht op restitutie zal binnen 30 dagen het betaalde bedrag teruggestort worden.

#### **Artikel 7: Klachten**

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven bij voorkeur schriftelijk of elektronisch uiterlijk binnen 48 uur dagen na het verstrijken van de overeenkomst van verzorging worden ingediend bij STARS. Niet tijdig indienen van de klacht heeft tot gevolg dat de klant zijn rechten verliest.

#### **Artikel 8: Geschillen**

- 8.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij STARS partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de klant aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- 8.2 De rechter in de vestigingsplaats van STARS is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft STARS het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- 8.3 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.