

Algemene voorwaarden 2024

Artikel 1 - Toepassing

De algemene voorwaarden zijn voor toepassing op alle overeenkomsten tussen 'Riviva' en de klant met betrekking tot de te verstrekken zorgen ten behoeve van het dier.

Artikel 2 - Overeenkomst

2.1 De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de aangeboden diensten, welke door de klant bevestigd worden door de schriftelijke overeenkomst te handtekenen.

Artikel 3 Algemene bepalingen

3.1 De klant geeft zijn akkoord om foto's te maken van de dieren en deze foto's te gebruiken op sociale media. Indien de klant niet akkoord gaat, dient dit schriftelijk per mail of SMS meegedeeld te worden aan 'Riviva'.

3.2 'Riviva' heeft het recht een oppas- en/of wandeldienst te weigeren, ook na een eerste kennismaking en dient hiervoor geen reden mee te delen. Deze weigering zal ten laatste 24 uur na het kennismakingsgesprek aan de klant bericht worden.

3.3 In geval de afwezigheid van de klant vroegtijdig beëindigd wordt, kan deze geen terugbetaling eisen van de gereserveerde diensten.

3.4 In geval dat de afwezigheid van de klant verlengd wordt, dient 'Riviva' zo spoedig mogelijk verwittigd te worden. De klant dient de verlenging schriftelijk (e-mail of SMS) aan te vragen. 'Riviva' zal alles in het werk stellen om de klant zo snel mogelijk te informeren over de mogelijkheden.

3.5 Bij weekenddagen alsook wettelijke feestdagen geldt een andere prijzenlijst dan op weekdays (zie extra info tarieven)

Artikel 4 - Prijs

4.1 De prijs die de klant moet betalen, wordt vastgelegd in de overeenkomst. De prijs is inclusief de kosten van verzorging, uitlaten van de hond(en), de gevraagde extra's door de klant, km-vergoeding van 0,40 euro per km vanaf het adres van 'Riviva'.

4.2 Optredende prijsstijgingen tussen het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten en het moment waarop deze wordt uitgevoerd, zijn niet van invloed op de overeengekomen prijs.

4.3 Bij een overeengekomen verlenging van de verzorging van het dier, geldt dezelfde prijs als de overeengekomen prijs voor de periode dat het dier reeds werd verzorgd. Echter met een maximum van één verlengingsperiode in geval de prijs voor de diensten wordt verhoogd.

4.4 Riviva behoort tot 'Kleine onderneming onderworpen aan de vrijstelling van belasting. BTW niet toepasselijk.

Artikel 5 - Betalingen

5.1 De hondenuitlaat- en huisdieroppas worden per mail of schriftelijk gefactureerd.

5.2 De betalingen dienen per overschrijving te gebeuren. Indien de klant hieraan, door omstandigheden, niet kan voldoen, bestaat de mogelijkheid om cash te betalen. De klant krijgt hierna een bewijs van betaling.

5.3 Na reservatie wordt de klant gevraagd het voorschot te betalen. De klant dient dit voorschot binnen de 7 dagen na factuurdatum over te schrijven. Het voorschot bedraagt 50% van het totale verschuldigde bedrag voor de gereserveerde diensten. Pas na ontvangst van het voorschot wordt de reservatie definitief geboekt. Indien het voorschot niet tijdig wordt overgeschreven, wordt de reservatie nietig verklaard.

Het eindbedrag (overige 50%) zal gefactureerd worden na datum van prestatie. In geval van last minute boekingen (minder dan 7 dagen voor reservatiedatum) dient de klant het volledige bedrag onmiddellijk te betalen.

5.4 De klant verplicht zich ertoe de verschuldigde bedragen binnen 7 dagen na factuurdatum te voldoen. Een reservatie is steeds bindend aangezien deze data worden ingeboekt na ontvangst van het voorschot. Indien de klant nalatig is in het betalen van het eindbedrag en dit bedrag niet op rekening van 'Riviva' staat binnen de 7 dagen na factuurdatum, wordt een boete van 10% in rekening gebracht. Bij geschillen tussen de klant en 'Riviva' is het Belgisch recht van toepassing en wordt het toegewezen vredegericht van het bevoegd arrondissement ingeschakeld.

Artikel 6 - Annulering

6.1 In geval de klant de voorziene en reeds gefactureerde diensten annuleert, geldt volgende regelgeving:

- Bij annulering 1 maand voor het ingaan van de overeenkomst vervalt de aanbetaling.
- Bij annulering 2 weken voor het ingaan van de overeenkomst dient 50% van de overeengekomen totaalprijs vereffend te worden.
- Bij annulering binnen 2 weken voor het ingaan van de overeenkomst, dient 100% van de overeengekomen totaalprijs vereffend te worden.

6.2 Annuleringen dienen schriftelijk (e-mail of SMS) aan 'Riviva' gemeld te worden.

Artikel 7 - Verantwoordelijkheden en plichten 'Riviva'

7.1 'Riviva' verplicht zich ertoe conform de gesloten overeenkomst gedurende desbetreffende periode de verzorging te verlenen op een professionele wijze.

7.2 'Riviva' zal zoveel mogelijk rekening houden met de individuele wensen van de klant ten aanzien van de verzorging van het dier.

7.3 Mocht het dier tijdens de verzorging of wandeling abnormaal gedrag of probleemgedrag vertonen, heeft 'Riviva' het recht om direct voor dat specifiek dier de verzorging/wandeling te onderbreken/beëindigen.

7.4 'Rovova' heeft ten alle tijden het recht om wandelingen en/of verzorging af te zeggen, wanneer het welzijn van het dier of de verzorger in gevaar komt, bijvoorbeeld als gevolg van slechte/extreme weersomstandigheden zoals sneeuw, ijzel, extreme regenval, extreme hitte, koude storm.

7.5 De door de klant overgedragen huissleutel/code wordt door 'Riviva' met de grootste zorg in bewaring gehouden en wordt enkel gebruikt voor het betreden en verlaten van de woning ter verzorging van het dier. 'Riviva' zal de klant een sleutelcontract voorleggen, welke door de klant en 'Riviva' ondertekend dient te worden. De specifieke bepalingen van overdracht van de huissleutel/code nadat de periode van verzorging of uitlaten voorbij is, worden onderling schriftelijk genoteerd op de achterkant van het sleutelcontract.

7.6 Indien de gevraagde diensten door overmacht (arbeidsongeschikt, ongeval, familiale redenen, ...) niet door 'Riviva' uitgevoerd kunnen worden, wordt de klant zo snel mogelijk op de hoogte gebracht. De klant heeft in dit geval recht op een terugbetaling, maar kan geen schadevergoeding eisen.

Artikel 8 - Verantwoordelijkheden en plichten van de klant

8.1 De klant moet, uiterlijk bij de overdracht van het dier aan 'Riviva', alle gevraagde informatie verstrekken die van belang is voor een goede en verantwoorde verzorging van het huisdier. 'Riviva' mag ervan uitgaan dat de door de klant verstrekte informatie correct is (zie huisdierfiche).

8.2 Om de veiligheid van de verzorger te waarborgen en risico's tot het minimum te herleiden, moet het dier aan een minimum aan sociale vaardigheden bezitten.

8.3 De klant is verplicht bij het ondertekenen van de overeenkomst het bewijs te leveren van de vereiste jaarlijkse vaccinaties (hond/kat)

8.4 De klant zorgt ervoor dat, omwille van het welzijn en het gevaar van overdracht, het dier vrij is van vlooiën, teken, luizen en wormen.

8.5 De klant dient het Europees identiteitsbewijs van het dier te kunnen voorleggen en steeds beschikbaar houden op een vaste plaats.

8.6 De klant voorziet in de nodige materialen om de diensten naar kwaliteit te kunnen leveren: voeding van het dier, drinkwater, poetsmiddel hokken, kattenbakgrit, poetsmateriaal, hondenzakjes, speelgoed, riem en leiband. Indien 'Hokaho' extra

aankopen moet doen voor een correcte zorg aan het dier, zijn deze kosten voor rekening van de klant. Het kassaticket vormt hierbij steeds het bewijs.

8.7 De klant dient 'Riviva' zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van loopseheid of eventuele ziekten van het dier.

Algemene voorwaarden

8.8 De klant is aansprakelijk voor de gevolgen wanneer 'Riviva' schade ondervindt als gevolg van het niet vermelden van gegevens of het verstrekken van onjuiste info over het dier.

8.9 De klant verplicht zich ervoor te zorgen dat het dier aanwezig is op de afgesproken dag(en) en tijd(en). Indien het dier niet aanwezig is, worden de afgesproken kosten conform overeenkomst in rekening gebracht bij de klant.

8.10 De klant verplicht zich ertoe ervoor te zorgen dat 'Riviva' toegang heeft tot de plaats waar het dier zich bevindt.

8.11 In geval de klant het dier onder artikel 8.3 jaarlijkse vaccinatie niet of niet tijdig heeft gegeven, kan 'Riviva' voor de gevolgen hiervan niet aansprakelijk gesteld worden.

8.12 De klant dient 'Riviva' steeds te informeren indien er andere personen aanwezig zullen zijn in het huis tijdens de gereserveerde diensten (bijv. poestvrouw). Dit om de veiligheid van het dier, de woning en de eigenaars te waarborgen.

Artikel 9 - ziekte van het dier

9.1 De klant dient eventuele ziekte(n) en/of afwijking(en) vooraf aan de ondernemer mee te delen.

9.2 'Riviva' verplicht zich ertoe om bij ziekte van het dier (of vermoeden daarvan) tijdens de verzorging en/of wandeling contact op te nemen met de eigenaar. Na overleg de in de huisdierfiche vernoemde dierenarts te consulteren. Indien er sprake is van een spoed- of noodgeval, zal 'Riviva' de dichtstbijzijnde dierenarts/dierenkliniek consulteren. Verder is 'Riviva' verplicht om in dat geval alle maatregelen te nemen die hem in de gegeven situatie correct lijken. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de klant.

9.3 Wanneer blijkt dat voor het herstelproces van het dier veterinaire maatregelen nodig zijn, wordt dit gemeld aan de klant of aan de door de klant aangewezen contactpersoon. Wanneer het contact met de eigenaar of de contactpersoon, ondanks alle pogingen daartoe, niet vlot tot stand kan komen en als gevolg daarvan een eventuele vertraging optreedt in de behandeling van het dier, kan 'Riviva' hiervoor niet verantwoordelijk worden gehouden. Mocht de betrokken dierenarts een dergelijke vertraging niet tolereren, geeft de klant automatisch aan 'Riviva' de toelating om de behandeling op kosten van de klant uit te voeren.

9.4 'Riviva' mag het dier, na consultatie en op voorschrift van de dierenarts, kalmerende of andere medicatie toedienen.

9.5 'Riviva' is verplicht melding te maken van ontstane ziekte en de gevolgen hiervan aan de afwezige klant.

Algemene voorwaarden

Artikel 10 - Overlijden van het dier

10.1 Tijdens het kennismakingsgesprek zal 'Riviva' met de klant bespreken wat er moet gebeuren in geval van overlijden van het dier. Indien geen specifieke wensen worden meegedeeld door de klant, worden de verdere stappen beschreven in artikel 10, ondernomen.

10.2 Indien het dier een natuurlijke dood sterft, kan 'Riviva' hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden.

10.3 Indien het dier komt te sterven tijdens de afwezigheid van de klant, worden volgende stappen ondernomen tenzij anders schriftelijk afgesproken met de klant:

- * de klant of de contactpersoon wordt zo spoedig mogelijk verwittigd(GSM)
- * Indien deze overdracht niet onmiddellijk kan plaatsvinden, zal 'Riviva' de klant schriftelijk op de hoogte brengen(e-mail of SMS)
- * 'Riviva' informeert de klant de plaats waar het overleden dier opgehaald kan worden
- * bij geen ophaling van het overleden dier binnen 1 week, wordt het dier gecremeerd samen met andere dieren
- * kosten van de in bewaring houden en eventuele crematie zijn voor rekening van de klant

10.4 Op verzoek van de klant kan 'Riviva' ervoor zorgen dat het overleden dier apart gecremeerd wordt . De kosten hiervoor zijn voor rekening van de klant.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

11.1 'Riviva' is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door 'Riviva' zelf.

11.2 'Riviva' zal, in geval er schade is, de klant hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.

11.3 De klant is aansprakelijk voor aantoonbare schade, geleden door 'Riviva', veroorzaakt door het dier van de klant. Eventuele medische zorg en schade aan derden zijn voor rekening van de klant.

11.4 'Riviva' kan niet aansprakelijk gesteld worden in geval van inbraak, diefstal of schade aan de woning die niet werd veroorzaakt door 'Riviva'. Indien 'Riviva' verdachte elementen opmerkt, wordt de klant onmiddellijk verwittigd.

11.5 'Riviva' kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het weglopen van het dier. Mocht dit het geval zijn, zal 'Riviva' alles in haar mogelijkheid stellen om het dier terug te vinden.

11.6 'Riviva' is niet aansprakelijk voor het wegblijven van buitenkatten. Indien mogelijk en bij voorkeur worden de katten tijdens de oppasdienst binnenshuis gehouden.

Artikel 12 - Schade en verzekeringen

12.1 De eigenaar van het dier is volgens de Belgische wet aansprakelijk voor de materiële en immateriële schade die zijn/haar dier toebrengt aan derden of aan eigendommen van derden. 'Riviva' gaat ervan uit dat de klant een familiale verzekering heeft, waarin de huisdieren mee verzekerd zijn.

Algemene voorwaarden

Artikel 13 - Geschillen

13.1 Bij geschillen tussen de klant en 'Riviva' is het Belgisch recht van toepassing en wordt het toegewezen gerechtelijke arrondissement ingeschakeld

Artikel 14 - Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden

14.1 Individuele afwijkingen moeten schriftelijk tussen 'Riviva' en de klant worden vastgelegd.

Artikel 15 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden

15.1 'Riviva' behoudt zich het recht om de Algemene voorwaarden te wijzigen.