



🐾 2023 🐾

🐾 ALGEMENE VOORWAARDEN P.1-2 🐾

🐾 GENERAL TERMS OF CONDITIONS P.3-4 🐾



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### \* Huisbezoeken

- o Zodra katteneigenaren gebruik willen maken van huisbezoeken bij Petpals Rotterdam, kunnen zij een aanvraag indienen. Petpals Rotterdam beoordeelt daarop of de aanvraag kan worden gehonoreerd.
- o Voordat de huisbezoeken door Petpals Rotterdam worden verricht, worden de start- en einddatum van de oppasperiode en het aantal huisbezoeken per dag met de katteneigenaar afgesproken.
- o Petpals Rotterdam verricht maximaal twee huisbezoeken per dag.
- o Elk huisbezoek heeft een tijdsduur van 25-30 minuten per bezoek. Bij drukte verminderde tijdsduur 15-20 minuten per bezoek.
- o Werkzaamheden tijdens huisbezoeken:
  - Eten geven en water verversen (voer- en waterbakjes zo nodig afspoelen en verschoneren)
  - Kattenbak uitscheppen/verschoneren
  - Spelen en knuffelen met de kat(ten)
  - Indien op aanvraag van de eigenaar naar buiten laten
  - Een verslag via WhatsApp aan de eigenaren met een aantal foto's en filmpjes
  - Het huis wordt door Petpals Rotterdam achtergelaten in de staat waarin het aangetroffen is
  - Planten water geven (indien nodig)

### \* Facturen en betalingen

- o Een week voor aanvang van de afgesproken oppasperiode ontvangen eigenaren een factuur. Eigenaren worden geacht 72 uur voor aanvang de betaling te hebben voldaan.<sup>1</sup> Voor de betaling ontvangt de eigenaar een elektronisch betaalverzoek.
- o Mochten er tijdens de oppasperiode nog onverhoopte extra kosten ontstaan (bijvoorbeeld brengen naar de dierenarts, extra benodigdheden, medicatie etc.), zullen deze kosten achteraf aan de eigenaar in rekening worden gebracht.

### \* Beschikbaarheid Petpals Rotterdam

- o In het geval Petpals Rotterdam op korte termijn niet beschikbaar is (bijv. vanwege ziekte, noodgeval, opleidingen, trainingsdagen, enz.), dan zal Petpals Rotterdam de eigenaar zo snel mogelijk op de hoogte brengen. Het bedrag van de overige niet benutte dagen worden terug op de rekening van de eigenaar gestort.
- o In het geval Petpals Rotterdam langdurig niet beschikbaar is (bijv. door ziekte, blessure, enz.) word het bedrag van de overige niet benutte dagen terug op de rekening van de eigenaar gestort.

### \* Nationale feestdagen

- o Op nationale feestdagen is Petpals Rotterdam in beginsel niet beschikbaar. Eigenaren kunnen een aanvraag doen voor de diensten van Petpals Rotterdam op nationale feestdagen. Petpals Rotterdam beoordeelt daarop of de aanvraag kan worden gehonoreerd. Het tarief voor nationale feestdagen is 200% van het normale tarief.
- o Nationale feestdagen zijn: Nieuwjaarsdag, Eerste en tweede paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Eerste en tweede pinksterdag, Eerste en tweede kerstdag.

### \* Overmacht

- o Petpals Rotterdam behoudt zich het recht voor om bij overmacht de diensten aan te passen of op te schorten. Diensten die worden opgeschort door overmacht worden niet ingehaald.

### \* Annuleringen

- o In het geval dat eigenaren de reservering annuleren, vraagt Petpals Rotterdam, om ten minste 72 uur voor begintijd te worden geïnformeerd. Bij latere annulering wordt het volledige bedrag in rekening gebracht. In geval van tijdige annulering kan het volledige bedrag worden gebruikt voor een andere periode met een geldigheidsduur van 1 jaar.
- o Petpals Rotterdam annuleert een huisbezoek in geval van bijvoorbeeld besmettelijke ziekte, vlooien en teken, etc. Deze geannuleerde dagen worden niet ingehaald.

### \* Medische zorg en gezondheid

<sup>1</sup> Indien de betaling niet is voldaan, worden de diensten van Petpals Rotterdam opgeschort.



- In het geval dat de kat(ten) acute medische zorg nodig heeft/hebben, zal Petpals Rotterdam de kat(ten) rechtstreeks naar de dierenarts brengen. Mocht(en) de kat(ten) daarna medische zorg van een dierenarts nodig hebben, zal met de eigenaar (indien bereikbaar) worden overlegd. Kosten die voortvloeien uit het vervoer en de medische zorg door een dierenarts zijn voor rekening van de eigenaar.
- In geval van gezondheidsproblemen dient dit vooraf aan Petpals Rotterdam gemeld te worden.
- Petpals Rotterdam adviseert dat de eigenaar de kat(ten) jaarlijks naar de dierenarts brengt en volgens advies van de dierenarts laat vaccineren, ontwormen en ontvlooiën. Alle dieren waarbij bezoek gedaan wordt dienen correct te zijn ingeënt (jaarlijks), ontwormd (2-6x per jaar), en beschermd tegen vlooiën (1x per maand spot-on). Dit geldt zowel voor buitenkatten als binnenkatten.

✳ **Benodigheden tijdens oppasperiode**

- Katteneigenaren stellen alle benodigheden ter beschikking:
  - Genoeg eten
  - Genoeg schone bakjes
  - Kattenbakvulling en schepje
  - Boterhamzakjes / pedaalemmerzakjes / vuilniszakken
  - Stoffen en blik
  - Bezem en/of stofzuiger
  - Speeltjes
  - Afwasborstel, sponsjes, doekjes, keuken- en toiletpapier
  - Schoonmaakmiddelen / hand- en theedoek
  - Schoonmaakspullen om de kattenbak uit te soppen (zie prijslijst)
  - Gieter voor planten (indien nodig)
  - Kam of borstel (indien nodig)
  - Medicatie (indien nodig)
  - Een briefje met daarop instructies voor de oppas
  - Reismand + kattenpaspoort/vaccinatieboekje

✳ **Aansprakelijkheid**

- Petpals Rotterdam kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade of letsel aan de kat(ten) of schade of letsel dat door de kat(ten) is veroorzaakt.

✳ **Wijzigingen**

- Petpals Rotterdam behoudt het recht om wijzigingen aan te brengen in de Algemene Voorwaarden en de prijslijst. De eigenaren worden geïnformeerd over wijzigingen in de Algemene Voorwaarden en de prijslijst.



## GENERAL TERMS OF CONDITIONS

### \* Home visits

- Whenever cat owners want to make use of home visit services at Petpals Rotterdam, they can submit a request. Petpals Rotterdam will then assess whether the request can be approved.
- Before the home visits are carried out by Petpals Rotterdam, the start and end date of the period and the number of home visits per day are clarified and agreed with the cat owner.
- Petpals Rotterdam executes at maximum two home visits per day.
- Each home visit has a duration of about 25-30 minutes. During busy periods the duration is reduced to 15-20 minutes per home visit.
- Activities during home visits:
  - Feeding and refreshing water (rinsing food and water bowls if necessary)
  - Scoop out/changing litter box
  - Playing and cuddling with the cat(s)
  - At request of the owner letting the cat(s) outside for fresh air
  - A report through WhatsApp to the cat owners with some photos and videos
  - The house will be left by Petpals Rotterdam in the condition in which it was found
  - Watering plants (if necessary)

### \* Invoices and payments

- Cat owners will receive an invoice one week before the start of the agreed period. Cat owners are expected to have made the payment 72 hours before the start.<sup>2</sup> For payment, the owner receives an electronic payment request.
- If unexpected additional costs arise during the period (for example, taking the cat(s) to the vet, additional supplies, medication, etc.), these costs will be charged to the cat owner afterwards.

### \* Availability Petpals Rotterdam

- In the event that Petpals Rotterdam is unavailable on short notice (e.g. due to illness, emergency, education, training days, etc.), Petpals Rotterdam will inform the cat owner as soon as possible. The amount of the remaining unused days will be reimbursed.
- In the event that Petpals Rotterdam is unavailable for a long time (e.g. due to illness, injury, etc.), the amount of the remaining unused days will be reimbursed.

### \* National holidays

- Petpals Rotterdam is in general not available on national holidays. However, cat owners can place requests on the services of Petpals Rotterdam on national holidays. Petpals Rotterdam will then assess whether the request can be approved. The rate for national holidays is 200% of the normal rate.
- National holidays are: New Year's Day, Easter Sunday and Monday, King's Day, Liberation Day, Ascension Day, Whit Sunday and Whit Monday, Christmas Day and Boxing Day.

### \* Force majeure

- Petpals Rotterdam reserves the right to adjust or suspend the services in the event of force majeure. Services suspended due to force majeure will not be made up.

### \* Cancellations

- In the event that cat owners cancel the reservation, Petpals Rotterdam asks to be informed at least 72 hours before start time. In case of later cancellation, the full amount will be charged. In case of timely cancellation, the full amount can be used for another period with a validity of 1 year.
- Petpals Rotterdam cancels a home visit in the event of, for example, a contagious disease, fleas and ticks, etc. These canceled days will not be made up.

---

<sup>2</sup> If payment is not made, the services of Petpals Rotterdam will be suspended.



✳ **Medical care and health**

- In the event that the cat(s) need(s) acute medical care, Petpals Rotterdam will take the cat(s) directly to the vet. Should the cat(s) subsequently require medical care from a veterinarian, the cat owner (if available) will be consulted. Costs arising from transport and medical care by a veterinarian are at the cat owner's expense and will be charged.
- In case of health problems, this must be reported to Petpals Rotterdam in advance.
- Petpals Rotterdam advises that cat owners take the cat(s) yearly to the vet and that the cat(s) are vaccinated, dewormed and flead according to the advice of the vet. All pets visited must be correctly vaccinated (annually), dewormed (2-6x per year), and protected against fleas (1x per month spot-on). This applies to both outdoor and indoor cats.

✳ **Supplies during period of care**

- Cat owners make the following supplies available:
  - Sufficient food
  - Sufficient clean food and water bowls
  - Package of cat litter and scoop
  - Plastic bags
  - Dustpan
  - Broom and/or vacuum cleaner
  - Toys
  - Dishwashing brush, sponges, wipes, kitchen and toilet paper
  - Cleaning products / towels
  - Cleaning supplies to clean up the litter box (see price list)
  - Watering can for plants (if necessary)
  - Comb or brush (if needed)
  - Medication (if necessary)
  - A note with instructions for Petpals Rotterdam
  - Travel basket + cat passport/vaccination booklet

✳ **Liability**

- Petpals Rotterdam cannot be held liable for damage or injury to the cat(s) or damage or injury caused by the cat(s).

✳ **Amendments**

- Petpals Rotterdam reserves the right to make changes to the General Terms and Conditions and the price list. The owners will be informed about changes to the General Terms and Conditions and the Price list.