



🐾 2023 🐾

🐾 ALGEMENE VOORWAARDEN P.1-4 🐾

🐾 GENERAL TERMS OF CONDITIONS P.5-8 🐾



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Jaarabonnement privé- en groepswandeling

- o Het afsluiten van een jaarabonnement voor privé en groepswandeling betreft een reservering van een vaste uitlaatdag per hond.
- o Petpals Rotterdam werkt met een jaarabonnement. Het abonnement wordt afgesloten voor de duur van 52 weken en heeft een opzegtermijn van een maand.
- o In het jaarabonnement worden maandelijks standaard dezelfde vaste uitlaatdagen per week met de eigenaar afgesproken voor maandag tot en met vrijdag.
- o Een verzoek tot permanente wijziging van het abonnement dienen eigenaren minimaal een maand van tevoren aan Petpals Rotterdam te communiceren. Petpals Rotterdam beoordeelt daarop of de aanvraag kan worden gehonoreerd.
- o Voor een tweede hond uit hetzelfde huishouden geldt...
  - ... een korting van 25% op een groepsjaarabonnement.
  - ... dezelfde prijs als de eerste hond bij een privéjaarabonnement.

### Inhaalschema

- o Op het jaarabonnement voor privé- en groepswandeling is een inhaalschema van toepassing. Dit betekent dat gemiste wandelingen kunnen worden ingehaald binnen 52 kalenderweken na de gemiste uitlaatdag. Na 52 kalenderweken vervallen de gemiste uitlaatdagen. Deze worden niet gerestitueerd.
- o De periode, waar de eigenaar wandeldagen gaat missen, moet door de eigenaar aan Petpals Rotterdam zo snel mogelijk worden gecommuniceerd. Petpals Rotterdam houdt gemiste wandeldagen digitaal bij in een inhaalschema.
- o Eén gemiste wandeling kan worden ingehaald als één wandeldag van maandag tot en met vrijdag. Twee gemiste wandelingen kunnen worden ingezet als één dag opvang van maandag tot en met zondag. Drie gemiste wandelingen als één overnachting van maandag tot en met zondag. Inhalen is op basis van beschikbaarheid.
- o Eigenaren ontvangen periodiek een e-mail over het aantal opgebouwde inhaaldagen.
- o Bij beëindiging van het jaarabonnement hebben klanten maximaal twee maanden de tijd om gemiste wandelingen in te halen. Na deze twee maanden vervallen de niet gebruikte wandelingen. Deze worden niet gerestitueerd.

### Strippenkaart privé- en groepswandeling

- o Een strippenkaart kan, vanaf de dag van uitgiftedatum, voor de duur van 52 kalenderweken worden gebruikt. Na 52 kalenderweken vervallen niet gebruikte wandelingen. Deze worden niet gerestitueerd.
- o Er is een strippenkaart voor 5 en 10 wandelingen beschikbaar, voor zowel privé- als groepswandelingen.
- o De strippenkaart wordt digitaal door Petpals Rotterdam bijgehouden en periodiek per e-mail toegestuurd.
- o De strippenkaart is geldig van maandag tot en met zondag op basis van beschikbaarheid.
- o De strippenkaart privé- en groepswandeling is uitsluitend in de volgende situaties van toepassing:
  - Bij een proeffase voor privé en/of groepswandeling.  
Tenzij anders vermeld door de eigenaar, wordt een volle privé en/of groepswandelingstrippenkaart stilzwijgend verlengd met hetzelfde type strippenkaart. Petpals Rotterdam geeft in de proeffase aan wanneer het tijd is om over te gaan naar het jaarabonnement. De kosten hiervan worden in de volgende factuur verwerkt.
  - Voor additionele privé en/of groepswandelingen, die bovenop de afgesproken vaste uitlaatdagen van het jaarabonnement komen.  
Eigenaren dienen additionele data zo vroeg mogelijk aan Petpals Rotterdam te communiceren. Petpals Rotterdam beoordeelt daarop of de aanvraag kan worden gehonoreerd.
- o Zodra een privé en/of groepswandeling geboekt staat, wordt deze wandeling afgestreept van de strippenkaart.

### Wandelingen

- o Een privé wandeling duurt tussen de 30 en 60 minuten, afhankelijk van het type hond, de conditie van de hond en de weersomstandigheden. Petpals Rotterdam kort wandelingen indien nodig in.
- o Een groepswandeling duurt tussen de 30 en 60 minuten, afhankelijk van het type hond, de conditie van de hond en de weersomstandigheden. Petpals Rotterdam kort wandelingen indien nodig in. Petpals Rotterdam werkt met vaste groepsverbanden en streeft naar niet meer dan vier tot vijf honden per groep.
- o Petpals Rotterdam behoudt het recht om de tijden voor ophalen en terugbrengen van de honden en de duur per uitlaat (privé- en groepswandeling) te wijzigen. Wel kunnen eigenaren hun wens uitspreken in welke periode ze graag hun hond gewandeld willen hebben.
- o Petpals Rotterdam behoudt zich het recht voor honden voorafgaand aan een wandeling te weigeren, indien zij van mening is dat een hond op dat moment niet aan een groepswandeling mee kan doen.



#### **🐾 Dagopvang en overnachting**

- Dagopvang en overnachtingen betreffen incidentele diensten voor eigenaren met een jaarabonnement voor privé- en/of groepswandeling. Petpals Rotterdam beoordeelt elke aanvraag individueel.
- Zodra eigenaren gebruik willen maken van dagopvang en/of overnachting bij Petpals Rotterdam, kunnen zij een aanvraag indienen. Eigenaren dienen deze data zo vroeg mogelijk aan Petpals Rotterdam te communiceren. Petpals Rotterdam beoordeelt daarop of de aanvraag kan worden gehonoreerd. De extra aangevraagde dagen worden in de volgende factuur gefactureerd.
- Zodra Petpals Rotterdam de aanvraag heeft goedgekeurd, wordt de aanvraag gezien als boeking die wordt toegevoegd aan de eerstvolgende factuur.
- Petpals Rotterdam behoudt het recht voor om de tijden voor ophalen en terugbrengen van de honden en de duur per dagopvang/overnachting te bepalen en te wijzigen. Wel kunnen eigenaren hun wens uitspreken in welke periode ze graag hun hond voor dagopvang/overnachting willen hebben.
- Petpals Rotterdam behoudt zich het recht voor honden voorafgaand aan een dagopvang/overnachting te weigeren, indien zij van mening is dat een hond op dat moment niet geschikt is voor dagopvang/overnachting.
- Honden die in de dagopvang/overnachting verblijven moeten voor een periode alleen thuis kunnen zijn.
- Dagopvang
  - De mogelijkheid voor dagopvang is van maandag tot en met zondag.
  - De duur van dagopvang is maximaal 8 uur.
  - Eigenaren brengen hun honden en halen ze op. Bij dagopvang kan tegen een meerprijs van de dierentaxi gebruik gemaakt worden (tot maximaal 4 km van het adres van Petpals Rotterdam).
  - Bij een dagopvang zijn maximaal twee honden tegelijkertijd welkom.
- Overnachting
  - De mogelijkheid voor overnachting is van maandag tot en met zondag.
  - De duur van overnachting is maximaal 24 uur met een begintijd vanaf 18.00 uur.
  - Eigenaren brengen hun honden en halen ze op. Bij overnachting kan tegen een meerprijs van de dierentaxi gebruik gemaakt worden (tot maximaal 4 km van het adres van Petpals Rotterdam).
  - Bij een overnachting zijn maximaal twee honden tegelijkertijd welkom.
  - Tijdens een overnachting van een hond geven eigenaren het paspoort van hun hond mee.

#### **🐾 Maandelijkse facturen en betalingen**

- In de tweede week van de maand ontvangen eigenaren een factuur voor de maand daarop per e-mail. Dit geldt voor het jaarabonnement en voor strippenkaarten.
- Wanneer de eigenaar andere diensten bijboekt, worden deze kosten toegevoegd aan de eerstvolgende factuur.
- De betalingstermijn voor de factuur is 14 dagen. Voor de betaling ontvangt de eigenaar een elektronisch betaalverzoek. Deze dient binnen 14 dagen te zijn voldaan.
- Na 14 dagen volgen maximaal twee betalingsherinneringen. Elke betalingsherinnering heeft een duur van 1 week. De eigenaar wordt verzocht de betaling binnen 1 week te voldoen. Indien na de tweede herinnering de betaling niet is voldaan, worden de diensten van Petpals Rotterdam opgeschort. Deze gemiste dagen worden niet ingehaald. Bij herhaaldelijke wanbetaling behoudt Petpals Rotterdam zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

#### **🐾 Annuleringen**

- Jaarabonnement privé- en groepswandelingen  
In het geval eigenaren een geboekte uitlaatdag annuleren, verzoekt Petpals Rotterdam, om ten minste 24 uur voor de aanvangstijd te worden geïnformeerd. In geval van vakantie vraagt Petpals Rotterdam om ten minste twee weken van tevoren te worden geïnformeerd.
- Strippenkaart privé- en groepswandelingen  
Zodra aanvragen voor privé- en/of groepswandelingen door Petpals Rotterdam worden goedgekeurd, staan deze boekingen vast en kunnen niet meer worden geannuleerd. Wanneer een wandeling alsnog wordt geannuleerd vervalt deze wandeling. Deze wandeling kan niet meer op een ander moment worden ingehaald.
- Dagopvang en Overnachting  
In het geval eigenaren de dagopvang en/of overnachting annuleren, vraagt Petpals Rotterdam, om ten minste 72 uur voor de aanvangstijd te worden geïnformeerd. Reeds betaalde boekingen die worden geannuleerd, worden toegevoegd aan het inhaalschema. Bij annulering binnen 72 uur wordt 50% van het bedrag in rekening gebracht voor gedeelde inkomsten. Eigenaren ontvangen ook de optie om hun geannuleerde dagopvang en/of overnachting volledig te betalen en naar het inhaalschema te verplaatsen.
- Petpals Rotterdam annuleert een uitlaat / dagopvang / overnachting in geval van bijvoorbeeld loopsheid, besmettelijke ziekte, vlooien en teken, etc. Deze geannuleerde dagen worden niet ingehaald.



- o In bijzondere situaties, zoals langdurige ziekte bij eigenaar of hond, wordt in overleg met de eigenaar de situatie door Petpals Rotterdam beoordeeld.

#### **🐾 Beschikbaarheid Petpals Rotterdam**

- o Petpals Rotterdam is regulier beschikbaar op werkdagen. Eigenaren kunnen een aanvraag indienen voor uitlaat, dagopvang of overnachting in het weekend. Petpals Rotterdam beoordeelt daarop of de aanvraag kan worden gehonoreerd.
- o Petpals Rotterdam reserveert 30 werkdagen voor vakantie. Gemiste uitlaattedagen in deze periode worden niet ingehaald.
- o In het geval Petpals Rotterdam kortdurend niet beschikbaar is (bijv. vanwege opleidingen, trainingsdagen, enz.), dan zal Petpals Rotterdam de eigenaar zo snel mogelijk op de hoogte brengen. In de volgende situaties wordt het volgende gehanteerd:
  - Jaarabonnement privé- en groepswandelingen  
De door Petpals Rotterdam geannuleerde dagen worden toegevoegd aan het inhaalschema. De eigenaar heeft de kans om deze dagen 52 kalenderweken in te halen.
  - Strippenkaart privé- en groepswandelingen  
De door Petpals Rotterdam geannuleerde dagen worden teruggezet op de strippenkaart. Eigenaren kunnen op een ander moment de geannuleerde dagen gebruiken, 52 kalenderweken vanaf uitgiftedatum.
  - Dagopvang en Overnachting  
De door Petpals Rotterdam geannuleerde dagen worden toegevoegd aan het inhaalschema. De eigenaar heeft de kans om deze dagen 52 kalenderweken in te halen.
- o In het geval Petpals Rotterdam langdurig niet beschikbaar is (bijv. door ziekte, blessure, enz.) wordt het abonnement van Petpals Rotterdam tijdelijk stopgezet. Eigenaren ontvangen dan de volgende optie:
  - Het bedrag van het stopgezette abonnement inzetten als 'voucher' zodra Petpals Rotterdam de werkzaamheden hervat.

#### **🐾 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 Inhaalschema en strippenkaarten op nationale feestdagen:
  - Valt een inhaaldag op een nationale feestdag, dan wordt een extra inhaaldag gerekend. Een wandeling kost dan twee inhaaldagen, een dagopvang drie inhaaldagen en een overnachting vier inhaaldagen.
  - Bij strippenkaarten wordt een extra wandeling gerekend.
- 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 vervallen en kunnen niet worden ingehaald, vervangen of gerestitueerd.
- o Er is sprake van overmacht als Petpals Rotterdam haar werk door de volgende omstandigheden niet meer kan uitvoeren: omstandigheden waarbij de gezondheid en veiligheid van de uitlaatservice Petpals Rotterdam en/of hond(en) niet kan worden gewaarborgd, ziekte, blessures, noodgeval, ongeluk, overlijden, extreme weersomstandigheden, onverwachte overheidsmaatregelen, quarantaines, epidemie/pandemie, natuurgeweld, natuurrampen, oorlog.
- o De contractuele gevolgen hiervan zijn:
  - Petpals Rotterdam hoeft de overeenkomst maar voor een deel na te komen.
  - Petpals Rotterdam kan bij niet nakomen van de overeenkomst door overmacht niet aansprakelijk worden gesteld op schade, die hieruit voortvloeit.
  - Petpals Rotterdam mag haar verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst tijdelijk uitstellen.
  - Petpals Rotterdam of de eigenaar van de hond mag de overeenkomst na de laatste dag van gebeurtenis van overmacht na een maand opzeggen.

#### **🐾 Medische zorg en gezondheid**

- o Honden moeten preventief behandeld zijn tegen vlooien en teken, hun jaarlijkse cocktail inentingen hebben gehad of getitert zijn tegen de meest voorkomende ziektes. Honden moeten ingeënt zijn tegen (rabiës en) kennelhoest. Petpals Rotterdam behoudt zich het recht voor hiervan kopieën op te vragen.



- o Petpals Rotterdam behoudt zich het recht voor hond(en) (tijdelijk) niet met de groepswandeling mee te nemen, indien blijkt dat een hond een besmettelijke ziekte heeft.
- o Loopse teven mogen vier weken lang niet meewandelen in groepswandelingen. Op basis van beschikbaarheid kunnen ze privé worden gewandeld.
- o In het geval dat de hond acute medische zorg nodig heeft, zal Petpals Rotterdam EHBO verlenen. Indien de hond daarna medische zorg van een dierenarts nodig heeft, zal met de eigenaar (indien bereikbaar) worden overlegd. Kosten die voortvloeien uit de medische zorg door een dierenarts zijn voor rekening van de eigenaar.

#### **Gedrag van de hond**

- o Honden uit een groepswandeling, dagopvang en overnachting moeten aan verschillende eisen voldoen. Deze zijn ...
  - ... sociaal zijn met andere honden en mensen.
  - ... fysiek gezond zijn.
  - ... in goede conditie verkeren, om indien nodig meerdere wandelingen mee te kunnen.
  - ... zonder problemen in de bakfiets en auto mee kunnen rijden.
  - ... in speciale gevallen voor een aantal uren thuis alleen kunnen zijn.
  - ... wanneer nodig in een bench kunnen verblijven.

#### **Benodigheden**

- o Hondeneigenaren stellen tuigen, riemen en lijnen van stevige kwaliteit ter beschikking, evenals handdoeken voor na de wandeling. Tijdens kou stellen hondeneigenaren indien nodig jassen of regenkleding voor hun honden beschikbaar. Ook overige benodigheden, zoals bijvoorbeeld een bench (dagopvang en overnachting), wordt door de eigenaar ter beschikking gesteld, wanneer Petpals Rotterdam erom vraagt.
- o Indien de hond overdag eet, stelt de hondeneigenaar het eten van de hond beschikbaar. Voor puppy's die verblijven voor dagopvang/overnachting, verzorgen hondeneigenaren puppy pads of andere benodigheden, ten behoeve van de zindelijkheid van de hond. Dit in overleg met Petpals Rotterdam.
- o Wanneer bepaalde benodigheden niet beschikbaar zijn behoudt Petpals Rotterdam zich het recht, om de benodigheden te verzorgen. Petpals Rotterdam zal van tevoren de eigenaar hierover inlichten en overleggen. Kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de eigenaar.

#### **Aansprakelijkheid**

- o Petpals Rotterdam kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade of letsel aan de hond of schade of letsel dat door de hond is veroorzaakt.

#### **Wijzigingen**

- o 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

### Annual subscription solo and group walk

- o Closing up an annual subscription for solo and group walk regards a reservation of a fixed dog walking day per dog.
- o Petpals Rotterdam operates with an annual subscription. The subscription is closed for a duration of 52 weeks with a cancellation period of one month.
- o In the annual subscription the owner agrees on monthly fixed regular dog walking days per week from Monday until Friday.
- o Permanent changes to the subscription need to be communicated to Petpals Rotterdam at least a month in advance. Petpals Rotterdam will then assess whether the request can be approved
- o For a second dog coming from the same household the following applies:
  - A discount of 25% on the annual subscription group walk.
  - The same rate as the first dog on an annual subscription solo walk.

### Catch-up schedule

- o A catch-up schedule applies in combination to the annual subscription solo and group walk. This means that missed walks can be caught up within 52 calendar weeks after missed walk. These expire after 52 calendar weeks. These missed walks are non-refundable.
- o The period in which the dog owner will miss walks must be communicated by the owner to Petpals Rotterdam as soon as possible. Petpals Rotterdam digitally maintains missed walks in a catch-up schedule.
- o One missed walk can be caught up as one walk. Two missed walks can be converted into one daycare from Monday until Sunday. Three missed walks can be converted into one sleepover from Monday until Sunday. Catch-up days are based on availability.
- o Owners receive periodically an e-mail about the number of accumulated catch-up days.
- o At termination of the annual subscription, customers have a maximum of two months' time to catch up missed walks. After these two months, remaining unused walks expire. These are non-refundable.

### Strip ticket solo and group walk

- o A strip ticket can be used for a period of 52 calendar weeks starting from the date of issue. After 52 calendar weeks remaining unused walks expire. These are non-refundable.
- o 5 and 10 walk strip tickets are available for solo and group walks.
- o The strip ticket is digitally maintained by Petpals Rotterdam and periodically sent by e-mail.
- o The strip ticket is valid from Monday until Sunday subject to availability.
- o The strip ticket solo and group walk applies solely in the following situations:
  - During a trial phase for a private and/or group walk.  
Unless stated otherwise by the owner, a full solo and/or group walk strip ticket will be renewed by default with the same type of ticket. Petpals Rotterdam indicates in the trial phase when it is time to switch over to the annual subscription. These costs will be invoiced in the next invoice.
  - For additional solo and/or group walks, additional to the agreed fixed walks of the annual subscription.  
Owners are requested to communicate additional walk requests to Petpals Rotterdam as early as possible. Petpals Rotterdam then assesses whether the request can be approved.
- o As soon as a solo and/or group walk is booked, this walk will be crossed off from the strip ticket.

### Dog walks

- o A solo walk takes between 30 and 60 minutes, depending on the type of dog, the condition of the dog and the weather conditions. Petpals Rotterdam will shorten walks if necessary.
- o A group walk takes between 30 and 60 minutes, depending on the type of dog, the condition of the dog and the weather conditions. Petpals Rotterdam will shorten walks if necessary. Petpals Rotterdam operates with fixed group formations and aims for no more than four dogs per group.
- o Petpals Rotterdam reserves the right to determine and possibly change the times for pick-up and drop-off of the dogs as well as the duration per walk (solo walk and group walk). However, owners can express their wishes in which period they would like to have their dog walked.
- o Petpals Rotterdam reserves the right to refuse dogs prior to a walk if she deems a dog unable to participate in a group walk at that time.



#### **🐾 Daycare and sleepover**

- Daycare and sleepovers concern incidental services for dog owners that closed an annual subscription solo and/or group walk. Petpals Rotterdam assesses each request individually.
- As soon as owners want to make use of the daycare and/or sleepover accommodations at Petpals Rotterdam, they can submit a request. Owners are requested to communicate these dates to Petpals Rotterdam as early as possible. Petpals Rotterdam then assesses whether the request can be approved. The additional requested days will be invoiced in the next invoice.
- As soon as Petpals Rotterdam has approved the request, the request will be regarded as a booking that will be added to the next invoice.
- Petpals Rotterdam reserves the right to determine and change the times for pick-up and drop-off of the dogs and the duration per daycare / sleepover. However, owners can express their wishes in which period they would like to have their dog for daycare / sleepover.
- Petpals Rotterdam reserves the right to refuse dogs prior to a daycare / sleepover if she deems a dog unfit for daycare / sleepover at that time.
- Dogs that stay in the daycare / sleepover must be able to be home alone for a period of time.
- Daycare
  - Daycare is available from Monday until Sunday.
  - The duration of a daycare takes up to 8 hours.
  - Owners pick-up and drop-off their dogs. Daycares can be combined with a pet taxi service at extra charge (up to a maximum of 4 km from the address of Petpals Rotterdam).
  - A maximum of up to two dogs simultaneously are welcome for daycare.
- Sleepover
  - Sleepover is available from Monday until Sunday.
  - The duration of sleepover takes up to 24 hours with a start time from 6 p.m.
  - Owners pick-up and drop-off their dogs. Sleepovers can be combined with a pet taxi service at extra charge (up to a maximum of 4 km from the address of Petpals Rotterdam).
  - A maximum of up to two dogs simultaneously are welcome for sleepover.
  - During a sleepover owners provide their dog's passport.

#### **🐾 Monthly invoices and payments**

- In the second week of the month owners receive an invoice for the following month by e-mail. This applies for the annual subscription as well as the strip tickets.
- Whenever owners book additional services, these costs will be invoiced in the next invoice.
- The payment period for the invoice lasts 14 days. For payment execution the owner receives an electronic payment request. This must be executed and paid within 14 days.
- A maximum of two payment reminders will follow after 14 days. Each payment reminder has a duration of 1 week. The dog owner is requested to execute payment within 1 week. If payment has not been executed after the second reminder, Petpals Rotterdam's services will be suspended. These missed days will not be caught up. In the event of repeated default of payment, Petpals Rotterdam reserves the right to dissolve the agreement.

#### **🐾 Cancellations**

- Annual subscription solo and group walk

In case owners cancel a booked dog walk, Petpals Rotterdam requests to be informed at least 24 hours before start time. In case of vacation, Petpals Rotterdam requests to be informed at least two weeks before the start of the vacation.
- Strip ticket solo and group walk

As soon as requests for solo and/or group walks are confirmed by Petpals Rotterdam, these bookings are fixed and cannot be cancelled anymore. Whenever a booked walk will be cancelled nonetheless, this walk will expire. This walk cannot be caught up at another moment anymore.
- Daycare and sleepover

In case owners cancel daycare and/or sleepover, Petpals Rotterdam requests to be informed at least 72 hours before start time. Already paid bookings that are being cancelled will be added to the catch-up schedule. A cancellation within 72 hours results to a charge of 50% of the amount due to loss of income. Owners receive the option to pay the full amount of their cancelled daycare and/or sleepover, which will then be added to the catch-up schedule.
- Petpals Rotterdam cancels a dog walk / daycare / sleepover in case of for example heat, contagious disease, fleas and ticks, etc. These cancelled days will not be made up.
- In special circumstances such as long-term illness of the owner or dog the situation will be assessed by Petpals Rotterdam in consultation with the owner.





#### **🐾 Availability Petpals Rotterdam**

- Petpals Rotterdam is available on workdays. Owners can place a request for a dog walk, daycare or sleepover on weekends. Petpals Rotterdam will then assess whether the request can be approved.
- Petpals Rotterdam reserves 30 workdays for holidays. Missed dog walks during this period will not be caught up.
- In the event that Petpals Rotterdam is unavailable on short notice (e.g., due to education, training days, etc.), Petpals Rotterdam will inform the owner as soon as possible. The following will apply in the following situations:
  - Annual subscription solo and group walk  
The days canceled by Petpals Rotterdam will be added to the catch-up schedule. The dog owner has the chance to catch up these days for 52 calendar weeks.
  - Strip ticket solo and group walk  
The days canceled by Petpals Rotterdam will be restored on the strip ticket. Dog owners can use the canceled days at another time, 52 calendar weeks from date of issue.
  - Daycare and sleepover  
The days canceled by Petpals Rotterdam will be added to the catch-up schedule. The owner has the chance to make up these days for 52 calendar weeks.
- In the event that Petpals Rotterdam is unavailable for a prolonged time (e.g., due to illness, injury, etc.), the annual subscription will be temporarily stopped. Dog owners receive the following option:
  - The amount of the stopped subscription can be placed as a 'voucher' as soon as Petpals Rotterdam resumes her work activities.

#### **🐾 National holidays**

- Petpals Rotterdam is not available on national holidays. However, dog 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.
- Catch-up schedule and strip tickets on national holidays:
  - Whenever a catch-up day falls on a national holiday an additional catch-up day will be charged. One dog walk will then be charged with two catch-up days, one daycare with three catch-up days and one sleepover with four catch-up days.
  - An additional walk will be charged for strip tickets.
- 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 expire and will not be caught up, replaced or refunded.
- Force majeure is applicable when Petpals Rotterdam is unable to execute her work activities in the following circumstances: circumstances in which the health and safety of the dog walker Petpals Rotterdam and/or the dog(s) cannot be guaranteed, sickness, injuries, emergency, death, extreme weather circumstances, unexpected government measures, quarantines, epidemic/pandemic, natural disasters, war.
- The contractual consequences following from this are:
  - Petpals Rotterdam may adhere in part to the agreement.
  - Petpals Rotterdam cannot be held liable for damage resulting from non-compliance to the agreement due to force majeure.
  - Petpals Rotterdam may temporarily postpone her obligations arising from the agreement.
  - Petpals Rotterdam or the owner of the dog may terminate the agreement after one month after the last day of the event due to force majeure.

#### **🐾 Medical care and health**

- Dogs must be treated preventively against fleas and ticks, have had their annual cocktail vaccinations or be titrated against the most common diseases. Dogs must be vaccinated against (rabies and) kennel cough. Petpals Rotterdam reserves the right to request copies of this.
- Petpals Rotterdam reserves the right to (temporarily) not take a dog(s) along on group walks, if it turns out that a dog has a contagious disease.
- Females in heat are not allowed to join walks for four weeks. Subject to availability, they can be walked on solo walks.
- In the event that the dog needs acute medical care, Petpals Rotterdam will provide First Aid. If the dog subsequently requires medical care from a veterinarian, the owner (if available) will be consulted. Costs arising from medical care by a veterinarian are for the account of the owner.





**🐾 Dog behavior**

- Dogs for group walks, daycare and sleepovers must fulfil various requirements. These are ...
  - ... being social with other dogs and people.
  - ... be physically healthy.
  - ... be in good condition, to be able to take several walks if necessary.
  - ... being able to ride in the cargo bike and car without any problems.
  - ... in special cases being able to be alone at home for a few hours.
  - ... being able to stay in a crate when necessary.

**🐾 Supplies**

- Dog owners provide strong quality harnesses and leashes, as well as towels for after the walk. During cold weather, dog owners provide coats or rain gear for their dogs if necessary. Other necessities, such as a crate (daycare and sleepover), are also made available by the owner.
- If the dog eats during the day, the dog owner makes the dog's food available. For puppies staying for daycare / sleepover dog owners provide puppy pads or other supplies for the benefit of the dog's potty training. This in consultation with Petpals Rotterdam.
- When certain supplies are not available Petpals Rotterdam reserves the right to provide these supplies. Petpals Rotterdam will inform and consult with the dog owner in advance. Costs arising from this are for the account of the owner.

**🐾 Liability**

- Petpals Rotterdam cannot be held liable for damage or injury to the dog or damage or injury caused by the dog.

**🐾 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.