



Algemene voorwaarden & verblijfsvoorwaarden

Hondenhotel Bij Ons

Bij Hondenhotel Bij Ons staat het welzijn, de rust en de fysieke veiligheid van iedere gast voorop. Om een ontspannen, hygiënisch en verantwoord verblijf voor alle honden te kunnen garanderen, gelden duidelijke afspraken en wederzijdse verwachtingen. Door een reservering te plaatsen, verklaart de eigenaar akkoord te gaan met de onderstaande bepalingen.

1. Reservering, aanbetaling en betalingstermijnen

Een zorgvuldige planning is essentieel om elke hond de vereiste ruimte, persoonlijke aandacht en verzorging te bieden. Zodra een reserveringsaanvraag door Hondenhotel Bij Ons per e-mail of schriftelijk is bevestigd, ontstaat een bindende overeenkomst. Om de gereserveerde plaats definitief vast te leggen en administratieve voorbereidingen te treffen, hanteert Hondenhotel Bij Ons een vast betalingsschema.

Bij het tot stand komen van de reservering brengt het hotel een aanbetaling van 15% van de totale verblijfssom in rekening. Deze aanbetaling dient binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn te zijn voldaan. Het resterende bedrag (85%) dient uiterlijk één maand (30 kalenderdagen) vóór aanvang van het verblijf volledig te zijn bijgeschreven. Bij boekingen die korter dan één maand voor de gewenste aankomstdatum worden gemaakt, dient de volledige reissom direct bij boeking in één keer te worden voldaan.

Betalingsmoment	Verschuldigd Percentage	Toelichting
Direct bij reservering	15% aanbetaling	Definitieve reservering en vastlegging van de opvangcapaciteit.
Uiterlijk 1 maand voor aankomst	Resterend bedrag (85%; daarna is 100% van de verblijfssom voldaan)	Definitieve bevestiging van het verblijf en afronding van de administratie.
Boeking binnen 1 maand voor aankomst	100% direct bij boeking	Directe volledige betaling vereist wegens de korte voorbereidingstijd.

Als een betalingstermijn wordt overschreden en betaling ook na een schriftelijke herinnering uitblijft, kan Hondenhotel Bij Ons de reservering annuleren en de gereserveerde plaats aan een andere hond aanbieden. De eigenaar blijft uitsluitend de annuleringskosten verschuldigd die op grond van de annuleringsregeling op dat moment van toepassing zijn, verminderd met reeds ontvangen betalingen.

2. Annulering en wijzigingen van het verblijf

Het annuleren of verkorten van een gereserveerd verblijf brengt operationele en rooster technische consequenties met zich mee, aangezien een vrijgehouden plek op korte termijn mogelijk niet opnieuw kan worden ingevuld. Om transparantie te bieden bij onvoorziene omstandigheden, hanteren wij een heldere annuleringsregeling. Annuleringen dienen te allen tijde schriftelijk of per e-mail te worden doorgegeven.

De annuleringskosten worden berekend als een percentage van de totale overeengekomen verblijfssom en zijn direct gerelateerd aan het tijdstip van annuleren voorafgaand aan de geplande aankomstdatum:

- **Annulering meer dan 60 kalenderdagen vóór aanvang:** de eigenaar blijft de aanbetaling van 15% verschuldigd ter dekking van reserverings- en administratiekosten. Eventueel al meer betaalde bedragen worden gerestitueerd.
- **Annulering vanaf 60 kalenderdagen tot en met 31 kalenderdagen vóór aanvang:** 50% van de totale overeengekomen verblijfssom wordt in rekening gebracht.
- **Annulering vanaf 30 kalenderdagen tot en met 15 kalenderdagen vóór aanvang:** 75% van de totale overeengekomen verblijfssom wordt in rekening gebracht.
- **Annulering binnen 2 weken vóór aanvang of tijdens het verblijf:** De volledige verblijfssom (100%) blijft verschuldigd; er vindt geen restitutie plaats.
- **No-show:** Wanneer de hond op de overeengekomen startdatum zonder voorafgaand bericht niet wordt gebracht, vervalt de gereserveerde plaats en is 100% van het totale bedrag verschuldigd.

Uitzondering bij ernstige ziekte of overlijden van de hond: *Als de hond voorafgaand aan het verblijf ernstig ziek wordt of komt te overlijden, kan na overlegging van een officiële verklaring van een erkend dierenarts in overleg worden afgeweken van de standaard annuleringsstaffel.*

3. Gezondheidseisen, vaccinaties en titerbepaling

De bescherming van alle aanwezige honden tegen besmettelijke hondenziekten is een van de belangrijkste pijlers van ons beleid. Een hond kan uitsluitend worden toegelaten wanneer de vereiste bescherming schriftelijk en geldig kan worden aangetoond via het officiële Europese dierenpaspoort of inentingsbewijs.

Bij Hondenhotel Bij Ons hechten we waarde aan zorgvuldige en verantwoorde preventie. Daarom accepteren wij naast de reguliere cocktailvaccinaties ook een officiële titerbepaling. Voor aandoeningen waarvoor geen titerbepaling beschikbaar is of waarbij de afweer snel daalt, blijft een fysieke jaarlijkse vaccinatie verplicht.

Overzicht Gezondheids- en Vaccinatievoorwaarden

1. **Grote Cocktail / DHP (Hondenziekte, Parvo, Besmettelijke leverziekte/HCC):** De hond moet voorzien zijn van een geldige vaccinatie (doorgaans 1 tot 3 jaar geldig) óf een door een erkend dierenarts uitgevoerde en geregistreerde titerbepaling (VacciCheck). Uit deze bepaling moet onomstotelijk blijken dat het dier nog over voldoende beschermende antistoffen beschikt voor de gehele duur van het verblijf.

2. **Kennelhoest (*Bordetella bronchiseptica* en para-influenza):** omdat hiervoor geen titerbepaling wordt geaccepteerd en infecties zich in groepsverband gemakkelijk kunnen verspreiden, is een actuele kennelhoestvaccinatie verplicht. De vaccinatie moet zijn toegediend binnen de geldigheidsduur en met inachtneming van de minimale wachttijd die geldt voor het gebruikte vaccin en de toepasselijke bijsluiter.
3. **Ziekte van Weil (*Leptospirose*):** Aangezien voor de ziekte van Weil geen betrouwbare titerbepalingen voorhanden zijn, dient deze vaccinatie jaarlijks door de dierenarts herhaald te worden.
4. **Dierenpaspoort:** Het originele dierenpaspoort dient bij aankomst te worden overhandigd en verblijft gedurende de gehele opvangperiode op het pensionkantoor voor inspectiedoeleinden van de toezichthoudende instanties.
5. **Parasietenpreventie:** de eigenaar moet de hond vóór het verblijf controleren en, in overeenstemming met veterinair advies en de gebruiksaanwijzing van het middel, behandelen tegen relevante parasieten. Als bij aankomst vlooiën, teken of wormbesmetting worden vastgesteld, kan Hondenhotel Bij Ons na overleg of in een spoedeisende situatie direct passende maatregelen nemen. Redelijke behandelingskosten worden aan de eigenaar doorberekend.

De eigenaar levert de vereiste bewijsstukken uiterlijk vóór de afgesproken aankomstdatum aan. Hondenhotel Bij Ons beoordeelt aan de hand van de registratiedatum, geldigheidsduur, het gebruikte vaccin of de titeruitslag en de volledige verblijfsperiode of aan de toelatingseisen is voldaan. Bij twijfel kan het hotel vóór aankomst om een schriftelijke toelichting van de behandelend dierenarts vragen.

Als bij het brengen blijkt dat de vereiste vaccinaties of titerbepalingen niet op orde zijn, of het dierenpaspoort ontbreekt, kan Hondenhotel Bij Ons de toegang uit het oogpunt van veiligheid en naleving van het eigen toelatingsbeleid weigeren. In dat geval blijft de betalingsverplichting voor de gereserveerde periode gelden overeenkomstig de toepasselijke annuleringsregeling.

4. Strikt beleid betreffende loopse teven

Het handhaven van harmonie en rust binnen de verblijven en speelweides vergt een strikte controle op geuren en hormonaal gedrag. De aanwezigheid van een loopse teef veroorzaakt hevige onrust, vocalisatie, stress en potentiële agressie onder de reuen, wat het welzijn van de gehele groep ernstig kan verstoren.

Om deze reden hanteert Hondenhotel Bij Ons een strikt nultolerantiebeleid.

- **Geen acceptatie:** Loopse teven worden onder geen enkel beding geaccepteerd in ons hondenhotel.
- **Controle vooraf:** De eigenaar is verplicht om voorafgaand aan het verblijf nauwkeurig in te schatten of de teef loops kan worden rondom of tijdens de verblijfsperiode.
- **Loopsheid bij binnenkomst:** Wordt bij aankomst geconstateerd dat een teef loops is, dan wordt de toegang direct geweigerd. De annuleringsregeling voor late annulering treedt in dat geval onverminderd in werking.

- **Onverwachte loopsheid tijdens het verblijf:** Mocht een teef tijdens het verblijf onverwachts loops worden, dan wordt direct contact opgenomen met de eigenaar of de aangewezen contactpersoon. De hond dient in dat geval per direct (binnen uiterlijk 24 uur) te worden opgehaald door de eigenaar of diens noodcontactpersoon. Tot het moment van ophalen wordt de hond strikt separaat gehuisvest, waarbij eventuele extra kosten voor afzonderlijke verzorging worden doorberekend.
-

5. Medische verzorging, ziekte en dierenartskosten

Hondenhotel Bij Ons verplicht zich tot een deskundige, alerte en liefdevolle verzorging van elk gastdier. Ondanks alle preventieve maatregelen en zorgvuldige toezicht kan een hond plotseling ziek worden, symptomen van stress ontwikkelen of een acute verwonding oplopen.

Bij vermoeden van ziekte of letsel handelt het pension direct in het belang van de hond volgens de onderstaande procedure:

- **Inschakelen dierenarts:** Het hotel heeft de bevoegdheid en de verplichting om direct de vaste dierenarts of een spoedkliniek te consulteren en alle noodzakelijke veterinaire handelingen te laten uitvoeren.
 - **Overleg met eigenaar:** Bij ingrijpende medische behandelingen of aanzienlijke veterinaire kosten tracht het hotel altijd direct telefonisch overleg te plegen met de eigenaar of de opgegeven noodcontactpersoon. Is de eigenaar onbereikbaar en vereist de toestand van het dier direct veterinair ingrijpen, dan handelt het hotel naar eigen inzicht in samenspraak met de dierenarts.
 - **Kostenverantwoording:** Veterinaire kosten die tijdens het verblijf redelijkerwijs noodzakelijk zijn in verband met de gezondheid of veiligheid van de hond, waaronder consulten, medicatie, medische ingrepen, laboratoriumonderzoek en vervoer naar een kliniek, komen in beginsel voor rekening van de eigenaar. Dit geldt niet voor zover de kosten het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Hondenhotel Bij Ons. De kosten worden gespecificeerd en dienen uiterlijk bij het ophalen van de hond te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
 - **Toediening van eigen medicatie:** Als een hond tijdens het verblijf medicijnen nodig heeft, dient de eigenaar voldoende medicatie in de originele verpakking mee te geven, inclusief een schriftelijke, ondubbelzinnige toedieningsinstructie.
-

6. Aansprakelijkheid en eigen risico

Het onderbrengen van een hond in een pensionomgeving brengt inherente risico's met zich mee. Honden bewegen, spelen en verblijven in een dynamische omgeving met soortgenoten, waardoor onvoorziene gebeurtenissen nooit volledig kunnen worden uitgesloten.

De wederzijdse aansprakelijkheid is als volgt vastgelegd:

- **Verblijf op eigen risico:** Het verblijf van de hond bij Hondenhotel Bij Ons geschiedt te allen tijde op eigen risico van de eigenaar.

- **Aansprakelijkheid van het hondenhotel:** Hondenhotel Bij Ons is niet aansprakelijk voor ziekte, overdracht van infecties, letsel, weglopen of overlijden van de hond, voor zover deze gebeurtenissen niet aan een toerekenbare tekortkoming van het hotel of zijn medewerkers zijn te wijten. Een eventuele beperking van de schadevergoeding geldt uitsluitend voor zover de wet dit toestaat en laat aansprakelijkheid wegens opzet of grove schuld onverlet.
 - **Wettelijke aansprakelijkheid eigenaar:** De eigenaar blijft te allen tijde wettelijk aansprakelijk voor alle schade die de hond toebrengt aan medewerkers, inventaris, omheiningen, gebouwen of andere aanwezige gastdieren.
 - **Verzekering:** De eigenaar dient ervoor zorg te dragen dat de hond is meeverzekerd onder diens particuliere aansprakelijkheidsverzekering (WA-verzekering).
-

7. Meegebrachte eigendommen en voeding

Om de overgang naar het hotel zo aangenaam mogelijk te maken, kunnen eigen geuren en vertrouwd voer bijdragen aan het welbevinden van de hond. Het meebrengen van persoonlijke eigendommen is echter gebonden aan duidelijke regels om veiligheid en hygiëne te waarborgen.

- **Manden, kussens en dekens:** Buiten de hoogseizoenpieken mag in overleg een eigen mand of kleed worden meegegeven. Alle meegebrachte bezittingen blijven echter geheel op eigen risico van de eigenaar. Hondenhotel Bij Ons aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, vernieling of verlies van manden, speelgoed, riemen of halsbanden door het eigen dier of andere gasten.
 - **Voeding:** Om maag- en darmklachten door plotselinge voerwisselingen te voorkomen, adviseren wij eigenaren om voldoende eigen voer voor het gehele verblijf mee te geven, verpakt in afgesloten bakken of zakken met duidelijke portieaanduiding.
-

8. Brengen, ophalen en niet-tijdig opgehaalde dieren

Het hotel hanteert vaste breng- en haaltijden om rustperiodes in de roedel niet te verstoren en de dagelijkse verzorging gestructureerd uit te voeren.

- **Veiligheid op het erf:** Bij aankomst en vertrek dient iedere hond te allen tijde aangelijnd te blijven op het terrein en de parkeerplaats tot de officiële overdracht aan een medewerker heeft plaatsgevonden.
- **Berekening pensiodagen:** De dag van binnenkomst/brengen wordt altijd in rekening gebracht als een volledige verblijfsdag, ongeacht het brengtijdstip.
- **Voortijdig ophalen:** Als de eigenaar besluit de hond eerder op te halen dan de overeengekomen einddatum, ontstaat er nimmer recht op restitutie van de resterende verblijfsdagen. De kennelplek is immers voor de gehele periode gereserveerd gehouden.
- **Verzuim bij ophalen (achterlating):** Als een hond na afloop van de overeengekomen verblijfsduur niet wordt opgehaald en de eigenaar niets van zich laat horen, neemt Hondenhotel Bij Ons aantoonbaar contact op met de eigenaar en de opgegeven noodcontactpersoon en stuurt het zo nodig een formele schriftelijke sommatie. Indien tijdige opvang uitblijft, handelt het

hotel overeenkomstig de toepasselijke wettelijke procedure en in overleg met de bevoegde instanties. Redelijke extra pension-, verzorgings-, transport- en overdrachtskosten komen voor rekening van de eigenaar, voor zover deze kosten rechtmatig in rekening kunnen worden gebracht.

9. Informatieverstrekking en Noodcontacten

Een veilige opvang staat of valt met een volledige, eerlijke uitwisseling van informatie tussen de eigenaar en Hondenhotel Bij Ons.

De eigenaar is verplicht om bij de aanmelding en intake melding te maken van:

- Relevante medische aandoeningen, allergieën, chronische klachten of specifieke dieetwensen.
- Gedragskenmerken zoals angsten, voederbaknijd, overmatige stress of uitvalgedrag naar andere honden.
- De actuele contactgegevens van de eigenaar tijdens het verblijf (inclusief vakantieadres of telefoonnummer in het buitenland).
- De contactgegevens van ten minste één zelfstandig bevoegde noodcontactpersoon in Nederland die bereikbaar is voor spoedgevallen en gemachtigd is beslissingen te nemen of de hond desgewenst op te halen.
- De gegevens van de vaste eigen dierenarts van het dier.

Het niet of onvolledig verstrekken van essentiële gezondheids- of gedragsinformatie maakt de eigenaar volledig aansprakelijk voor alle eventuele daaruit voortvloeiende schade en extra gemaakte kosten.

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst worden zo spoedig mogelijk na constatering volledig en duidelijk omschreven aan Hondenhotel Bij Ons gemeld, zodat het hotel de klacht kan onderzoeken en waar mogelijk kan oplossen. Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen voordat zij het aan de bevoegde rechter voorleggen. Wettelijke rechten van de consument blijven onverminderd van toepassing.