

ALGEMENE VOORWAARDEN MarloesZorgt

Gevestigd aan de Hollandsedreef 20, 4725 SM Wouwe Plantage, Nederland
Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 95771611

Artikel 1. Definities

1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- MarloesZorgt:** De professionele dienstverlener op het gebied van palliatieve zorg, thuis-euthanasie en nazorg voor Huisdieren. Dit is de Partij die de Diensten levert in opdracht van de Cliënt.
- Cliënt:** Degene die gebruik maakt van de Diensten van MarloesZorgt. Doorgaans is dit de eigenaar van het Huisdier. Deze persoon gaat een Overeenkomst met MarloesZorgt aan en is verantwoordelijk voor de betaling en het nakomen van de gemaakte afspraken.
- Huisdier:** het door de Cliënt aangeboden Huisdier ten behoeve waarvan de Diensten door MarloesZorgt worden verleend.
- Overeenkomst:** de mondelinge of schriftelijke afspraak tussen MarloesZorgt en de Cliënt over de uitvoering van de Diensten, conform deze Algemene Voorwaarden.
- Diensten:** De zorg, begeleiding en medische handelingen die door MarloesZorgt worden verleend in het kader van palliatieve zorg, thuis-euthanasie en nazorg voor Huisdieren.
- Partijen:** MarloesZorgt en de Cliënt gezamenlijk en ieder afzonderlijk "Partij".

2. Onder "schriftelijk" valt in deze algemene voorwaarden ook communicatie per e-mail of digitaal (bijvoorbeeld via een online interface) mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten met MarloesZorgt en alle Diensten die MarloesZorgt aanbiedt.
2. Indien een schriftelijke Overeenkomst tussen MarloesZorgt en de Cliënt afwijkt van deze algemene voorwaarden, gelden de bepalingen in de Overeenkomst voor zover deze afwijken. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen.
3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De nietige of vernietigbare bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die de oorspronkelijke bedoeling zoveel mogelijk benadert binnen de wettelijke grenzen.
4. MarloesZorgt behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen treden in werking 30 dagen na publicatie op de website of nadat de Cliënt op andere wijze over de wijziging is geïnformeerd, tenzij anders aangegeven. Indien de Cliënt niet akkoord gaat, kan hij de Overeenkomst beëindigen vóór de ingangsdatum van de wijziging.

Artikel 3. Diensten

1. MarloesZorgt biedt palliatieve zorg, thuis-euthanasie en nazorg aan Huisdieren, zoals overeengekomen met de Cliënt.
2. De Diensten worden uitgevoerd met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en volgens de professionele standaarden.
3. MarloesZorgt behoudt zich het recht voor om een Dienst te weigeren als dit in strijd is met professionele of ethische overwegingen.
4. MarloesZorgt voert haar Diensten uit binnen de geldende wet- en regelgeving voor veterinaire zorg en euthanasie, inclusief maar niet beperkt tot de Wet Huisdieren en relevante beroepsrichtlijnen.
5. MarloesZorgt zal zich inspannen om haar Diensten zo goed mogelijk te verlenen, maar garandeert geen specifiek resultaat. Er is geen sprake van een resultaat-verbintenis.
6. MarloesZorgt behoudt zich het recht voor om een Dienst te weigeren indien:
 - a. de gevraagde behandeling niet in het belang van het Huisdier wordt geacht;
 - b. de Cliënt zich onredelijk of agressief gedraagt;

- c. er een professionele of wettelijke belemmering is voor de uitvoering van de Dienst.
7. De Diensten van MarloesZorgt worden verleend op afspraak en binnen de overeengekomen regio. Spoedzorg is uitsluitend mogelijk indien vooraf afgesproken en beschikbaarheid dit toelaat.
 8. MarloesZorgt verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die in het kader van de dienstverlening door de Cliënt met MarloesZorgt wordt gedeeld. Deze verplichting blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht.

Artikel 4. Tarieven en betaling

1. De tarieven voor de Diensten zijn beschikbaar op de website of worden vooraf aan de Cliënt gecommuniceerd.
2. De factuur voor eenmalige Diensten, zoals thuis-euthanasie, wordt een week na de Dienst verstuurd en dient binnen 14 dagen te worden voldaan.
3. Voor palliatieve trajecten factureert MarloesZorgt per week of maand, zoals afgesproken met de Cliënt.
4. Betaling dient te geschieden via bankoverschrijving of een ander overeengekomen betaalmiddel.
5. Indien betaling niet binnen de gestelde termijn plaatsvindt, is de Cliënt zonder nadere ingebrekestelling wettelijke rente verschuldigd vanaf de vervaldatum van de factuur, conform artikel 6:119 BW (voor consumenten) of 6:119a BW (voor zakelijke klanten).
6. Bij niet-tijdige betaling behoudt MarloesZorgt zich het recht voor om verdere dienstverlening op te schorten of te beëindigen totdat volledige betaling is ontvangen.
7. Indien een tweede betalingsherinnering noodzakelijk is, wordt €15,- administratiekosten in rekening gebracht, onverminderd het recht om verdere incassokosten te vorderen.
8. In geval betaling ook na schriftelijke ingebrekestelling uitblijft, heeft MarloesZorgt het recht de vordering uit handen te geven aan een incassobureau, waarbij alle bijkomende kosten voor rekening van de Cliënt komen.
9. MarloesZorgt behoudt zich het recht voor om haar tarieven te wijzigen. Eventuele prijswijzigingen worden vooraf gecommuniceerd en gelden niet met terugwerkende kracht voor reeds overeengekomen Diensten.
10. Indien de Cliënt bezwaar heeft tegen een factuur, dient dit binnen 7 dagen na ontvangst schriftelijk te worden gemeld. Bezwaren tegen een factuur schorten de betalingsverplichting niet op, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 5. Annulering en wijziging

1. Annulering of wijziging van een afspraak dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 24 uur voor de afspraak, doorgegeven te worden.
2. In geval van overmacht, zoals ziekte of onvoorziene omstandigheden buiten de macht van de Cliënt, kan MarloesZorgt afzien van annuleringskosten. De Cliënt dient dit zo spoedig mogelijk aan MarloesZorgt te melden en op verzoek bewijs te overleggen.
3. Bij annulering binnen 24 uur voor de afspraak wordt een annuleringsvergoeding van € 50,- in rekening gebracht. De annuleringsvergoeding wordt binnen 7 dagen na de geannuleerde afspraak gefactureerd en dient binnen 14 dagen te worden voldaan.
4. Bij een no-show (afspraak niet nagekomen zonder bericht) worden de volledige kosten van de Dienst in rekening gebracht.
5. Indien een euthanasie wordt geannuleerd na een voorafgaande intake aan huis, dan blijft het bedrag van € 115,- voor de intake aan huis verschuldigd.
6. Indien MarloesZorgt door overmacht of onvoorziene omstandigheden een afspraak moet annuleren, zal in overleg met de Cliënt een nieuwe afspraak worden gepland zonder extra kosten en zonder dat MarloesZorgt tot enige schadevergoeding is gehouden.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

1. MarloesZorgt zal de Diensten met de grootst mogelijke zorg uitvoeren, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, direct of indirect, die voortvloeit uit de gevolgen van de verleende zorg of het gekozen behandelplan, tenzij sprake is van een aantoonbare en toerekenbare fout die te wijten is aan opzet of grove nalatigheid.
2. MarloesZorgt is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door derden, zoals dierenartsen of crematoria, ook niet indien MarloesZorgt heeft bemiddeld bij de dienstverlening van deze derde Partijen.

3. Indien MarloesZorgt aansprakelijk wordt gesteld, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade en tot maximaal het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt. Indirecte schade, gevolgschade en gederfde winst zijn uitgesloten van vergoeding, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
4. Indien de Cliënt meent dat sprake is van schade waarvoor MarloesZorgt aansprakelijk is, dient de Cliënt deze schade binnen 14 dagen na ontdekking schriftelijk te melden. Bij overschrijding van deze termijn vervalt ieder recht op schadevergoeding, tenzij de Cliënt aannemelijk maakt dat de termijnoverschrijding niet aan hem te wijten is.
5. Indien de verzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van MarloesZorgt beperkt tot maximaal het door MarloesZorgt in de 3 maanden voorafgaande aan het ontstaan van de schade aan de Cliënt in rekening gebrachte vergoedingen die betrekking hebben op de verleende Diensten waaruit de schade is ontstaan.
7. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen in aansprakelijkheid, zijn niet van toepassing indien sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van MarloesZorgt.
8. Alle vorderingen van de Cliënt jegens MarloesZorgt verjaren één jaar na de dag waarop de Cliënt bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade en aansprakelijke Partij.

Artikel 7. Verzekeringen

1. Sommige dierenverzekeringen vergoeden (gedeeltelijk) de kosten van euthanasie of palliatieve zorg. De Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het controleren van de polisvoorwaarden en het indienen van een declaratie.
2. MarloesZorgt zorgt ervoor dat de factuur voldoet aan de eisen van de verzekeraar, maar kan geen garantie geven op vergoeding. MarloesZorgt zal op verzoek van de Cliënt redelijke medewerking verlenen bij het verstrekken van aanvullende informatie aan de verzekeraar, voor zover dit binnen haar mogelijkheden en administratieve capaciteit valt. MarloesZorgt is echter niet verplicht om aanvullende verklaringen, medische rapporten of andere documenten op te stellen die niet standaard in de dienstverlening zijn inbegrepen.
3. De Cliënt blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de betaling van de factuur aan MarloesZorgt, ongeacht of de verzekering de kosten vergoedt.
4. MarloesZorgt is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit een foutieve of onvolledige factuur, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
5. MarloesZorgt is niet verantwoordelijk voor wijzigingen in de polisvoorwaarden van verzekeraars en adviseert cliënten om zich vooraf te informeren over de actuele dekking.

Artikel 8. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst tussen MarloesZorgt en de Cliënt wordt aangegaan voor de duur van de overeengekomen dienstverlening en eindigt automatisch na voltooiing van de overeengekomen Diensten, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
2. De Cliënt kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen, met inachtneming van de annuleringsvoorwaarden zoals vermeld in deze algemene voorwaarden.
3. MarloesZorgt heeft het recht de Overeenkomst per direct te beëindigen indien:
 - a. de Cliënt zijn betalingsverplichtingen niet nakomt;
 - b. de Cliënt zich onredelijk of agressief gedraagt jegens MarloesZorgt of haar medewerkers;
 - c. voortzetting van de dienstverlening niet verantwoord is om professionele of ethische redenen;
 - d. sprake is van overmacht waardoor de dienstverlening redelijkerwijs niet kan worden voortgezet.
4. Beëindiging van de Overeenkomst ontslaat Partijen niet van reeds bestaande betalingsverplichtingen of andere verplichtingen die naar hun aard voortduren na beëindiging.

Artikel 9. Externe Diensten

1. Indien de Cliënt kiest voor crematie, watercrematie of taxidermie, verlopen de kosten en de overeenkomst direct via de betreffende aanbieder.
2. MarloesZorgt kan assisteren bij de keuze en het regelen van vervoer, maar is niet aansprakelijk voor de uitvoering van deze externe diensten.
3. MarloesZorgt is niet aansprakelijk voor schade, vertragingen of andere tekortkomingen in de dienstverlening van externe aanbieders, zoals crematoria, taxidermisten of vervoersdiensten.

4. MarloesZorgt geeft geen garanties over de beschikbaarheid, kwaliteit of voorwaarden van de diensten van derden en is niet verantwoordelijk voor wijzigingen in hun aanbod of prijzen.
5. Indien MarloesZorgt namens de Cliënt afspraken maakt met externe aanbieders, treedt zij uitsluitend op als bemiddelaar. De uiteindelijke overeenkomst en verplichtingen blijven tussen de Cliënt en de externe aanbieder.
6. Eventuele klachten over externe diensten dienen rechtstreeks bij de betreffende aanbieder te worden ingediend. MarloesZorgt is niet verantwoordelijk voor de afhandeling van dergelijke klachten.

Artikel 10. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze algemene voorwaarden en alle Overeenkomsten tussen MarloesZorgt en de Cliënt is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin MarloesZorgt is gevestigd, tenzij dwingend consumentenrecht anders bepaalt.

Deze Algemene Voorwaarden zijn voor het laatst bijgewerkt op 20 maart 2025.



MarloesZorgt
VOOR EEN DIERBAAR EINDE