

2026



ALGEMENE VOORWAARDEN



ALGEMENE VOORWAARDEN

Dienst - Jaarabonnement privé- en groepswandeling

- o Het afsluiten van een jaarabonnement voor privé- en groepswandelingen betreft een reservering van een vaste uitlaatdag per hond.
- o Petpals Rotterdam hanteert een jaarabonnement met een duur van 52 weken en een opzegtermijn van één maand.
- o In het jaarabonnement sterft de hondenbezitter in met vaste maandelijks hondenuitlaatdagen per week van maandag tot en met donderdag.

Dienst - Inhaalwandelingen

- o Bij jaarabonnementen geldt een digitaal register voor inhaalwandelingen. Gemiste wandelingen kunnen binnen 26 kalenderweken na datum van de gemiste wandeling worden ingehaald. Deze vervallen na 26 kalenderweken en zijn niet restitueerbaar.
- o Gemiste wandelingen dienen zo spoedig mogelijk door hondenbezitters aan Petpals Rotterdam te worden doorgegeven.
- o Eén gemiste wandeling kan worden ingehaald als één wandeling (maandag t/m donderdag) of als één huisbezoek (maandag t/m zondag). Inhaaldagen zijn op basis van beschikbaarheid.
- o Hondenbezitters ontvangen periodiek een e-mail met een overzicht van hun inhaalwandelingen.
- o Bij beëindiging van het jaarabonnement hebben klanten maximaal twee maanden de tijd om gemiste wandelingen in te halen. Daarna vervallen resterende wandelingen en zijn niet restitueerbaar.

Dienst - Strippenkaart privé- en groepswandeling

- o Strippenkaarten zijn 52 kalenderweken geldig vanaf de uitgiftedatum. Na deze weken vervallen resterende strippen en zijn niet restitueerbaar.
- o De strippenkaart is geldig van maandag tot en met zondag op basis van beschikbaarheid.
- o 5- en 10-strippenkaarten zijn beschikbaar voor privé- en groepswandelingen.
- o De strippenkaart wordt digitaal bijgehouden door Petpals Rotterdam en periodiek per e-mail verstuurd.
- o Per geboekte wandeling wordt deze afgestreept van de strippenkaart.
- o De strippenkaart wordt gebruikt voor:
 - De proeffase.
Tenzij anders overeengekomen, wordt een volle strippenkaart stilzwijgend verlengd met hetzelfde type strippenkaart. Tijdens de proeffase geeft Petpals Rotterdam aan wanneer het tijd is om over te stappen op het jaarabonnement. Deze kosten worden gefactureerd in de eerstvolgende factuur.
 - Wandelingen aanvullend op het jaarabonnement.
Hondenbezitters dienen additionele wandelverzoeken zo vroeg mogelijk aan Petpals Rotterdam te communiceren. Petpals Rotterdam beoordeelt daarop of de aanvraag kan worden gehonoreerd.
 - Dagopvang
Wanneer een reservering voor dagopvang plaatsvindt op een reguliere groepswandeldag, wordt er 1 strip afgestreept. Dit is inclusief één keer thuisbrengen aan het einde van de dagopvang.
 - Overnachting
Wanneer een reservering voor overnachting plaatsvindt op een reguliere groepswandeldag, wordt er 1 strip afgestreept. Dit is exclusief de dierentaxi.

Algemene informatie over privé- en groepswandelingen

- o Een privéwandeling duurt maximaal 30 minuten en vindt plaats in de directe omgeving waar de hond woont. Petpals Rotterdam zal indien nodig de wandeling inkorten.
- o Een groepswandeling duurt tussen de 30 en 60 minuten, afhankelijk van de type honden, de conditie van de honden en de weersomstandigheden. Petpals Rotterdam zal indien nodig wandelingen inkorten. Petpals Rotterdam werkt met vaste samenstellingen van gemiddeld vijf honden per groep. Groepswandelingen zijn inclusief ophalen en thuisbrengen. Groepswandelingen vinden plaats op diverse locaties die door Petpals Rotterdam worden bepaald.
- o Honden die bedoeld zijn voor groepswandelingen zijn sociaal en fysiek gezond.

Dienst - Huisbezoek

- o Een huisbezoek is een incidentele dienst voor hondenbezitters. Huisbezoeken duren maximaal 30 minuten per bezoek van maandag tot en met zondag op basis van beschikbaarheid. Petpals Rotterdam beoordeelt elke aanvraag individueel.
- o Een huisbezoek vindt plaats bij de hondenbezitter thuis en in de directe omgeving.



- o Op reguliere uitlaatdagen vinden huisbezoeken plaats voor of na geplande wandelingen.
- o Tijdens een huisbezoek voorziet Petpals Rotterdam in de behoeften van de hond gedurende die periode. Dit is inclusief een korte plasronde.

Algemene informatie over dagopvang en overnachting

- o Dagopvang en overnachting zijn incidentele diensten voor hondenbezitters.
- o Maximaal twee honden tegelijkertijd zijn welkom voor dagopvang en/of overnachting. Dit betreft honden die sociaal zijn en geschikt zijn voor groepswandelingen. Indien dit niet het geval is, zal de betreffende hond de enige hond op dagopvang en/of overnachting zijn.
- o Alleen in combinatie met dagopvang en/of overnachting geldt een dierentaxi service. Desgewenst worden honden op verzoek opgehaald en/of thuisgebracht.
- o Voor honden die nog niet eerder hebben gelogeed bij Petpals Rotterdam, vindt vooraf één proef voor dagopvang of overnachting plaats. Deze kosten worden gefactureerd in de eerstvolgende factuur.
- o Honden die in de dagopvang/overnachting verblijven, moeten enige tijd alleen thuis kunnen zijn.

Dienst - Dagopvang

- o Dagopvang is beschikbaar van maandag tot en met zondag.
- o De duur van een dagopvang bedraagt maximaal 6 uur.
- o Weekdagopvang (maandag tot en met donderdag) voor abonneementhouders
 - Dagopvang voor maximaal 2 honden:
 - Voor honden die sociaal en geschikt zijn voor groepswandelingen.
 - Dagopvang start voor de eerste groepswandeling en eindigt na de tweede groepswandeling.
 - Tenzij anders overeengekomen brengen hondenbezitters hun hond rond 8:30 uur naar het adres van Petpals Rotterdam. Petpals Rotterdam brengt de hond na de tweede groepswandeling thuis met de dierentaxi.
 - Dagopvang voor 1 hond:
 - Voor honden die behoefte hebben aan individuele aandacht en/of niet geschikt zijn voor groepswandelingen.
 - Dagopvang vindt plaats na voltooiing van alle wandelingen en/of huisbezoeken op die dag.
 - Tenzij anders overeengekomen brengen en halen hondenbezitters hun hond op het adres van Petpals Rotterdam. Desgewenst haalt Petpals Rotterdam de hond op en/of brengt deze terug met de dierentaxi tegen een meerprijs.
- o Weekendopvang (vrijdag tot en met zondag) voor abonneementhouders en niet-reguliere klanten
 - Dagopvang voor 1 tot maximaal 2 honden:
 - Tenzij anders overeengekomen brengen en halen hondenbezitters hun hond op het adres van Petpals Rotterdam. Desgewenst haalt Petpals Rotterdam de hond op en/of brengt deze terug met de dierentaxi tegen een meerprijs.

Dienst - Overnachting

- o Overnachtingen zijn beschikbaar van maandag tot en met zondag.
- o Een overnachting duurt maximaal 24 uur met een starttijd om 18:00 uur.
- o Hondenbezitters halen en brengen hun hond. Desgewenst kan een dierentaxi-service tegen een meerprijs worden aangevraagd.
- o Tijdens een overnachting geven hondenbezitters het paspoort van hun hond mee.
- o Korte- en langdurige overnachtingen van maandag tot en met zondag voor
 - Honden die sociaal en geschikt zijn voor groepswandelingen.
 - Groepswandeling abonneementhouders.
- Korte overnachtingen van donderdag tot en met zondag voor
 - Honden die individuele aandacht nodig hebben.
 - Privé wandeling abonneementhouders en niet-reguliere klanten.

Verzoeken en boekingen

- o Hondenbezitters worden verzocht een aanvraag voor een wandeling, huisbezoek, dagopvang of overnachting zo vroeg mogelijk in te dienen.
- o Elke ingediende aanvraag wordt individueel beoordeeld van maandag tot en met donderdag door Petpals Rotterdam. Zodra deze worden goedgekeurd worden deze aanvragen beschouwd als bevestigde boekingen. Bevestigde boekingen worden gefactureerd op de eerstvolgende factuur.
- o Een verzoek tot permanente wijzigingen in het abonnement dienen één maand van tevoren worden gecommuniceerd.
- o Essentiële informatie bij aanvraag voor dagopvang en overnachting:
 - Dagopvang: gewenste dagopvangdatum, begin- en eindtijd van de dagopvang en of een dierentaxi voor ophalen en/of terugbrengen nodig is.



- Overnachting: gewenste begin- en einddatum van de overnachting, gewenste brengtijd en/of ophaaltijd of eventueel of een diertaxi nodig is.

Annuleringsbeleid

- o Jaarabonnement, strippenkaarten en huisbezoeken voor privé- en groepswandelingen
In het geval hondenbezitters een geboekte wandeling of huisbezoek annuleren, verzoekt Petpals Rotterdam, om ten minste 24 uur voor de aanvangstijd te worden geïnformeerd. Valt de annulering binnen 24 uur, in het geval van *no-shows* en annuleringen zonder kennisgeving kunnen deze niet meer op een ander moment worden ingehaald. In geval van vakantie vraagt Petpals Rotterdam om ten minste twee weken van tevoren te worden geïnformeerd. Valt de annulering binnen één week, dan kan deze niet meer op een ander moment worden ingehaald.
- o Dagopvang en Overnachting
In het geval hondenbezitters een geboekte dagopvang en/of overnachting met optioneel een diertaxi-service annuleren, vraagt Petpals Rotterdam, om ten minste 72 uur voor de aanvangstijd te worden geïnformeerd. Bij annulering binnen 72 uur, in het geval van *no-shows* en annuleringen zonder kennisgeving leiden tot:
 - Het in rekening brengen van 50% van het totale bedrag voor gedeelde inkomsten.
 - Het vervallen van de afgetrokken strip van de strippenkaart. Deze kan niet meer op een ander moment worden ingehaald.
- o Petpals Rotterdam annuleert een wandeling/ dagopvang/ overnachting in geval van bijvoorbeeld loopsheid, besmettelijke ziekte, vlooien en teken, enz. Deze geannuleerde dagen worden niet ingehaald.
- o In bijzondere situaties, zoals langdurige ziekte bij hondenbezitter of hond, wordt in overleg met de hondenbezitter de situatie door Petpals Rotterdam beoordeeld.

Betalingsvoorwaarden

- o In de tweede week van de maand ontvangen hondenbezitters per e-mail een factuur voor de maand daarop. Dit geldt voor het jaarabonnement en voor strippenkaarten.
- o Wanneer extra diensten worden geboekt, worden deze kosten toegevoegd aan de eerstvolgende factuur.
- o De betalingstermijn van de factuur bedraagt 14 dagen vanaf de factuurdatum. Voor de betaling ontvangt de hondenbezitter een elektronisch betaalverzoek. Deze dient binnen 14 dagen te zijn voldaan.
- o Na 14 dagen volgen maximaal twee betalingsherinneringen. Elke betalingsherinnering heeft een duur van 1 week. De hondenbezitter 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.

Beschikbaarheid Petpals Rotterdam

- o Petpals Rotterdam is beschikbaar van maandag tot en met donderdag voor reguliere en incidentele diensten. Vrijdag tot en met zondag zijn voor incidentele diensten. Incidentele diensten zijn op basis van beschikbaarheid.
- o Petpals Rotterdam reserveert 28 werkdagen voor vakantie. Gemiste wandelingen in deze periode worden niet in rekening gebracht en daarom niet ingehaald.
- o In het geval Petpals Rotterdam kortdurend niet beschikbaar is (bijv. familie-noodsituatie, ziekte, enz.) of vanwege bijvoorbeeld opleiding of training, dan zal Petpals Rotterdam de hondenbezitter zo snel mogelijk op de hoogte brengen. Het volgende geldt voor geannuleerde dagen door Petpals Rotterdam:
 - Jaarabonnementen en huisbezoeken
De geannuleerde dag wordt vermeld en/of hersteld in het inhaalregister. Hondenbezitters kunnen deze dag (opnieuw) inhalen volgens de eerdere voorwaarden van 26 kalenderweken.
 - Strippenkaarten
De geannuleerde dag wordt hersteld op de strippenkaart. Hondenbezitters kunnen deze dag opnieuw gebruiken binnen 52 kalenderweken vanaf de uitgiftedatum.
 - Dagopvang en overnachting
 - De geannuleerde dagen worden hersteld als een 'voucher' en kunnen op een ander moment opnieuw worden gebruikt.
 - De geannuleerde dagen worden hersteld op de strippenkaart. Hondenbezitters kunnen geannuleerde dagen opnieuw gebruiken op een ander moment binnen 52 kalenderweken vanaf de uitgiftedatum.
- o In het geval Petpals Rotterdam langdurig niet beschikbaar is (bijv. door ziekte, blessure, enz.) gelden de volgende regels bij jaarabonnementen, strippenkaarten, huisbezoeken, dagopvang, en overnachtingen zodra de werkzaamheden worden hervat:
 - Het bedrag van de respectievelijk stopgezette dienst wordt als 'voucher' ingezet.
 - De vervaldatum van het inhaalregister voor de jaarabonnementen wordt dienovereenkomstig verlengd voor de periode dat Petpals Rotterdam afwezig was.



- De vervaldatum van de strippenkaarten wordt dienovereenkomstig verlengd voor de periode dat Petpals Rotterdam afwezig was.

Rechten en plichten

- Rechten van de hondenbezitter
 - De hondenbezitter heeft recht op professionele en betrouwbare dienstverlening.
 - De hondenbezitter heeft recht op accurate updates over hun hond, inclusief eventuele incidenten of zorgen tijdens de dienst.
 - De hondenbezitter heeft het recht om boekingen te annuleren of te wijzigen, onder voorbehoud van het annuleringsbeleid.
 - De hondenbezitter mag verwachten dat hun huisdier met zorg, respect en op een veilige manier wordt behandeld.
- Plichten van de hondenbezitter
 - De hondenbezitter moet accurate en actuele informatie verstrekken over hun hond, inclusief gezondheid, gedragsproblemen en eventuele andere speciale vereisten.
 - De hondenbezitter zorgt ervoor dat hun hond correct is gevaccineerd, gechipt of over geschikte identificatielabels beschikt voordat de dienst begint.
 - De hondenbezitter stemt ermee in alle benodigde uitrusting (bijv. riem, harnas) in goede staat aan te leveren voor de geboden dienst.
 - De hondenbezitter is verantwoordelijk voor het toegankelijk maken van hun woning op afgesproken tijden.
 - De hondenbezitter zal Petpals Rotterdam tijdig informeren over wijzigingen die de dienst kunnen beïnvloeden (bijv. ziekte, verhuizing).
- Rechten van Petpals Rotterdam
 - Petpals Rotterdam behoudt zich het recht voor om gecompenseerd te worden voor haar diensten volgens de geldende tarieven.
 - Petpals Rotterdam behoudt zich het recht voor om de tijden van de dienst, de duur van dienst, routes of werkwijzen aan te passen indien noodzakelijk en in geval van nood, weersomstandigheden of andere onvoorziene omstandigheden.
 - Petpals Rotterdam behoudt zich het recht voor om diensten te weigeren, op te schorten of te beëindigen indien de hond gedrag vertoont dat een veiligheids- of gezondheidsrisico vormt voor zichzelf, andere dieren of mensen.
 - Petpals Rotterdam behoudt zich het recht voor om beslissingen te nemen in het belang van het welzijn van de hond tijdens de dienst indien de hondenbezitter en hun noodcontactpersonen onbereikbaar zijn.
 - Petpals Rotterdam behoudt zich het recht voor om vergoeding te vragen voor schade veroorzaakt door de hond tijdens de dienst.
- Plichten van Petpals Rotterdam
 - Petpals Rotterdam zal haar diensten met zorg, professionaliteit en respect voor het welzijn van de hond uitvoeren.
 - Petpals Rotterdam zal de hondenbezitter tijdig op de hoogte stellen van eventuele vertragingen of wijzigingen.
 - Petpals Rotterdam zal altijd de juiste zorg voor de hond dragen en hun veiligheid waarborgen tijdens de dienst.
 - Petpals Rotterdam zal de hondenbezitter onmiddellijk op de hoogte brengen in geval van incidenten, verwondingen of noodgevallen waarbij de hond betrokken is.

Overmacht

- 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.
- 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, dierenartsbezoeken (zie Gezondheid en veiligheid), noodgeval, ongeluk, overlijden, extreme weersomstandigheden, onverwachte overheidsmaatregelen, quarantaines, epidemie/pandemie, natuurgeweld, natuurrampen, oorlog.
- 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 hondenbezitter mag de overeenkomst na de laatste dag van gebeurtenis van overmacht na een maand opzeggen.



Nationale feestdagen

- o Op nationale feestdagen is Petpals Rotterdam in beginsel niet beschikbaar. Hondenbezitters kunnen echter aanvragen indienen voor de diensten van Petpals Rotterdam op nationale feestdagen. 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.
- o Inhaalwandelingen en strippenkaarten op nationale feestdagen:
 - Valt een inhaaldag op een nationale feestdag, dan wordt een extra inhaaldag gerekend. Een wandeling kost dan twee inhaaldagen.
 - Bij strippenkaarten wordt een extra wandeling gerekend.

Gezondheid en veiligheid

- o Honden moeten preventief behandeld zijn tegen vlooiën en teken, hun jaarlijkse cocktail inentingen hebben gehad of getitert zijn tegen de meest voorkomende ziektes. Honden moeten ingeënt zijn tegen (rabiës en) kennelhoest.
- 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, geldt het volgende:
 - Petpals Rotterdam zal Eerste Hulp verlenen. Indien de hond vervolgens medische zorg van een dierenarts nodig heeft, wordt de hondenbezitter (indien beschikbaar) geraadpleegd. Kosten voortvloeiend uit medische zorg door een dierenarts zijn voor rekening van de hondenbezitter.
 - Indien noodzakelijk verzoekt Petpals Rotterdam hondenbezitters om hun honden van de locatie van het incident op te halen.
 - Geplande diensten die worden onderbroken door een dierenartsbezoek worden geannuleerd en alle honden worden naar huis gebracht.

Aansprakelijkheid

- o Petpals Rotterdam zal alle redelijke maatregelen treffen om de veiligheid van de hond en anderen tijdens de dienst te waarborgen. Petpals Rotterdam kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor schade of verwondingen aan de hond of schade of verwondingen veroorzaakt door de hond, tenzij deze het gevolg zijn van nalatigheid. De hondenbezitter blijft volledig aansprakelijk voor eventuele schade veroorzaakt door de hond (op basis van het Nederlandse recht, Burgerlijk Wetboek, Artikel 6:179).

Gegevensbescherming en Privacybeleid

- o Petpals Rotterdam zal persoonlijke gegevens verwerken in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Raadpleeg ons Privacybeleid voor meer details.

Wijzigingen

- o Petpals Rotterdam behoudt het recht om wijzigingen aan te brengen in de Algemene Voorwaarden en de tarieven. De hondenbezitters worden geïnformeerd over wijzigingen in de Algemene Voorwaarden en de tarieven.
- o Na aangebrachte wijzigingen, zijn vanaf dat moment de laatst bijgewerkte voorwaarden en tarieven van toepassing.