

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Buddies GmbH

für Grooming- und Betreuungsleistungen (Hundesalon und Hundetagesstätte)

Stand: 12.10.2026

Teil A – Allgemeine Bestimmungen (für alle Leistungen)

§ 1 Geltungsbereich, Leistungsangebot, Rangfolge

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen der Buddies GmbH, Michaelisstraße 24, 20459 Hamburg (nachfolgend „Buddies“), und ihren Kundinnen und Kunden (nachfolgend „Kunde“) über Leistungen an den Standorten von Buddies.
- (2) Buddies bietet insbesondere an:
 - a) Hundepflege und Grooming im Hundesalon (Teil B),
 - b) Betreuung von Hunden in der Hundetagesstätte („Daycare“) – als Abonnement mit festen Wochentagen oder als Mehrfachkarte (10er-Karte) – sowie den vorgeschalteten Probetag (Teil C).
- (3) Teil A gilt für alle Leistungen. Ergänzend gelten Teil B für Grooming-Leistungen und Teil C für Betreuungsleistungen. Für Betreuungsleistungen schließen Buddies und der Kunde zusätzlich einen schriftlichen Betreuungsvertrag bzw. eine Probetag-Vereinbarung (nachfolgend zusammen „Betreuungsvertrag“). Individuelle Vereinbarungen im Betreuungsvertrag (z. B. Tarif, Betreuungstage, Preise, Abholberechtigte) haben Vorrang vor diesen AGB.
- (4) Das Wohl der Tiere steht für Buddies an erster Stelle. Buddies erbringt ihre Leistungen nach anerkannten fachlichen Standards und unter Beachtung des Tierschutzes.
- (5) Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn Buddies ihnen ausdrücklich in Textform zustimmt.

§ 2 Vertragsschluss

- (1) Grooming: Ein Vertrag kommt zustande, sobald der Kunde einen Termin vor Ort, telefonisch, per E-Mail oder über das Online-Buchungssystem anfragt und Buddies den Termin bestätigt. Bei einer Buchung über das Online-Buchungssystem kann der Kunde seine Buchung nur absenden, wenn er diese AGB durch Anklicken der entsprechenden Schaltfläche akzeptiert hat.
- (2) Betreuung: Ein Betreuungsvertrag kommt durch beiderseitige Unterzeichnung des Betreuungsvertrages zustande – auch elektronisch (z. B. über Odoo Sign). Einzelne Betreuungstage im Rahmen eines bestehenden Betreuungsvertrages sind verbindlich gebucht, sobald Buddies die Buchung bestätigt (z. B. über die Buddies Card bzw. das Kundenkonto oder per E-Mail).
- (3) Ein Anspruch auf Abschluss eines Vertrages oder auf einen bestimmten Termin bzw. Betreuungstag besteht nicht. Buddies vergibt Termine und Plätze nach freier Kapazität.
- (4) Mit der Buchung erklärt sich der Kunde damit einverstanden, automatische Buchungsbestätigungen, Terminerinnerungen und Abholbenachrichtigungen per E-Mail, SMS oder über das Kundenkonto zu erhalten.
- (5) Verbrauchern steht bei Verträgen, die ausschließlich über Fernkommunikationsmittel (z. B. online, per E-Mail, Telefon oder elektronische Signatur ohne gleichzeitige Anwesenheit) oder außerhalb der Geschäftsräume geschlossen werden, ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Einzelheiten ergeben sich aus der Widerrufsbelehrung am Ende dieser AGB.

§ 3 Preise, Zahlung, Zahlungsverzug

- (1) Es gelten die Preise der zum Zeitpunkt der Buchung bzw. Leistung gültigen Preisliste (einsehbar am Standort und unter www.buddiesworld.de), soweit im Betreuungsvertrag nichts anderes vereinbart ist. Alle Preise verstehen sich inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- (2) Zahlungsmittel: Buddies akzeptiert Barzahlung, Karte (EC/Debit/Kredit), Gutscheine, Überweisung, SEPA-Lastschrift sowie – soweit für die jeweilige Leistung angeboten – die Online-Zahlungssysteme von Buddies. Die Fälligkeit richtet sich nach Teil B bzw. Teil C bzw. dem Betreuungsvertrag.
- (3) Erteilt der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat, kündigt Buddies den Einzug spätestens fünf Tage vorher an (Vorabinformation, z. B. mit der Rechnung). Der Kunde sorgt für ausreichende Deckung. Kosten einer Rücklastschrift, die der Kunde zu vertreten hat, insbesondere die von den Banken berechneten Gebühren, trägt der Kunde.
- (4) Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, kann Buddies für jede Mahnung nach Eintritt des Verzugs eine Pauschale von 5,00 € verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass Buddies kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.
- (5) Buddies kann weitere Leistungen von der Bezahlung offener, fälliger Rechnungen abhängig machen.

§ 4 Gesundheit, Impfungen, Versicherung und Mitteilungspflichten

- (1) Der Kunde versichert, Halter des Hundes oder vom Halter zur Beauftragung von Buddies berechtigt zu sein. Ist der Kunde nicht selbst Halter, steht er dafür ein, dass der Halter diesen AGB zustimmt.
- (2) Der Hund muss gesund, frei von ansteckenden Krankheiten und Parasitenbefall sein und regelmäßig entwurmt sowie gegen Flöhe und Zecken behandelt werden.
- (3) Der Hund muss über einen gültigen Impfschutz verfügen. Für Betreuungsleistungen gelten die Mindestanforderungen nach § 21 Abs. 1. Buddies kann jederzeit die Vorlage des Impfpasses bzw. EU-Heimtierausweises verlangen.
- (4) Für den Hund muss eine Hundehalterhaftpflichtversicherung bestehen. Für Betreuungsleistungen soll diese nach Möglichkeit auch das Risiko der Fremdbetreuung (sog. Fremdhüterrisiko) einschließen. Ein Nachweis ist auf Verlangen vorzulegen.
- (5) Der Kunde informiert Buddies vor Leistungsbeginn vollständig und wahrheitsgemäß über alle Umstände, die für die Leistung erheblich sein können, insbesondere über Erkrankungen, Verletzungen, Allergien, Unverträglichkeiten, Medikamente, Operationen, Ängste, Beißvorfälle und sonstige Verhaltensauffälligkeiten (insbesondere Aggressionsverhalten gegenüber Menschen oder Hunden). Änderungen teilt der Kunde unverzüglich mit – bei Betreuungskunden über die Buddies Card bzw. das Kundenkonto oder per E-Mail.
- (6) Bei besonders schwierigem Verhalten des Hundes kann Buddies den dadurch entstehenden Mehraufwand nach der Preisliste berechnen.

§ 5 Ablehnung und Abbruch von Leistungen

- (1) Buddies ist berechtigt, eine Leistung abzulehnen oder abzubrechen, wenn ihre Durchführung eine Gefahr für den Hund, andere Hunde, Mitarbeitende oder Dritte darstellt oder dem Hund nicht zuzumuten ist – insbesondere bei erheblichem Aggressionsverhalten, akuten gesundheitlichen Risiken, Anzeichen einer ansteckenden Erkrankung, Läufigkeit (Betreuung) oder fehlender Kooperationsfähigkeit des Hundes.
- (2) Bricht Buddies eine Leistung aus einem Grund ab, den der Kunde zu vertreten hat (z. B. verschwiegene Erkrankung oder bekanntes, nicht mitgeteiltes Aggressionsverhalten), schuldet

der Kunde die Vergütung für die bis dahin erbrachten Leistungen; im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

- (3) Wird der Kunde aufgefordert, den Hund wegen eines Abbruchs abzuholen, holt er bzw. eine abholberechtigte Person den Hund zeitnah, spätestens innerhalb von drei Stunden, ab.

§ 6 Tierärztliche Versorgung und Medikamente

- (1) Bei einer Verletzung oder akuten Erkrankung des Hundes darf Buddies eine Tierärztin bzw. einen Tierarzt hinzuziehen und den Hund dorthin bringen – nach Möglichkeit zum Haustierarzt, im Notfall zur nächstgelegenen Praxis oder Tierklinik. Buddies versucht vorher, den Kunden und danach die benannten Notfallkontakte zu erreichen.
- (2) Ist niemand erreichbar, ist Buddies berechtigt, im Namen und auf Rechnung des Kunden die tierärztlich notwendige Erstversorgung bis zu einem Betrag von 500 € zu beauftragen, in lebensbedrohlichen Situationen auch darüber hinaus alle Maßnahmen, die zur Erhaltung des Lebens des Hundes erforderlich sind. Über eine Euthanasie entscheidet ausschließlich der Kunde.
- (3) Die Kosten der tierärztlichen Behandlung und des Transports trägt der Kunde, soweit Buddies nicht nach § 8 dafür einzustehen hat. Tritt Buddies in Vorleistung, erstattet der Kunde die Kosten nach Rechnungsstellung.
- (4) Medikamente verabreicht Buddies nur nach schriftlicher Anweisung (Name, Dosierung, Zeitpunkt) und nur, wenn der Kunde sie bereitstellt. Die Verabreichung erfolgt ohne Aufpreis. Injektionen und medizinische Behandlungen führt Buddies nicht durch.

§ 7 Übergabe, Abholung und Abholberechtigte

- (1) Buddies gibt den Hund nur an den Kunden oder an Personen heraus, die der Kunde im Betreuungsvertrag oder vorab in Textform als abholberechtigt benannt hat. Buddies ist berechtigt, sich bei der Abholung einen amtlichen Lichtbildausweis vorlegen zu lassen, und kann die Herausgabe bei Zweifeln an der Berechtigung bis zur Klärung mit dem Kunden verweigern.
- (2) Der Kunde ist während der Leistungszeit telefonisch erreichbar oder stellt sicher, dass seine Notfallkontakte erreichbar sind und den Hund bei Bedarf abholen können.
- (3) Hunde werden angeleint übergeben und abgeholt. Leinen, Geschirre, Spielzeug, Decken und sonstige mitgebrachte Gegenstände sind nach Möglichkeit mit dem Namen des Hundes zu kennzeichnen.

§ 8 Haftung von Buddies

- (1) Buddies haftet unbeschränkt für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Buddies, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen beruhen, sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit eines Menschen.
- (2) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Buddies nur für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, also solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (z. B. sorgfältige Beaufsichtigung, sichere Räumlichkeiten, fachgerechte Behandlung). In diesem Fall ist die Haftung auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- (3) Die Haftungsbeschränkungen nach Absatz 2 gelten auch für Schäden am Hund. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- (4) Buddies haftet nicht für Schäden, die auf höherer Gewalt beruhen, sowie für Schäden, die sich trotz fachgerechter und sorgfältiger Leistungserbringung aus den typischen, nicht vollständig vermeidbaren Risiken der jeweiligen Leistung ergeben. Hierzu zählen insbesondere die in § 16

(Grooming) und § 19 Abs. 4 (Gruppenbetreuung) beschriebenen Risiken. Die Haftung nach Absatz 1 und 2 bleibt unberührt.

- (5) Für mitgebrachte Gegenstände (z. B. Leinen, Halsbänder, Spielzeug, Decken, Futterbehälter) haftet Buddies nur nach Maßgabe der Absätze 1 und 2.
- (6) Buddies unterhält eine Betriebshaftpflichtversicherung. Der Kunde meldet Schäden unverzüglich nach Kenntnis, damit Buddies sie prüfen und an die Versicherung weitergeben kann.

§ 9 Haftung des Kunden

- (1) Der Kunde haftet für Schäden, die sein Hund Buddies, ihren Mitarbeitenden, anderen Hunden oder Dritten zufügt, nach den gesetzlichen Vorschriften (insbesondere § 833 BGB).
- (2) Werden Buddies oder ihre Mitarbeitenden als Tieraufseher (§ 834 BGB) von Dritten wegen eines Schadens in Anspruch genommen, den der Hund des Kunden verursacht hat, stellt der Kunde Buddies hiervon frei, soweit Buddies kein Verschulden trifft.
- (3) Der Kunde haftet außerdem für Schäden, die dadurch entstehen, dass er seine Pflichten nach § 4 oder § 21 schuldhaft verletzt – etwa durch verschwiegene ansteckende Erkrankungen, Parasitenbefall, Läufigkeit oder bekanntes aggressives Verhalten. Hierzu können insbesondere Behandlungskosten anderer Hunde, Kosten für Reinigung und Desinfektion sowie Ausfallkosten gehören.

§ 10 Zutritt zu Arbeits- und Betreuungsbereichen, Hausregeln

- (1) Der Grooming-Bereich und die Betreuungsräume dürfen von Kunden und Begleitpersonen nicht betreten werden. Ausnahmen liegen im Ermessen des Personals. Die Übergabe und Abholung erfolgt am Empfang.
- (2) Den Anweisungen des Personals ist Folge zu leisten. Kunden verhalten sich beim Bringen und Abholen ruhig und rücksichtsvoll, damit Hunde und Gruppen nicht gestört werden.
- (3) Buddies kann Kunden, die wiederholt oder schwerwiegend gegen die Hausregeln verstoßen, von weiteren Leistungen ausschließen.

§ 11 Fotos, Videos und Videoüberwachung

- (1) Buddies erstellt im Grooming- und Betreuungsalltag Fotos und Videos der Hunde und nutzt diese für eigene Kanäle (u. a. Website, Instagram, Facebook, Kundeninformationen). Kunden und andere Personen werden dabei nicht erkennbar gezeigt; Namen von Kunden werden nicht veröffentlicht.
- (2) Grooming: Der Kunde kann der Verwendung von Fotos seines Hundes jederzeit widersprechen; Buddies wird diese dann nicht mehr veröffentlichen.
- (3) Betreuung: Gruppenaufnahmen sind Bestandteil des Betreuungskonzepts; ein Ausschluss einzelner Hunde von Gruppenaufnahmen ist organisatorisch nicht möglich. Beiträge, in denen der Hund einzeln im Mittelpunkt steht, entfernt Buddies auf begründeten Wunsch des Kunden.
- (4) Der Kunde ist nicht berechtigt, Fotos oder Videos, die in den Räumen von Buddies entstehen, für eigene kommerzielle Zwecke zu nutzen. Das Fotografieren oder Filmen von Mitarbeitenden und anderen Kunden ist ohne deren Einverständnis nicht gestattet.
- (5) Buddies setzt im Eingangsbereich des Salons und gegebenenfalls in weiteren Bereichen der Räumlichkeiten Videokameras zum Schutz der Tiere, der Mitarbeitenden und des Eigentums ein. Einzelheiten ergeben sich aus dem Informationsblatt zur Videoüberwachung, das am Standort aushängt.

§ 12 Gutscheine

- (1) Gutscheine können am Standort sowie über das Online-Buchungssystem erworben werden. Bezahlte Gutscheine können für alle Dienstleistungen und Produkte von Buddies eingelöst werden, ausgenommen Abonnementbeiträge. Eine Barauszahlung ist nicht möglich.
- (2) Gutscheine sind drei Jahre gültig; die Frist beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Gutschein erworben wurde.
- (3) Buddies ist nicht verpflichtet, die Berechtigung eines Gutschein-Einlösers über die Prüfung der Gültigkeit des Einlöscodes hinaus zu prüfen. Der Inhaber des Gutscheins hat dafür Sorge zu tragen, dass Gutschein und Einlöscodes nicht in die Verfügungsgewalt unberechtigter Dritter gelangen, und informiert Buddies unverzüglich, wenn dies möglicherweise geschehen ist. Für einen von einer nicht berechtigten Person eingelösten Gutschein gilt § 793 Abs. 1 Satz 2 BGB entsprechend.

§ 13 Datenschutz

- (1) Buddies verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden, seiner Notfallkontakte und Abholberechtigten zur Durchführung des Vertrages (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Weitere Informationen enthält die Datenschutzerklärung unter <https://buddiesworld.de/datenschutzerklärung>.
- (2) Der Kunde informiert die von ihm als Notfallkontakte und Abholberechtigte benannten Personen darüber, dass ihre Kontaktdaten an Buddies weitergegeben werden.

Teil B – Besondere Bestimmungen für Grooming

§ 14 Leistung und Preise

- (1) Buddies erbringt professionelle Hundepflege und Grooming-Leistungen. Die Abrechnung erfolgt auf Basis der aktuellen Preisliste nach dem tatsächlichen Zeitaufwand.
- (2) Die Endpreise können je nach Fellzustand und Verhalten des Hundes variieren. Besondere Leistungen wie die Schur verfilzten Fells, die Behandlung bei starker Verschmutzung oder außergewöhnlicher Mehraufwand führen zu Zuschlägen nach der Preisliste. Verunreinigt der Hund den Salon über das übliche Maß hinaus, kann Buddies eine Reinigungspauschale nach der Preisliste berechnen.
- (3) Muss eine Behandlung aufgrund des Verhaltens des Hundes (z. B. Beißen) abgebrochen werden, wird die bis dahin erbrachte Leistung nach Zeitaufwand berechnet.
- (4) Der Rechnungsbetrag ist bei Abholung des Hundes fällig. Bei Terminen mit hohem Pflegeaufwand kann Buddies eine Vorauszahlung verlangen; dies wird bei der Terminabsprache mitgeteilt. Solche Termine sind bis zum vollständigen Zahlungseingang nur vorgemerkt und können von Buddies bis dahin freigegeben werden.

§ 15 Termine, Absagen, Nichterscheinen und Verspätungen

- (1) Buddies arbeitet auf Terminbasis; Termine ohne Voranmeldung („Walk-ins“) sind nur nach freier Kapazität möglich. Buddies kann Termine, die bei einer bestimmten Mitarbeiterin bzw. einem bestimmten Mitarbeiter gebucht wurden, in Ausnahmefällen auch kurzfristig auf eine andere qualifizierte Person umbuchen.
- (2) Absagen müssen spätestens 24 Stunden vor dem Termin erfolgen – telefonisch während der Geschäftszeiten unter 089 693149640 (zentrale Hotline), per E-Mail an info@buddiesworld.de oder im Online-Buchungssystem.
- (3) Sagt der Kunde schuldhaft verspätet ab oder erscheint er ohne Absage nicht („No-Show“), kann Buddies für den nächsten Termin eine Anzahlung von 50 % des voraussichtlichen Preises

verlangen. Erscheint der Kunde ein weiteres Mal ohne rechtzeitige Absage nicht, kann Buddies 80 % des zuvor ermittelten Terminpreises als Schadenspauschale in Rechnung stellen. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass Buddies kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

- (4) Bei einer Verspätung ab 15 Minuten kann die Durchführung des Termins nicht mehr garantiert werden; die bereits verstrichene reservierte Zeit kann berechnet werden. Erscheint der Kunde nicht innerhalb von 15 Minuten nach Terminbeginn, gilt Absatz 3.

§ 16 Filzschur und typische Risiken der Fellpflege

- (1) Ist das Fell stark verfilzt, kann eine Filzschur aus Tierschutzgründen erforderlich sein. Buddies klärt den Kunden vorher über die Risiken auf; der Kunde bestätigt dies in der Einverständniserklärung Filzschur.
- (2) Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass auch bei fachgerechter Arbeit typische Risiken der Fellpflege bestehen, insbesondere Hautirritationen, Rötungen oder kleine Schnittverletzungen nach einer notwendigen Filzschur, Reaktionen auf Pflegeprodukte trotz ausgewiesener Verträglichkeit sowie Verletzungen infolge starker Unruhe des Hundes trotz entsprechender Vorsichtsmaßnahmen. Für solche Folgen haftet Buddies nur nach § 8 Abs. 1 und 2. Kosten einer im Zusammenhang mit einer notwendigen Filzschur erforderlichen tierärztlichen Behandlung trägt der Kunde, soweit Buddies keine Pflichtverletzung trifft.
- (3) Für Schnitte nach ausdrücklichem Kundenwunsch, die vom Rassestandard abweichen, schuldet Buddies keinen bestimmten optischen Erfolg.

§ 17 Beanstandungen und Nachbesserung

- (1) Der Kunde soll den Hund unmittelbar bei der Abholung auf erkennbare Mängel der Behandlung prüfen, damit diese sofort korrigiert werden können.
- (2) Liegt ein von Buddies zu vertretender Mangel vor, der nicht sofort korrigiert werden kann, ist Buddies zunächst zur Nachbesserung in einem kurzfristig zu vereinbarenden Termin berechtigt und verpflichtet. Erst wenn die Nachbesserung fehlschlägt oder unzumutbar ist, kann der Kunde weitere gesetzliche Rechte geltend machen.

§ 18 Abholung nach dem Grooming

Buddies benachrichtigt den Kunden etwa 15 Minuten vor Fertigstellung per SMS oder E-Mail. Der Hund ist pünktlich abzuholen.

Teil C – Besondere Bestimmungen für Betreuungsleistungen (Hundetagesstätte)

§ 19 Betreuungsleistungen und Gruppenbetreuung

- (1) Buddies betreut den Hund an dem im Betreuungsvertrag genannten Standort. Die Betreuung umfasst die Beaufsichtigung, Beschäftigung und Versorgung des Hundes in der Gruppe durch geschultes Personal während der vereinbarten Betreuungszeiten.
- (2) Die Hunde werden in beheizten Innenräumen und – je nach Witterung – auf umzäunten Außenflächen betreut. Jeder Hund hat einen eigenen Ruheplatz. Das Team achtet auf einen ausgewogenen Wechsel von Aktivität und Ruhe. Die Gruppen werden nach Verträglichkeit zusammengestellt.
- (3) Die Zusammensetzung der Gruppen, die Betreuungspersonen und der Tagesablauf richten sich nach dem Betreuungskonzept von Buddies und dem Wohl der Hunde. Ein Anspruch auf eine bestimmte Gruppe, Betreuungsperson oder Räumlichkeit besteht nicht.

- (4) Der Kunde weiß, dass Hunde in der Gruppe spielen, rennen und sich auch körperlich auseinandersetzen. Trotz sorgfältiger Aufsicht können dabei kleinere Verletzungen (z. B. Kratzer, oberflächliche Bisswunden, Zerrungen) und die Übertragung von Krankheiten oder Parasiten (z. B. Zwingerhusten, Giardien) nicht vollständig ausgeschlossen werden. Buddies haftet hierfür nur nach § 8 Abs. 1 und 2.
- (5) Über besondere Vorkommnisse (z. B. Verletzungen, Unwohlsein, Durchfall, Erbrechen, Konflikte mit anderen Hunden) informiert Buddies den Kunden spätestens bei der Abholung, bei Bedarf sofort.
- (6) Soweit Buddies Rabatte auf andere Leistungen (z. B. Grooming, Training) für Betreuungskunden gewährt, ergeben sich diese aus dem Betreuungsvertrag bzw. der Preisliste.

§ 20 Aufnahme: Hundefragebogen, Kennenlerntermin und Probetag

- (1) Voraussetzung für jede Betreuung ist, dass der Kunde den Hundefragebogen vollständig ausgefüllt hat und der Hund nach einem persönlichen Kennenlerntermin einen Probetag erfolgreich absolviert hat. Am Probetag beurteilt Buddies die Verträglichkeit des Hundes mit Menschen und anderen Hunden und seine Eignung für die Gruppenbetreuung.
- (2) Der Probetag wird nach der Preisliste bzw. der Probetag-Vereinbarung berechnet (derzeit 50 €) und ist am Probetag fällig. Schließt der Kunde im Anschluss ein Abonnement ab oder kauft er eine Mehrfachkarte, wird der Betrag angerechnet. Kann der Probetag nicht stattfinden, weil der Impfnachweis fehlt oder der Hund nach § 21 nicht betreut werden kann, wird der Betrag nicht erstattet.
- (3) Aus dem Probetag ergibt sich für keine Seite ein Anspruch auf Abschluss eines Betreuungsvertrages. Buddies teilt dem Kunden nach dem Probetag mit, ob der Hund aufgenommen werden kann. Buddies kann bei Bedarf einen weiteren Probetag oder eine Eingewöhnungsphase vorschlagen.
- (4) Buddies kann die Gruppentauglichkeit eines Hundes auch später neu beurteilen, insbesondere nach Verhaltensänderungen, Beißvorfällen oder längeren Betreuungspausen.

§ 21 Betreuungsvoraussetzungen, Krankheit und Läufigkeit

- (1) Der Hund muss mindestens gegen Staupe, Hepatitis, Parvovirose, Parainfluenza (SHPPi), Leptospirose (L4) und Tollwut geimpft sein. Eine Impfung gegen Zwingerhusten wird dringend empfohlen. Der Impfpass bzw. EU-Heimtierausweis ist vor der ersten Betreuung und danach nach jeder Auffrischung unaufgefordert vorzulegen. Ohne gültigen Impfnachweis ist keine Betreuung möglich.
- (2) Welpen werden ab einem Alter von 16 Wochen und nach abgeschlossener Grundimmunisierung aufgenommen. Bis zum Alter von sechs Monaten fällt ein Welpenzuschlag nach der Preisliste an.
- (3) Der Hund kann nicht betreut werden, wenn er
 - a) ansteckende oder fiebrige Erkrankungen oder entsprechende Symptome (z. B. Husten, Durchfall, Erbrechen) hat oder mit Parasiten befallen ist,
 - b) offene oder nicht verheilte Verletzungen hat, frisch operiert ist oder in seiner Belastbarkeit erheblich eingeschränkt ist,
 - c) läufig ist (Vor- und Standbrunst); der Kunde teilt Buddies den Beginn der Läufigkeit unverzüglich mit.
- (4) Treten während der Betreuung Krankheitssymptome oder Anzeichen einer Läufigkeit auf, holt der Kunde den Hund nach Aufforderung zeitnah, spätestens innerhalb von drei Stunden, ab.
- (5) Erkrankt der Hund an einer ansteckenden Krankheit (z. B. Zwingerhusten, Giardien), die er während der letzten Betreuungstage gehabt haben kann, informiert der Kunde Buddies

unverzüglich, damit andere Kunden gewarnt und Hygienemaßnahmen ergriffen werden können. Eine Wiederaufnahme kann von einer tierärztlichen Bescheinigung abhängig gemacht werden.

§ 22 Öffnungs-, Bring- und Abholzeiten, Schließtage, Verspätungen

- (1) Öffnungs-, Bring- und Abholzeiten ergeben sich aus dem Betreuungsvertrag bzw. den Angaben für den jeweiligen Standort auf www.buddiesworld.de. Die Hundetagesstätte ist an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen geschlossen. Darüber hinaus kann Buddies an bis zu zehn Tagen pro Kalenderjahr schließen (z. B. Betriebsferien, Teamtage); diese Tage werden mindestens acht Wochen im Voraus bekannt gegeben.
- (2) Eine halbtägige oder stundenweise Betreuung ist nach Absprache möglich. Sie wird als ganzer Betreuungstag berechnet, da der Platz nicht anderweitig vergeben werden kann.
- (3) Wird der Hund nach Ende der Bringzeit gebracht oder nach Ende der Abholzeit abgeholt, fällt jeweils eine Verspätungspauschale nach der Preisliste an (derzeit 10 € je angefangene 15 Minuten). Der Kunde informiert Buddies vorab über jede Verspätung. Bei verspätetem Bringen kann Buddies die Aufnahme am selben Tag ablehnen, wenn der Gruppenablauf dadurch erheblich gestört würde; der Tag gilt dann als in Anspruch genommen.
- (4) Ist der Hund 60 Minuten nach Ende der Abholzeit nicht abgeholt und ist weder der Kunde noch ein Notfallkontakt erreichbar, darf Buddies den Hund auf Kosten des Kunden in einer geeigneten Einrichtung (z. B. Tierpension) sicher unterbringen.
- (5) Wiederholte erhebliche Verspätungen trotz Abmahnung berechtigen Buddies zur außerordentlichen Kündigung nach § 26.

§ 23 Spaziergänge, Ausstattung und Sicherheitsmaßnahmen

- (1) Der Kunde ist damit einverstanden, dass der Hund von Mitarbeitenden von Buddies – auch gemeinsam mit anderen Hunden der Gruppe – außerhalb der Betreuungsräume ausgeführt wird. Ob, wann und wie lange ein Spaziergang stattfindet, entscheidet Buddies nach Wetter, Alter und Belastbarkeit des Hundes und unter Berücksichtigung der Angaben im Hundefragebogen.
- (2) Außerhalb der Betreuungsräume und umzäunten Außenflächen werden die Hunde grundsätzlich an der Leine geführt. Schleppleine oder Freilauf sind nur möglich, wenn der Kunde dem in Textform zugestimmt hat und Buddies den Hund nach regelmäßiger Betreuung als zuverlässig abrufbar einschätzt; die Entscheidung trifft die Betreuungsperson tagesaktuell. Ein Anspruch auf Freilauf besteht nicht. Unsichere oder fluchtgefährdete Hunde können mit einem GPS-Tracker und doppelter Sicherung ausgestattet werden.
- (3) Buddies empfiehlt für die Gruppenbetreuung ein gut sitzendes Halsband; Geschirre erhöhen beim Spielen das Verletzungsrisiko. Buddies darf Geschirre während der Betreuung abnehmen.
- (4) Wenn es zum Schutz aller Beteiligten erforderlich ist, darf Buddies einem Hund vorübergehend einen Maulkorb anlegen oder ihn von der Gruppe trennen. Buddies bespricht dies mit dem Kunden.
- (5) Markiert ein Hund in den Innenräumen, darf Buddies ihm aus hygienischen Gründen eine Hundewindel bzw. Markierbinde anlegen und informiert den Kunden darüber. Auf Bitte von Buddies bringt der Kunde künftig passende Windeln bzw. Markierbinden mit.
- (6) Fütterung erfolgt nach Absprache. Der Kunde gibt eigenes Futter in einem beschrifteten Behälter mit; alternativ füttert Buddies gegen Aufpreis nach der Preisliste. Für Unverträglichkeiten gegenüber von Buddies gestelltem Futter haftet Buddies nur, wenn der Kunde sie im Hundefragebogen angegeben hat, im Übrigen nach § 8.

§ 24 Abonnement (feste Betreuungstage)

- (1) Beim Abonnement wird der Hund an den im Betreuungsvertrag vereinbarten festen Wochentagen betreut. Die vereinbarten Tage sind für die Planung von Personal und Gruppen verbindlich. Einzelne Tage können nach Absprache und freier Kapazität getauscht werden; ein Anspruch darauf besteht nicht.
- (2) Ein Wechsel in einen Tarif mit mehr Betreuungstagen ist nach freier Kapazität jederzeit zum nächsten Monatsersten möglich. Ein Wechsel in einen Tarif mit weniger Betreuungstagen ist mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende möglich.
- (3) Der Monatsbeitrag ist ein Pauschalpreis für den fest reservierten Betreuungsplatz. Er ist monatlich im Voraus zum dritten Werktag fällig und wird per SEPA-Lastschrift eingezogen. Beginnt der Vertrag im laufenden Monat, wird der erste Beitrag anteilig berechnet. Schließstage nach § 22 Abs. 1 sind im Beitrag berücksichtigt.
- (4) Einzelne Fehltage – etwa wegen Urlaub oder sonstiger Verhinderung des Kunden – mindern den Beitrag nicht und können nicht nachgeholt werden. Kann der Hund wegen Krankheit oder Verletzung an mehr als fünf aufeinanderfolgenden Betreuungstagen nicht kommen, können die ausgefallenen Tage gegen Vorlage einer tierärztlichen Bescheinigung innerhalb von drei Monaten nach freier Kapazität nachgeholt werden. Eine Erstattung oder Minderung des Beitrags erfolgt nicht.
- (5) Buddies kann den Beitrag frühestens zwölf Monate nach Vertragsbeginn und danach höchstens einmal in zwölf Monaten anpassen, um gestiegene Kosten (z. B. Personal, Miete, Energie) auszugleichen. Die Anpassung wird mindestens zwei Monate vorher in Textform angekündigt. Der Kunde kann den Vertrag in diesem Fall zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Anpassung außerordentlich kündigen; Buddies weist in der Ankündigung darauf hin.
- (6) Das Abonnement wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Seiten mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende in Textform (z. B. E-Mail an daycare@buddiesworld.de) gekündigt werden.
- (7) Stirbt der Hund oder kann er nach tierärztlicher Bescheinigung dauerhaft nicht mehr betreut werden, kann der Kunde den Vertrag zum Ende des laufenden Monats kündigen. Endet der Vertrag vorzeitig, erstattet Buddies bereits gezahlte Beiträge für die Zeit nach Vertragsende tagesgenau.

§ 25 Mehrfachkarte

- (1) Inhaber einer Mehrfachkarte buchen einzelne Betreuungstage mindestens 48 Stunden im Voraus über die Buddies Card bzw. das Kundenkonto oder per E-Mail an daycare@buddiesworld.de. Buddies bestätigt die Buchung nach freier Kapazität; Abonnementkunden haben bei der Platzvergabe Vorrang.
- (2) Eine gebuchte Betreuung kann bis zwei Werktage vor dem Betreuungstag kostenfrei abgesagt werden. Bei späterer Absage oder Nichterscheinen wird der Tag von der Karte abgebucht. Kann der Hund wegen akuter Erkrankung, Verletzung oder Läufigkeit nicht kommen, wird der Tag nicht abgebucht, wenn die Absage spätestens am Betreuungstag bis 08:00 Uhr erfolgt. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass Buddies kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
- (3) Der Kartenpreis ist vor der ersten Nutzung der Karte fällig. Es gilt der Preis zum Zeitpunkt des Kartenkaufs; Preisänderungen gelten nur für danach gekaufte Karten.
- (4) Eine Mehrfachkarte ist zwölf Monate ab Kaufdatum gültig; nicht genutzte Tage verfallen danach. Buddies erinnert rechtzeitig vor Ablauf an ein verbleibendes Guthaben. Karten gelten nur für den im Betreuungsvertrag genannten Hund und sind nicht übertragbar.

- (5) Der Rahmenvertrag für Mehrfachkarten kann vom Kunden jederzeit, von Buddies mit einer Frist von einem Monat in Textform gekündigt werden. Bei Kündigung durch den Kunden bleiben bereits gekaufte Karten bis zum Ende ihrer Gültigkeit nutzbar. Nicht genutzte Tage erstattet Buddies anteilig, wenn Buddies ordentlich oder nach § 26 Abs. 2 lit. a oder b kündigt oder wenn der Hund stirbt oder nach tierärztlicher Bescheinigung dauerhaft nicht mehr betreut werden kann.

§ 26 Außerordentliche Kündigung und Ausschluss von der Betreuung

- (1) Das Recht beider Seiten zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (2) Ein wichtiger Grund für Buddies liegt insbesondere vor, wenn
- a) der Hund andere Hunde oder Menschen gefährdet oder nicht mehr gruppentauglich ist,
 - b) die Betreuung in der Gruppe dem Hund selbst nicht zuzumuten ist (z. B. dauerhafte Angst oder Überforderung) – in diesem Fall spricht Buddies vorher mit dem Kunden,
 - c) der Kunde trotz Abmahnung wiederholt gegen den Betreuungsvertrag, diese AGB oder die Betreuungsregeln verstößt, insbesondere durch wiederholt verspätete Abholung,
 - d) der Kunde mit mindestens zwei Monatsbeiträgen in Verzug ist oder
 - e) wesentliche Angaben zu Gesundheit oder Verhalten des Hundes falsch oder unvollständig waren.
- (3) Bis zur Klärung eines Vorfalls nach Absatz 2 lit. a oder b kann Buddies den Hund vorübergehend von der Betreuung ausschließen. Fällt die Betreuung dadurch aus und trifft den Kunden kein Verschulden, erstattet Buddies den anteiligen Beitrag bzw. schreibt den Tag gut.
- (4) Kündigungen bedürfen der Textform.

Teil D – Schlussbestimmungen

§ 27 Schlussbestimmungen

- (1) Änderungen dieser AGB teilt Buddies Kunden mit laufenden Betreuungsverträgen mindestens zwei Monate vor Inkrafttreten in Textform mit. Für bestehende Verträge gelten sie nur, wenn der Kunde ihnen in Textform zustimmt.
- (2) Erklärungen, Buchungen, Absagen und Kündigungen können in Textform (z. B. E-Mail oder Kundenkonto) abgegeben werden, soweit in diesen AGB nichts anderes bestimmt ist.
- (3) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit dadurch nicht der Schutz zwingender Bestimmungen des Rechts des Staates entzogen wird, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.
- (4) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten Hamburg. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.
- (5) Buddies ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.
- (6) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften.

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Buddies GmbH, Michaelisstraße 24, 20459 Hamburg, Telefon: 089 693149640 (zentrale Hotline), E-Mail: info@buddiesworld.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Besonderer Hinweis

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn wir die Dienstleistung vollständig erbracht haben und Sie vor der Buchung ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir mit der Ausführung der Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen, und Sie Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren.

– Ende der Widerrufsbelehrung –

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An Buddies GmbH, Michaelisstraße 24, 20459 Hamburg, E-Mail: info@buddiesworld.de:

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am (*)/erhalten am (*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(*) Unzutreffendes streichen.