

Achterdries 29
9050 Gentbrugge
BE43 0019 3297 7301
GEBABEBB



info@chatogand.be
+32 09/395.71.95
www.chatogand.be
BE 0828 948 835



Therapie



Kattenhotel



Thuiswacht



Trimster



Boutique



Kattenvervoer



Lezingen

Algemene voorwaarden Chat-o-Resort

Reserveren

Een definitieve reservatie is geldig vanaf het moment dat de klant het voorstel van Chat-o-Gand BV bevestigt. Dit kan via e-mail of elk ander schriftelijk communicatiemiddel.

Dit is dan ook de datum waarop de wettelijke overeenkomst tot stand komt met Chat-o-Gand BV.

Het voorstel bevat het volgende gegevens:

- Alle contactgegevens van Chat-o-Gand BV
- De details van de reservatie, startdatum, einddatum, gekozen formule
- Totaal verschuldigd bedrag berekend op basis van de door de klant verstrekte gegevens en gekozen opties
- Directe link naar de geldende algemene voorwaarden of voorwaarden in bijlage

Aanpassingen aan de reservatie op vraag van de klant of door omstandigheden kunnen een meerprijs teweegbrengen, nooit een vermindering.

De meest courante aanpassingen zijn:

- Extra dagen wegens vertraging of gewijzigde plannen. De dagprijs wordt dan gerekend voor de extra dagen.
- Extra dienst volgens noodzaak bvb directe medische behandeling.
- Voor een bezoek aan de dierenarts zijn we genoodzaakt om extra kosten in rekening te brengen bovenop de kosten die de dierenarts aanreken en rekenen we de geldende km-vergoeding aan.
 - De kosten van de dierenarts kunnen pas bij onderzoek bepaald worden.
- Extra dienst op vraag van de klant bvb vachtverzorging of het halen van medicatie of speciale voeding bij de apotheek.

Aanpassingen aan de reservatie vereisen een schriftelijk akkoord van Chat-o-Gand in functie van haalbaarheid.

Natuurlijk komen we de klant in de mate van het mogelijke tegemoet.

Ophalen en brengen

- Het Resort vrijblijvend bezoeken voor u een reservatie maakt of uw kat brengen/ophalen kan op afspraak. Een afspraak is te bekomen per telefoon of mail. Gelieve rekening te houden met de openingsuren waarbinnen u een afspraak kan plannen. Indien u uw kat brengt of ophaalt buiten de openingsuren wordt er een extra kost gerekend.
- Breng uw kat in een veilige transportmand die kan afgesloten worden. Deze dient om veiligheidsredenen in de suite te verblijven en zal voor uw kat een extra herkenbare verstopplaats zijn (zelfs indien deze anders als onaangenaam ervaren wordt). Bij een evacuatie in nood kan uw kat direct veilig uit zijn suite meegenomen worden.

Vaccinaties

- Uw kat dient ingeënt te zijn tegen:
 - Kattenziekte: panleucopenie (typhus)
 - Niesziekte: rhinotracheitis (coryza)
 - Leucose
- De vaccinaties moeten ten minste 3 weken voor het verblijf toegediend zijn.
- De vaccinaties moeten hernieuwd worden afhankelijk van het type vaccin.
- Kittens dienen hun volledige vaccinatieschema doorlopen hebben.
- Het is wettelijk verplicht het vaccinatieboekje tijdens het verblijf van uw kat in het Resort te bewaren. Indien u geen vaccinatieboekje bij heeft, kunnen wij uw kat helaas niet opvangen. Ook indien bij aanvang van een verblijf blijkt dat uw kat niet in orde is met de wettelijke vaccinaties, mogen wij haar niet aanvaarden. We beschouwen dit als een last minute annulatie. Zie kopje "Annuleren".
 - Bij twijfel omtrent de geldigheid van vaccinaties wordt de verantwoordelijke dierenarts van het Resort gecontacteerd, de mogelijke extra kosten die hier aan verbonden zijn, zijn ten laste van de klant.

Parasietenbestrijding

Vlooien

- Elke kat moet vlak voor het verblijf ontvlooid zijn, alsook de maand voordien. We vragen dat u noteert in uw vaccinatieboekje wanneer dit gedaan werd (bewaars graag de verpakkingen of vraag een bewijs aan uw dierenarts).
- Indien u geen bewijs kan voorleggen van ontvlooiing zijn we genoodzaakt zelf een behandeling toe te passen en deze extra aan te rekenen.
 - Dit is te vermijden aangezien we de poezen de eerste uren liever op hun gemak willen stellen.
 - Ontvlooiing in het hotel brengt **een meerkost van 19 euro incl btw** met zich mee per kat.
- Indien uw kat vlooiën heeft bij aanvang van het verblijf kunnen wij deze helaas niet aanvaarden.



- Indien wij tijdens het verblijf toch vlooien vaststellen zijn wij genoodzaakt een behandeling aan te rekenen alsook een extra behandeling van de omgeving. **Daarvoor kan er een extra poetskost aangerekend worden.**

Wormen

- Uw kat dient om de drie maanden ontwormd te worden. Graag ook een bewijs hiervan meebrengen dat de ontworming voor het verblijf in orde werd gebracht (verpakking of bewijs van uw dierenarts).

Ziekte

- Indien uw kat besmettelijk ziek blijkt bij het inchecken kunnen wij uw kat helaas niet aanvaarden.
- Indien uw kat ziek wordt tijdens het verblijf, contacteren wij de Resort-dierenarts. **Alle extra kosten die dit met zich meebrengt zijn dan ter uwer laste.**

Medicatie toedienen

- Medicatie geven is inbegrepen in de prijs maar de kat dient het gewoon te zijn om dit op de gebruikelijke wijze te krijgen EN dit toe te laten door vreemden.

Betalingsvoorwaarden

- Het volledige bedrag dient binnen 14 dagen van het bevestigen van uw reservatieaanvraag te zijn voldaan.
- Het volledige bedrag dient ten laatste voldaan zijn voor de start van het verblijf van uw kat in het Resort.
- Indien uw kat langer blijft dan gepland worden de extra dagen aangerekend bij het ophalen van de kat aan de geldende dagprijs.
- Indien uw kat vroeger wordt opgehaald dan afgesproken, worden de overige dagen niet terugbetaald daar de suite dan niet voor andere aanvragen beschikbaar was.
- Indien uw kat later wordt gebracht dan afgesproken, worden de voorbehouden dagen niet terugbetaald.
- Bij het niet of onvolledig betalen van het verschuldigde bedrag kunnen er nalatigheid kosten, administratieve kosten, alsook gerechtelijke interest en extra rechtsplegingsvergoeding worden aangerekend.
 - De eerste herinnering via email is gratis. Waarna je een extra 14 dagen tijd hebt om aan de betaling te voldoen.
 - Indien een betaling dan nog niet voldaan wordt, dienen we per aangetekend schrijven de factuur te versturen. De forfaitaire schadevergoeding wordt toegevoegd. De forfaitaire schadevergoeding is zoals wettelijk bepaald (ter illustratie op 1 september 2023) dan:
 - 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk is aan 150 euro;
 - 30 euro vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo zich situeert tussen 150,01 en 500 euro;



- 65 euro vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro, met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger is dan 500 euro.
- Indien de betaling uitblijft, wordt er een incassobureau ingeschakeld.
- Bij niet-betaling van de factuur op de gestelde datum vervallen alle toegestane kortingen (bv indien u een korting kreeg voor een langdurig verblijf) is vanaf de 14de dag na de gratis herinnering en zonder bijkomende voorafgaande ingebrekestelling verwijlinterest verschuldigd ten belope van:

De verwijlinteresten zijn dan de referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten (zoals bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties). Ter info: Voor het 2de semester 2023 bedraagt de toepasselijke wettelijke rentevoet voor betalingsachterstand bij handelstransacties 12%.

Prijzen

- Vermelde prijzen voor een verblijf zijn inclusief BTW en gelden per begonnen dag, tenzij anders vermeld.
- Het aanbod van prijzen is bindend behoudens vergissing of vergetelheid van Chat-o-Gand BV, discrepantie met geafficheerde prijzen.

Annuleren

Raadpleeg indien van toepassing uw reisorganisatie. Sommige reisannulatieverzekeringen dekken ook de annulatiekosten van dierenverblijven. Wij leveren een attest op aanvraag.

- Annuleren door de klant kan kosteloos tot 14 dagen na de bevestiging van het voorstel van Chat-o-Gand.
Dit punt vervalt voor last-minutes reservaties waar de tijd tussen het aangaan van de overeenkomst en de start van reservatie korter is dan 14 dagen.
- Bij annuleren door de klant meer dan 30 dagen vóór aanvangsdatum van de oppasperiode wordt 50% van het totale bedrag aangerekend.
- Bij annuleren door de klant minder dan 30 dagen (dag 30 inbegrepen) vóór aanvangsdatum oppasperiode wordt er 90% van het totale bedrag aangerekend.
- Bij gedeeltelijk annuleren door de klant gelden dezelfde termijnen en annulatiepercentages als bovenstaand. Dit gaat dan bvb over een aantal dagen minder.
- Bij annuleren door Chat-o-Gand BV voor de aanvang van een verblijf bij Chat-o-Gand BV en Chat-o-Gand BV is niet in staat een (vervang)oppas/vervangverblijf te regelen, wordt het reeds betaalde bedrag (door de klant) teruggestort en een schadevergoeding van €25. (Eventuele



opgelopen schade door annulatie van Chat-o-Gand, kan niet op Chat-o-Gand BV verhaald worden).

- Defacto annulering: indien u niet verwittigt dat uw kat niet komt, wordt er 90% van het totale bedrag aangerekend.
- Defacto annulering: indien u niet in orde bent met de wettelijke vaccinaties (zie vaccinaties) of het vaccinatieboekje niet kan voorleggen bij aankomst mogen wij uw kat(ten) niet aanvaarden en wordt er 90% van het totale bedrag in rekening aangerekend.

Annuleren door overmacht

- Annulatie door Chat-o-Gand BV door overmacht vb brand infrastructuur wordt het volledige bedrag terugbetaald. (Eventuele opgelopen schade door annulatie van Chat-o-Gand BV, kan niet op Chat-o-Gand BV verhaald worden).
- Annulatie door de klant door overmacht is niet van toepassing op deze overeenkomst.

Bij het aangaan van de overeenkomst gaan beide partijen zowel Chat-o-Gand als de klant een verplichting aan:

- ❖ Chat-o-Gand BV reserveert een suite voor een overeengekomen periode met de daarbij horende zorgen.
- ❖ De klant zijn verplichting in de overeenkomst is de betaling van de reservatie en dat de kat voldoet aan de wettelijke voorwaarden qua vaccinaties en parasitaire bescherming.

Het brengen van de poes behoort niet tot de verplichting. Het annuleren van een reservatie door externe omstandigheden waar de klant zelf niet kan aandoen (ziekte, annulering reis, pandemie, ziekte van de kat,...) is geen geldige reden om "overmacht" in te roepen. Dat betekent dat steeds de betaling verschuldigd blijft zoals overeengekomen in de overeenkomst.

Extra informatie (Burgerlijk wetboek artikel 1147 en 1148):

"Overmacht" is de onmogelijkheid tot uitvoering van de overeenkomst. Men bedoelt hiermee de absolute onmogelijkheid. "Overmacht" vanuit het standpunt van de klant, op deze overeenkomst, kan enkel ingeroepen worden indien er letterlijk helemaal geen mogelijkheden meer zijn om te betalen want dit is de verplichting die er als klant aangegaan is bij de overeenkomst.

Overmacht vanuit het standpunt van de klant kan enkel uitgesproken worden door een rechter. Het melden dat er niet kan betaald worden is niet voldoende om hier aanspraak op te maken.



Omboekingen met Vouchers*

Je kan bij aanvang van je reservatieaanvraag een "FLEXIVOUCHER" aankopen, dit houdt het volgende in:

- Je voegt de voucher toe bij je reservatie.
- Je hebt met de voucher de mogelijkheid om je reservatie éénmalig te verplaatsen binnen het jaar, te rekenen vanaf dat je reservatie normaal van start zou gaan. Dit is uiteraard afhankelijk van de beschikbare plaats op het gekozen moment. Tijdig opnieuw inboeken is aangeraden.
- Je kan de voucher inzetten ieder moment voor de aanvang van je reservatie.
- Je mag de voucher inzetten en het aantal dagen splitsen over meerdere reservaties. Enkel de poetskost en andere gewenste extra's zullen extra worden aangerekend omdat dit een kost per verblijf is.
- Een volledige of een gedeeltelijke terugbetaling (*zoals vermeld in de algemene voorwaarden bij het kopje "Annuleren" p.4*) bij een uiteindelijke annulatie van de verplaatsing vervalt wanneer je de voucher activeert. De voucher is dus GEEN annulatieverzekering maar geeft je de mogelijkheid om eenmalig je reservatie te verplaatsen en dus je reeds betaalde bedrag in te zetten op een ander moment. Voor een annulatieverzekering informeer je best bij je reisagentschap.
 - *Bijvoorbeeld: Boek je een verblijf voor 1 juni 2022 en dien je dit verblijf te verplaatsen, dan kan dat eenmalig tot 1 juni 2023. Kan de verplaatste reservatie ook niet doorgaan, dan vindt er geen terugbetaling plaats zoals vermeld in de standaard algemene voorwaarden.*
- Indien je bij bevestiging van je reservatie geen voucher hebt aangeschaft en je reservatie kan niet doorgaan op het gewenste moment, zijn de standaard annulatieregels (*bij het kopje "Annuleren" p.4*) van toepassing en blijft de annulatievergoeding gelden. Je hebt dan niet de mogelijkheid de reservatie te verplaatsen.

Verantwoordelijkheid

- Het Resort kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor onvoorziene ongevallen, ziekte, overlijden of weglopen van uw kat tenzij dit door nalatigheid zou gebeuren van het Resort.
- Ondanks dat wij er alles aan doen om het uw kat zo goed mogelijk naar zijn zin te maken, kunnen we niet altijd voorkomen dat een kat ook na een verblijf eventueel ziek wordt of ongewenst gedrag vertoont. Hiervoor kunnen wij niet verantwoordelijk gesteld worden.
- Bij reservatie wordt steeds zo veel mogelijk informatie verzameld over uw kat om deze zo goed mogelijk te kunnen verzorgen tijdens haar verblijf. De



informatie die gegeven wordt op dat moment dient volledig naar waarheid ingevuld te worden.

Verzekering

Chat-o-Gand BV heeft een BA uitbating, toevertrouwd goed en na levering.

Bij AG polis nr 99.596.727 voor een vermengd vermogen.

De uitbetaling kan nooit meer bedragen dan de toegewezen bedragen uitbetaald door de verzekeringsmaatschappij.

Petcube

- Tijdens een verblijf wordt na reservatie een Petcube met bijhorende app ter beschikking gesteld.
- U heeft een goede verbinding nodig met een Wifi-netwerk (noodzakelijk voor het versturen van beelden)
- Chat-o-Gand BV behoudt het recht ten allen tijde de Petcube weg te draaien of uit te schakelen. Indien een verzorger niet in beeld wenst gebracht te worden kan dit bvb. gebeuren tijdens een verzorgingssessie.
- Uw kat zal mogelijks enkele dagen moeten wennen aan de nieuwe omgeving en het liefst even willen schuilen wat heel normaal en oké is. Mogelijks is uw kat daarom niet altijd zichtbaar. Indien de gemoedsstemming van de kat het toelaat zullen we zo veel mogelijk de rustplek van uw kat in beeld proberen zetten alsook andere voorzieningen maar kunnen dit niet garanderen.
- De dienstverlening van de Petcube is afhankelijk van de kwaliteit van uw wifi dekking thuis, op verplaatsing, performantie van uw GSM en de infrastructuur van Petcube.

Algemene voorwaarden: <https://petcube.com/nl-be/docs/terms-of-use/>

Privacy policy: <https://petcube.com/nl-be/docs/privacy-policy/>

Chat-o-Gand BV heeft geen impact op deze toolchain en neemt deze dienst af van derden en is dan ook niet verantwoordelijk voor technische storingen.

- Er kan geen vermindering van prijs gevraagd worden indien de app niet naar wens gewerkt zou hebben.
- Sommige camera's zijn uitgerust met nachtzicht, andere niet. Normaal heeft u sowieso de mogelijkheid gedurende de ochtend, dag en avond in de suite van uw kat te kijken (nacht is afhankelijk van de camera waarmee de suite is uitgerust). Er kan geen prijsvermindering gevraagd worden indien u een camera heeft zonder nachtzicht.

Updates

Bij aanvang van het verblijf spreken we af hoeveel persoonlijke updates u ontvangt per week. Doorgaans is dit 1-2.

Afhankelijk van wat er bij incheck is afgesproken, sturen wij u indien u dit wenst 1 of 2 updates per week per mail.

- Indien u meerdere keren wenst op de hoogte gehouden te worden kan u altijd zelf contact opnemen per mail, of per telefoon indien zo afgesproken.



Dagelijkse telefonische updates zijn helaas niet mogelijk (per mail zijn er meer mogelijkheden).

- Er kan geen vermindering van prijs gevraagd worden indien u niet alle updates ontvangen zou hebben of wenst te ontvangen.

Suites

- We proberen zo veel mogelijk uw wensen tegemoet te komen qua suites en u de keuze te geven. Indien het echter nodig is om de bezetting van het kattenhotel te optimaliseren in drukke tijden zoals hoogseizoen (doorgaans tijdens de vakanties) behouden wij het recht om uw kat in een andere gelijkwaardige suite onder te brengen. We trachten dan in de mate van het mogelijke rekening te houden met het type suite (bvb een suite in dezelfde gang). Het kan echter niet gegarandeerd worden.
- Een wijziging van suite door Chat-o-Gand BV geeft de klant geen recht op eventueel kosteloos annuleren. Bij annulatie zijn de annulatievoorwaarden van toepassing.

Contact en Bereikbaarheid tijdens het verblijf van de kat

- Bij dringende vragen kan u steeds telefonisch contact opnemen. Indien u geen gehoor krijgt (omdat we dan waarschijnlijk met een verzorging of consultatie bezig zijn), dient u een boodschap achter te laten. Bij een dringende aard contacteren we u uiteraard zo snel mogelijk terug!
- Bij niet-dringende vragen kan u het best per mail contact met ons opnemen. De mails worden dagelijks nagekeken en zo snel mogelijk beantwoord. Een heel groot deel van onze tijd gaat naar de verzorging van de katten. Daarbij willen we de rust bewaren en kunnen we helaas niet continu telefonisch bereikbaar zijn.

GDPR

Chat-o-Gand BV verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Belgische en Europese privacyverklaring.

- Uw gegevens worden niet verkocht aan derden voor commerciële doeleinden.
- Uw gegevens kunnen wel gedeeld worden aan volgende partijen om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen zoals de boekhouder, belastingdienst, onze controle dierenarts en andere overheidsdiensten waar wij wettelijk deze gegevens dienen aan te verstrekken.
- Uw gegevens worden intern gebruikt om onze diensten naar best vermogen te leveren en optimaliseren. Onder intern wordt verstaan Chat-o-Gand BV en al zijn medewerkers die deze gegevens strikt nodig hebben om de aan hun toevertrouwde taak tot een goed einde te brengen.
- Uw gegevens kunnen gebruikt worden voor direct marketing door Chat-o-Gand BV als u hier toestemming voor verleend heeft.

Voor verdere informatie, vragen, wijzigingen, verwijderen van uw gegevens of opmerkingen omtrent ons privacybeleid, kunt u terecht bij ing. Bart Verheyde en op privacy@chatogand.be

Bewaarperiode



De persoonsgegevens verwerkt voor klantenbeheer zullen worden bewaard gedurende de termijn die noodzakelijk is om aan de wettelijke vereisten te voldoen (onder andere op het gebied van boekhouding). Om onze dienstverlening te verbeteren en statistische berekeningen uit te voeren, dit is niet op naam.

Voor een periode van 10 jaar.

Klacht

De Klant beschikt over het recht om een klacht in te dienen bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel - commission@privacycommission.be).

Functie

- Tijdens een verblijf in het Resort worden geen therapeutische handelingen verricht of gedragsconsultaties gehouden tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Het Resort staat enkel en alleen in voor de opvang van uw kat, naar best vermogen. Voor behandeling van een eventueel probleemgedrag is het noodzakelijk dat u een afspraak maakt met de gedragstherapeut op een daarvoor voorzien moment.
- Bij het vaststellen van eventueel probleemgedrag brengen we u uiteraard wel op de hoogte.

Privacy

- Om de veiligheid van de hotelgasten te waarborgen, hebben wij geïnvesteerd in camerabewaking. Wanneer u op het terrein van Chat-o-Gand BV komt, wordt u gefilmd.

Geschillen

- Bij eventuele geschillen is alleen de rechtbank van Gent bevoegd.

Aanpassingen

- Chat-o-Gand BV behoudt het recht om aanpassingen te maken aan de algemene voorwaarden. De meest recente versie van de voorwaarden kan steeds opgevraagd worden of is leesbaar op de website. De cliënt kan geen aanspraak maken op voorwaarden uit eerdere versies dan de geldende versie bij het aangaan van de overeenkomst.
- Eventuele afwijkingen van de algemene voorwaarden dienen schriftelijk te worden vastgelegd in de overeenkomst.

De eigenaar verklaart bij een reservatie akkoord te zijn met al deze voorwaarden.
(Laatst gewijzigd op 11/09/2023)

