

Achterdries 29,
9050 Gentbrugge
BE50 0015 8879 3918
BIC GEBABEBB



info@chatogand.be
+32 (0) 489/32.66.93
www.chatogand.be
BTW BE 0820.660.382



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 bevestigt. Dit kan via e-mail of elk ander communicatiemiddel.

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

Het voorstel bevat het volgende gegevens:

- Alle contactgegevens van Chat-o-Gand
- 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 te weeg brengen, 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 (21 euro per half uur) bovenop de kosten die de dierenarts aanreken, rekenen we een km-vergoeding aan (0,5 euro/km).
 - De kosten van de dierenarts kunnen pas hij onderzoek bepaald worden.
- Extra dienst op vraag van de klant bvb vachtverzorging.

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 afhaalt 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 jaarlijks hernieuwd worden.
- 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.

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 15 euro** 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 vlooiën vaststellen zijn wij genoodzaakt een behandeling aan te rekenen alsook een extra behandeling van de omgeving. **Daarvoor zijn we genoodzaakt 65 euro extra aan te rekenen.**

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. **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.
- Vanaf 1 januari 2019 kan er een meerkost gerekend worden indien er meer dan 1 x per dag medicatie dient toegediend te worden op een vast uur bvb bij katten met diabetes.

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.
 - Indien een betaling niet voldaan wordt, dienen we per aangetekend schrijven de factuur te versturen. De verschuldigde kosten worden dan verhoogd met 25 euro.
 - Indien de betaling uitblijft, wordt er een incassobureau ingeschakeld waarbij de kosten opnieuw verhoogd worden met 75 euro standaard administratieve incassokost.
 - Bij niet-betaling van de factuur op de gestelde datum vervallen alle toegestane kortingen en is vanaf de vervalddag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verwijlntrest verschuldigd ten belope van 1,5% per maand op het factuurbedrag. Eveneens is in voorkomend geval van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een forfaitaire vergoeding verschuldigd ten belope van 15% van het factuurbedrag.
 - Alle extra kosten die dienen gemaakt te worden zijn ter uwer laste.

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, discrepantie met geafficheerde prijzen.



Annuleren

Raadpleeg indien van toepassing uw reisorganisatie. De meeste reisannulatie verzekeringen dekken ook de annulatie kosten 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 annuleren door Chat-o-Gand voor de aanvang van een verblijf bij Chat-o-Gand en Chat-o-Gand 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 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(en) niet aanvaarden en wordt er 90% van het totale bedrag in rekening aangerekend.

Annuleren door overmacht

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

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 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 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 ok is. Mogelijks is uw kat daarom niet altijd zichtbaar. Indien de gemoedstemming 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 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

Afhankelijk van het pakket dat u gekozen heeft sturen wij u indien u dit wenst 1 of 2 updates per week per mail.

- Het basispakket heeft 1 update per week. Wenst u intensiever op de hoogte gehouden te worden raden we u aan om het all-inclusive activiteitenpakket te nemen.
- Het all-inclusive activiteitenpakket en de formule "Op de schoot bij de therapeut" kunnen 2 updates bevatten per week. Indien u meerdere keren wenst op de hoogte gehouden te worden kan u altijd zelf contact opnemen per mail, of uitzonderlijk 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.
- Uiteraard houden we u op de hoogte indien er iets zou zijn met uw kat, ongeacht het gekozen pakket.

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 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, 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 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 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 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. 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 komt, wordt u gefilmd.

Geschillen

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

Aanpassingen

- Chat o Gand 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 22/12/2018)

