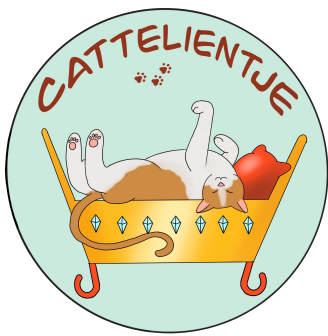




# Algemene voorwaarden

## Reserveren

De klanten kunnen reserveren via het online bookingsysteem of via het invulformulier op de website. Zodra Cattelientje het voorstel bevestigd heeft via mail en het voorschot betaald is door de klant, is de reservatie definitief. Bij een reservatie gaat de klant akkoord met de algemene voorwaarden die terug te vinden zijn op de website.

Eventuele aanpassingen van de reservatie door de klant kunnen voor een meerprijs zorgen, nooit een vermindering.

Voorbeelden van aanpassingen zijn:

- Een verlenging van het verblijf wegens onvoorziene omstandigheden. Hierbij wordt de dagprijs bijgeteld bij elke extra dag in het verblijf.
- Een extra dienst zoals bvb een medische behandeling, vachtverzorging of afhalen van speciale voeding of medicatie.
- Eventuele aanpassingen van het verblijf moeten bevestigd worden door een schriftelijk akkoord van Cattelientje. Dit omwille van de haalbaarheid. Uiteraard proberen we alle klanten in de mate van het mogelijke tegemoet te komen.

Voor het verblijf moet uw kat:

- Gesteriliseerd/gecastreerd zijn op uiterlijk 1/1/2020 of wanneer de kat maximaal 5 maanden oud is. Niet-gecastreerde katers en niet-gesteriliseerde kattinnen worden niet toegelaten in het hotel!
- De nodige vaccinaties en ontworming/ontvlooiing gehad hebben (zie onder).
- Geen besmettelijke ziekte hebben. Indien de kat ziek wordt tijdens het verblijf, zullen wij de verantwoordelijkheid nemen om naar de dierenarts te gaan op kosten van de klant.

## Ophalen en brengen

Brengen en ophalen van jouw kat kan enkel op het op voorhand afgesproken tijdstip. Zo kunnen we zorgen voor een goede en vlotte werking van ons hotel. Een afspraak is te bekomen per telefoon of mail. Gelieve rekening te houden met de openingsuren waarbinnen je een afspraak kan plannen.

Breng jouw kat in een stevige en veilige transportmand die kan afgesloten worden. Deze mand zal nadien in het verblijf geplaatst worden zodat de kat een herkenbare verstopplaats heeft. Bij een noodzakelijk (spoed)transport kan jouw kat meteen veilig vervoerd worden.

## Vaccinaties

Jouw kat dient ingeënt te zijn tegen:

- Kattenziekte: panleucopenie (typhus)
- Niesziekte: rhinotracheitis (coryza)
- Leucose

Meer info over deze vaccinaties: [https://www.cattelientje.be/faq-s/887809\\_welke-vaccinaties-zijn-verplicht](https://www.cattelientje.be/faq-s/887809_welke-vaccinaties-zijn-verplicht)

- Alle vaccinaties dienen minimum 1 week voor het verblijf geplaatst te zijn!
- Volwassen katten dienen jaarlijks ingeënt te worden.
- Kittens dienen hun volledige vaccinatieschema doorlopen hebben: op 8 weken en 12 weken tegen kattenziekte en niesziekte, Leucose op 12 weken en 16 weken.
- Indien jouw kat meer dan 1 jaar niet meer is gevaccineerd is tegen kattenziekte, niesziekte en leucose, dan worden de vaccinaties 2x toegediend met een periode van 1 maand ertussen.
- Bij elke reservatie wordt een foto van het vaccinatieboekje gevraagd zodat Cattelientje de vaccinaties kan controleren. Indien deze foto niet wordt bezorgd, heeft Cattelientje het recht de reservatie te annuleren.
- Het is wettelijk verplicht om het vaccinatieboekje bij de kat in het hotel achter te laten. Indien je geen vaccinatieboekje heeft, mogen wij jouw kat niet aannemen.
- Als bij aanvang van het verblijf blijkt dat de kat niet in orde is met de vaccinaties, wordt het verblijf geannuleerd onder de annulatievoorwaarden. Je kan dan ook niet rekenen op een (gedeeltelijke) terugbetaling van het verblijf. Het verblijf wordt dan volledig aangerekend. Goed checken dus :- ) en bij twijfel helpen we je graag verder, maar het is de verantwoordelijkheid van de klant om ons een foto te bezorgen zodat dit vermeden kan worden!

## Parasietenbestrijding

- Vlooien

- Jouw kat moet zowel een maand op voorhand als vlak voor het verblijf onvlooid geweest zijn. We vragen om dit te noteren in het vaccinatieboekje of een bewijs van de dierenarts met de naam van de producten.
- Indien er geen bewijs is van de ontvlooiing zullen wij zelf een behandeling geven en deze ook extra aanrekenen. (€15 incl btw/kat)
- Indien uw kat besmet is met vlooien bij aankomst, mogen wij haar weigeren onder de annulatievoorwaarden.
- Indien er tijdens het verblijf vlooien worden gevonden, zullen wij de behandeling moeten aanrekenen inclusief de behandeling van de omgeving. (€65 incl btw)

- Wormen

Elke kat zou om de drie maanden ontwormd moeten worden. We vragen dit ook te noteren in het vaccinatieboekje of met een bewijs van de dierenarts van de gebruikte producten.

## Ziekte

Bij ziekte tijdens het verblijf zullen wij jouw kat laten behandelen door de dierenarts verbonden aan hotel, dit is dierenartspraktijk 't Haesenhof te Linden. <http://www.thaesenhof.be/>

De kosten voor deze behandeling en/of medicijnen zijn voor rekening van de eigenaar van de kat en dienen bij het afhalen van het gastdier contant te worden voldaan door de klant. Bovenop deze kosten rekenen we een km-vergoeding aan (0,5 euro/km).

## Overlijden

Indien de kat overlijdt in het pension zal de dierenarts de doodsoorzaak vaststellen op verzoek van de eigenaar. De dierenarts zal dan ook een certificaat opstellen met de eventuele doodsoorzaken. Alle onderzoeken, crematie of preventieve maatregelen zijn op de kosten van de eigenaar.

## Medicatie toedienen

Medicatie geven, is inbegrepen in de prijs. Let op: enkel katten die zich laten behandelen door vreemden, kunnen we medische zorg geven! We weten graag op voorhand of jouw kat medicatie nodig heeft. In functie van een optimale werking van het hotel en verzorging van de katten, accepteren we enkel een beperkt aantal dieren die medicatie toegediend moeten krijgen.

## Betalingsvoorwaarden

- Bij reservering wordt een voorschot van 30 % van het te betalen bedrag gevraagd, deze dient uiterlijk 10 dagen na bevestiging van reservatie overgemaakt te zijn, anders vervalt de reservatie!
- Het resterende bedrag (70%) wordt een week voor de start van het verblijf betaald via overschrijving of ter plaatse bij het binnenbrengen van jouw kat. Dit kan enkel cash of via payconiq.
- Indien jouw kat langer blijft dan gepland worden de extra dagen aangerekend bij het ophalen van de kat aan de geldende dagprijs.
- Indien jouw kat vroeger wordt opgehaald dan afgesproken, worden de overige dagen niet terugbetaald daar de suite dan niet voor andere aanvragen beschikbaar was.
- Indien jouw kat later wordt gebracht dan afgesproken worden de voorbehouden dagen niet terugbetaald.
- Bij niet (volledig) betalen kunnen er extra kosten aangerekend worden. Dit voor: nalatigheidskosten, administratieve kosten en gerechtelijke kosten. Cattelientje heeft dan ook het recht om een "incassobureau" in te schakelen. Deze kosten worden aangerekend aan de klant.
- Indien er geen betaling heeft plaatsgevonden, zullen we door aangetekend schrijven een factuur opsturen. Het verschuldigde bedrag wordt hierbij verhoogd met €50.
- Indien er na het factuur nog geen betaling heeft plaatsgevonden, wordt er een incassobureau ingeschakeld waarbij het verschuldigd bedrag nog eens verhoogd wordt met €75.
- 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 gemaakt zijn tijdens het verblijf, zoals bijvoorbeeld: dierenartskosten, medicatie, aankoop extra droge voeding, aankoop natte voeding, ... worden bij afhalen mee verrekend bovenop de kamerprijs en cash of via payconiq betaald.

## Prijzen

- Alle prijzen zijn inclusief btw en gelden per dag (niet per nacht).
- Er geldt een minimum verblijf van 3 dagen.
- Per suite geldt een éénmalige poetstoeslag van 20 euro (ongeacht de duur van het verblijf).
- Enkel katten uit hetzelfde gezin kunnen een suite delen.
- Er is een korting van 10% op lang verblijf (>20 dagen).

## Annulatievoorwaarden

- Gerechtigde annulaties zijn : overlijden/ziekte poes, ziekte, ongeval baasje of sterfgevallen waardoor de vakantie geannuleerd wordt. Deze annulering is kosteloos, mits een schriftelijke verklaring van de (dieren)arts wordt voorgelegd. Na ontvangst van deze schriftelijke verklaring zal Kattenhotel Cattelientje het reeds betaalde voorschot van 30% terugstorten.
- Bij andere annulaties gelden de volgende voorwaarden:  
Het bedrag van het voorschot wordt niet terugbetaald indien je de gereserveerde periode annuleert.
- Bij annulatie binnen de 30 dagen voor de gereserveerde datum, wordt er 45 % van het totale bedrag aangerekend
- Bij annulatie binnen de 14 dagen voor de gereserveerde datum, wordt er 75 % van het totale bedrag aangerekend.
- Bij annulatie binnen de 7 dagen voor de gereserveerde datum, wordt er 100 % van het totale bedrag aangerekend.
- Bij gedeeltelijk annuleren door de klant gelden dezelfde termijnen en annulatiepercentages als bovenstaand. Dit gaat dan bv. over een aantal dagen minder.
- Bij het niet opdagen zonder annulatie zal de klant tevens ook 100% van de reservatie moeten betalen.  
Er wordt u een factuur toegestuurd voor het resterende bedrag bij te betalen. Deze betaling dient te moeten gebeuren binnen de 16 dagen.
- Bij het niet nakomen van betaling heeft Cattelientje het recht om een "incassobureau" in te schakelen. Deze kosten worden aangerekend aan de klant.
- Cattelientje heeft het recht de gereserveerde periode te annuleren indien het voorschot niet tijdig wordt betaald en indien de vaccinaties van de kat niet in orde zijn.
- Bij niet ophalen:  
Indien het dier 7 dagen na de voorziene vertrekdatum niet wordt opgehaald door de eigenaar, wordt de kat automatisch eigendom van Cattelientje. Zo kunnen we herplaatsen mogelijk maken. De kosten van het verblijf worden verhaald op de eigenaar.

## Verantwoordelijkheid

Het hotel kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor onvoorziene ongevallen, ziekte, overlijden of weglopen van uw kat tenzij dit door nalatigheid zou gebeuren van het hotel. 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.

## Updates

Bij aanvang van het verblijf spreken we af hoeveel persoonlijke updates je wens te ontvangen per verblijf. Doorgaans is dit 2 - 3 keer per week. Deze updates kan u ontvangen via whatsapp of mail.

Indien je meer wenst op de hoogte gehouden te worden, kan je altijd zelf contact opnemen per mail, per telefoon of via whatsapp indien zo afgesproken.

## Suites

We hebben verschillende soorten suites met verschillende namen. We proberen zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen van de klanten (grootte, buitenren, ...), maar tijdens drukke periodes (vakantieperiodes) behouden wij het recht om uw kat in een gelijkwaardige suite onder te brengen. De gekozen suite kan niet gegarandeerd worden. Indien de kat van suite moet veranderen, geeft dit geen recht op kosteloos annuleren. Bij annulatie zijn de annulatievoorwaarden van toepassing.

## Contact en Bereikbaarheid tijdens het verblijf van de kat

Je mag mij steeds contacteren om te informeren hoe het met jouw lieverd gaat tijdens zijn verblijf. Dit kan best via mail of whatsapp. Voor dringende vragen kan je best telefonisch contact opnemen. Indien wij niet in de mogelijkheid zijn uw oproep te beantwoorden, gelieve een bericht in te spreken en dan bellen wij je zo snel mogelijk terug.

Gelieve altijd een nood-contactpersoon achter te laten moest je niet bereikbaar zijn in dringende gevallen. Deze persoon mag ook altijd een kijkje komen nemen in het pension na afspraak. Om het een beetje praktisch te houden, wordt er gevraagd om altijd eerst een afspraak te maken alvorens langs te komen. Dit om de rust van de katten te respecteren. Zo kan ik ook beter zorgen voor mijn aanwezige gasten.

Zon- en feestdagen is Cattelientje gesloten voor bezoek. Hierdoor hebben de gasten dan een rustige luilekker dag.

## GDPR

Cattelientje verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Belgische en Europese privacyverklaring. Dit wilt zeggen dat jouw gegevens niet kunnen doorgegeven, verkocht of openbaar gesteld worden. Ze kunnen wel worden doorgegeven aan bepaalde instanties zoals de boekhouder, belastingdienst, controledierenarts en andere overheidsdiensten waar wij wettelijk verplicht zijn om gegevens te delen.

Jouw gegevens kunnen gebruikt worden voor direct marketing door Cattelientje als je hier toestemming voor verleend heeft.

Voor verdere informatie, vragen, wijzigingen, verwijderen van uw gegevens of opmerkingen omtrent ons privacybeleid, kan je terecht op [info@cattelientje.be](mailto:info@cattelientje.be)

### Bewaarperiode:

De persoonsgegevens voor klantenbeheer zullen tien jaar bewaard worden om aan de wettelijke eisen te voldoen. Dit is niet op naam en blijft dus onder de privacywetgeving.

## Geschillen

Bij eventuele geschillen is alleen de rechtbank van Leuven bevoegd.

## Aanpassingen

Cattelientje heeft het recht om de algemene voorwaarden aan te passen indien nodig. De algemene voorwaarden zullen op de website vernieuwd worden bij eventuele aanpassingen. Klanten kunnen zich niet baseren op eventuele eerdere versies.

**Bij reservatie verklaar je je akkoord met deze voorwaarden!**