



# Algemene voorwaarden en privacybeleid van "Kat op hotel"

Versie november 2020 – geldig vanaf 4 januari 2021

## Algemeen

Kat op Hotel is een kleinschalig kattenhotel met shop in Hever (Boortmeerbeek). Het hotel heeft 10 individuele hotelkamers en 2 speelruimten. Zo kunnen we elke kat de zorg en aandacht geven die ze verdient.

Elke kat heeft tijdens zijn/haar verblijf een eigen kamer met meerdere plankjes op verschillende hoogten, een boomstronk en/of krabplank, slaapmand, kattenbak, eet- en drinkbakje en... véél speelgoed. Op die manier kunnen we ook in de gaten houden of de katjes voldoende eten en een normale ontlasting hebben. Je kat wordt zo persoonlijk opgevolgd.

Wanneer katten uit hetzelfde gezin komen, kunnen de kattenkamers onderling verbonden worden. Elke kat heeft dan nog steeds de nodige ruimte, maar ze kunnen toch elkaars gezelschap opzoeken.

Het kattenhotel zorgt voor de opvang van jouw kat. Dit doen we naar best vermogen en met aandacht voor je kat.

Tijdens een verblijf in ons kattenhotel worden geen gedragsconsultaties gevoerd en geen therapeutische handelingen of trimsessies verricht. Voor behandeling van een eventueel (gedrags)probleem is het noodzakelijk dat je een afspraak maakt met een dierenarts en/of gedragstherapeut.

Bij het vaststellen van eventueel probleemgedrag van de kat brengen we jou uiteraard wel op de hoogte.

## Reserveren

Een definitieve reservatie is geldig vanaf het moment dat de klant het voorstel van Kat op Hotel bevestigt. Dit kan via e-mail, telefonisch of elk ander communicatiemiddel. Op dat ogenblik komt de wettelijke overeenkomst met Kat op Hotel tot stand.

Het voorstel wordt opgesteld in functie van een reservatieaanvraag en bevat de volgende gegevens:

- De contactgegevens van Kat op Hotel
- De details van de reservatie, startdatum, einddatum, contactgegevens van de klant en naam van de kat(ten)
- Een 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 teweeg brengen.

De meest courante aanpassingen zijn:

- Verlenging van het verblijf gedurende het verblijf zelf, wegens vertraging of gewijzigde plannen. Dit kan enkel in onderling overleg en naargelang de beschikbaarheid in het hotel. Bij een verlengd verblijf worden de extra nachten bijkomend aangerekend op het moment van afhalen én contant betaald.
- Extra dienst volgens noodzaak, bijvoorbeeld dringende/noodzakelijke medische behandeling. De kosten van het dierenartsenbezoek en medicatie zijn niet in de dagprijs opgenomen en rekenen we op het einde van het verblijf door aan de eigenaar van het behandelde dier. De kosten van de dierenarts kunnen pas bij onderzoek bepaald worden.

Aanpassingen aan de reservatie zijn altijd in functie van de haalbaarheid. Uiteraard komen we de klant in de mate van het mogelijke tegemoet.

Wil je een afspraak maken? We helpen je graag verder per telefoon op het nummer 0477 48 40 04 of via e-mail op [katophotel@gmail.com](mailto:katophotel@gmail.com)

## Brengen en ophalen

Vervoer je kat in een stevige, goed gesloten vervoersbak. Breng eventueel een eigen dekentje of mandje mee om je kat tijdens het verblijf extra op zijn/haar gemak te laten voelen.

Brengen en ophalen van je kat, kan enkel op het op voorhand afgesproken tijdstip. **Wij werken steeds op afspraak!** Zo kunnen we zorgen voor een goede en vlotte werking van ons hotel en houden we zelf onze privé en werk in balans.

Uren waarop katten gebracht en opgehaald kunnen worden:

	<b>Tijdens schoolvakanties en verlengde weekends + de dag voor start schoolvakantie</b>	<b>Buiten de schoolvakanties</b>
<b>Maandag</b>	09u00 – 10u30 19u00 – 20u00	Op afspraak
<b>Dinsdag</b>	09u00 – 10u30 19u00 – 20u00	Op afspraak
<b>Woensdag</b>	09u00 – 10u30 19u00 – 20u00	Op afspraak
<b>Donderdag</b>	09u00 – 10u30 19u00 – 20u00	Op afspraak
<b>Vrijdag</b>	09u00 – 10u30 19u00 – 20u00	Op afspraak
<b>Zaterdag</b>	09u00 – 10u30 19u00 – 20u00	09u00 – 10u30
<b>Zondag</b>	10u00 – 11u00 19u00 – 20u00	19u00 – 20u00
<b>Feestdagen + 24 &amp; 31/12</b>	Op afspraak	Op afspraak

Bij het brengen van de kat(ten) vullen we ter plaatse samen het contract in en ondertekenen dit beiden. De vervoersbak blijft aanwezig in het hotel. Voor een bezoek aan de dierenarts of bij een evacuatie, kunnen we jouw kat vervoeren in zijn/haar eigen vertrouwde vervoersbak.

## Algemene verzorging en voeding

Alle katten krijgen tijdens hun verblijf bij Kat op Hotel droogvoeding uit ons assortiment van Royal Canin:

- kitten,
- sensitive (adult),
- senior.

Heeft je kat aangepaste voeding nodig, of volgt hij/zij een speciaal dieet, dan kan je je eigen specifieke droge voeding en/of natte voeding meebrengen. Dit heeft geen invloed op de prijs van het verblijf. Breng in dat geval zeker voldoende voeding mee. Eventuele aankoop van aangepaste voeding rekenen we door aan de eigenaar, op basis van het kassaticket (voor droge voeding). Natte voeding bedraagt 1€ per portie.

## Vaccinaties, ziekteboekje, castratie en sterilisatie

**Zorg dat je kat in orde is met zijn/haar jaarlijkse inentingen. Zonder de jaarlijkse inentingen kan je kat niet blijven logeren!**

Je kat moet minimum 2 weken en maximaal 1 jaar voor zijn/haar verblijf ingeënt zijn tegen:

- Kattenziekte, panleucopenie (typhus)
- Niesziekte, rhinotracheitis (coryza)
- Leucose.

De vaccinaties moeten jaarlijks hernieuwd worden. In de tabel kan je zelf bekijken of jouw kat in orde is. Dit zijn mogelijke initialen op de stickers in het vaccinatieboekje. Contacteer bij twijfel jouw dierenarts!

Kattenziekte, niesziekte en leucose:	Ok voor kattenhotel
Fevaxyn pentofel	OK
Purevax Rcp FeLV	OK
Leucofeligen FeLV/RCP	OK

Kattenziekte en niesziekte:	Dit is niet voldoende! Extra vaccin Leucose nodig:
Nobivac Ducat	Extra vaccin nodig met: Purevax FeLV Leucogen Fevaxyn Leucolell 2 Versifel FeLV
Nobivac tricat trio	
Purevax RcpCH	
Felocell Crv	
Feligen CRP (RCP)	
Fevaxyn quadrifel	

Kittens moeten hun volledig vaccinatieschema doorlopen hebben. De basisvaccinaties en de daaropvolgende boostervaccinaties zijn noodzakelijk voor de gezondheid van je kat. Ga na of deze voor jouw kat in orde zijn of vraag dit aan je dierenarts. Zijn deze niet goed aangebracht, breng dit dan zo snel mogelijk in orde! Contacteer bij twijfel ook even jouw dierenarts.

**Breng steeds het vaccinatieboekje van je kat mee.** Dit boekje moet aanwezig zijn tijdens het verblijf van de kat. Zonder dit boekje kan je kat helaas niet blijven logeren! Zijn de jaarlijkse inentingen niet in orde en moeten we hiervoor met jouw kat naar de dierenarts, dan rekenen we bovenop de dierenartskosten een supplement van 50 € aan.

Jouw kat moet ook **gecastreerd/gesteriliseerd** zijn op uiterlijk 1/1/2020 of wanneer je kat max. 5 maanden oud is.

## Parasietenbestrijding, ziektes en overlijden

### 1. Vlooiën

Je kat moet maximaal 2 dagen voor zijn/haar verblijf ontwormd en behandeld zijn tegen vlooiën. Je noteert in jouw vaccinatieboekje wanneer dit gedaan werd (bewaars de lege verpakkingen of vraag een bewijs aan jouw dierenarts).

Indien je geen bewijs kan voorleggen van ontvlooiing, zijn we genoodzaakt zelf een behandeling toe te passen en deze extra aan te rekenen aan 10 euro per kat. Dit is te vermijden aangezien we de katten de eerste uren liever op hun gemak willen stellen en de behandeling stressvol kan zijn voor je kat. Indien jouw kat vlooiën heeft bij aanvang van het verblijf kunnen wij je kat helaas niet aanvaarden.

Als we tijdens het verblijf vaststellen dat jouw kat toch vlooiën heeft, rekenen we een behandeling aan voor je kat, alsook een extra behandeling van de omgeving. Hiervoor rekenen we 50 euro extra aan.

### 2. Wormen

Jouw kat dient om de 3 maand ontwormd te worden. Breng hiervan een bewijs mee dat de ontworming voor het verblijf in orde werd gebracht (breng een lege verpakking mee of vraag een bewijs aan jouw dierenarts).

### 3. Ziektes

Kat op Hotel werkt samen met Dr. Inge Malomgré, onze vaste dierenarts, die klaarstaat mocht een kat – onverhoopt – dringende medische zorg nodig hebben.

Indien je kat besmettelijk ziek blijkt bij het inchecken, kunnen wij jouw kat helaas niet aanvaarden. We proberen de klant in de mate van het mogelijke tegemoet te komen of samen een oplossing te zoeken, al dan niet in samenspraak met de dierenarts van het hotel.

Als je kat ziek wordt tijdens het verblijf, contacteren wij de dierenarts van ons hotel. De kosten van het dierenartsbezoek zijn niet in de dagprijs opgenomen en rekenen we op het einde van het verblijf door aan het baasje. De kosten van de dierenarts kunnen pas bij onderzoek bepaald worden.

### 4. Overlijden

Bij overlijden van de kat in het pension zal - op verzoek - de dierenarts de doodsoorzaak vaststellen en een certificaat met eventuele oorzaken vermelden ten behoeve van de eigenaar.

Alle kosten zoals autopsie, crematie, extra preventieve maatregelen, vallen ten koste van de eigenaar van de kat.

## 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.

## Betaling en annuleren

Een kattenkamer bij Kat op Hotel wordt per nacht aangerekend. Betaling gebeurt cash bij het ophalen van je kat(ten). De kat wordt teruggegeven aan de eigenaar na volledige betaling van de verschuldigde som.

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 betaald. **Het hotel beschikt niet over een bankcontact.**

### 1. Prijs: vanaf 04/01/2021

#### 1.1. Prijs op basis van aantal-korting:

De prijs (incl. BTW) bedraagt per nacht:

Geldig vanaf 4 januari 2021	
1 kat:	11,00 € / nacht
2 katten uit hetzelfde gezin:	19,80 € / nacht
3 katten uit hetzelfde gezin:	29,70 € / nacht
4 katten uit hetzelfde gezin:	39,60 € / nacht
5 katten uit hetzelfde gezin:	49,50 € / nacht
6 katten uit hetzelfde gezin:	59,40 € / nacht
7 katten uit hetzelfde gezin:	69,30 € / nacht
8 katten uit hetzelfde gezin:	79,20 € / nacht
9 katten uit hetzelfde gezin:	89,10 € / nacht
10 katten uit hetzelfde gezin:	99,00 € / nacht

#### Dagprijs/dagopvang\*

Blijft jouw kat geen nacht logeren, maar komt ze enkel voor dagopvang, dan bedraagt de dagprijs 11€.

\*enkel voor katten die reeds in ons hotel verbleven

#### 1.2. Prijs op basis van langverblijfkorting:

Langverblijf geldt vanaf 31 dagen. Je krijgt dan 10% langverblijfkorting. Deze korting is niet cumulatief met de aantal-korting zoals hierboven omschreven.

#### 1.3. In onze prijs is inbegrepen:

- ✓ Verblijf in een kattenkamer, ingericht vanuit het standpunt van de kat. Elke kat heeft een eigen kattenkamer.
- ✓ Onderhoud en reiniging van de kattenkamer, elektriciteit en vloerverwarming.
- ✓ Eten, drinken, kattenbak.
- ✓ Knuffelsessies met de kat.
- ✓ Dagelijkse jacht- en uitleefsessie met klim- en krabmogelijkheden!
- ✓ Het toedienen van medicatie, indien van toepassing én indien de kat dit toelaat.
- ✓ Kruiden waar katten gek op zijn om in te rollen, te eten en te spelen = stress verminderend!
- ✓ Speelplezier met een speeltje dat jouw kat leuk vindt.
- ✓ Minimum 1 update per week (vanaf een vakantie van 7 dagen).

**Indien je kat langer blijft dan gepland**, worden de extra dagen bijkomend aangerekend op het moment van afhalen en contant betaald.

**Als je je kat vroeger ophaalt** dan afgesproken, wordt de hele gereserveerde periode aangerekend.

### 2. Annulatievoorwaarden:

Je kan steeds kosteloos annuleren tot 14 dagen voor het verblijf.

Indien de reservering minder dan 14 dagen voor de gereserveerde aanvangsdatum wordt geannuleerd of ingekort, verbindt de klant zich ertoe de volledige som van het gereserveerde verblijf te betalen.

Ook bij niet-opdagen zonder annulatie moet de volledige som van de reservering betaald worden.

Raadpleeg indien van toepassing jouw reisorganisatie. De meeste reisannulatieverzekeringen dekken ook de annulatiekosten van dierenverblijven.

### **3. Bij niet ophalen:**

Indien het dier 7 dagen na de voorziene vertrekdatum niet wordt opgehaald door de eigenaar, wordt de kat automatisch eigendom van Kat op hotel. Zo kunnen we herplaatsen mogelijk maken. De kosten van het verblijf worden verhaald op de eigenaar.

## **Aansprakelijkheid**

Kat op hotel besteedt de grootst mogelijke zorg aan het verblijf van je kat. Kat op hotel kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor onvoorziene ongevallen, ziekte, overlijden of weglopen van je kat tenzij dit door nalatigheid zou gebeuren van het hotel. Kat op hotel kan ook niet verantwoordelijk gesteld worden voor eventuele ziekte of ongewenst gedrag na een verblijf.

Kat op hotel is niet verantwoordelijk voor schade aan persoonlijke bezittingen die de eigenaar van het gastdier in het pension achterlaat, zoals speeltjes, dekentjes, mandjes, vervoersbak, ... .

Bij reservatie wordt steeds zo veel mogelijk informatie verzameld over je kat om de verzorging tijdens zijn/haar verblijf zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. De informatie die gegeven wordt op het moment van brengen, dient volledig naar waarheid ingevuld/verteld te worden.

## **Updates**

De updates gebeuren afhankelijk van wat werd afgesproken met de klant via mail, sms, Whatsapp,.... Bij verblijven korter dan 7 dagen, versturen we geen update. We maken geen foto's als we merken dat de kat hier stress van ondervindt.

Er kan geen vermindering van prijs gevraagd worden indien je niet alle updates ontvangen hebt.

Uiteraard houden we je op de hoogte indien er iets zou zijn met jouw kat, ongeacht de duur van het verblijf.

## **Contact tijdens het verblijf**

Bij dringende vragen kan je steeds telefonisch contact opnemen. Spreek gerust een boodschap in als we niet onmiddellijk opnemen; we bellen je zo snel mogelijk terug. Een 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.

Bij niet-dringende vragen kan je het best per mail contact met ons opnemen. We bekijken onze mail dagelijks en antwoorden zo snel mogelijk.

## **Geschillen**

In geval van betwisting is de rechtbank van Leuven bevoegd.

## **Privacy beleid GDPR/AVG**

Wij hechten veel belang aan de privacy van onze klanten en van de bezoekers van onze website <https://www.katophotel.be> en bijhorende sociale media-kanalen. Met deze reden verwerken wij jouw gegevens alleen op een manier die conform is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR).

Enkel die persoonsgegevens worden verzameld die nodig zijn om aan een bepaald deel van onze dienstverlening te voldoen of om jou informatie door te sturen in verband met nieuwigheden in onze werking of vrije periodes in het hotel.

De gegevens die we van jou verzamelen (zoals naam, adres, e-mailadres, telefoon- of GSM-nummer, naam van de contactpersoon en telefoon- of GSM-nummer van de contactpersoon) gebruiken we enkel intern om efficiënt te kunnen werken en jou en je kat de beste ervaringen met ons kattenhotel te kunnen bieden. Onder intern wordt verstaan Kat op hotel en al zijn medewerkers die deze gegevens strikt nodig hebben om de aan hun toevertrouwde taak tot een goed einde te brengen.

Wij maken enkel gebruik van diensten die persoonsgegevens verwerken als we er een verwerkings-overeenkomst mee hebben, als zij nodig zijn voor onze dienstverlening en informatieverstrekking en als zij kunnen instaan voor de beveiligde opslag van persoonsgegevens met garantie voor jouw privacy. Jouw gegevens kunnen wel gedeeld worden aan volgende partijen om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen: de boekhouder, belastingdienst, onze controledierenarts en andere overheidsdiensten (Dierenwelzijn) waar wij wettelijk deze gegevens dienen aan te verstrekken.

Daarbuiten worden je persoonsgegevens niet doorgegeven aan derden. We gebruiken jouw persoonlijke gegevens niet voor direct marketing.

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); nl. een periode van 10 jaar.

We springen zo zorgvuldig mogelijk om met jouw persoonsgegevens en houden die beveiligd bij. De computers en internetverbindingen waarop jouw persoonsgegevens worden bewaard en getransporteerd, zijn zo goed mogelijk beveiligd tegen hacken, installeren van malware en ander oneigenlijk gebruik. Op de computers en het netwerk kan enkel worden ingelogd met een gebruikersnaam en paswoord.

Gaat er toch iets mis, dan brengen we jou zo snel mogelijk op de hoogte en doen er alles aan om de schade te beperken.

Je hebt steeds het recht om ons te vragen jouw persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te bekijken of te verwijderen. Je hebt steeds het recht om jouw voorafgaande toestemming voor het gebruik van beeldmateriaal in te trekken. Je kan ons hiervoor contacteren via de vermelde contactgegevens.

Heb je ondanks onze voorzorgsmaatregelen toch klachten over ons gebruik van jouw persoonsgegevens, contacteer dan Els Keyen via [katophotel@gmail.com](mailto:katophotel@gmail.com) en we zoeken samen naar een oplossing.

Meer informatie over klachtenprocedures vind je bij: Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)