



Versie 6 - Geldig vanaf 01/2022

## ALGEMEEN

Luxe-Kattenhotel.be zorgt voor een onvergetelijke vakantie voor je geliefde viervoeter. Wij zijn gelegen in Duffel en zijn een kleinschalig kattenhotel waardoor extra aandacht en kwaliteitsvolle verzorging kan worden gegarandeerd.

Er zijn meer dan 30 ligplaatsen, 15 verstopplaatsen en 15 krabplekken. Bovendien is er een heus klimparcours en véél speelgoed voorzien. Kortom: alles voor een ontspannen en stress-vrij verblijf in ons kattenhotel.

Onze verzorg(st)er(s) zijn gediplomeerd en het kattenhotel is bezocht en erkend door de dienst Dierenwelzijn van Vlaanderen onder het nummer HK40107124. Je kan dus zeker zijn van kwaliteitsvolle zorgen en diensten.

## RESERVATIE

Een definitieve reservatie is geldig vanaf het moment dat de klant online een reservatie plaatst of het voorstel van Luxe-Kattenhotel bevestigt (dit kan via e-mail, telefonisch of elk ander communicatiemiddel). Op dat ogenblik komt de wettelijke overeenkomst met Luxe-Kattenhotel.be tot stand.

De reservatie kan doorgaan zodra het reserveringsformulier (dit kan online, via e-mail, telefonisch of via elk ander communicatiemiddel) werd ingevuld, aanvaard en het voorschot van 30% werd betaald. Bij iedere reservatie ontvangt de klant een kopie van onze algemene voorwaarden. Door te reserveren ga je akkoord met deze algemene voorwaarden.

Aanpassingen van de reservatie, op vraag van de klant of door omstandigheden, kunnen een meerprijs teweeg brengen. Deze aanpassingen zijn enkel mogelijk als ze haalbaar zijn. We komen de klant in de mate van het mogelijke hierin tegemoet.

Reserveren kan steeds via onze website [www.luxe-kattenhotel.be](http://www.luxe-kattenhotel.be) of telefonisch via +32 494 75 08 17

## BRENGEN EN OPHALEN

Vervoer je kat(ten) steeds in een stevige en goed gesloten vervoersbak. Breng bij voorkeur een eigen dekentje of mandje mee, zodat je kat zich zeker op zijn/haar gemak zal voelen en haar eigen geur herkent.

De vervoersbak van de kat(ten) blijft aanwezig in het hotel, voor het geval een bezoek aan de dierenarts nodig zou blijken.

Brengen en ophalen van je kat kan enkel op het **op voorhand afgesproken tijdstip**. Op die manier kunnen we de stress bij jouw kat tot het minimum beperken.

	<b>Gewone dagen</b>	<b>Buiten openingstijden</b>	<b>Feestdagen</b>
<b>Maandag</b>	10:00 – 12:00 & 14:00 – 19:00	Op afspraak *	Gesloten
<b>Dinsdag</b>	10:00 – 12:00 & 14:00 – 19:00	Op afspraak *	Gesloten
<b>Woensdag</b>	10:00 – 12:00 & 14:00 – 19:00	Op afspraak *	Gesloten
<b>Donderdag</b>	10:00 – 12:00 & 14:00 – 19:00	Op afspraak *	Gesloten
<b>Vrijdag</b>	10:00 – 12:00 & 14:00 – 19:00	Op afspraak *	Gesloten
<b>Zaterdag</b>	10:00 – 12:00 & 14:00 – 19:00	Op afspraak *	Gesloten
<b>Zondag</b>	Op afspraak *	Op afspraak *	Gesloten

\* Bij wijze van uitzondering kan het mogelijk zijn om de kat op te halen of te brengen op momenten die afwijken van de openingstijden. Hiervoor moet een aparte afspraak worden aangevraagd en hangt het af van de haalbaarheid en beschikbaarheid van het team. Voor een dergelijke uitzondering is een bijkomende vergoeding van €33 verschuldigd bovenop de dagprijs van de begonnen dag. Op feestdagen worden er geen uitzonderingen gemaakt in verband met het ophalen of brengen van hotelgasten.

## VERZORGING EN VOEDING

Wij vragen steeds om voor minstens 1 week voeding mee te nemen, gelabeld met zowel de naam van de kat als het baasje. Dit zodat de kat rustig kan overschakelen op onze voeding. Indien gewenst kan u uiteraard ook voor het volledige verblijf eigen eten meebrengen indien u dit verkiest.

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.

Eventuele medische kosten, kosten voor specifieke voeding of dergelijke worden aangerekend op het einde van de maand of ten laatste bij het ophalen van het huisdier.

## VACCINATIES, VACCINATIEBOEKJE, CASTRATIE EN STERILISATIE

**Zorg dat je zeker in orde bent met volgende punten. Zo niet kunnen we je kat niet opvangen!**

1. Breng je vaccinatieboekje mee (paspoort)
2. Zorg dat de vaccinaties in orde zijn
3. Zorg dat je kat gecastreerd of gesteriliseerd is
4. Zorg dat je kat in goede gezondheid is

### 1) BRENG JE VACCINATIEBOEKJE MEE

Breng steeds het vaccinatieboekje (passpoort) van je kat mee. Dit boekje moet aanwezig zijn tijdens het verblijf van de kat. Dit hebben wij nodig voor het geval we naar de dierenarts zouden moeten gaan. Zonder dit boekje kan je kat helaas niet blijven logeren!

## 2) VACCINATIES

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 hieronder kan je zelf bekijken of jouw kat in orde is met zijn paspoort.

Dit zijn mogelijke initialen op de stickers in het vaccinatieboekje. Contacteer bij twijfel jouw dierenarts!

<b>Kattenziekte, niesziekte en leucose:</b>	<b>Aanvaard</b>
Fevaxyn pentofel	Ok
Purevax Rcp FeLV	Ok
Leucofeligen FeIV/RCP	Ok

<b>Kattenziekte en niesziekte:</b>	<b>Niet voldoende, extra vaccin Leucose nodig:</b>
Nobivac Ducat	<ul style="list-style-type: none"><li>- Purevax FeLV</li><li>- Leucogen</li><li>- Fevaxyn</li><li>- Leucolell 2</li><li>- Versifel FeLV</li></ul>
Nobivac tricat trio	
Purevax RcpCH	
Felocell Crv	
Feligen CRP (RCP)	
Fevaxyn quadrifel	

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.

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 zeker jouw dierenarts.

## 3) STERILISATIE OF CASTRATIE

Jouw kat moet gecastreerd/gesteriliseerd zijn wanneer je kat max. 5 maanden oud is. Je bent als baasje zelf verantwoordelijk in geval van onverwachte gezinsuitbreiding.

## 4) GOEDE GEZONDHEID

Indien uw kat een besmettelijke ziekte of aandoening heeft of heeft gehad de laatste 4 weken kunnen wij deze niet opnemen in ons kattenpension.

### 1) Vlooiën

Je kat moet maximaal 2 dagen voor zijn/haar verblijf behandeld zijn tegen vlooiën.

Je noteert in jouw vaccinatieboekje wanneer dit gedaan werd (bewaars de lege verpakkingen of vraag een bewijs aan jouw dierenarts en breng dit mee).

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) Ontwormen

Jouw kat dient om de 3 maand ontwormd te worden en ten laatste 2 dagen voor het verblijf. 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

Katten dienen vrij te zijn van allerlei ongedierte zoals vlooiën, wormen, teken, luizen of oormijt. Wij werken samen met de dierenartsenpraktijk "De Maalderij". Ze werken met verschillende dierenartsen en zijn 24/24 en 7/7 bereikbaar, dus ook bij noodgevallen.

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

Bij ziekte, vermoeden van ziekte of verwonding tijdens het verblijf, contacteren wij de dierenarts van ons hotel. De kosten van het dierenartsenbezoek, alsook de voorgeschreven medicatie en behandelingen, zijn niet in de dagprijs opgenomen en rekenen we op het einde van de maand en uiterlijk op het einde van het verblijf door aan het baasje. De kosten van de dierenarts kunnen pas bij onderzoek bepaald worden.

Er moeten steeds gegevens van een contactpersoon worden opgegeven om ons in gelegenheid te stellen iemand op de hoogte te brengen mocht een raadpleging bij de dierenarts nodig zijn. Als de contactpersoon niet bereikbaar is, zal door het hotel en in overleg met de dierenarts een beslissing worden genomen.

### 4) Overlijden

Bij overlijden van de kat in het pension zal - op verzoek van de klant - 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

Het geven van medicatie is inbegrepen in de prijs, de medicatie zelf niet.

Let op: enkel katten die zich laten behandelen door vreemden, kunnen we medische zorg geven! We moeten op voorhand weten 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.

Indien het huisdier medicijnen gebruikt dient de klant zelf voldoende medicijnen af te geven voor de gehele verblijfsperiode, alsmede een gebruiksaanwijzing en dosering van deze medicijnen. Medicijnen en gebruiksaanwijzing moeten voorzien zijn van de namen van zowel klant als gastdier.

## BETALING EN ANNULERING

### BETALING

Wij rekenen het verblijf per begonnen dag aan.

De vermelde prijzen op de prijslijst zijn per begonnen dag, tenzij anders aangegeven.

De reservering is voltooid indien er een voorschot van 30 % van de totaalprijs vereffend is aan het kattenpension. De betaling van de overige 70% van hetgeen de klant verschuldigd is aan het kattenpension wordt pro-rata per maand betaald en het restant dient bij de ophaling afgerekend te worden. De dag van ophalen wordt als volledige dag aangerekend. De dag van het brengen wordt niet aangerekend.

Alle extra kosten die gemaakt zijn tijdens het verblijf, zoals bijvoorbeeld: medicatie, dierenartskosten, aankoop extra droge of natte voeding, ... worden op het einde van de maand en ten laatste bij afhaling verrekend bovenop de verblijfskosten.

Het hotel beschikt niet over bancontact.

### WIJZIGING VERBLIJFSDUUR

- Indien je kat langer blijft dan gepland, worden de extra dagen bijkomend aangerekend op het einde van de maand en ten laatste op het moment van afhaling.
- Als je je kat vroeger ophaalt dan afgesproken, wordt de hele gereserveerde periode aangerekend.

### ANNULERING

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

Annuleren bij ziekte of overlijden van de kat of de eigenaar is kosteloos, mits een schriftelijke verklaring van de (dieren)arts. Na het ontvangen van deze verklaring wordt het volledige voorschot terugbetaald.

Je kan steeds annuleren tot 14 dagen voor het verblijf. In dat geval heeft het hotel nog altijd recht op het voorschot van 30%. 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.

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

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 aangerekend.

Annulatie door Luxe-kattenhotel.be door overmacht (bvb brand infrastructuur) wordt het volledige bedrag terugbetaald. (Eventuele opgelopen schade door annulatie van Luxe-kattenhotel.be, kan in dit geval niet op het kattenhotel verhaald worden).

#### NIET-BETALING OF NIET OPHALEN

De kat wordt teruggegeven aan de eigenaar na volledige betaling van de verschuldigde som.

In geval van niet tijdige algehele betaling door de klant is het kattenpension gerechtigd alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten aan de klant in rekening te brengen.

Indien het dier 7 dagen na de afgesproken vertrekdatum niet wordt opgehaald door de eigenaar, wordt de kat automatisch eigendom van het hotel. Zo kunnen we herplaatsen mogelijk maken.

Alle bijkomende kosten van o.a. het verblijf, verzorging, opvang en de herplaatsing worden verhaald op de eigenaar.

#### NIET-BETALING

Bij het niet of onvolledig betalen van het verschuldigde bedrag kunnen er nalatigheidskosten, administratieve kosten, alsook gerechtelijke interesten en kosten voor 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 vervaldag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verwijlinterest 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.

## AANSPRAKELIJKHEID

Luxe-Kattenhotel.be besteedt de grootst mogelijke zorg aan het verblijf van je kat. Het hotel kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor onvoorziene ongevallen, kosten, verwondingen, ziekte, overlijden of weglopen van je kat tenzij er sprake zou zijn van kwaad opzet of door grove schuld van het hotel. Het hotel kan ook niet verantwoordelijk gesteld worden voor eventuele ziekte of ongewenst gedrag na een verblijf.

Luxe-Kattenhotel.be 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.

De klant is verplicht bij aanvang van het verblijf van het gastdier alle gegevens aan het kattenpension te melden, welke noodzakelijk zijn voor een goede en verantwoorde huisvesting en verzorging van het gastdier. De klant is aansprakelijk jegens het dierenpension voor schade, die ondervonden wordt ten gevolge van het niet melden, dan wel het geven van onjuiste gegevens en documenten met betrekking tot het gastdier.

## VERZEKERING

De uitbetaling in geval van schade kan nooit meer bedragen dan de toegewezen bedragen uitbetaald door de verzekeringsmaatschappij.

## WIJZIGING VERBLIJF

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

## FOTO'S EN UPDATES

De updates gebeuren afhankelijk van wat werd afgesproken met de klant via mail, sms, Whatsapp,.... 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. Behoudens verzet op voorhand is het luxe-kattenhotel.be toegestaan foto's en video's te nemen en te gebruiken op zijn website, sociale media, prospectie en andere marketing activiteiten. Uiteraard houden we je op de hoogte indien er iets zou zijn met jouw kat, ongeacht de duur van het verblijf.

## CONTACTNAME 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 zeer regelmatig en antwoorden zo snel mogelijk.

## GESCHILLEN

Bij eventuele geschillen proberen we deze eerst onderling met behulp van externe bemiddeling op te lossen. Lukt dit niet dan is alleen de rechtbank van Antwerpen bevoegd.

## PRIVACY BELEID GDPR/AVG

Om de veiligheid van de hotelgasten te waarborgen, hebben wij geïnvesteerd in camerabewaking. Wanneer je op het terrein van Luxe-Kattenhotel.be komt, wordt je gefilmd.

Wij hechten veel belang aan de privacy van onze klanten en van de bezoekers van onze website <https://www.luxe-kattenhotel.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 Luxe-Kattenhotel.be 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.

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 ons en dan 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)

## AANPASSINGEN

Luxe-Kattenhotel.be behoudt zich het recht voor 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.