

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-Maison

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, km vergoeding indien al gekend, adres klant waar de dienst zal geleverd worden
- 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 meer prijs 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. Indien de dierenarts verder dan 5 km van uw woonst is, rekenen we een km-vergoeding aan (0,5 euro/km).
 - De kosten van de dierenarts kunnen pas hij onderzoek bepaald worden.

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.

Kennismaken met een oppas

- Gratis kennismaken met een oppas kan op afspraak in het gedragscentrum. Indien u echter direct wenst te reserveren kan dit samen met de rondleiding bij u thuis.
 - Door omstandigheden (ziekte, of grote drukte...) kan het zijn dat uw vertrouwde oppasser zijn opdracht niet kan vervullen. Dan zorgen wij ervoor dat een andere betrouwbare oppasser verbonden aan Chat-o-Gand, de opdracht even zorgvuldig op zich neemt.

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.
- Zorg ervoor dat het vaccinatieboekje tijdens de oppasperiode van uw kat beschikbaar is.

Parasietenbestrijding

- Vlooien
 - Elke kat moet vlak voor een reservatieperiode ontvlooid zijn alsook de maand voordien. We vragen dat u noteert in uw vaccinatieboekje wanneer dit gedaan werd.
 - Indien wij tijdens het verblijf toch vlooien vaststellen zijn wij genoodzaakt een behandeling van de kat(ten) aan te rekenen alsook ons materiaal.
- Wormen
 - Uw kat dient om de drie maand ontwormd te worden.
- Ziekte
 - Indien uw kat ziek wordt tijdens de oppasperiode, contacteren wij de dierenarts verbonden aan het centrum. Indien het mogelijk is, brengen we uw kat naar zijn vertrouwde dierenarts. Voor we een dierenarts contacteren, contacteren we eerst u als eigenaar om te overleggen, tenzij u of uw contactpersoon in nood niet beschikbaar blijkt en we van oordeel zijn dat uw kat dringend medische bijstand nodig heeft.



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 de oppasperiode.
- Indien uw kat langer dan gepland verzorgd dient te worden, worden de extra dagen aangerekend na de oppasperiode.
- Indien uw kat vroeger dan afgesproken geen oppas meer nodig heeft, worden de overige dagen niet terugbetaald.
- Indien we uw kat later dan afgesproken pas dienen te verzorgen worden de voorbehouden dagen niet terugbetaald conform de annulatievoorwaarden.
- Gemaakte kosten (dierenarts, voeding, kattenbakvulling, vlooiënbestrijding..) tijdens de oppasperiode worden achteraf verrekend.
- De rondleiding/sleutelafpraak wordt ook aangerekend als een oppasessie.
- 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 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.

Prijzen

- Vermelde prijzen zijn inclusief BTW en gelden per begonnen dag, tenzij anders vermeld.
- Er wordt een km- vergoeding aangerekend berekend volgens Google maps, te rekenen van Achterdries 29, 9050 Gentbrugge (heen en terug) of het thuisadres van de oppasser . Het kan echter zijn dat de km-vergoeding verschilt per oppasperiode. Dit heeft te maken met het mogelijks wisselen van oppassers. Indien we niet met zekerheid kunnen zeggen wie uw oppasser zal zijn, rekenen we een vervoersonkost vanaf het centrum op uw offerte. Bij bevestiging van uw offerte wordt deze prijs niet meer aangepast. U weet dus duidelijke welke kosten eraan verbonden zijn.
- Het aanbod van prijzen is bindend behoudens vergissing of vergetelheid van Chat-o-Gand, discipantie 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 oppasbedrag zonder kilometervergoeding aangerekend.
- Bij annuleren door de klant minder dan 30 dagen (dag 30 inbegrepen) vóór aanvangsdatum oppasperiode wordt er 90 % oppasbedrag zonder kilometervergoeding aangerekend.
- Bij annuleren door Chat-o-Gand voor de aanvang van een oppasperiode en Chat-o-Gand niet in staat is een (vervang)oppas 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).
- Indien u niet verwittigt dat de oppas aan huis niet dient door te gaan, wordt er 90% van het oppasbedrag zonder kilometervergoeding aangerekend.

Annuleren door overmacht

- Annulatie door Chat-o-Gand door overmacht, ongeval en/of overlijden oppasser. Indien voor de aanvang van een oppasperiode Chat-o-Gand niet in staat is een (vervang)oppas te regelen, wordt het volledige bedrag terugbetaald. (Eventuele opgelopen schade door annulatie van Chat-o-Gand, kan niet op Chat-o-Gand verhaald worden).

Verantwoordelijkheid

- Chat-o-Gand, kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor onvoorziene ongevallen, ziekte, overlijden of weglopen van uw kat tenzij dit door onze nalatigheid zou gebeuren.
- Bij reservatie wordt steeds zo veel mogelijk informatie verzameld over uw kat om deze zo goed mogelijk te kunnen verzorgen tijdens uw afwezigheid. De informatie die gegeven wordt op dat moment dient volledig naar waarheid ingevuld te worden.
- De woning wordt achtergelaten in de staat dat het gevonden is.
- Chat-o-Gand is niet aansprakelijk voor schade aan de woning, inbraak of diefstal. Met uitzondering van zelf veroorzaakte schade.



- Bij vermoeden van inbraak over verdachte omstandigheden wordt de politie gecontacteerd.
- U bent als eigenaar verantwoordelijk voor de voorziening van voldoende voeding, kattenbakvulling en poetsmateriaal.
 - Een oppasser dient geen boodschappen te moeten doen. Verse voeding kan bvb ingevroren 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.

Veiligheid

Sleutels

- Uw deur dient een goed toegankelijk slot te hebben met sleutels die goed functioneren.
- Wij behandelen uw huissleutel met grote zorg, uw adres wordt hier NIET aan gekoppeld.
- U dient echter steeds een contactpersoon in nood aan te duiden, die ook een extra sleutel van uw woning in bewaring heeft. Die persoon is op de hoogte van de oppasperiode en alle gemaakte afspraken.
 - o Indien u geen contactpersoon in nood aanduidt wie ook een sleutel heeft en uw afwezigheid is door omstandigheden last minute verlengd bestaat het risico dat de sleutel reeds werd achtergelaten bij u thuis (afhankelijk van wat er werd afgesproken: achterlaten of ophalen in centrum). Indien uw kat nog verder verzorgd dient te worden maar wij kunnen niet meer binnen, zijn de kosten van een sleutelmaker ter uwe laste.

Buiten laten van katten

- U dient uitdrukkelijk toestemming te geven om uw kat buiten te laten tijdens uw afwezigheid (wij dragen geen verantwoordelijkheid bij weglopen).

Transportbakje

- Stel steeds een transportbakje ter beschikking zodat wij uw kat veilig kunnen wegbrengen naar een dierenarts in nood.

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.

Takenpakket



- **Verzorging van de katten**
 - Kattenbak schoonmaken
 - Eten geven
 - Water verversen
 - Katten gezelschap geven
 - Spelen
 - Eventueel extra entertainment voorzien
 - Medicatie toedienen indien nodig
 - Vachtverzorging indien nodig en indien de kat dit gewend is
- **Eventuele andere taken**
 - Brievenbus leegmaken
 - Planten water geven
- **Verzorging van andere huisdieren**
 - steeds op navraag of dit voor de oppasser mogelijk is
 - de verzorging van honden is helaas nooit mogelijk.

Sleuteloverdracht

- **Aanvang:** de sleutel wordt overhandigd tijdens een rondleiding of indien dit moeilijk is, kan u deze ook binnenbrengen bij Chat-o-Gand.
- **Einde:** de sleutel wordt tijdens de laatste oppasbeurt achtergelaten in de woning of u kan deze ophalen bij Chat-o-Gand.

Op de hoogte houden

- Wij houden u 1x per week op de hoogte met een e-mailtje (het mailadres vermeld op het reserveringsformulier). U kan echter tussendoor altijd informeren hoe het gaat!

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 oppasperiode worden geen therapeutische handelingen verricht of gedragsconsultaties gehouden. 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.

Extra voorwaarden

- We aanvaarden geen oppasopdrachten die op dezelfde dagen of in dezelfde oppasperiode gecombineerd worden met externe oppassers die niet samenwerken met Chat-o-Gand. U kan dus niet wisselend iemand van ons team of iemand extern laten komen tenzij onze oppasperiode aaneensluitende dagen zijn en u voor of na die periode iemand anders laat komen.

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.

(Laatst gewijzigd op 22/12/2018)

De eigenaar verklaart zich bij het bevestigen van een voorstel akkoord te zijn met al deze voorwaarden.

