

FAQ's - Wissenswertes zum Aufenthalt im Heimtierhotel

Sehr geehrte Tierbesitzer, liebe Tierfreunde,

wir freuen uns sehr, dass Sie sich dazu entschieden haben uns Ihr(e) Familienmitglied(er) anzuvertrauen. Wir bieten Ihnen eine liebevolle und professionelle Rundumversorgung durch gelerntes Fachpersonal an 365 Tagen im Jahr. Um Ihnen diesen Service so anbieten zu können, möchten wir Sie zum Wohl Ihres Tieres bitten, sich kurz Zeit zu nehmen und sich die folgenden Betreuungsbedingungen zum Aufenthalt Ihres Tieres in unserem Heimtierhotel durchzulesen.

An- & Abreise:

Die An- bzw. Abreise unserer Gäste erfolgt immer zu unseren Öffnungszeiten ohne Terminvereinbarung.

Montag - Samstag von 15.00 - 18.00 Uhr
An Sonn- und Feiertagen bleibt die Pension geschlossen.

Sonderregelungen:

1. Wenn Sie nicht zu den vorgegebenen Öffnungszeiten kommen können, bieten wir Ihnen die Möglichkeit Mo., Di., Do., Fr. & Sa. einen individuellen Anreiseterrmin zwischen 11.00 und 12.00 Uhr zu vereinbaren.
2. Mittwoch vormittags bleibt die Pension geschlossen.
3. An 2 aufeinander folgenden Feiertagen oder an Feiertagen vor oder nach einem Sonntag haben wir Sonderservicezeiten, welche wir auf der Homepage bekannt geben.

Wir bitten Sie herzlich von Ausnahmeanfrage zu diesen Zeiten abzusehen!

Bitte beachten Sie:

Wenn Sie Ihre Tiere in Ihre Unterkunft begleiten möchten, kommen Sie bitte zu den regulären Öffnungszeiten am Nachmittag. Vormittags und an Feiertagen ist das Betreten der Gästezimmer nicht möglich, da unser Personal in diesen Zeiten mit der Versorgung der Gäste und der Reinigung der Gehege beschäftigt ist.

Besichtigung:

Die Besichtigung der Gästezimmer ist ausschließlich mit Termin zu unseren Öffnungszeiten am Nachmittag möglich. Dies hat den Grund, dass unsere Pensionsräume zum Schutz unserer kleinen Gäste nur mit Personal betreten werden dürfen. Da wir vormittags mit der Reinigung der Gehege und der Versorgung der Gäste beschäftigt sind, sind zusätzliche Termine zur An- und Abreise leider nicht möglich.

Bestätigung:

Wenn Sie Ihre Unterlagen per Mail einsenden, bekommen Sie von uns in der Regel eine kurze Bestätigung, dass die Unterlagen bei uns angekommen sind und der Platz verbindlich gebucht ist. Bei der Einsendung per Post fragen Sie bitte selbstständig nach, ob uns die Unterlagen erreicht haben.

Bezahlung:

- Die Bezahlung des Gesamtbetreibungsbetrages erfolgt bei der Anreise in bar oder per EC-Karte (keine Kreditkarten)
- Eine Anzahlung bei der Buchung wird nicht fällig
- Zusätzliche, nachträgliche entstandene Kosten müssen gesondert bei der Abholung des Tieres beglichen werden.

Buchung:

Ein Platz ist dann verbindlich gebucht, wenn der ausgefüllte und unterschriebene Betreuungsvertrag per Post oder Mail bei uns eingegangen ist. Dies muss spätestens 7 Tage nach der Buchungsanfrage erfolgen, da der Platz sonst anderweitig vergeben werden kann (siehe Reservierung). Die Zusendung eines rechtlich verbindlichen Betreuungsvertrages ist nur nach vorheriger Rücksprache (Reservierung des Platzes) möglich.

Büro:

Von Mo. -Sa. können Sie uns in der Regel in der Zeit von 9 - 12 und von 15 - 18 Uhr telefonisch erreichen. Am besten erreichen Sie uns allerdings per Mail. An Sonn- und Feiertagen ist unsere Erreichbarkeit nur eingeschränkt möglich.

Impfpflicht:

Für Kaninchen besteht in unserem Heimtierhotel eine Impfpflicht. Diese richtet sich nach den aktuellen Vorgaben abhängig vom Seuchengeschehen und den hierzu in Deutschland zugelassenen Impfstoffen. Gegen welche Erkrankungen Ihr Kaninchen bei der Anreise einen gültigen Impfschutz vorweisen muss, erfahren Sie immer aktuell auf unserer Homepage oder direkt in unserem Heimtierhotel. **Der Impfausweis ist zu jeder Betreuung mitzubringen!** Kaninchen ohne gültigen Impfschutz (bezogen auf den Tag der Anreise und nicht auf den Tag des Vertragsabschlusses) können nicht aufgenommen werden.

Reservierung:

Wenn Sie wissen möchten, ob wir im von Ihnen gewünschten Reisezeitraum noch einen Platz für Ihr(e) Tier(e) frei haben, schicken Sie uns eine Mail oder rufen Sie an. Eine unverbindliche Reservierung von Betreuungsplätzen ist maximal 7 Tage ab dem Tag Ihrer Anfrage möglich. Werden die für eine verbindliche Buchung benötigten Unterlagen innerhalb dieser 7 Tage nicht zugeschickt / eingereicht, wird der Platz automatisch wieder zur Weitervergabe freigegeben.

Storno:

Die Stornierung von verbindlich gebuchten Plätzen muss schriftlich (Mail, Post) erfolgen, eine telefonische Absage (auch per SMS) ist nicht möglich, da wir die Stornierung bei Ihren Buchungsunterlagen in gedruckter Form aufbewahren müssen. Bis 30 Tage vor Betreuungsbeginn ist die Stornierung kostenlos, bis 14 Tage fallen 50 % Stornokosten an und unter 14 Tagen 80 % Stornokosten. Plätze die nicht mind. bis 9.00 Uhr am Vortag des Buchungsbeginns abgesagt werden, werden voll in Rechnung gestellt.

Tierarztbesuche:

Die Kosten für einen ggf. notwendigen Tierarztbesuch werden von uns vorgestreckt. Zusätzlich fallen Fahrtkosten und eine Zeitgebühr für unseren Aufwand an. Die Gesamtsumme ist bei Abholung zu begleichen.

Warteliste:

Wenn im gewünschten Reisezeitraum keine Plätze mehr frei sind, setzen wir Sie automatisch auf die Warteliste und informieren Sie, sobald ein passender Platz frei werden sollte. Dann haben Sie in der Regel 7 Tage Zeit, die benötigten Unterlagen einzureichen. Wenn Sie den Platz nicht mehr benötigen, freuen wir uns über eine kurze Rückmeldung, damit wir den nächsten auf der Warteliste zeitnah anschreiben können.

Einverständniserklärung:

Eine Betreuung in dieser Art wie von uns geboten ist nur möglich, wenn sich alle Gästebesitzer mit diesen Regeln einverstanden erklären und sich zum Wohl aller anwesenden Gäste auch an diese halten. Bitte beachten Sie außerdem unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Hiermit Erkläre ich mich mit den Betreuungsbedingungen einverstanden:

Ort und Datum

Unterschrift

Für mehr Hintergrundinformationen besuchen Sie unsere Homepage oder sprechen uns gerne persönlich an.

Vielen Dank für Ihr Verständnis und herzliche Grüße

Ihr Team vom Heimtierhotel