

Tierhalter: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

## 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. 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:

**Nur nach individueller Terminabsprache immer  
Montag bis Samstag von 15.00 - 18.00 Uhr**

**An Sonn- und Feiertagen bleibt die Pension geschlossen.  
Wir bitten Sie herzlich von Ausnahmeanfrage zu diesen Zeiten abzusehen!**

Gerne können Sie Ihre Tiere bei Innenhaltung bis in Ihre Unterkunft begleiten, die Außenanlage kann leider nicht betreten werden. Hier erfolgt die An- und Abreise über die Rezeption.

### Besichtigung:

Die Besichtigung der Gästezimmer ist ausschließlich mit Termin an unseren festen Besichtigungstagen möglich.

### Bestätigung:

Sie bekommen von uns eine kurze schriftliche Bestätigung, wenn Ihre Unterlagen vollständig bei uns angekommen sind. Erst dann ist der Platz verbindlich und fest gebucht (Ausnahme kurzfristige Buchungen unter 3 Tagen).

### Bezahlung:

- Mit Vertragsschluss ist eine Anzahlung wie vertraglich vereinbart per sofort fällig
- Die Bezahlung des Restbetreuungsbetrages erfolgt bei der Anreise in bar oder per EC-Karte (keine Kreditkarten)
- 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 (bitte ausschließlich als gescannte PDF-Datei im Anhang, keine JPG Anhänge oder eingebundene Bilder) sowie die Anzahlung bei uns eingegangen sind und Sie eine Bestätigung der Buchung von uns erhalten haben. 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 und Bestätigung durch uns (Reservierung des Platzes) möglich.

Tierhalter: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

### Büro:

Von Mo. - Fr. können Sie uns in der Zeit von 9.00 - 13.00 telefonisch erreichen. Am besten erreichen Sie uns allerdings per Mail oder WhatsApp. Die Beantwortung Ihrer Anfragen erfolgt innerhalb der Bürozeiten und kann bis zu 72 Stunden dauern. Samstags und an Sonn- und Feiertagen haben wir keine Bürozeiten.

### Impfpflicht:

Für Kaninchen besteht in unserem Heimtierhotel eine Impfpflicht. 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 / WhatsApp) ist nicht möglich, da wir die Stornierung bei Ihren Buchungsunterlagen in gedruckter Form aufbewahren müssen. Bis 31 Tage vor Betreuungsbeginn ist die Stornierung ohne Rückzahlung der Anzahlung ohne weitere Kosten möglich, bis 14 Tage fallen 50 % Stornokosten an und unter 14 Tagen 80 % Stornokosten. Plätze die nicht mind. bis 9.00 Uhr am Vortag des Buchungsbegins 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 (siehe aktuelle Preisliste). 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