

DER ABLAUF

KATZEN- UND KLEINTIERBETREUUNG



In der Regel läuft eine Betreuung sehr individuell ab. Wir berücksichtigen, sofern es immer möglich ist, Ihre Wünsche und gehen dabei selbstverständlich auf die Eigenheiten Ihrer Fellnase/n ein.

- ✓ Sie fragen uns per E-Mail / Telefon / Internetseite an und erhalten innerhalb von 48 Stunden eine Rückmeldung von uns.
 - ✓ Wir prüfen, ob ich oder ein Teammitglied vom Fellnasen-Dienst diesen Auftrag übernehmen kann. Gerne können wir auch telefonieren, um evtl. Fragen zu klären.
 - ✓ Nachdem wir Ihnen eine Zusage für den angefragten Zeitraum gegeben haben, vereinbaren wir einen Kennenlernertermin.
 - ✓ Der betreffende Mitarbeiter oder ich besuchen Sie und Ihre Fellnase(n) zum verabredeten Zeitpunkt (Freigänger-Katzen sollten nach Möglichkeit im Haus sein). Hier bekommen wir €20 in Bar, als Aufwandsentschädigung. Diese werden mit der ersten Rechnung innerhalb von drei Monaten zu 100%, verrechnet.
 - ✓ Sie und Ihre Fellnase(n) können meine Mitarbeiterin oder mich in einem ca. 30-60 minütigem Gespräch „beschnuppern“ und erhalten sämtliche Informationen, die Ihnen für eine sichere Entscheidung und die Betreuung Ihrer Fellnase(n) eventuell noch fehlen.
 - ✓ Ebenso benötigt der Fellnasen-Dienst alle für die Betreuung relevanten Informationen und Daten. Ihre Daten werden von uns in unserem System erfasst und gespeichert. Wir benötigen die Daten ausschließlich für die Rechnungserstellung, die Kontaktaufnahme und jeglichen weiteren Kontakt, der betreuungsrelevant ist oder betreuungsfördernd sein kann.
 - ✓ Die Betreuung gilt als gebucht, wenn Sie uns den Vertrag unterzeichnet übergeben und wir Ihnen diesen bestätigen.
 - ✓ Die Schlüsselübergabe erfolgt kurz vor der Betreuung und nach Absprache.
 - ✓ Sie erhalten auf Wunsch, spätestens bei Betreuungsbeginn, eine vom Fellnasen-Dienst gegengezeichnete Kopie des Vertrages.
 - ✓ Bei Betreuungsbeginn schicken wir Ihnen eine Nachricht. Das ist eine Sicherheit für Sie, dass wir vor Ort sind/ waren.
 - ✓ Fotos/ Videos oder Nachrichten erhalten Sie auf Wunsch jederzeit.
 - ✓ Am Ende des Betreuungszeitraums bitten wir um Ihre umgehende Rückmeldung per SMS / WhatsApp / Telefon an mich oder den betreffenden Betreuer/-in.
 - ✓ Sie erhalten anschließend per E-Mail die Rechnung. Die Schlüsselerückgabe erfolgt nach Absprache.
 - ✓ Bei Änderungen im Verhalten, Krankheiten, Unfall oder ähnlichem, werden Sie umgehend informiert und wir sprechen uns ab, wie wir die Situation lösen.
 - ✓ Bitte lesen Sie gerne auch unsere FAQ.
-