

VŠEOBECKÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY LUCKY CAT

Poskytovatel služby:

Ondřej Kočan

IČO: 0526020

Sídlo firmy: Fibichova 1112 | 432 01 Kadaň

E-mail: info@luckycat.cz

Telefon: +420 722 395 883

1. Předmětem služby je zajištění hlídání domácích mazlíčků, zejména koček a psů, na předem dohodnuté adrese chůvy, kterou může být i poskytovatel nebo u zákazníka doma (byt/nemovitost).
2. Zákazník vyplní formulář objednávky poskytovatele umístěný na webových stránkách ohledně identifikace domácího mazlíčka, termínu a rozsahu požadované služby, a po úplném vyplnění objednávky odešle formulář na e-mailovou adresu info@luckycat.cz. Odesláním objednávky zákazník souhlasí s aktuálním ceníkem našich služeb, uvedeném na stránkách <https://www.luckycat.cz/cenik/>.
3. Odesláním objednávky zákazník souhlasí se zpracováním osobních údajů v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a s nařízením Evropského Parlamentu a Rady Evropské Unie 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob 95/46/ES (GDPR). Zákazník souhlas uděluje na dobu neurčitou ode dne jeho udělení a má právo na výmaz svých osobních údajů.

ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vaše osobní údaje u nás budou zpracovány pouze pro nezbytně nutné účely smluvního vztahu, a to:

- Zřízení objednávky
- Reklamace
- Pro vzájemnou komunikaci

Zpracováváme Vaše jméno a příjmení, adresu, e-mail, telefonní číslo, objednanou službu a cenu. Zpracováním rozumíme to, že máme uvedené Vaše údaje ve smlouvě, v naší evidenci zákazníků dalším subjektům nejsou poskytovány.

Souhlas udělujete odesláním objednávky. Souhlas udělujete na dobu neurčitou ode dne jeho udělení a máte právo na výmaz Vašich osobních údajů na základě Vaší žádosti na e-mail: info@luckycat.cz

4. Poskytovatel se zavazuje informovat zákazníka o možnosti realizovat službu v požadovaném termínu a rozsahu nejpozději do dvou dnů od doručení objednávky, popř. o variantách požadavku zákazníka dle možností poskytovatele a o ceně za požadovanou službu v případě, že jsou požadovány úkony nad rámec balíčků uvedených na webových stránkách poskytovatele, jinak platí cena v aktuálním ceníku poskytovatele
5. Po potvrzení rezervace termínu hlídání domácího mazlíčka uvedeném v objednávce poskytovatelem zákazník uhradí nevratnou zálohu ve výši 30% z ceny objednané služby dle ceníku poskytovatele, je-li požadována služba ve standardním balíčku, a v případě že je cena stanovena mimo takový cenový balíček, tak z ceny uvedené poskytovatelem v oznámení o akceptaci objednávky, a to nejpozději do dvou dnů od potvrzení rezervace převodem na účet č. 2501035390/2010 nebo převodem online pomocí platební brány Stripe. Záloha bude odečtena od konečné částky za hlídání domácího mazlíčka. V případě, že zákazník po akceptaci objednávky poskytovatelem neuhradí nevratnou zálohu, poskytovatel není po marném uplynutí lhůty k úhradě nevratné zálohy nadále provedenou akceptací vázán a potvrzená objednávka pozbývá jakýchkoli právních účinků jako by nebyla potvrzena.
6. Poté, co zákazník uhradí řádně nevratnou zálohu na služby podle ustanovení bodu 5 těchto všeobecných podmínek, poskytovatel zašle nejpozději do dvou dnů zákazníkovi písemný text smlouvy o zajištění služby, (dále jen „Smlouva“) jejíž ujednání vychází z údajů uvedených v závazné objednávce zákazníka a z akceptace objednávky poskytovatelem. Takovou smlouvu je zákazník povinen poskytovateli odsouhlasit a podepsanou zaslat

scanem na adresu info@luckycat.cz nepozději do tří dnů. Nebude-li Smlouva poskytovateli stanoveným způsobem a v požadovaném termínu doručena, je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit a uhrazená nevratná záloha propadá ve prospěch poskytovatele.

7. Zákazník se zavazuje uhradit zbylou částku odměny za službu nejpozději do tří dnů ode dne doručení Smlouvy, která bude zákazníkovi zaslána elektronicky s podpisem poskytovatele nejpozději do dvou dnů od zaplacení nevratné zálohy, a to převodem na účet č. 2501035390/2010 nebo převodem online pomocí platební brány Stripe. V opačném případě uvolňujeme místo pro další zákazníky a od Smlouvy můžeme odstoupit.
8. Podpisem Smlouvy zákazník souhlasí se Všeobecnými obchodními podmínkami Lucky Cat.
9. Zákazník je povinen bezodkladně nahlásit změnu e-mailového či telefonického kontaktu. Zákazník je povinen nahlásit náhradní kontakt pro případ nemožnosti se zákazníkovi dovolat.
10. Zákazník je povinen před započítáním hlídání domácího mazlíčka podat veškeré aktuální informace o zdravotním stavu domácího mazlíčka. Současně je povinen sdělit povahové vlastnosti domácího mazlíčka, zejména zda je tolerantní k lidem i k ostatním zvířatům, případně sdělit jeho neobvyklé chování. Dále je povinen předat platný očkovací průkaz domácího mazlíčka s potvrzením o povinném očkování, v němž je též uvedeno číslo mikročipu, je-li zvíře očištěno.
11. Zákazník je povinen předat na hlídání domácího mazlíčka zdravého, nejevícího příznaky infekčních onemocnění, řádně naočkovaného (vyžadována jsou povinná očkování), odčerveného, bez známek agrese. V případě, že domácí mazlíček bude jevit v době hlídání známky nemoci, bude přemístěn do karanténních prostor a zákazníkovi bude účtován poplatek podle ceníku popř. skutečných nákladů, pokud tyto přesáhnou ceníkovou cenu. . V případě, že domácí mazlíček trpí zdravotními problémy, je zákazník povinen předložit zprávu veterinárního lékaře o jeho nemoci a léčbě, předat léky a podat informace k jejich dávkování. Zákazník je povinen před podpisem Smlouvy ve formuláři objednávky uvést kontakt na veterinárního lékaře pro případ akutní potřeby návštěvy. V případě, že dojde k poranění či onemocnění domácího mazlíčka v době hlídání dle této Smlouvy, dává tímto zákazník souhlas k zajištění péče u uvedeného veterinárního lékaře. Při nezbytné návštěvě veterinárního lékaře, po konzultaci se zákazníkem, hradí veškeré náklady zákazník včetně dopravy k veterinárnímu lékaři (1 km je účtován částkou ve výši 10,- Kč, za dobu čekání u veterinárního lékaře je účtováno 200,- Kč / hodina). Veterinárního lékaře si určí zákazník před hlídáním, pouze v případě nepřítomnosti veterinárního lékaře si poskytovatel vyhrazuje právo odvést domácího mazlíčka k jinému veterinárnímu lékaři, a to po předchozí dohodě se zákazníkem. Pokud nebude zákazník kontaktní, tak po dohodě s náhradní osobou, kterou zákazník označí jako náhradní kontakt a nebude-li možné kontaktovat ani takovou osobu, tak dle uvážení poskytovatele. Zákazník bude informován o zdravotním stavu domácího mazlíčka a jeho léčbě, pokud se poskytovateli podaří s ním navázat kontakt. Poskytovatel se zavazuje dodržet postup léčby stanovené veterinárním lékařem.
12. V případě, že domácí mazlíček bude hlídán mimo byt/nemovitost zákazníka, souhlasí zákazník s tím, že po dobu hlídání domácího mazlíčka bude domácí mazlíček přicházet do styku s jinými zvířaty.
13. Pokud bude domácí mazlíček hlídán mimo byt/nemovitost zákazníka, bude dohodnut způsob předání domácího mazlíčka ve Smlouvě. Pokud bude přepravu domácího mazlíčka v rámci Prahy zajišťovat poskytovatel, bude účtována částka cestovného dle ceníku, při převozu klece bude účtován poplatek za cestu dle ceníku. Pakliže si přepravu domácího mazlíčka do místa hlídání bude zajišťovat zákazník, je povinen domácího mazlíčka dopravit na předem dohodnutou adresu hlídání v předem dohodnutém čase. Tolerance čekání na zákazníka je 15 minut od dohodnutého času. Za každých dalších 15 minut čekání bez omluvy před dohodnutým termínem může být účtováno dle ceníku. Pokud bude doba zpoždění zákazníka oproti dohodnutému času delší než 40 minut, domácí mazlíček nemusí být na hlídání přijat a hlídání může být poskytovatelem zrušeno, a to telefonicky, případně formou sms zprávy. V takovém případě není povinností poskytovatele vrátit uhrazenou cenu za sjednanou službu dle Smlouvy.
14. V případě, že domácí mazlíček bude hlídán v bytě/nemovitosti zákazníka, předá zákazník

poskytovateli, popř. zaměstnanci poskytovatele zcela funkční klíče od svého bytu/nemovitosti (v počtu 1), čímž dává souhlas se vstupem do bytu/nemovitosti. O předání klíčů bude sepsáno potvrzení, které bude nedílnou součástí Smlouvy. V případě, že se poskytovatel nebude moci na základě předaného klíče dostat k domácím mazlíčkovi nebo do smluvených vyhrazených prostor, kontaktuje poskytovatel zákazníka s výzvou, aby umožnil vstup do prostor. Nepodaří-li se poskytovateli takto kontaktovat zákazníka, nebo nelze prostory zpřístupnit z objektivních důvodů na straně zákazníka, poskytovatel neodpovídá za stav svěřeného domácího mazlíčka, pokud ho nemohl z důvodu nepřístupnosti prostor převzít. Klíče od bytu/nemovitosti budou zákazníkovi vráceny v poslední den sjednané služby, a to spolu s předáním domácího mazlíčka, případně dle dohody mezi zákazníkem a poskytovatelem v termínu, kdy je zákazník osobně v bytě nebo domě k dispozici. Jestliže za účelem předání klíče musí poskytovatel vykonat samostatnou cestu za zákazníkem, je oprávněn mu takovou cestu účtovat podle ceníku. Zákazník je povinen sdělit přes uzavření Smlouvy, zda po dobu hlídání domácího mazlíčka v jeho bytě/nemovitosti má do jeho bytu/nemovitosti přístup další osoba.

15. Zákazník ručí za jakékoliv škody způsobené domácím mazlíčkem v době sjednaného hlídání, pokud při vynaložení náležité péče nebylo v možnostech poskytovatele škodě zabránit a zavazuje se převzít úhradu s tím spojených nákladů či vzniklé škody. Pokud domácí mazlíček v době sjednaného hlídání bez našeho zavinění způsobí škodu třetím osobám, případně někoho napadne, odpovídá za úhradu škody či jiné důsledky zákazník.
16. Poskytovatel se zavazuje řádně plnit předmět Smlouvy, dbát zájmů zákazníka a zajistit péči domácímu mazlíčkovi dle nejlepšího svědomí. Poskytovatel však neodpovídá za onemocnění domácího mazlíčka, jeho zranění, napadení jiným psem, úhynutí domácího mazlíčka, jeho zaběhnutí (včetně zaběhnutí psa při venčení, pokud přetrhne nebo překouše vodítko) ani za případnou škodu a újmu, která tím zákazníkovi vznikne, pokud výše uvedené situace a škody (újmy) nebudou způsobeny zaviněným porušením péče o svěřeného domácího mazlíčka ze strany poskytovatele. Pokud zákazník neprokáže zavinění poskytovatele, má se za to, že poskytovatel o domácího mazlíčka pečoval řádně.
17. Zákazník souhlasí s pořízením a zveřejněním fotodokumentace svého domácího mazlíčka po dobu hlídání a jejího dalšího použití pro Lucky Cat.
18. Zákazník je povinen dát poskytovateli k dispozici krmivo pro domácího mazlíčka na celou dobu hlídání v dostatečném množství, případné léky a potřeby nutné k hlídání. V případě nedostatečného množství krmiva bude krmivo poskytovatelem zajištěno a bude účtováno zákazníkovi, a to včetně cestovních nákladů z důvodu zajištění krmiva. Zajištěné krmivo uhradí zákazník při převzetí domácího mazlíčka. Poskytovatel je oprávněn vyzvat prostřednictvím SMS zprávy nebo e-mailu či jiného dohodnutého komunikačního prostředku zákazníka k úhradě zajištěného krmiva před předáním mazlíčka s tím, že pokud nebude vyúčtovaná částka zákazníkem uhrazena nejpozději do 24 hod od odeslání výzvy, je poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit a to SMS zprávou na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou ve Smlouvě.
19. Zákazník je povinen domácího mazlíčka v den ukončení hlídání neprodleně zkontrolovat a neprodleně poskytovatele písemně informovat prostřednictvím mobilního telefonu (zasláním zprávy formou sms, emailem) o případných zdravotních potížích domácího mazlíčka. V takovém případě se obě strany zavazují sepsat zápis, a to nejpozději v den ukončení hlídání, v němž budou případné potíže domácího mazlíčka popsány. Bez sepsání zápisu v den ukončení hlídání, se má za to, že domácí mazlíček byl předán v pořádku.
20. Zákazník je povinen neprodleně v den ukončení hlídání zkontrolovat byt/nemovitost (vyhrazené prostory ke hlídání). V případě zjištění nesrovnalostí se strany zavazují nejpozději v den ukončení hlídání sepsat zápis, ve kterém budou nesrovnalosti konkrétně popsány a navržen či dohodnut způsob řešení. Pokud k sepsání zápisu ve stanovené lhůtě nedojde, pak platí, že byt/nemovitost (vyhrazené prostory ke hlídání) byl předán ve stejném stavu jako při jeho předání.
21. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti s hlídáním domácího mazlíčka dozví.
22. Pokud v této Smlouvě budou uvedeny práva a závazky poskytovatele odlišně od těch, které jsou uvedeny v těchto Všeobecných obchodních podmínkách, má přednost Smlouva před Všeobecnými obchodními podmínkami.

23. V rámci hlídání domácího mazlíčka v bytě/nemovitosti zákazníka, se poskytovatel zavazuje, že se bude zdržovat pouze v prostorech vyhrazených zákazníkem, případně nezbytně nutných k zajištění této služby. Z důvodu jistoty zákazníka doporučuje poskytovatel vyhradit v bytě/nemovitosti konkrétní prostor ke hlídání domácího mazlíčka a ostatní prostory uzamknout. Zákazník je povinen nemít v prostorách, vyhrazených zákazníkem pro hlídání, uloženy žádné cennosti nebo peníze, neboť poskytovatel neodpovídá za případnou jejich ztrátu z prostor, které poskytovateli zákazník vyhradil. Poskytovatel se zavazuje, že byt/nemovitost po odchodu z něj řádně uzamkne.
24. Poskytovatel se zavazuje informovat zákazníka v dohodnutém intervalu po dobu hlídání o jeho domácím mazlíčkovi, zejména o jeho zdravotním stavu.
25. Pokud není dohodnuto jinak, je zákazník povinen vyzvednout si domácího mazlíčka v den, který je uvedený ve Smlouvě jako den ukončení hlídání. Pokud si zákazník domácího mazlíčka nevyzvedne ve sjednaném termínu, bude zákazníkovi účtována cena ve výši 400 Kč za každý další den, nejvýše po dobu čtyř dnů. Následně, pokud si zákazník domácího mazlíčka nevyzvedne a nebude možno jej kontaktovat, bude záležitost řešena s příslušnou městskou policií. Náklady budou následně účtovány zákazníkovi v plné výši.
26. Zákazník si je plně vědom, že zamlčením či uvedením nepravdivých informací o stavu domácího mazlíčka, přebírá veškerou zodpovědnost za případné důsledky.
27. Smluvní vztah smluvních stran, který není výslovně upravován těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
28. Všeobecné obchodní podmínky jsou pro obě strany závazné.
29. Tyto Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost dne 1. 6. 2023 a poskytovatel si vyhrazuje právo Všeobecné obchodní podmínky kdykoliv změnit.