

## 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/dům).
2. Smluvní vztah mezi zákazníkem a poskytovatelem vzniká na základě vyplnění formuláře závazné objednávky zveřejněného na stránkách Lucky Cat.
3. Odesláním objednávky zákazník souhlasí s aktuálním ceníkem našich služeb, uvedeném na stránkách <https://www.luckycat.cz/cenik/>.
4. 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](mailto:info@luckycat.cz)*

5. Při rezervaci termínu hlídání domácího mazlíčka, uvedeném v objednávce, zákazník uhradí nevratnou zálohu ve výši 30% z ceny objednané služby, a to nejpozději do dvou dnů převodem na účet č. 2501035390/2010 nebo převodem online pomocí platební brány Stripe. Záloha bude odečtena od konečné částky za hlídání domácího mazlíčka.
6. Zákazník se zavazuje uhradit zbylou částku nejpozději do tří dnů ode dne doručení Smlouvy o zajištění hlídání domácího mazlíčka, (dále jen „Smlouva“), která bude zákazníkovi zaslána elektronicky nejpozději do jednoho dne od úvodní schůzky, 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.
7. Podpisem Smlouvy zákazník souhlasí se Všeobecnými obchodními podmínkami Lucky Cat.
8. V případě zrušení hlídání domácího mazlíčka se na zákazníka vztahují storno podmínky uvedené níže.

### STORNO PODMÍNKY

*a) V případě zrušení Smlouvy o hlídání domácího mazlíčka od data uzavření Smlouvy o hlídání domácího mazlíčka do 3 dnů před začátkem služby, činí storno 50 % z celkové*

částky za službu.

b) V případě zrušení Smlouvy o hlídání domácího mazlíčka do 24 hodin před začátkem služby, činí storno 100 % z celkové částky za službu.

c) V případě nezrušení služby a našeho dostavení se k domácímu mazlíčkovi, je zákazníkovi účtováno storno 100 % z celkové částky.

f) Ve zcela výjimečných případech lze platební povinnost zákazníkovi prominout nebo ponížít. Například z důvodu onemocnění, úraz a další. Uvážení výjimky z placení je však zcela na straně poskytovatele.

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 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.
11. Zákazník je povinen předat na hlídání domácího mazlíčka zdravého, nejvíce příznaky infekčních onemocnění, řádně naočkovaného (vyžadována jsou povinná očkování), odčervěného, očipovaného, 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 ve výši 100 Kč na den. 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 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 vyhraujeme právo odvést domácího mazlíčka k jinému veterinárnímu lékaři, a to po předchozí dohodě se zákazníkem. Zákazník bude informován o zdravotním stavu zvířete a jeho léčbě. Poskytovatel se zavazuje dodržet postup léčby stanovené veterinárním lékařem. V případě, že nebude možno se se zákazníkem ani náhradní osobou (náhradní kontakt) uvedenou ve Smlouvě spojit, má se za to, že zákazník souhlasí s postupem výše uvedeným.
12. V případě, že domácí mazlíček bude hlídán mimo byt/dům 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/dům zákazníka, bude dohodnut způsob předání domácího mazlíčka ve Smlouvě. Pokud bude přepravu domácího mazlíčka v rámci Prahy zajišťovat poskytovatel, bude účtována částka 15 km/km, při převozu klece bude účtován poplatek 100 Kč za cestu. 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 50 Kč. Pokud bude doba zpoždění zákazníka oproti dohodnutému času delší než 40 minut, domácí mazlíček nemusí být na hlídání přijat a hlídání může být poskytovatele zrušeno, a to telefonicky, případně formou sms zprávy.
14. V případě, že domácí mazlíček bude hlídán v bytě/domě zákazníka, předá zákazník zcela funkční klíče od svého bytu/domu (v počtu 1), čímž dává souhlas se vstupem do bytu/domu. O předání klíčů bude sepsán protokol, který bude nedílnou součástí Smlouvy. V případě, že se poskytovatel nebude moci dostat k domácímu mazlíčkovi nebo do smluvených vyhrazených prostor, kontaktuje poskytovatel zákazníka a případné náklady na zámečníka jdou na účet zákazníka.

15. Klíče od bytu/domu budou zákazníkovi vráceny v den předání domácího mazlíčka, případně dle dohody mezi zákazníkem a poskytovatelem. Zákazník je povinen sdělit přes uzavření Smlouvy, zda po dobu hlídání domácího mazlíčka v jeho bytě má do jeho bytu přístup další osoba, a pokud ano, je povinen uvést jméno a příjmení takové osoby včetně uvedení její adresy a čísla občanského průkazu.
16. 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. Pokud domácí mazlíček v době sjednaného hlídání bez našeho zavinění způsobí škodu třetím osobám, případně někoho napadne, jde toto k tíži zákazníka.
17. 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.
18. Zákazník souhlasí s pořízením a zveřejněním fotodokumentace svého domácího mazlíčka po dobu hlídání a jejího dalšího použití pro Lucky Cat.
19. 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.
20. Zákazník je povinen domácího mazlíčka v den ukončení hlídání neprodleně zkontrolovat a neprodleně poskytovatele písemně informovat prostřednictvím mobilního telefonu (zasláním zprávy formou sms, emailem). V případě jakýchkoliv nedostatků se obě strany zavazují sepsat zápis, a to nejpozději v den ukončení hlídání, v němž budou nedostatky popsány. Bez sepsání zápisu v den ukončení hlídání, se má za to, že domácí mazlíček byl předán v pořádku.
21. Zákazník je povinen neprodleně v den ukončení hlídání zkontrolovat byt/dům (vyhrazené prostory ke hlídání). V případě zjištění nedostatků se strany zavazují nejpozději v den ukončení hlídání sepsat zápis, ve kterém budou nesrovnalosti konkrétně popsány. Pokud k sepsání zápisu ve stanovené lhůtě nedojde, pak platí, že byt/dům (vyhrazené prostory) byl předán ve stejném stavu jako při jeho předání.
22. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti s hlídáním domácího mazlíčka dozví.
23. 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.
24. V rámci hlídání domácího mazlíčka v bytě/domě 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/domě 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/dům po odchodu z něj řádně uzamkne.
25. Poskytovatel odpovídá za svou trestní bezúhonnost.
26. Poskytovatel se zavazuje informovat zákazníka po dobu hlídání o jeho domácím mazlíčkovi, zejména o jeho zdravotním stavu.
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.

30. Poskytovatel má sjednané pojištění odpovědnosti pro podnikatele u Allianz pojišťovny a.s. s výší limitu 20 000 000,- Kč.