

všeobecné obchodní podmínky Hlídání u Luci

1. základní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují vztah mezi poskytovatelem služby Hlídání u Luci a zákazníkem, který využívá služby péče o psa.

Poskytovatel: Lucie Binarová
IČO: [29564859](#)
sídlo: Jana Zajíce 2868/12, Ústí nad Labem - Severní Terasa
e-mail: binarovaluc@gmail.com
telefon: +420 722 183 707

Poskytovatel není plátcem DPH.

Zákazníkem se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí osoba, která službu objednává a je oprávněna psa poskytovateli svěřit.

Potvrzením rezervace ze strany poskytovatele vzniká mezi poskytovatelem a zákazníkem smluvní vztah. **Tyto obchodní podmínky tvoří součást uzavřené smlouvy a zákazník je s nimi seznámen před jejím uzavřením.**

2. objednání a rezervace služby

Službu lze poptat prostřednictvím telefonátu, sociálních sítí nebo jiným způsobem po dohodě s poskytovatelem.

Samotné odeslání poptávky nezakládá rezervaci termínu.

Rezervace je potvrzena až výslovným potvrzením poskytovatelem.

Poskytovatel je oprávněn rezervaci odmítnout zejména s ohledem na kapacitu, povahu nebo zdravotní stav psa, jeho chování, kompatibilitu s ostatními psy nebo jiné okolnosti, které by mohly ovlivnit bezpečné poskytování služby.

3. cena a platba

Cena služby se řídí aktuálním ceníkem, který je zveřejněn na webových stránkách Hlídání u Luci. Pro konkrétní rezervaci je rozhodující cena platná v okamžiku jejího potvrzení. Platba za službu probíhá po ukončení hlídání, tzn. po převzetí psa zákazníkem nebo osobou jím pověřenou, a to výhradně převodem na účet č. 2361818018/3030. V případě psa vyžadujícího mimořádně náročnou péči může být sjednán příplatek. O jeho důvodu a výši je zákazník informován předem.

Pokud zákazník ukončí hlídání a převezme psa dříve, než bylo původně sjednáno, hradí pouze cenu za skutečně poskytnutou péči do okamžiku převzetí psa. Za nevyužitou část původně sjednaného pobytu není účtován žádný storno poplatek.

4. zrušení rezervace

Zákazník může rezervaci poskytované služby hlídání kdykoliv před jeho zahájením zrušit bez udání důvodu. Za zrušení rezervace není účtován žádný storno poplatek.

Je-li smlouva uzavřena na dálku a zákazník je spotřebitelem, náleží mu rovněž zákonné právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. Toto právo není nijak dotčeno možností zákazníka zrušit rezervaci bezplatně i po uplynutí této lhůty až do zahájení hlídání.

Zrušení rezervace nebo odstoupení od smlouvy může zákazník oznámit poskytovateli jakýmkoliv jednoznačným způsobem, zejména telefonicky nebo prostřednictvím zprávy na sociálních sítích.

Má-li být poskytování služby zahájeno před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení od smlouvy, bude služba zahájena na výslovnou žádost zákazníka. V případě ukončení již zahájeného hlídání zákazník hradí pouze cenu za skutečně poskytnutou péči podle čl. 3 těchto obchodních podmínek.

5. informace o psovi

Zákazník je povinen před zahájením hlídání pravdivě a úplně informovat poskytovatele o všech skutečnostech důležitých pro bezpečnou péči o psa.

Jedná se zejména o:

- zdravotní stav, onemocnění, alergie a pravidelně podávané léky,
- dietní omezení a specifický způsob krmení,
- případnou agresivitu vůči lidem nebo jiným zvířatům,
- strachové nebo reaktivní chování,
- útekové tendence,
- separační problémy,
- destruktivní chování,
- opakované značkování nebo vykonávání potřeby v interiéru,
- další specifické projevy chování, které mohou ovlivnit průběh hlídání.

Zákazník odpovídá za správnost a úplnost informací, které poskytovateli předem sdělí.

Pokud zákazník poskytovateli zamlčí nebo uvede nepravdivé informace o zdravotním stavu nebo chování psa a tato skutečnost podstatně ovlivní možnost bezpečného poskytování služby, je poskytovatel oprávněn hlídání předčasně ukončit a požadovat převzetí psa zákazníkem nebo jím určenou osobou bez zbytečného odkladu.

6. zdravotní stav psa

K hlídání může být přijat pouze pes, jehož zdravotní stav umožňuje pobyt v domácím prostředí společně s dalšími zvířaty, není-li předem dohodnuto jinak.

Zákazník je povinen poskytovatele předem upozornit zejména na infekční nebo parazitární onemocnění, aktuální zdravotní obtíže, rekonvalescenci, alergie, epilepsii, chronická onemocnění a jiné skutečnosti, které mohou mít vliv na bezpečnost psa nebo ostatních zvířat.

Vznikne-li během hlídání důvodné podezření na infekční nebo parazitární onemocnění, je poskytovatel oprávněn podle svých možností psa oddělit od ostatních zvířat a přijmout přiměřená opatření k omezení rizika přenosu.

Poskytovatel je oprávněn odmítnout převzetí psa, pokud jeho aktuální zdravotní stav může představovat riziko pro něj samotného, ostatní zvířata nebo osoby v domácnosti.

Poskytovatel nepřijímá k hlídání hárající feny. Zákazník je povinen poskytovatele předem informovat, pokud lze s ohledem na průběh cyklu feny důvodně předpokládat, že bude v době plánovaného hlídání hárat.

Pokud hárání začne neočekávaně až v průběhu hlídání, poskytovatel přijme podle okolností přiměřená opatření k zajištění bezpečnosti feny a ostatních psů a se zákazníkem dohodne nejbližší možný termín vyzvednutí hárající feny.

7. onemocnění, útěk, úraz, úmrtí a veterinární péče během hlídání

Zákazník je povinen předat před poskytnutím hlídání poskytovateli očkovací průkaz psa nebo pas zvířete v zájmovém chovu dokládající platné povinné očkování - vzteklinu.

Pokud během hlídání dojde k náhlému onemocnění, zranění nebo jinému zhoršení zdravotního stavu psa, poskytovatel o této skutečnosti podle okolností bez zbytečného odkladu informuje zákazníka, majitele psa, nebo osobu jím pověřenou. Je-li to s ohledem na zdravotní stav psa možné, další postup bude konzultován s klientem.

V případě akutního stavu, kdy není možné zákazníka nebo jím určenou kontaktní osobu včas zastihnout a odklad by mohl ohrozit zdraví nebo život psa, je poskytovatel oprávněn zajistit nezbytnou veterinární péči i bez předchozího souhlasu zákazníka. V akutním případě má ochrana zdraví a života psa přednost.

Je-li to vzhledem k okolnostem možné a vhodné, může poskytovatel využít veterinárního lékaře určeného klientem, majitelem psa. V akutních případech je však oprávněn zvolit nejbližší nebo jinak vhodné veterinární pracoviště.

Náklady na veterinární vyšetření, ošetření, léčiva a související nezbytné výdaje hradí zákazník, pokud potřeba veterinární péče nevznikla v důsledku porušení povinností poskytovatele.

Poskytovatel neodpovídá za vznik onemocnění, zdravotních komplikací nebo zhoršení již existujícího zdravotního stavu psa, pokud je nezpůsobil porušením svých povinností.

Tato ustanovení nevylučují ani neomezují odpovědnost poskytovatele v případech, kdy ji podle právních předpisů nelze vyloučit nebo omezit.

Dojde-li během hlídání navzdory poskytnuté péči k úhynu psa, poskytovatel o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informuje zákazníka, případně jím určenou kontaktní osobu. Pokud úhyn nenastane na veterinárním pracovišti a okolnosti to vyžadují, je poskytovatel oprávněn zajistit veterinární vyšetření za účelem potvrzení úhynu a další nezbytné úkony související s bezpečným a důstojným nakládáním s tělem zvířete.

O dalším postupu bude poskytovatel, je-li to možné, rozhodovat po dohodě se zákazníkem. Bez jeho souhlasu nebude poskytovatel zajišťovat kremaci ani jiný nevratný způsob naložení s tělem zvířete, nevyžadují-li konkrétní okolnosti nebo právní předpisy jiný postup.

Odpovědnost za případnou újmu vzniklou v souvislosti s úhynem psa se posuzuje podle příčiny úhynu, okolností konkrétního případu a příslušných právních předpisů.

Dojde-li navzdory přiměřeným preventivním opatřením k útěku nebo ztrátě psa, poskytovatel bez zbytečného odkladu informuje zákazníka a podle okolností podnikne přiměřené kroky k nalezení psa a jeho bezpečnému návratu.

8. léky a zvláštní péče

Vyžaduje-li pes pravidelné podávání léků, doplňků nebo jinou zvláštní péči, musí být tato skutečnost dohodnuta před zahájením hlídání.

Zákazník předá potřebné prostředky v dostatečném množství a poskytne srozumitelné instrukce k jejich použití.

Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout úkony, které vzhledem ke své povaze vyžadují odbornou veterinární péči nebo zkušenosti, kterými poskytovatel nedisponuje.

9. průběh hlídání

Hlídání probíhá v domácím prostředí na uvedené adrese v záhlaví, pokud nebylo dohodnuto jinak. Pokud nebylo výslovně sjednáno jinak, může být pes během pobytu v kontaktu s dalšími psy nebo zvířaty v domácnosti.

Poskytovatel přizpůsobuje běžný režim psa jeho potřebám, možnostem domácnosti, aktuálním podmínkám a informacím poskytnutým zákazníkem.

10. krmení a vybavení

Zákazník předá k psovi dostatečné množství krmiva na celou dobu pobytu a sdělí poskytovateli způsob a četnost krmení.

Zákazník je povinen psa vybavit též vhodně padnoucím obojkem nebo postrojem a spolehlivým vodítkem.

Pokud zákazníkem předané krmivo, léčiva nebo jiné nezbytné potřeby během pobytu dojdou, je poskytovatel po dohodě se zákazníkem oprávněn zajistit jejich doplnění. Účelně

vynaložené náklady hradí zákazník. Není-li možné zákazníka zastihnout a věc nesnese odkladu, může poskytovatel zajistit nezbytné potřeby i bez předchozí dohody.

Poskytovatel věnuje věcem předaným spolu se psem přiměřenou péči. Za jejich běžné opotřebení nebo poškození vzniklé obvyklým používáním neodpovídá; případná odpovědnost za jiné poškození se posuzuje podle příslušných právních předpisů.

11. problémové chování a předčasné ukončení hlídání

Pokud se během pobytu projeví chování, které nebylo předem oznámeno a které zásadně znemožňuje bezpečné nebo přiměřené pokračování péče, může poskytovatel požadovat předčasné převzetí psa zákazníkem nebo předem určenou kontaktní osobou.

Může jít zejména o závažnou agresivitu, extrémní strachové nebo panické stavy, nezvladatelnou separační úzkost, útkové chování, výrazné destruktivní chování, opakované vykonávání potřeby v interiéru nebo jiné chování, které významně ohrožuje bezpečnost osob, zvířat nebo majetku.

Předčasné ukončení hlídání je krajním řešením a poskytovatel k němu přistoupí zejména tehdy, pokud nelze situaci rozumně zvládnout jiným způsobem. Zákazník je povinen v takovém případě zajistit převzetí psa bez zbytečného odkladu.

12. předání a vyzvednutí psa

Čas předání a vyzvednutí psa je sjednáván individuálně.

Zákazník je povinen psa převzít po skončení hlídání ve sjednaném termínu. Pokud ví, že se opozdí nebo psa nebude moci převzít tak, jak bylo dohodnuto, informuje poskytovatele bez zbytečného odkladu.

Pokud zákazník nemůže psa osobně převzít, může po předchozí dohodě určit jinou osobu oprávněnou k jeho převzetí.

Nedojde-li k převzetí psa ve sjednaném termínu a zákazníka se nepodaří kontaktovat, je poskytovatel oprávněn kontaktovat zákazníkem určenou kontaktní osobu a požadovat převzetí psa touto osobou.

Pokud zákazník ani jím určená kontaktní osoba psa v přiměřené době nepřivezmou, nejsou dostupní nebo z okolností vznikne důvodná obava, že zákazník psa opustil s úmyslem se jej zbavit, je poskytovatel oprávněn obrátit se na příslušnou obec, obecní či městskou policii nebo jiný příslušný orgán za účelem zajištění dalšího postupu a péče o psa v souladu s právními předpisy.

Do doby převzetí psa zákazníkem, jím určenou osobou nebo zajištění jiného zákonného postupu poskytovatel zajistí psovi nezbytnou péči. Za péči poskytovanou po sjednaném termínu převzetí psa náleží poskytovateli cena podle aktuálního ceníku.

13. škody

Poskytovatel se zavazuje po dobu hlídání věnovat psovi řádnou péči a přijmout přiměřená opatření k předcházení škodám na majetku, zdraví osob a zvířat, která lze s ohledem na informace poskytnuté zákazníkem a okolnosti konkrétního případu rozumně předvídat.

Zákazník je povinen předem upozornit poskytovatele na známé sklony psa k ničení věcí, okusování vybavení bytu, nebo jiné chování, v jehož důsledku může vzniknout škoda na majetku. Dojde-li během hlídání ke škodě na majetku, poranění osoby nebo jiného zvířete, budou okolnosti konkrétní události posouzeny individuálně podle její příčiny a příslušných právních předpisů. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou jeho psem v rozsahu stanoveném právními předpisy.

Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením svých zákonných nebo smluvních povinností.

14. fotografie a prezentace psa

Poskytovatel může během hlídání pořizovat fotografie nebo videa psa za účelem informování zákazníka o průběhu pobytu.

Zveřejnění fotografií nebo videí psa na webových stránkách či sociálních sítích Hlídání u Luci se řídí dohodou se zákazníkem. Pokud si zákazník zveřejnění fotografií svého psa nepřeje, může tuto skutečnost poskytovateli kdykoliv sdělit.

15. reklamace a řešení problémů

Pokud zákazník není se způsobem poskytnutí služby spokojen, může své výhrady nebo reklamaci uplatnit prostřednictvím kontaktního e-mailu binarovaluc@gmail.com. V reklamaci uvede zejména, v čem spatřuje nedostatek poskytnuté služby a jaký způsob vyřízení požaduje. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však v zákonné lhůtě do 30 dnů od uplatnění reklamace. Uplatnění reklamace i její vyřízení bude zákazníkovi potvrzeno. Poskytovatel se snaží případné problémy řešit především vzájemnou dohodou.

V případě, že mezi poskytovatelem a spotřebitelem vznikne spotřebitelský spor, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu [České obchodní inspekci](#), což je příslušný subjekt.

16. závěrečná ustanovení

Právní vztahy mezi poskytovatelem a zákazníkem se řídí těmito obchodními podmínkami a příslušnými právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem.

Ustanovení těchto obchodních podmínek se nedotýkají práv spotřebitele, která mu náleží podle právních předpisů a od nichž se nelze smluvně odchýlit v jeho neprospěch.

Poskytovatel je oprávněn tyto obchodní podmínky měnit nebo doplňovat. Pro konkrétní rezervaci se vždy použije znění obchodních podmínek účinné v okamžiku potvrzení rezervace poskytovatelem.

Pokud je některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo se stane nepoužitelným, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení.

Osobní údaje zákazníků jsou zpracovávány v rozsahu nezbytném zejména pro vyřízení rezervace, uzavření a plnění smlouvy, komunikaci se zákazníkem a plnění zákonných povinností poskytovatele. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“, který je dostupný na webových stránkách Hlídaní u Luci.

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne **27. 9. 2026**.