

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Catsit.cz s.r.o.

1. Poskytovatel a zákazník:

1.1 Poskytovatel služeb nabízených na webových stránkách Catsit.cz s.r.o. (www.catsit.cz):

Catsit.cz s.r.o.

Spisová značka C286825 vedená u Městského soudu v Praze

IČ: 06676502

Sídlo: Chlebovická 734/8 199 00 Praha 9

Email: info@catsit.cz

Telefon: +420 734 858 889

Bankovní spojení: 384400002/5500

IBAN: CZ5755000000000384400002

dále jen Poskytovatel

1.2 Jednatel společnosti Catsit.cz s.r.o. a odpovědný vedoucí:

Anastasia Dubinkina

Email: anastasia@catsit.cz

Telefon: +420 734 858 889

Datová schránka: km6wtuf

Dále jen Jednatel

1.3 Catsitter:

Fyzická osoba ve smluvním vztahu s Poskytovatelem vykonávající služby hlídání koček objednané Zákazníkem

Dále jen Catsitter

1.4 Zákazník:

Zákazníkem se rozumí fyzická osoba, která objednává služby u společnosti Catsit.cz s.r.o.

Dále jen Zákazník

2. Poskytování služeb hlídání koček:

2.1 Poskytovatel zastoupený Catsitterem se tímto zákazníkovi zavazuje, že zajistí péči jeho kočkám a dalším domácím zvířatům dle „Checklistu“.

2.2 Poskytovatel zastoupený Catsitterem se tímto zavazuje, že péči o zákazníkova zvířata bude vykonávat s profesionalitou a s ohledem na zákaznickou domácnost.

2.3 Poskytovatel zastoupený Catsitterem se tímto zavazuje, že se bude vyskytovat pouze v prostorách nezbytně nutných k vykonávání úkonů uvedených v Checklistu.

2.4 Poskytovatel zastoupený Catsitterem je zavázán přísnou mlčenlivostí o poskytovaných službách a při zpracování osobních údajů postupuje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

2.5 Zákazník podpisem Dohody o hlídání koček dává Poskytovateli zastoupenému Catsitterem svolení k zajištění péče o kočky a vykonání dalších úkolů uvedených v Checklistu dle termínů a na adrese uvedené v Dohodě o hlídání koček.

2.6 Zákazník při podpisu Dohody o hlídání koček poskytovateli zastoupenému Catsitterem předává klíče od místa pobytu koček Catsitteru a souhlasí s jejich navrácením po dokončení vykonávání služeb.

2.7. V případě ztráty nebo odcizení klíčů je Poskytovatel povinen neprodleně informovat Zákazníka a uhradit přiměřené náklady spojené s výměnou zámku.

2.8 Poskytovatel má uzavřené „Pojištění obecné odpovědnosti“ u Generali Česká pojišťovna a.s., číslo smlouvy 5781202348, limit plnění 5 000 000 Kč.

2.9 Dohoda o hlídání koček nabývá platnosti podpisem zákazníka. Pokud to catsitter vyžaduje, klient je povinen podepsat Dohodu o hlídání koček jako důkaz převzetí klíčů během úvodní schůzky, a během vrácení klíčů po dokončení poskytování služeb.

2.10. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit catsittera, a je povinný klienta hned o tom informovat. Klíče Zákazníka mohou být předány jinému Catsitterovi zastupujícímu Poskytovatele. Pokud Zákazník se změnou Catsittera nesouhlasí, může Poskytovatel od smlouvy odstoupit. V takovém případě se vrácení rezervační zálohy řídí body 3.9 a 3.10 a vrácení klíčů bodem 6.6. těchto obchodních podmínek

2.11. Pokud má Zákazník v nemovitosti, kde jsou služby poskytovány, instalována zařízení umožňující pořizování audio nebo video záznamů (např. kamery nebo diktafony), je povinen Catsittera informovat o jejich umístění. Taková zařízení mohou být používána pouze za účelem ochrany majetku a monitorování zvířat. Pokud jsou umístěna v koupelně nebo v ložnici určené k přespání Catsittera, je Catsitter oprávněn tato zařízení po dobu své přítomnosti deaktivovat. Pokud Zákazník s deaktivací zařízení po dobu přítomnosti Catsittera nesouhlasí, je Poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit. V takovém případě se vrácení rezervační zálohy řídí body 3.9 a 3.10 a vrácení klíčů bodem 6.6. těchto obchodních podmínek.

2.12. Pokud Klient uvede požadovaný čas návštěvy, považuje se tento čas pouze za orientační (informativní). Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k jeho dodržení s tolerancí ± 30 minut (celkem jedna hodina), jeho dodržení však nezaručuje. Odchyłka od Klientem požadovaného času nepředstavuje vadu plnění a nezakládá Klientovi právo na slevu z ceny, pokud byly řádně zajištěny základní potřeby zvířete (krmivo, voda, hygiena, případné léky). Pokud v poznámkách k objednávce není uveden preferovaný čas návštěv, Catsitter určuje čas provedení služby podle svých provozních možností.

2.13. Poskytovatel je povinen plnit úkoly dle Dohody o hlídání koček a Checklistu. Požadavky vyjádřené v osobní komunikaci s Catsitterem po podepsání Dohody o hlídání koček a Checklistu nejsou součástí obchodní smlouvy a nejsou pro Poskytovatele závazné.

2.14. V případě onemocnění nebo úrazu zvířete je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu informovat Zákazníka a dále postupovat podle jeho pokynů. Pokud však Poskytovatel důvodně vyhodnotí zdravotní stav zvířete jako vyžadující neodkladnou veterinární péči a není možné včas získat pokyny Zákazníka, je oprávněn zajistit zvířeti veterinární ošetření i bez předchozího souhlasu Zákazníka.

2.15. Náklady spojené s veterinární péčí, dopravou k veterinárnímu lékaři a přítomností Catsittera při veterinárním ošetření hradí Zákazník.

2.16. Poskytovatel neodpovídá za onemocnění, úraz, útěk nebo úhyn zvířete, pokud k nim nedošlo v důsledku porušení povinností Poskytovatele.

2.17. Jakékoli změny podmínek poskytování služeb (včetně sjednání pevně stanoveného nebo garantovaného času návštěv) jsou pro Poskytovatele platné a závazné pouze tehdy, byly-li písemně schváleny a potvrzeny statutárním orgánem (vedením společnosti) nebo pověřeným administrátorem Poskytovatele prostřednictvím oficiální e-mailové adresy Poskytovatele.

2.18. Catsitteri nejsou oprávněni měnit podmínky smlouvy, sjednávat závazný nebo garantovaný čas návštěv, poskytovat slevy, uznávat reklamace týkající se vadného poskytování služeb ani činit jakákoliv jiná právně závazná prohlášení jménem Poskytovatele. Jakékoli dohody uzavřené Klientem přímo s catsitterem bez písemného potvrzení pověřeného administrátora Poskytovatele nejsou pro Poskytovatele právně závazné.

3. Objednávka služeb a rezervační záloha

3.1 Zákazník může u Poskytovatele objednat služby pouze přes objednávkový formulář umístěný na webových stránkách Catsit.cz s.r.o. (www.catsit.cz). Po odeslání objednávky služeb a termínů bude na emailovou adresu, kterou Zákazník uvedl v objednávkovém formuláři, vygenerováno a odesláno „Automatické potvrzení o zpracování objednávky Poskytovatelem“, jehož součástí bude přehled objednaných služeb, termínů, kalkulace ceny, výše rezervační zálohy a bankovní spojení pro její platbu.

3.2 Poskytovatel bude považovat objednávku ze strany Zákazníka za závaznou až v okamžiku připsání celé částky rezervační zálohy na účet Poskytovatele. Podmínky pro případné změny či storno objednávky jsou upraveny v bodech 3.6 a 3.7 těchto obchodních podmínek.

3.3 Splatnost rezervační zálohy je 96 hodin od okamžiku, kdy byla objednávka Zákazníkem odeslána přes objednávkový formulář. V případě, že by rezervační záloha nebyla uhrazena v termínu splatnosti, bude Poskytovatel danou objednávku považovat za bezpředmětnou. Případnou opožděnou platbu vrátí Poskytovatel zpět na účet Zákazníka, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne připsání opožděné na bankovní účet Poskytovatele.

3.4 Smlouva vzniká potvrzením o zajištění Zákazníkem objednaných služeb a termínů ze strany Poskytovatele po připsání rezervační zálohy.

3.5. Potvrzení o zajištění Zákazníkem objednaných služeb a termínů ze strany Poskytovatele bude odesláno na Zákazníkům email nejpozději do 72 hodin od okamžiku připsání celé částky rezervační zálohy na bankovní účet Poskytovatele.

3.6 Pokud nebude Poskytovatel schopen Zákazníkem objednané služby nebo termíny kapacitně zajistit, vrátí Poskytovatel celou částku rezervační zálohy zpět na účet Zákazníka, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne připsání celé částky rezervační zálohy na bankovní účet Poskytovatele.

3.7. Pokud ze strany Zákazníka nedojde po vygenerování „Automatického potvrzovacího emailu“ uvedenému v bodě 3.1 ke změně termínů hlídání či objednané služby (nevztahuje se na změny termínů služby „Instruktáž k hlídání koček a převzetí klíčů + zpětné doručení klíčů do Vašich rukou“), bude rezervační záloha odečtena od výsledné ceny za Poskytovatelem poskytnuté služby.

3.8 Uhrazená rezervační záloha se vztahuje (platí) pouze pro termíny a služby uvedené v „Automatickém potvrzovacím emailu“ uvedenému v bodě 3.1.

3.9. Zákazník má právo na vrácení rezervační zálohy v případě zrušení objednávky nejpozději 10. den před Instruktáží k hlídání koček a převzetí klíčů, nebo nejpozději 10. den před prvním dnem plnění objednaných služeb v případě absence Instruktáží k hlídání koček a převzetí klíčů.

3.10. Rezervační záloha představuje náhradu nákladů spojených s rezervací kapacity Poskytovatele. V případě změny termínu, změny objednaných služeb nebo zrušení celé či části objednávky méně než 10 dní před zahájením poskytování služby se rezervační záloha nevrací a nezapočítává se na cenu poskytnutých služeb.

4. Doplatek za poskytnuté služby

4.1 Doplatek za poskytnuté služby proběhne až po ukončení poskytnuté služby ze strany Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo požádat o uhrazení doplatku před vrácením klíčů.

4.2 Poskytovatel přijímá pouze bezhotovostní platby, a to platební kartou přes platební terminál, telefon s NFC, nebo bankovním převodem (včetně platby QR kódem).

4.3 Při platbě platební kartou přes platební terminál Poskytovatel vystaví Zákazníkovi do 7 pracovních dnů elektronický daňový doklad, který Zákazníkovi odešle na jeho email.

4.4 Při platbě bankovním převodem Poskytovatel do 7 pracovních dnů vystaví a odešle na Zákazníkům email elektronickou fakturu se splatností 7 kalendářních dnů od data odeslání faktury.

5. Ochrana osobních údajů

5.1. Osobní údaje zákazníka jsou zpracovávány v rozsahu nezbytném pro uzavření a plnění smlouvy o poskytování služeb hlídání koček.

5.2 Zaškrtnutím políčka „Zákazník souhlasí s uchováním osobních údajů Poskytovatelem v souladu s GDPR“ v Dohodě o hlídání koček Zákazník souhlasí ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, s tím, aby společnost Catsit.cz s.r.o. zpracovávala a používala osobní údaje uživatele, vypsané v Dohodě o hlídání koček i po ukončení hlídání za účelem evidence předchozích zakázek a usnadnění budoucích objednávek, a to po dobu trvání souhlasu, nejdéle však do jeho odvolání Zákazníkem.

5.3 Zákazník má právo být informován, jaké údaje o něm Poskytovatel eviduje, a je oprávněn tyto údaje měnit, případně písemně vyslovit nesouhlas s jejich zpracováváním.

5.4 Poskytovatel se zavazuje osobní údaje Zákazníka neposkytnout třetím subjektům.

5.5 Poskytovatel osobní údaje Zákazníka využije výhradně za účelem poskytování služeb hlídání koček, nikoliv k marketingovým či obchodním účelům.

5.6 Poskytovatel je oprávněn zasílat Zákazníkovi vlastní obchodní sdělení, jen pokud si je Zákazník aktivně vyžádá, a to do doby, než Zákazník Poskytovateli sdělí, že zasílání chce ukončit. Toto sdělení Zákazník může učinit na elektronickou adresu získanou v souvislosti s plněním smlouvy, aniž by mu tím vznikly jakékoliv náklady.

5.7 Poskytovatel i Catsittery musí vynaložit maximální úsilí na ochranu osobních údajů Zákazníka a dodržují „Zásady Catsit.cz® o ochraně osobních údajů“ umístěný na webových stránkách Catsit.cz s.r.o. (www.catsit.cz).

5.8 Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

6. Reklamáce a odstoupení od smlouvy:

6.1. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před začátkem plnění poskytování služeb. V případě odstoupení od smlouvy s rezervačním poplatkem je postupováno podle ...je postupováno podle bodů 3.9 a 3.10. této smlouvy.

6.2. Zákazník bere na vědomí, že v případě smlouvy uzavřené na dálku souhlasí se zahájením poskytování služby před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy.

6.3. Byla-li služba na základě výslovného souhlasu Zákazníka již zahájena, nemůže Zákazník od smlouvy odstoupit v rozsahu již poskytnutého plnění. Pokud byla služba poskytnuta v plném rozsahu, právo na odstoupení od smlouvy zaniká v souladu s § 1837 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. V případě odstoupení od smlouvy po zahájení poskytování služby je Zákazník povinen uhradit cenu za již poskytnuté plnění.

6.4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy před zahájením poskytování služeb, pokud mu v plnění brání závažné provozní, organizační nebo bezpečnostní důvody. V takovém případě vrátí Zákazníkovi veškeré přijaté platby.

6.5. Poskytovatel je oprávněn okamžitě ukončit poskytování služeb, pokud Zákazník uvedl nepravdivé nebo neúplné informace o zdravotním stavu, agresivitě nebo jiných podstatných

vlastnostech zvířete, případně pokud by pokračování poskytování služby mohlo ohrozit zdraví nebo bezpečnost Catsittera, zvířete nebo třetích osob.

6.6. V případě ukončení nebo odstoupení od smlouvy po převzetí klíčů od Zákazníka je Poskytovatel povinen zajistit jejich vrácení Zákazníkovi, osobě pověřené Zákazníkem, nebo jejich ponechání v místě poskytování služby uvnitř bytu či domu.

6.7. Zákazník má právo reklamovat poskytnuté služby zasáním emailu na adresu quality@catsit.cz. Pro přijetí reklamace zákazník musí v emailu uvést, že se o reklamaci jedna. Zákazník musí rovněž uvést své identifikační údaje, důvod reklamace, a navrhovaný způsob vyřízení (odstranění vady nebo přiměřená sleva).

6.8. Česká obchodní inspekce (ČOI) je subjektem zajišťujícím mimosoudní řešení spotřebitelských sporů: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, IČO 00020869, internetová adresa: www.coi.cz.

7. Obecná ustanovení

7.1 Ostatní zde neuvedené záležitosti se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů.

7.2 Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

7.3 Dohody o hlídání koček a otázky související se řídí českým právem.

7.4 Zákazník odpovídá za pravdivost, úplnost a aktuálnost údajů uvedených v objednávce, Dohodě o hlídání koček a Checklistu.

7.5 Poskytovatel odpovídá pouze za škodu způsobenou porušením svých povinností při poskytování služeb. Poskytovatel neodpovídá za škody, které nevznikly v přímé souvislosti s porušením jeho povinností, zejména za ušlý zisk nebo jiné nepřímé či následné škody, pokud takové omezení odpovědnosti připouští právní předpisy, ani za škody způsobené nepředvídatelným chováním zvířete, pokud nedošlo k porušení povinností Poskytovatele.

7.6 Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 12.7.2026

7.7 Přílohou k těmto obchodním podmínkám je Dohoda o hlídání koček a Checklist, které Zákazník podepisuje při úvodní instruktáži k hlídání koček. Dohoda o hlídání koček a Checklist je nedílnou součástí smlouvy a je závazný doplňkový dokument.